

## **Au nom du droit des usagers**

**Les effets de la loi du 2 janvier 2002 et du décret du 15 mars 2002 sur les pratiques professionnelles d'écriture en protection de l'enfance**

**Rapport final - Septembre 2011**

**Coline CARDI, Fabien DESHAYES**

**Direction scientifique : Coline CARDI, Jean-François LAE**

## **Remerciements**

*Cette recherche a été rendue possible grâce à de nombreuses personnes que nous tenons ici à remercier ; par souci de confidentialité, nous ne pouvons les citer toutes et tous.*

*Tous nos remerciements vont d'abord à celles et ceux qui, sur le terrain, ont accepté de nous accueillir, en particulier les professionnel-le-s du service Intervention. Toute notre gratitude va aussi au personnel du tribunal pour enfants dans lequel nous avons enquêté, notamment à « madame Consulte » et à la présidente du tribunal pour enfants.*

*Cette recherche aurait été impossible sans l'appui de l'Observatoire National en Danger. Un remerciement tout particulier à David Pioli, qui nous a soutenus et avec qui nous avons été régulièrement en contact.*

<b>TABLE DES MATIERES</b>
---------------------------

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>6</b>
<b>1. Du contrôle social au droit des familles : l'écriture comme enjeu .....</b>	<b>6</b>
La reconnaissance du droit des familles .....	6
De la critique du contrôle social à la prise en compte tardive du droit des parents .....	7
L'hypothèse d'une modification dans les pratiques professionnelles d'écriture en protection de l'enfance .....	9
<b>2. Les terrains de l'enquête : saisir les deux bouts de la chaîne d'écriture.....</b>	<b>10</b>
Critères du choix des terrains .....	11
Le service éducatif .....	12
La cellule de consultation des dossiers .....	13
<b>3. Plan du rapport .....</b>	<b>15</b>
<b>PARTIE I .....</b>	<b>17</b>
<b>L'ACTIVITE D'ECRITURE AU CŒUR DE L'INTERVENTION EDUCATIVE .....</b>	<b>17</b>
<b>1. Une organisation qui repose sur l'écrit .....</b>	<b>18</b>
1.1. Lire les lieux à travers l'écrit .....	18
Les bureaux : entre écriture personnelle et professionnelle .....	18
Les couloirs et l'accueil : des écrits au statut divers .....	19
Les salles d'entretien avec les usagers : seuls espaces sans écrits .....	21
1.2. division du travail d'écriture et prolifération d'écrits .....	22
Répondre au téléphone : trier, consigner et orienter .....	22
S'occuper des courriers : une lourde charge .....	23
<b>2. La chaîne des écritures .....</b>	<b>24</b>
2.1. La chaîne des écritures ou le cycle documentaire .....	24
2.2. La fonction des écrits intermédiaires .....	27
2.3. Histoire d'une mesure .....	29
<b>PARTIE II.....</b>	<b>33</b>
<b>UNE ECRITURE SOUS CONTROLE ? .....</b>	<b>33</b>
<b>1. La multiplication des destinataires potentiels .....</b>	<b>34</b>
1.1. Les réticences face aux sociologues.....	34
Entrer dans la place : une phase de négociation difficile .....	35
Dans la place : chercher l'acquiescement du sociologue .....	35
1.2. l'usager procédurier .....	36
1.3. Les organismes de contrôle.....	39
<b>2. La hiérarchie : entre contrôle et réassurance .....</b>	<b>42</b>
Les réunions de synthèse.....	42
Annoter, corriger .....	44

<b>3. Les rapports : structure, permanences et évolutions .....</b>	<b>46</b>
3.1. Mise en visibilité des pratiques et mise en scène des compétences .....	48
Le respect du protocole .....	48
Un écrit de traçabilité et d'objectivité .....	52
Se montrer en action.....	52
3.2. La profusion des propos rapportés .....	53
Un « flagrant délit » de paroles .....	57
Signaler les disputes intimes .....	58
3.3. Des détails formels ?.....	62
<b>PARTIE III .....</b>	<b>67</b>
<b>AVOIR ACCES A SON DOSSIER, AVOIR ACCES A QUOI ? .....</b>	<b>67</b>
<b>1. Un accès très partiel .....</b>	<b>67</b>
1.1. Garder les brouillons .....	68
1.2. Des dossiers allégés .....	69
1.3. Lire, dire, faire lire ? .....	71
1.4. De nouvelles modalités de contrôle des familles .....	74
<b>2. Lire son dossier au tribunal pour enfants .....</b>	<b>77</b>
2.1. I. Le cadre de la consultation .....	79
Des règles informelles d'accès et de lecture .....	80
Lecture sous surveillance .....	81
2.2. Lire son dossier en trois scènes.....	83
Première scène : lire sous le regard de l'institution .....	84
Deuxième scène : la dispute exposée .....	86
Troisième scène : l'habituée.....	88
2.3. Modes de lecture et défense de soi.....	90
Lecture et estime de soi .....	90
Une lecture brouillée .....	91
Les tiroirs des mots .....	92
Défense de soi .....	94
Prendre en compte ce qui ne se voit pas.....	98
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>101</b>
De nouvelles modalités d'écriture ? .....	101
Au nom du droit des usagers : un double contrôle .....	102
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>104</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>109</b>

## Liste des sigles figurant dans le rapport

**AEMO** : Action Educative en Milieu Ouvert

**ASE** : Aide Sociale à l'Enfance

**CMPP** : Centre Médico-Psycho-Pédagogique

**CNIL** : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

**CRIP** : Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes

**CTE** : Commission Technique Enfance

**EJE** : Educateur de Jeunes Enfants

**IGAS** : Inspection Générale des Affaires Sociales

**INSEE** : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

**IOE** : mesure d'Investigation et d'Orientation Educative

**IRTS** : Institut Régional du Travail Social

**OPP** : Ordonnance Provisoire de Placement

**PJJ** : Protection Judiciaire de la Jeunesse

**PMI** : Protection Maternelle et Infantile

**SPPE** : Service de Prévention et de Protection de l'Enfance

**SSDP** : Services Sociaux Départementaux Polyvalents

## INTRODUCTION

### 1. DU CONTRÔLE SOCIAL AU DROIT DES FAMILLES : L'ÉCRITURE COMME ENJEU

#### La reconnaissance du droit des familles

Cette recherche porte sur les transformations qui affectent aujourd'hui les interventions sociales, en particulier les pratiques d'écriture des travailleurs sociaux, dans un contexte actuel de reconnaissance de ce qu'il convient d'appeler le « droit des usagers » : « le travail social découvre depuis une quinzaine d'années la problématique des usagers, comme sujets de droit, en même temps que le contradictoire et le débat public » (Chauvière, 2006). La loi de janvier 2002 (dite « loi 2002.2 ») rénovant l'action sociale et médico-sociale témoigne clairement de cette nouvelle attention portée aux usagers, désormais considérés comme des sujets de droit : dans une logique de démocratisation et *d'empowerment*, l'objectif est de « mettre l'utilisateur au cœur des interventions » : dans ce texte, qui modifie la législation en vigueur depuis le 30 juin 1975, sept articles sur quatre-vingt sept sont ainsi consacrés au « droit des usagers ».

Et parmi les nouveaux droits qui sont accordés à l'utilisateur, on compte celui d'avoir accès à « toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires » (art. L311-3). La transparence et la participation des usagers passeraient donc par la possibilité de prendre connaissance des écrits professionnels. C'est aussi ce que consacrait déjà le texte de loi du 17 juillet 1978 : à partir de cette date, les Directions des Affaires Sanitaires et Sociales ont eu obligation d'ouvrir leurs dossiers aux administrés.

En ce qui concerne le domaine de la protection de l'enfance, c'est le décret du 15 mars 2002 qui précise explicitement les modalités de ce droit d'accès dans la sphère judiciaire de la protection de l'enfance et de l'action éducative : désormais, les parents, dont l'enfant fait l'objet d'une mesure éducative, d'investigation ou d'un placement, peuvent demander à consulter leur dossier au greffe du tribunal pour enfants. L'article 1187 du décret fixe les modalités de cette consultation et spécifie qui peut avoir accès à ces documents :

« Art. 8. - L'article 1187 est remplacé par les dispositions suivantes : « Art. 1187. - Dès l'avis d'ouverture de la procédure, le dossier peut être consulté au secrétariat greffe, jusqu'à la veille de l'audition ou de l'audience, par l'avocat du mineur et celui de son père, de sa mère, de son tuteur, de la personne ou du service à qui l'enfant a été confié. L'avocat peut se faire délivrer copie de tout ou partie des pièces du dossier pour l'usage exclusif de la procédure d'assistance éducative. Il ne peut transmettre les copies ainsi obtenues ou la reproduction de ces pièces à son client.

Le dossier peut également être consulté, sur leur demande et aux jours et heures fixés par le juge, par le père, la mère, le tuteur, la personne ou le représentant du service à qui l'enfant a été confié et par le mineur capable de discernement, jusqu'à la veille de l'audition ou de l'audience.

La consultation du dossier le concernant par le mineur capable de discernement ne peut se faire qu'en présence de son père, de sa mère ou de son avocat. En cas de refus des parents et si l'intéressé n'a pas d'avocat, le juge saisit le bâtonnier d'une demande de désignation d'un avocat pour assister le mineur ou autorise le service éducatif chargé de la mesure à l'accompagner pour cette consultation.

[...] Le dossier peut également être consulté, dans les mêmes conditions, par les services en charge des mesures prévues à l'article 1183 du présent code et aux articles (...) du code civil. »

Alors que jusque-là seul l'avocat (quand il y en avait un) de la famille pouvait prendre connaissance des différentes pièces versées au dossier, c'est à présent aux parents et au mineur qu'on étend et reconnaît ce droit. Les écrits seraient donc une des pierres angulaires d'un processus qui, si on suit Jacques Commaille, passe par la réaffirmation, en matière de politique familiale, du référentiel<sup>1</sup> d'« émancipation »<sup>2</sup> (Commaille, Strobel, Villac, 2002) qui vient réguler les rapports entre les administrations et les usagers.

Cependant, il faut noter plusieurs restrictions dans ce décret. D'une part il n'est pas fait mention dans ce texte des services sociaux : rien, dans le décret, n'oblige les travailleurs sociaux mandatés à faire lire leurs écrits ; la consultation se fait en bout de chaîne, c'est-à-dire au tribunal pour enfants. D'autre part, le décret contient une restriction au droit des usagers : le juge garde la possibilité d'exclure de la consultation tout ou partie des pièces du dossier « lorsque cette consultation ferait courir un danger physique ou moral grave », sa décision devant être alors motivée :

« Par décision motivée, le juge peut, en l'absence d'avocat, exclure tout ou partie des pièces de la consultation par l'un ou l'autre des parents, le tuteur, la personne ou le représentant du service à qui l'enfant a été confié ou le mineur lorsque cette consultation ferait courir un danger physique ou moral grave au mineur, à une partie ou à un tiers. » (art. 1187, décret n°2002-361 du 15 mars 2002)

## **De la critique du contrôle social à la prise en compte tardive du droit des parents**

Cette nouvelle possibilité accordée aux parents s'inscrit dans un mouvement entamé dans les années 1970. A partir de cette période, en effet, le travail social, notamment en matière d'assistance éducative et de protection de l'enfance, est

---

1 C'est-à-dire « un ensemble de croyances, de pratiques et de normes constituant le noyau dur d'une politique publique » (Jacques Commaille, 1982, p. 105).

2 Ce référentiel « valorise la volonté des individus de se libérer des contraintes que faisait peser sur eux la famille. La conception individualiste s'oppose ici au holisme » (Jacques Commaille, Strobel, Villac, 2002, p. 26).

remis en cause, dans un contexte d'affaiblissement de l'Etat social qui s'est accompagné d'une critique, parfois virulente, du contrôle social (Castel, 1981, 1995). Dénoncée dans sa visée tutélaire, l'intervention étatique dans les familles – signe de l'intrusion jusque dans le privé – est largement critiquée et les écrits des travailleurs sociaux sont considérés comme emblématiques de cette « police des familles » (Donzelot, 1977, Meyer, 1977, Fritsch et Joseph, 1977) et des rapports étroits entre savoir et pouvoir (Foucault, 1975) à l'œuvre dans l'encadrement et l'entreprise de moralisation des familles populaires et ouvrières. Certains professionnels de l'enfance en danger racontent eux-mêmes qu'à cette époque, considérant la nécessité de faire lire aux familles les rapports transmis au juge, il leur arrivait de restituer leurs écrits aux parents avant audience<sup>3</sup>.

Mais il faut attendre des décisions contradictoires entre différentes cours d'appel et la cour de cassation et une condamnation de la Grande Bretagne pour qu'en 2000 Jean-Pierre Deschamps, alors président du tribunal pour enfants de Marseille, soit chargé de réunir une commission et de rendre un rapport sur cette question. Selon Colette Lamarche, l'élément déclencheur s'est en effet produit en 1995 au Royaume-Uni, lorsque la Cour Européenne des Droits de l'Homme a affirmé que dans les procédures de protection judiciaire, les parents devaient obtenir la communication de tous les documents versés au dossier afin qu'ils puissent se défendre en connaissance de cause (Lamarche, 2006). La législation française apparaissait assez clairement en contradiction avec ce principe affirmé : seuls les avocats étaient mandatés pour consulter les dossiers d'assistance éducative au greffe du tribunal pour enfants. Ainsi, dès 2000, le rapport Naves-Cathala (Naves Cathala, 2000) propose de mieux garantir les droits des parents au quotidien prônant l'accès aux dossiers – préfigurant le rapport Deschamps,

---

<sup>3</sup> La loi de 1978 constitue d'ailleurs sur ce point une étape importante, sans pour autant concerner la sphère judiciaire : à partir de cette date les Directions des Affaires Sanitaires et Sociales ont eu obligation d'ouvrir leurs dossiers aux administrés. La loi de 1984 relative au droit des familles dans leurs rapports avec les services chargés de la protection de la famille et de l'enfance (loi n° 84-22) a été complétée la loi du 6 janvier 1986 : suite au rapport Bianco Lamy (1980) qui dénonce le non respect du contradictoire en assistance éducative, notamment en matière de placement, la loi impose que chaque mesure d'assistance éducative fasse l'objet d'un réexamen tous les deux ans, afin de favoriser les liens parents-enfants. Car il convient dès lors à la fois d'associer les parents aux prises de décision dans le respect du contradictoire, et de préserver l'enfant, qui devient, à part entière, un individu. « À une époque où les responsables de la DGAS eux-mêmes condamnent l'omnipotence de leur administration, en particulier dans le domaine de la protection de l'enfance, le petit enfant tend à devenir ce « capital d'humanité » dans lequel il est possible d'investir afin d'obtenir une société composée d'individus plus libres, émancipés et solidaires. L'émancipation de l'enfant et le respect de sa personne participent d'un processus démocratique, et la transformation des politiques publiques à l'égard du petit enfant devient le moyen d'une modernisation du service public qui passe, ainsi que l'ont évoqué certains spécialistes des politiques publiques, par une modification des rapports entre l'administration et ses usagers » (Pioli, 2006). Citons enfin la loi de 1991 (décret n° 91-1415) relative aux conseils d'établissements, qui participe également du mouvement décrit plus haut.



rendu en janvier 2001 (Deschamps, 2001), qui préconise le respect du contradictoire et la communication des dossiers en assistance éducative.

### **L'hypothèse d'une modification dans les pratiques professionnelles d'écriture en protection de l'enfance**

On le voit, la loi du 2 janvier 2002 et le décret du 15 mars de la même année sont donc le résultat d'un mouvement plus ancien et d'un processus de démocratisation, dans lequel il est demandé aux professionnels de l'action sociale de rendre des comptes en vue de clarifier leur pratique.

Avec ces modifications législatives, les travailleurs sociaux mandatés par le juge ont été sommés de refonder leurs façons de faire, notamment en matière d'écriture. Dans un contexte de multiplication des destinataires potentiels de leurs rapports, on peut en effet penser que « la possibilité pour les familles d'avoir accès à leur dossier va modifier les pratiques de celles et de ceux des professionnels, qui, jusque-là, écrivaient en se pensant à l'abri du regard direct des personnes dont ils parlaient » (Tremintin, 2002). Il apparaît alors possible d'envisager des transformations dans les écrits des travailleurs sociaux, sans pour autant limiter ces effets aux seuls rapports et notes envoyés aux juges.

La question pourrait bien sûr se poser dans d'autres domaines de l'intervention sociale mais la sphère de la protection de l'enfance présente des enjeux spécifiques et apparaît comme un espace privilégié pour comprendre ce que cette loi fait au travail social. Cela tient à la place paradoxale de l'écrit dans le domaine de l'assistance éducative, l'écrit étant à la fois le support et le résultat des pratiques et des rapports entre travailleurs sociaux et usagers.

En action éducative, l'écriture est une écriture « paradoxale » (Rousseau, 2007) : elle se partage entre aide et contrôle, ou encore entre travail éducatif et surveillance (en termes indigènes, il est question d'« aide contrainte »). D'un côté, les professionnels insistent sur la relation d'aide, sur le travail sur ou avec autrui. Dans cette perspective, le rapport écrit est éventuellement présenté comme un outil dans la relation d'aide, voire même pour certains comme un levier éducatif. De l'autre, l'écrit, notamment le rapport ou la note d'incident, est aussi le moyen de rendre compte de la normalité ou au contraire de l'anormalité d'une situation familiale aux instances (juge des enfants ou adjoint enfance-famille) qui ont mandaté le travailleur social pour une mesure éducative. L'écrit est bel et bien un outil du contrôle et de la régulation sociale – l'intervention judiciaire venant légitimer l'intrusion dans le privé et sa mise en récit.

Or, dans un contexte de désinstitutionnalisation de la famille, où on réaffirme les frontières entre privé et public, l'action sociale « traditionnelle » en direction

des familles perd de sa légitimité : les deux textes de 2002, viennent ainsi, nous semble-t-il, mettre en lumière ce caractère contradictoire de l'écrit, mais aussi questionner les légitimités professionnelles, voire mettre à l'épreuve la pratique des professionnels de l'enfance en danger ou en risque de danger, notamment en ce qui concerne la question des prises d'écriture.

Dès lors, on peut se demander, d'une part ce que cette loi révèle de la place de l'écriture et de l'écrit en assistance éducative, d'autre part ce qu'elle modifie dans la pratique des travailleurs sociaux, qu'il s'agisse de leurs façons d'écrire et de dire ou de leurs rapports avec les usagers. Ce faisant, il s'agit de combler le vide de connaissances souligné par Michel Chauvière : « les droits des parents confrontés à l'administrations et aux institutions ainsi que leur participation à la vie des établissements et services ont progressé, du moins en principe. A ce jour, on a conduit trop peu d'évaluations sur ces sujets pour pouvoir juger de l'effectivité et des conséquences de ces droits nouveaux » (Chauvière, 2001, 14). Si on compte bon nombre de publications, à l'intérieur du champ du travail social, relatives à la question de la prise d'écriture (Riffault, 2000) ou sur la participation des usagers aux structures d'action sociale (Janvier, Matho, 2000), peu d'études sociologiques se proposent de comprendre les enjeux des lois de 2002 (la loi 2002.2 et le décret du 15 mars de la même année) sur les pratiques professionnelles. Sans être dans une logique d'évaluation qui viserait à pointer les bonnes ou les mauvaises pratiques, il convient plutôt de comprendre ce que ces textes font au travail social, et ce qui se fait au nom du droit des usagers. C'est à cette question que nous avons tâché de répondre dans le cadre de notre recherche à partir de deux ethnographies (Cf.2 de l'introduction), en croisant le point de vue des professionnels de l'enfance (à tous les niveaux hiérarchiques et dans deux dispositifs) et celui des parents, saisis à travers les discours, les pratiques et les interactions.

## **2. LES TERRAINS DE L'ENQUÊTE : SAISIR LES DEUX BOUTS DE LA CHAÎNE D'ÉCRITURE**

Si dans le cadre de notre réponse à l'appel d'offre nous avons proposé de travailler sur le volet formation, après audition et Coline Cardi ayant obtenu un poste de Maître de conférences à l'Université Paris 8, nous avons dû faire le choix d'écarter cette dimension, en tout cas dans son approche spécifique, même si cette question continue à nous paraître essentielle et devra faire l'objet d'études futures.

De ce fait, le travail de terrain, réalisé par Fabien Deshayes, a été mené sur deux terrains, tous deux situés en région parisienne, appréhendés par

observations directes, analyses documentaires approfondies et entretiens semi-directifs. Le premier est un dispositif relativement innovant et qui a été mis en place spécifiquement suite au décret de mars 2002 : une cellule de consultation des dossiers dans un tribunal pour enfants. Le second terrain est un service éducatif, qui a en charge deux types de mesures d'assistance éducative sur mandat du juge des enfants (des Investigations d'Orientation Educative et des Actions Educatives en Milieu Ouvert). Ces deux terrains, décrits plus bas, ont été choisis selon trois critères.

### **Critères du choix des terrains**

Le premier concerne l'accessibilité au terrain. De nombreux services auprès desquels nous avons fait une demande d'enquête soit ne nous ont pas répondu (malgré des relances), soit nous ont opposé un refus. Par exemple, nous devions mener des investigations dans un tribunal pour enfants de la région parisienne, mais la présidence s'est finalement opposée à notre présence. On peut y voir les effets du contexte de fragilisation des pouvoirs des magistrats de la jeunesse, mais aussi à quel point la question de l'écriture reste un sujet sensible, nous y reviendrons par la suite.

Le second critère renvoie plus directement aux deux textes de 2002 qui nous intéressent, dans la mesure où elles visent, au moins *a priori*, des espaces différenciés (même si en lien) de l'action éducative : d'un côté, l'espace judiciaire et de l'autre les services sociaux mandatés.

Enfin, le troisième critère est davantage relatif aux pratiques professionnelles d'écriture, à la chaîne, voire à la « carrière » des écritures. Plus précisément, ce que contient le dossier consigné au tribunal n'est que la partie immergée de l'iceberg : il est le résultat d'un processus temporel (l'action se déroulant sur un temps long (Bessin, 1993) et d'un processus de tri. Comme nous avons pu le vérifier sur le terrain, les dossiers du tribunal ne contiennent pas certains documents internes aux services éducatifs (par exemple le Document individuel de prise en charge, les courriers, les comptes-rendus de synthèses, les écrits intermédiaires, les brouillons) ; en revanche, on y trouve des documents spécifiques tels que les annotations des juges (sous la forme de soulignements, surlignements ou de crayonnages à la marge), les notes des magistrats prises pendant ou après l'audience, des « soit transmis », parfois des courriers envoyés par les familles elles-mêmes. En ce sens, il était donc nécessaire de remonter la chaîne des écritures pour interroger les pratiques des travailleurs sociaux qu'on ne peut saisir seulement à travers le dossier judiciaire, celui-là même auquel les familles ont légalement accès.

Décrivons plus avant chacun des deux terrains de l'enquête : le service éducatif et la cellule de consultation des dossiers au tribunal pour enfants.

### **Le service éducatif**

Le service « Intervention » dépend d'une importante association de la région parisienne spécialisée dans l'accompagnement des jeunes en danger, des familles en difficulté et des majeurs en situation de précarité. Fondée juste après la seconde guerre mondiale, elle s'est d'abord orientée en direction des adolescents.

Le service étudié a quant à lui, été créé au début des années 1970. D'abord très modeste, il ne comptait que trois éducateurs spécialisés. Aujourd'hui, il s'agit de l'un des plus gros services de l'association. Trois types de mesures judiciaires y sont exercées, ordonnées pour l'essentiel par les magistrats de deux tribunaux pour enfants : l'Aide éducative en milieu ouvert (AEMO), l'Investigation d'orientation éducative (IOE) et l'IOE systémique. Y sont suivies des familles du département.

A la tête du service, on trouve une directrice en poste depuis sept ans, secondée par une cheffe de service (auparavant, éducatrice spécialisée) qui occupe cette fonction depuis cinq ans. Trois agents administratifs (trois femmes) s'occupent de l'accueil, du courrier, et de répondre au téléphone. L'une d'entre elles est devenue la spécialiste de l'archivage dans le service. Une secrétaire de direction assiste la directrice dans la gestion du budget notamment.

On compte en outre treize travailleurs sociaux, dont dix éducateurs spécialisés, deux assistants de service social et une éducatrice de jeunes enfants. La plupart des travailleurs sociaux sont en poste à « Intervention » depuis moins de cinq ans, mais trois y travaillent depuis plus de quinze ans. Tous les trois ont d'ailleurs une formation supplémentaire, en thérapie familiale pour deux d'entre eux, et en médiation familiale pour l'autre. On compte également trois psychologues, deux pédopsychiatres à temps partiel, une psychorééducatrice et un ethnopsychologue, tout récemment engagé. Enfin, le service accueille chaque année plusieurs stagiaires ou apprentis. Certains passent plusieurs jours par semaine dans les bureaux, d'autres y viennent davantage pour observer. Plusieurs travailleurs sociaux ont d'ailleurs été embauchés par l'association suite à un contrat d'apprentissage signé avec la structure.

Les observations ont pu être menées dans presque tous les moments qui jalonnent une mesure : remise des mesures, entretiens téléphoniques, rédaction des courriers, présynthèses, synthèses, rédaction des rapports et des notes, entretiens, visites à domicile. Parallèlement aux observations, nous avons eu accès aux archives du service et avons pu consulter et recopier une centaine de

dossiers d'assistance éducative, rédigés entre 1970 et aujourd'hui. Cela nous a permis de mener un travail de comparaison longitudinal sur les manières d'écrire et de classer.

### **La cellule de consultation des dossiers**

Sise dans un tribunal pour enfants de la région parisienne, cette cellule repose sur une ancienne assistante sociale, qui exerce cette activité de manière bénévole, nous l'appellerons tout au long de ce rapport « Madame Consulte ». Retraitée depuis une dizaine d'années, elle connaît bien ce tribunal pour y avoir exercé pendant longtemps en qualité de déléguée à la tutelle aux prestations familiales. Cette cellule existe depuis un peu moins de dix ans, elle a été créée juste avant le décret du 15 mars 2002. Elle a pour objectif d'accompagner les parents dans la consultation de leur dossier. Cette consultation se tient une fois par semaine, le jeudi sur rendez-vous. Les avocats, quant à eux, accèdent, sans intermédiaire ni rendez-vous aux documents dont ils désirent prendre connaissance.

Lorsque les parents reçoivent une convocation pour se rendre en audience dans le cabinet d'un juge pour enfants, il leur est notifié qu'ils peuvent venir consulter leur dossier tel jour de la semaine. Ils appellent alors le greffe central du tribunal pour enfants (le numéro est indiqué sur la convocation), et rendez-vous leur est fixé, en général dans les quinze jours précédant l'audience (cela peut aller jusqu'à la veille). Le jeudi, munis de leur convocation, ils se présentent dans le hall du tribunal, et sont aiguillés par le responsable de l'accueil.

Les consultations sont de durée variable : entre 5 minutes (quand celui ou celle qui vient consulter ne souhaite que regarder succinctement le dossier) et deux heures. La durée observée dépend largement du nombre de personnes venues consulter leur dossier (on en compte à peu près trois ou quatre par jour de consultation, autant dire peu). Mais la durée moyenne est de trente minutes, seuil fixé par la dame en charge de la consultation (« c'est trente minutes » dit-elle souvent, pour signifier qu'il faut se presser), mais également par le rythme des rendez-vous, qui sont enregistrés et notés au greffe central.

La population accueillie est en grande partie féminine. Sur 105 consultations observées, on a compté :

- 54 femmes seules (8 sont venues deux fois, 1 quatre fois). Si dans tous les cas, ce sont les mères qui se déplacent, on a pu noter la présence d'une grand-mère,
- 31 hommes seuls,
- 8 couples (hommes et femmes),
- 1 femme accompagnée d'une bénévole de l'association ATD Quart Monde,

- 1 adolescente accompagnée de son éducateur.

Si, en général, les familles suivies par la justice des mineurs sont souvent des familles précarisées, notons qu'ici on trouve une hétérogénéité des situations et origines sociales. Par ailleurs, les enfants, les amis ou les compagnons ne sont que très rarement acceptés (Madame Consulte ne s'oppose pas à la présence d'enfants en bas âge). Quand un doute subsiste, la dame appelle le greffe du juge concerné, et demande si telle ou telle personne peut venir (cf. « Lire son dossier au tribunal »).

Pour appréhender le fonctionnement de cette cellule, nous nous sommes adressés au Président du tribunal pour enfants qui a accepté de nous orienter vers Madame Consulte. C'est donc avec elle que nous avons négocié la possibilité d'entrer dans la place pour réaliser une série d'observations directes. Nous y sommes rendus tous les jeudis ouvrés pendant huit mois.

### **Les mesures éducatives**

Il existe plusieurs types de mesures éducatives. Certaines sont dites « administratives », elles sont prises en charge par le Conseil Général, devenu « chef de file » de la protection de l'Enfance, notamment depuis 2007. Les mesures qui nous intéressent ici pour saisir les pratiques d'écriture des travailleurs sociaux sont des mesures judiciaires. Lorsque le juge est saisi, il peut ordonner plusieurs types de mesures parmi lesquelles :

- l'Investigation d'Orientation Éducative (IOE) : elle consiste en une enquête sur les conditions d'existence d'une famille, menée par un travailleur social ainsi qu'un psychologue ou un psychiatre. Le rapport doit être transmis au juge au bout de six mois.

- l'Action Educative en Milieu Ouvert (AEMO), dont la durée maximale est de deux ans, renouvelable. L'AEMO est menée par un travailleur social (assistante sociale, éducateur spécialisé ou éducateur de jeunes enfants), qui rencontre la famille à intervalles réguliers (sans qu'il n'y ait cependant de règles précises quant au nombre des rencontres), avec pour objectif de transformer les pratiques familiales. Les professionnels de l'enfance en danger doivent rendre compte au juge par écrit de leur activité et des évolutions de la famille avant chaque audience.

C'est à ces deux types de mesures que nous nous sommes intéressés dans l'enquête. Cependant, il faut souligner que les dossiers judiciaires ne contiennent pas seulement les rapports d'IOE et d'AEMO : on y trouve également des rapports émis dans le cadre d'une mesure administrative d'Aide Educative à Domicile (AED), qui a été transmis à la justice afin que la mesure devienne judiciaire (les deux sphères étant poreuses), ou encore des rapports de foyers, des

signalements etc. Ces divers documents témoignent d'une temporalité longue de l'encadrement et de la « carrière » des familles prises en charge.

### 3. PLAN DU RAPPORT

En partant d'observations des pratiques et des interactions entre professionnels d'une part et entre professionnels et usagers d'autre part, nous avons cherché à appréhender, à un niveau microsociologique, la manière dont les travailleurs sociaux parviennent à respecter la mission qui est la leur – rédiger un rapport au juge, respecter le droit des usagers – tout en maintenant certains secrets nécessaires à un exercice du métier, à une relation de service, dans des conditions « acceptables » (Hughes, 1996), mais aussi à saisir comment les usagers se saisissent, ou non, du droit qu'il leur est à présent accordé.

Dans un premier temps, nous montrerons combien l'écrit est une pratique quotidienne des travailleurs sociaux : l'observation régulière des pratiques révèle en effet qu'une mesure éducative s'exerce avant tout par l'écrit, les rapports rendus au juge n'étant finalement qu'un écrit parmi d'autres qui constituent une « chaîne des écritures » que nous tenterons de reconstituer. Les travailleurs sociaux sont amenés à opérer de fréquentes conversions de l'oral vers l'écrit, et vice et versa. L'oral, constitué des rendez-vous, entretiens, visites à domicile ou conversations téléphoniques, nourrit tout autant qu'il se nourrit de normes scripturales qui, *in fine*, facilitent la tâche des travailleurs sociaux dans la rédaction des rapports pour le juge.

Dans un second temps, nous nous intéresserons à l'écriture « sous contrôle ». En multipliant les destinataires ou lecteurs potentiels des écrits, les textes législatifs de 2002 ont conduit à modifier et à renforcer les procédures d'organisation des dossiers, mais également les manières d'écrire des travailleurs sociaux. Les pratiques d'écriture sont ainsi mises sous tutelle et susceptibles d'être contrôlées par différents acteurs (les usagers, certes, mais surtout la direction et les organismes financeurs). De ce point de vue, on voit se rejouer, au niveau de l'écriture, les phénomènes de rationalisation et le processus gestionnaire plus largement à l'œuvre dans le social, ici légitimés au nom du droit des usagers. A ce titre l'observation des pratiques, l'analyse des discours et l'étude documentaire des dossiers sur un temps longs constituent de bons indicateurs.

Si les deux premières parties du rapport sont davantage axées sur les pratiques professionnelles, dans la troisième, il s'agira d'interroger le point de vue des

usagers. A quoi ont-ils concrètement accès et comment lisent-ils les documents qui leur sont donnés à lire ?

A ce propos, nous verrons d'une part que l'accès, dans les faits, reste à la fois minoritaire et partiel. Les observations aux deux bouts de la chaîne des écritures (le service éducatif et la cellule de consultation) en témoignent : d'un côté les travailleurs sociaux gardent par devers eux les « secrets » - tactique de protection face à des contrôles éventuels – en même temps que la pratique, déjà ancienne, du double dossier s'institutionnalise. De l'autre côté, au niveau de la cellule de consultation en tribunal pour enfants, les contraintes organisationnelles et temporelles empêchent un accès libre aux dossiers pour les familles. C'est en ce sens qu'on peut parler d'un accès « partiel ».

D'autre part, la loi du 2 janvier 2002, en instaurant de nouveaux documents à l'attention des usagers, semble avoir renforcé les processus d'activation et de responsabilisation à leur égard. Ce ne sont pas seulement les écrits professionnels qui sont mis sous contrôle mais c'est aussi l'attitude des parents à l'égard de l'action sociale, sans cesse objectivée et comptabilisée via les nouveaux supports scripturaux. Accorder l'accès aux documents participe ainsi de la logique actuelle de responsabilisation. Pour autant, nous le verrons au travers de la restitution de scènes de lecture, elle permet aussi la mise en place de stratégies défensives de la part des parents qui se déplacent à la cellule de consultation. En ce sens ces lois contribuent, au moins en partie, à assurer davantage de contradictoire, mais un contradictoire toujours défini, délimité par l'institution.



## PARTIE I

### L'ACTIVITÉ D'ÉCRITURE AU CŒUR DE L'INTERVENTION ÉDUCATIVE

Pour beaucoup, le travail social, et notamment l'action éducative, en tant que travail du *care* (Paperman, Laugier, 2006) de la relation à autrui, se construirait essentiellement dans l'interaction et au niveau oral. L'enquête révèle plutôt qu'une mesure éducative est, en fait, avant tout une série d'écritures qui alimentent le travail éducatif et on observe des allers et retours permanents entre oral et écrit. Comme le soulignait le directeur d'un Institut régional de travail social (IRTS) lors d'une conversation informelle : « En protection de l'enfance, on écrit tout le temps, c'est un métier de l'écrit ». Un métier où l'écriture a une place prépondérante, c'est aussi ce que confirment les dires de la directrice du service Intervention : elle va jusqu'à faire du goût de l'écriture une disposition, un critère de recrutement pour entrer dans sa structure : « Je m'attache à vérifier que les travailleurs sociaux que je recrute aiment écrire ».

Nous verrons combien historiquement et encore aujourd'hui, les rapports des professions de travail social à l'écrit sont complexes. Notons en tout cas, et nos observations vont en ce sens, que contrairement à la « mystique du terrain » (Bodin, 2009) qui prévaut dans le travail social, l'intervention éducative repose sur une multitude d'actes d'écriture, le rapport transmis au juge n'étant que la partie visible de l'iceberg, un écrit parmi d'autres, qui n'intervient qu'en fin de mesure, au terme de ce qu'on peut désigner comme une « chaîne d'écritures » (Fraenkel, 2001).

En outre, l'entrée dans le travail social par l'écriture révèle combien cette chaîne des écritures concerne à la fois des supports différents ainsi que des acteurs aux rôles rarement reconnus (les secrétaires). Si les travailleurs sociaux bénéficient et revendiquent une certaine autonomie, leurs pratiques d'écriture dépendent en fait partiellement d'un travail logistique et bureaucratique invisible mais dont la place n'a fait que s'accroître depuis 2002. Quel sens donner alors à l'utilisation quotidienne et renouvelée de ces « petits papiers » qui font et fondent l'intervention éducative ?

## **1. UNE ORGANISATION QUI REPOSE SUR L'ÉCRIT**

Commençons par montrer que l'écrit est un des éléments fondateurs de l'organisation du service « Intervention », tant au niveau de l'organisation spatiale que de l'organisation temporelle et de l'organisation du travail social.

### **1.1. LIRE LES LIEUX À TRAVERS L'ÉCRIT**

Organisation spatiale d'abord : l'importance du papier et de l'écrit se traduit sur le plan de la matérialité des lieux. En effectuant une visite du service Intervention, on se rend compte que les papiers sont partout, et cette omniprésence, qui fonde la mémoire des lieux, dit déjà l'importance que revêt l'écriture en action éducative. Attardons-nous donc un temps à décrire ces espaces en tant qu'ils sont marqués par l'écriture.

#### **Les bureaux : entre écriture personnelle et professionnelle**

Un simple passage par les bureaux des éducateurs spécialisés et des assistantes de service social laisse entrevoir combien l'écriture est un travail quotidien et la multiplicité des supports et des formes de l'écrit.

Les travailleurs sociaux, au nombre de treize (sans compter les stagiaires ou apprentis), sont répartis dans cinq bureaux. Chaque travailleur social possède un table sur laquelle s'entassent des dossiers d'épaisseurs diverses, en petites piles de quatre ou cinq. Ce sont les mesures qui sont encore en cours, tandis que celles qui sont terminées, en attente d'archivage, sont entreposées dans des armoires ouvertes, ou déposées à même le sol en cas de manque de place.

Tous les travailleurs sociaux se créent un espace qui leur appartient, et qui marque une frontière avec les autres bureaux, malgré la promiscuité. Ces marqueurs de privatisation des espaces relèvent à la fois de l'image et de l'écrit, appartiennent tantôt au domaine personnel ou professionnel : la photo d'un enfant, des cartes postales, un tableau où sont indiqués les noms des juges, leurs secteurs, leurs coordonnées. Parfois, des affiches sont collées aux murs, ou bien des images détournées, où la tête d'un travailleur social vient remplacer celle d'une personnalité connue en une d'un journal. Ce sont également des consignes de la hiérarchie, comme cette feuille que tous ont affiché près de leur bureau :

« Suite à l'agression dont Stéphane a été victime de la part de la jeune Jennifer Sonore, nous vous demandons de ne plus accepter de rendez-vous après 18 heures lorsque vous êtes seul dans les locaux.

La Direction. »

On y trouve aussi un des outils (parmi d'autres, nous le verrons) de la mise en écriture : les ordinateurs, qui sont au nombre de un à deux par bureau. Tout au long d'une journée, chacun fait un passage derrière l'écran de l'ordinateur, alternant ces moments d'écriture des rapports avec d'autres activités sur lesquelles il nous faudra revenir.

### **Les couloirs et l'accueil : des écrits au statut divers**

Les écrits débordent très largement des bureaux jusqu'à envahir les couloirs du service et la zone d'accueil. Il s'agit d'écrits aux statuts divers : ils peuvent aussi bien viser la communication entre travailleurs sociaux, l'éducation et l'information des familles que donner les preuves, comme il est demandé à l'heure actuelle, d'une prise en compte des besoins des usagers.

Les couloirs qui desservent les bureaux, inaccessibles au public, constituent une zone de stockage d'un certain nombre d'écrits.

On y trouve tout d'abord une grande armoire dans laquelle sont entreposés tous les dossiers en cours (vingt-cinq dossiers par travailleur social, qui sont au nombre de treize, soit une moyenne de trois cent vingt-cinq dossiers). Cette armoire est accessible à tous les travailleurs sociaux, mais les dossiers qui s'y trouvent sont généralement peu remplis, les travailleurs sociaux gardant avec eux la « part active » de ces dossiers.

Sur une étagère à proximité de cette armoire, sont stockés des dizaines de documents : revues professionnelles, guides d'hébergement, code de l'action sociale et des familles, code civil, guides des bonnes pratiques, brochures de présentation d'activités de loisirs (ski, vacances à la mer, etc.). Ces documents sont exploités par à-coups : à l'approche des vacances scolaires, les travailleurs sociaux se saisissent de cette documentation afin d'organiser les séjours et activités des mineurs pris en charge. En revanche, les revues professionnels et autres codes sont rarement consultés.

Ajoutons à cela les affichages de l'équipe systémique, qui se distingue des autres travailleurs sociaux par l'exposition de ses actions : sur une grande feuille cartonnée, quelques paroles de parents sont rapportées (extraites d'une enquête de satisfaction, preuve que la parole des usagers est prise en compte, même lorsqu'elle exprime des griefs).

L'accueil se partage entre un espace de bureau, réservé aux secrétaires, et un espace d'attente pour les familles. Là encore, on trouve une multitude d'écrits. Des revues, portant généralement sur la famille et l'éducation, sont posées sur une table basse, située au centre des six chaises qui se font face à face. Aux murs, des affiches concernant des problèmes de santé publique : se laver les mains en cas d'épidémie de grippe, faire vacciner les enfants. Près de cet espace, deux grandes feuilles sur lesquelles sont collées des photos et quelques textes manuscrits viennent rendre compte des activités du service en matière de sorties et de loisirs : un séjour dans le Jura, une après-midi contes, une journée « accrobranches ». Comme en centre de loisirs, dans les écoles ou dans d'autres institutions de travail social, accueillir, c'est également représenter les « bonnes pratiques » par l'écriture et par l'image.

### **Des espaces réservés : les archives, pratiques anciennes, enjeux nouveaux**

Un espace aujourd'hui est spécifiquement réservé aux écrits : la salle des archives, située au premier sous-sol du bâtiment, une pièce d'une trentaine de mètres carrés qui accueille plus de 3700 dossiers (le service a ouvert ses portes en 1970). De couleur jaune, ils sont stockés sur de grandes étagères métalliques, rangés dans des cartons qui regroupent chacun entre quatre et dix dossiers. Sur d'autres étagères, des cartons en attente de classement : il s'agit des évaluations des psychologues, de fait rarement consignées dans les dossiers. Cet espace est intéressant pour l'analyse en ce qu'il témoigne à la fois de la mémoire des lieux et des nouvelles préoccupations en lien direct avec les lois de 2002.

Pendant longtemps, les archives ont en fait encombré les bureaux des travailleurs sociaux, jusqu'à une « reprise en main » de la part de la directrice, en lien avec l'émission de guides de bonnes pratiques d'archivage, dont le principal date de 2004. Elles constituent une préoccupation constante de cette femme, soucieuse de se mettre en conformité avec les préconisations émises par la Direction de l'Action Sociale.

Lors de nos rencontres, elle se targue bien souvent d'être à l'origine de cette réorganisation : « quand je suis arrivée en 2002, il y avait des piles hautes de plusieurs mètres, moi qui avais déjà une expérience de l'archivage, je me suis attelée à ranger tout ça, et ce n'était pas une mince affaire », explique-t-elle.

Pour ce faire, Joséphine, la secrétaire du service qu'elle surnomme aussi « Madame Archives » a suivi une formation spéciale, payée par la structure : « ça la valorise, explique la directrice, elle a intégré le listing des pièces qui doivent figurer dans un dossier. C'est un boulot qui ne se voit pas, mais qui répond à des choses bien précises qui ont été établies dans des décrets dès les années 1990 ».

Au jour d'aujourd'hui, Joséphine a classé et « nettoyé » tous les dossiers clôturés depuis 1995.

Ce travail « invisible » effectué par cette « Madame Archive » est la preuve, nous y reviendrons, que la question des écrits n'est pas, et encore plus depuis 2002, le seul fait des travailleurs sociaux. Ces nouveaux modes d'archivages impliquent d'autres personnels, mais aussi la mise en place de nouveaux outils informatiques : quand Joséphine archive un dossier, elle l'indique grâce à un logiciel spécifique. On y trouve un schéma de la salle et il suffit de taper le numéro ou le nom du dossier pour en retrouver la trace : « si je veux le dossier 44M, je vais savoir où il est ».

Aujourd'hui, les dossiers clôturés (pour lesquels une fin de mesure a été ordonnée par le juge) ne stationnent donc plus longtemps dans les bureaux ou dans les salles de réunion comme c'était le cas avant : dès que les travailleurs sociaux en ont extrait les écrits intermédiaires, ils les confient à Joséphine. Les archives sont assez peu visitées par les travailleurs sociaux, qui s'y rendent lorsqu'ils récupèrent une mesure concernant un mineur dont la famille a déjà été préalablement suivie.

Mais il ne s'agit pas seulement de « mieux » archiver (voire d'archiver tout court) mais aussi d'archiver et de classer autrement. Si, il y a encore sept ou huit ans, le classement se faisait encore par fratrie, les dossiers sont désormais individualisés : la règle est aujourd'hui d'un dossier par enfant, chacun contenant des documents similaires. D'où un intense travail de photocopie de la part de « Madame Archives », même plusieurs années après la clôture du dossier, afin de le mettre à jour, c'est-à-dire d'y faire figurer les mêmes pièces. On a là matérialisé encore le souci nouveau de l'individualisation qui traverse les domaines de l'action sociale. De plus, les dossiers, même les plus anciens, sont voués à évoluer : quand elle en a le temps, la secrétaire formée à l'archivage descend dans la pièce afin d'enlever les écrits intermédiaires.

Cette pièce et le souci de son agencement disent donc combien l'écriture est au cœur du travail social, elles traduisent également les préoccupations nouvelles en lien avec les lois de 2002.

### **Les salles d'entretien avec les usagers : seuls espaces sans écrits**

Si on continue notre visite, il nous faut passer enfin par les salles qui sont réservées aux entretiens avec les familles. Élément qui peut paraître paradoxal : ce sont les seuls espaces qui ne soient pas marqués par la présence d'écrits : aucune de ces trois pièces ne comporte le moindre document, qu'il s'agisse de dossiers ou d'affiches. L'explication avancée par les travailleurs sociaux est

qu'on est là dans un espace partagé, donc nécessairement neutre. Façon aussi, peut-on penser, de ne pas laisser voir le travail invisible des professionnels, à savoir le travail de contrôle et d'investigation.

## **1.2. DIVISION DU TRAVAIL D'ÉCRITURE ET PROLIFÉRATION D'ÉCRITS**

---

Enfin, l'écrit est aussi au cœur de l'organisation du travail du service Intervention. On l'a dit, le travail d'écriture n'est pas seulement le fait des travailleurs sociaux. Avec les lois de 2002, on observe en fait une prolifération des écrits, qui entraîne une réorganisation du travail d'écriture, dans laquelle les standardistes ou secrétaires ont un poste clé, qui n'est pas pour autant reconnu. Poste clé et interface, ces femmes ont principalement deux activités ou fonctions et jouent comme un puissant filtre dans les informations et les écrits.

### **Répondre au téléphone : trier, consigner et orienter**

La première consiste à accueillir le public et à répondre au téléphone. L'activité téléphonique fait qu'elles sont en relation presque constante avec tout le personnel du service. En effet, elles agissent à la fois comme un filtre et comme consignatrices des messages.

Comme un filtre car il n'y a pas de ligne directe au sein du service. Chaque appel passe donc par le standard, et il leur faut rapidement savoir s'il est possible ou non de joindre le professionnel demandé. Il peut être en entretien, en pause, en train d'écrire un rapport, en visite à domicile.

Mais il s'agit également d'un travail de consignation, à l'attention des professionnels. Un cahier de liaison est posé sur le comptoir, consulté par les professionnels à chaque fois qu'ils s'absentent, même pour quelques minutes. Lorsqu'ils reviennent d'une pause ou d'une visite, les travailleurs sociaux répètent à chaque fois le même geste, à savoir regarder ce cahier, et posent la question à la standardiste : « pas d'appel pour moi ? »

Depuis quelques années, et sur l'initiative d'une stagiaire qui ne parvenait pas à mémoriser tous les appels en l'absence des professionnels, les post-it ont été remplacés par ce cahier organisé en colonnes, qui se présente ainsi : une colonne avec le nom du travailleur social ou du psychologue appelé ; une autre avec le nom et la qualité de celui ou celle qui appelle (professionnel, parents, enfants) ; une autre où figure le numéro de téléphone ; une autre contient quelques indications concernant l'objet de l'appel, tel le caractère « urgent », la mention

« le/la rappeler », et plus rarement un petit bout de récit ; enfin, la dernière colonne indique l'heure de l'appel.

Conservés derrière l'accueil, ces cahiers sont destinés, à terme, à être archivés. Leur statut semble plus neutre qu'un cahier de liaison qui serait rempli par les travailleurs sociaux, au sens où ils ne sont considérés que comme des outils de transmission, des secrétaires aux travailleurs sociaux.

### **S'occuper des courriers : une lourde charge**

Seconde fonction des standardistes : s'occuper de tous les courriers, et ils sont nombreux. La plupart du temps, ce sont des courriers types que les professionnels mettent sur le serveur. Il leur faut ajouter les noms, les dates et lieu de rendez-vous, faire signer à la fois par le ou les travailleurs sociaux, par le psychologue s'il y en a un qui intervient dans la mesure, puis par la cheffe de service ou la directrice ; il faut également mettre sous pli, oblitérer et poster.

Tout courrier qui part du service est enregistré dans un cahier à peu près similaire à celui des appels, et qui porte le nom de « départ courriers » : une colonne avec le numéro de dossier, une autre avec le nom du professionnel qui s'occupe de la mesure, une autre avec le nom et la qualité du destinataire, et enfin une colonne avec ce que contient la lettre. Dans un contexte où il s'agit de prouver que la loi est respectée, ces activités ne sont pas anodines. Un Document Individuel de Prise en Charge qui n'est pas envoyé, et c'est le risque de se voir reprocher, à la fois par les familles et par la cheffe de service ou la directrice, un manque de rigueur.

Ces divers enregistrements participent par ailleurs au redoublement de dispositifs que les professionnels mettent déjà en œuvre individuellement, dans la confection de leurs dossiers. Il s'agit de compter, répertorier des gestes obligatoires, de les consigner. Nous reviendrons plus en détail sur ce qui peut apparaître comme une nouveauté au regard des lois de 2002, ou en tout cas comme un effet par ricochet, qui pousse à objectiver les actions entreprises, à en faire la somme. Nous verrons notamment les effets que cela peut produire (comme par exemple le fait qu'un rapide coup d'œil dans son dossier permet au travailleur social de se rendre compte si des parents sont assidus ou non aux rendez-vous).

Par ailleurs, le standard est un espace de circulation intense, puisque s'y trouvent les casiers des travailleurs sociaux, des psychologues, des standardistes, et de la direction. Chaque salarié en possède un, dans lequel les standardistes déposent des documents qui peuvent être utiles aux professionnels, notamment le double des courriers envoyés aux familles ou aux partenaires, ainsi que les lettres

envoyées par les familles. On y trouve également la photocopieuse, élément indispensable pour confectionner un dossier. C'est enfin un lieu où l'on retrouve un certain nombre d'affichages, d'injonctions, d'informations, affichés aux murs ou déposés. Les professionnels ne s'y attardent pourtant pas.

## **2. LA CHAÎNE DES ÉCRITURES**

Après avoir montré combien l'écriture, sous toutes ses formes, occupe une place prépondérante dans l'organisation du service Intervention, il convient à présent de retracer la « chaîne des écritures » (Fraenkel, 2001) qui organise et modélise l'intervention éducative en protection de l'enfance.

### **2.1. LA CHAÎNE DES ÉCRITURES OU LE CYCLE DOCUMENTAIRE**

---

Dans son ouvrage intitulé *La traite des fous*, Robert Barrett (Barrett, 1998) insiste sur la culture de l'écrit qui domine dans le secteur psychiatrique. Nous avons déjà souligné que dans le travail social en protection de l'enfance, c'est aussi le cas. Les dossiers en cours des professionnels contiennent une multitude de feuilles manuscrites auxquelles on peut donner divers noms : brouillons, écrits intermédiaires, notes.

Ce sont des écrits qui viennent redoubler toutes les interactions des travailleurs sociaux (avec des parents, des enfants, des partenaires, et même des pairs, au cours d'une réunion de synthèse) lors d'une mesure. S'il existe des mises en récit sans interaction avec les « usagers » (le rapport en est l'exemple le plus flagrant), il n'existe pas, dans l'activité des professionnels, d'interactions sans écriture dans le cadre d'une mesure. Tout entretien, visite à domicile, discussion téléphonique, avec une famille ou des « partenaires », donne lieu à écriture (avec quelques variations : les travailleurs sociaux écrivent souvent après les visites à domicile, pas pendant). Cela peut être quelques abréviations et mots griffonnés, ou plusieurs pages selon les circonstances. Lorsqu'un travailleur social est au téléphone, il ouvre instantanément son bloc pour y prendre des notes. De la sorte, si nous avons vu que l'organisation spatiale des lieux est dominée par les écrits, on peut aussi dire que c'est aussi le cas de l'organisation temporelle, tant au niveau individuel pour les professionnels qu'au niveau collectif s'agissant du service.



Cependant, ces notes peuvent être très lacunaires, ce qui conduit souvent les travailleurs sociaux à les reprendre par la suite, à les remettre au propre. Par cette opération de remise au propre, ils les rendent utilisables et mobilisables, notamment lorsqu'il faut exposer une situation aux collègues ou à des « partenaires » en synthèse. Mais revenons un instant sur le caractère lacunaire des brouillons : lorsqu'on demande aux travailleurs sociaux de commenter leurs notes, on se rend compte qu'il existe une sorte *d'infra* texte que seuls eux sont capables de saisir entièrement, et encore, durant une courte période. Le fait que la plupart reprend leurs notes pour les mettre au propre tend à montrer que ces notes prises lors de l'interaction n'ont pas une valeur durable : laissées à l'abandon, jamais relues, elles perdent de leur sens. C'est pourquoi cette remise au propre est fréquente. Elle se fait souvent dans des moments où les travailleurs sociaux sont peu occupés, entre deux rendez-vous par exemple. Mais cette remise au propre sert aussi à convertir les notes en un écrit intermédiaire plus rédigé, situé à mi-chemin entre le brouillon et le rapport.

Une autre conversion est opérée lorsqu'il s'agit d'écrire le rapport : alors que l'écriture des notes est encore assez « automatique » (car produite dans un contexte d'interaction), les travailleurs sociaux suivent un fil rouge dont la conclusion est un élément fondamental. Ce n'est pas l'écriture du rapport qui permet de faire émerger cette conclusion (demande d'une mesure éducative ou fin de la mesure, par exemple), mais plutôt la phase précédente, l'empilement de tout un ensemble d'éléments qui prennent sens les uns par rapport aux autres. Lors de l'écriture du rapport, il s'agit de réintégrer des éléments contenus dans les notes, tout en en mettant d'autres de côté. Certains travailleurs sociaux reprennent alors toutes les notes les unes après les autres, et barrent des phrases entières à mesure qu'ils les insèrent dans le rapport. D'autres soulignent des parties entières avec un feutre.

Cette chaîne des écritures permet de se distancier du contexte du discours, c'est là une de ses principales qualités pour les travailleurs sociaux. Plus ils reprennent leurs notes, plus ils s'éloignent des interactions, plus leur tâche est facilitée. C'est un des enjeux de l'écriture professionnelle : évacuer les émotions, les affects, afin que la relecture des notes fasse émerger des nœuds de problèmes, des anomalies, des récurrences.

Mais cette chaîne fonctionne également à l'inverse. Plus le temps passe au cours d'une mesure, plus les travailleurs sociaux visent à « travailler des problématiques » spécifiques (pour reprendre leurs termes). Or, c'est à partir de leurs notes qu'ils peuvent orienter les questions qu'ils posent en entretien. Ecrire produit donc de l'attention, sur des attitudes qui ne conviennent pas, des phrases prononcées, etc. Avant d'aller en entretien, les professionnels prennent souvent

quelques instants pour noter rapidement quelques questions qui leur semblent essentielles. Ils réfléchissent aux éléments qui leur manquent, aux questions qu'il leur faudra poser.

Il s'agit donc bien d'un cycle documentaire, dans lequel l'écriture n'est pas la seule ressource mobilisée, puisque l'oral intervient fréquemment. Seulement, l'écrit se révèle indispensable, à la fois en tant que moyen de collecter durablement des éléments, mais également en tant qu'outil permettant d'orienter les échanges verbaux.

### Ecrire, réécrire

Stéphanie, éducatrice spécialisée, a été appelée par l'assistante sociale en charge de la tutelle pour la famille Drouard, suivie dans le cadre d'une AEMO. Sur un post-it, elle indique quelques mots :

« Drouard

Catastrophe <sup>+++</sup>

Julie : prostrée + pleurs

Mr au commiss car bag

M<sup>e</sup> Boit <sup>++</sup>

Insulte de Anne/mère

Meubles cassés

Julie a dit vouloir partir en foyer.

Aurait une paralysie faciale non soignée

-M<sup>e</sup> veut partir

-Anne dormirait chez le petit copain. M<sup>e</sup> l'accuse de prdre cocaïne + s'être fait avortée.

-l'argent donné par l'UDAF a été dépensé ds l'alcool et le peu acheté est déjà cassé

A partir de cette liste sommaire, Stéphanie reprend son premier brouillon en vue d'écrire au juge. Tant qu'elle a encore en tête la discussion avec l'assistante sociale, elle rédige un nouvel écrit : elle recense, sous la forme d'une liste, tout ce dont elle se souvient, en s'aidant de ce qu'elle a écrit lors de la conversation téléphonique. Voici ce second brouillon :

« Appel de M<sup>me</sup> Gilon (UDAF)

-semaine dernière VAD prévue

~~-Julie pleurait M<sup>me</sup> saoule.~~

~~-appart bazar~~

~~-frigo vide à part bouteille vin blanc~~

+ M<sup>r</sup> commissariat avec Anne

-Julie a ap police

-Julie pleurt, M<sup>me</sup> l'avait frappé

-Anne insultait sa mère

~~-meubles achetés dernièrement cassés~~

~~-M<sup>r</sup> et M<sup>me</sup> boivent~~

-M<sup>r</sup> en retrait

~~-canapé évantré~~

Tt retrouvé ds l'appartem<sup>t</sup> chambre fille

-elle a fait un rapport au juge

- a accusé Anne de prendre cocaïne dit M<sup>me</sup>
- Julie a dit qu'elle voulait aller au foyer.
- ' ' mâchoire bloquée, bouche sur le côté.
- ont eu + d'argent pour faire activités.
- M<sup>me</sup> a fait des sorties avec Julie.
- 2x est allé au CMP, depuis 2005, n'y est + allée.
- M<sup>me</sup> a été frappé par son mari & par ses 2 filles.
- M<sup>r</sup> vacances -> 21 sept
- M<sup>r</sup> pas payé loyers depuis +sieurs mois »

En quelques minutes, c'est une page entière qui est noircie, qui lui permettra d'écrire la note au juge. Parmi tous les signaux d'alerte, il y en a certains qu'elle choisira de retranscrire, et d'autres qu'elle laissera de côté. Au fur et à mesure, elle raye en effet ce qu'elle met dans sa note au juge, dans laquelle elle demande le placement immédiat des enfants. Dans cette note, elle garde le principe de la liste, sans doute parce qu'il s'agit d'un écrit dans lequel il faut arriver, plus encore que dans un rapport « habituel », à convaincre rapidement le juge.

## 2.2.LA FONCTION DES ÉCRITS INTERMÉDIAIRES

Ces écrits intermédiaires, nous l'avons souligné, constituent la majeure partie des documents qui figurent dans les dossiers posés sur les bureaux des travailleurs sociaux. S'ils sont voués à disparaître, pendant le temps d'une mesure, ils ont un rôle majeur dans l'intervention et dans la relation d'aide. On peut dégager trois fonctions distinctes dans ces brouillons et écrits intermédiaires.

La première fonction est celle qui consiste à **enregistrer ce qui est souvent nommé comme étant « factuel »**. Les brouillons servent souvent à redoubler les informations, et il n'est pas rare qu'une même question soit posée plusieurs fois à un « usager » ou à un partenaire. Les travailleurs sociaux enregistrent donc des numéros de téléphone, des états-civils, des adresses, plusieurs fois si nécessaire. Sur la couverture des dossiers, on retrouve de nombreuses corrections qui témoignent de cette recherche constante d'informations. Par ailleurs, certains éléments n'apparaissent pas dans les rapports mais sont recueillis « à toutes fins utiles », quand il faut joindre un partenaire potentiel.

Mais il y a une autre fonction dans ces écrits, que nous venons de souligner partiellement : l'écriture n'opère pas comme la parole. Les notes prises par les travailleurs sociaux ne sont pas des transcriptions des paroles entendues. Il ne leur est pas possible de noter la totalité d'un entretien ou d'une conversation téléphonique. Ainsi écrites, les notes mêlent abréviations, citations et morceaux de phrases qui ne sont compréhensibles que pour les professionnels. Comme le souligne Barrett, la prise de notes est une étape intermédiaire qui permet **de**

**passer des « détails d'un cas »** à une plus forte **distanciation** et donc, dans le cas des travailleurs sociaux en protection de l'enfance, à faire émerger des anomalies dans le discours entendu. L'un des effets immédiats est l'éviction des nuances, mais également la transformation de l'énonciation.

En observant les travailleurs sociaux en entretien, par exemple, on se rend compte qu'ils notent beaucoup de citations. Or, ces citations se produisent dans un contexte d'interaction, dans le cours d'un récit que ces mêmes travailleurs sociaux ont provoqué. Pourtant, dans leurs notes, nulle trace de l'interaction, de la question posée. Dite telle quelle dans un rapport, la phrase « parle pour elle-même ». Ces notes permettent de « prendre de la distance » – toujours « menacée » par l'empathie que les travailleurs sociaux pourraient éprouver<sup>4</sup> – et donc de faire émerger des anomalies dans le discours entendu. Cela conduit à l'éviction des nuances et la transformation de l'énonciation.

#### **Mettre à distance, fabriquer un « cas »**

Nous avons pu suivre le travail d'un éducateur spécialisé dans le cadre d'une mesure d'IOE, d'une durée de six mois. La mesure fait suite à une lettre envoyée par la mère au juge pour enfants. Les deux parents sont divorcés depuis plusieurs années, et ils sont en conflit. L'éducateur reçoit tout à tour les parents et les enfants, âgés de 7 et 10 ans. Il souligne à plusieurs reprises que les enfants « ne sont pas en danger ». Au bout de 4 mois de mesure, il est alerté par une institutrice, et décide de voir tour à tour les deux enfants de la famille Durand : Axel et Sébastien. A l'issue de ces rencontres, il a indiqué sur son bloc :

« - Sébastien :

posé – timide – pas d'aisance verbale

projection difficile dans l'avenir

Sébastien dans une forme de « point mort »

Ne sait pas ce qu'il pourrait faire plus tard – peut-il s'imaginer grand ?

- Axel :

plus grande aisance verbale que son frère, mais manifeste plus de tension physique = se frotte et tord les doigts, tire ses cheveux, pique ses joues, pince sa peau aux mains.

l'évocation de la situation d'être seul avec la Gd-mère est gênante pour eux – Sans être inquiets, ni Sébastien ni Axel ne manifeste d'enthousiasme.

Au contraire = évocation des coups antérieurs.

Ce qu'il y a de positif = en ce moment, elle ne tape pas.

Ce qu'il y a de négatif = elle tape.

<sup>4</sup> À ce propos, Jean-François Laé note que « la main courante est un antidote au risque de dérapage. Donner, par écrit, un compte rendu de visite à domicile, oblige à tenir la frontière entre la familiarité et l'action éducative. Alors même qu'elle est le lieu de la révélation, l'écriture, paradoxalement, tient aussi ce rôle de mise à distance. Elle tient à l'écart le jeu de la réciprocité des relations ordinaires, elle est vérifiée dans son effectuation même, et confirmée lors de réunions de synthèse, afin que les éducateurs ne basculent pas du côté des familles en les soutenant sans modération. » (Laé, 2008, 110).

Le rapport à la grand-mère est toujours lié au risque qu'il puisse se passer quelque chose, même si Axel tente de se rassurer.

« Ma mère elle a dit que plus je grandis, plus elle a peur et moins elle tape » [extrait de brouillons d'un éducateur à propos de la famille Durand]

On voit nettement d'un point de vue matériel comment fonctionne la prise de distance *via* l'écriture : pour sortir de l'interaction, la prise de notes est orientée vers la recherche d'anomalies. L'attitude, notamment corporelle, des enfants est scrutée et ce qui suscite le soupçon est souligné graphiquement. C'est à partir de cette première formalisation de la situation de danger que les interactions ultérieures vont être orientées : alors qu'au début de la mesure l'éducateur pensait la situation familiale comme « normale », il ne cessera de répéter ensuite que « les enfants ne vont pas si bien » et préconisera dans son rapport une AEMO.

Enfin, la prise de notes offre aux travailleurs sociaux **une traçabilité que l'on exige de plus en plus de leur part**. Le fait de se munir d'une feuille pour chaque interaction, et de noter le nom, la date et la fonction de la personne, quand c'est un autre professionnel, permet de laisser une trace qui rendra la tâche plus facile au moment de la rédaction du rapport. En effet, dans la droite ligne de la loi de 2002, qui insiste sur la clarification des actions entreprises, les travailleurs sociaux énumèrent, dans les rapports, tous les contacts qu'ils ont eu avec les « usagers » ou les partenaires. En ce sens, l'écriture a fonction de preuve. Un exemple permet d'explicitier cela : quand ils notent en haut de leur feuille le nom de la personne rencontrée, sa fonction et la date, les travailleurs sociaux redoublent ensuite ce geste en inscrivant dans un tableau qui figurera dans le dossier tous les rendez-vous ou contacts. Il leur suffira de reprendre tous leurs brouillons afin de remplir cette feuille. On peut alors se demander si cette clarification des pratiques n'est pas plus comptable et quantitative (en termes de nombres d'entretiens, de visites à domicile, de rendez-vous fixés, de contacts avec les partenaires) que qualitative.

Enregistrement et vérification, distanciation par rapport à l'interaction, preuve, voilà trois des fonctions de l'écrit pour soi des travailleurs sociaux. Voyons maintenant, schématiquement, à quoi ressemble une mesure dans le service Intervention, en prêtant une attention particulière à la chaîne des écritures.

### **2.3.HISTOIRE D'UNE MESURE**

---

La confection d'un dossier est un geste indispensable à l'exercice d'une mesure. Ecrire, faire des dossiers, c'est administrer le social, et inversement. De ce point de vue, la loi 2002.2 et le décret du 15 mars 2002 n'ont pas apporté de

grands changements, d'autant plus que l'on constate que dès l'ouverture du service « Intervention », des dossiers ont été créés. Ceci étant, la confection d'un dossier procède d'une multitude de gestes, qui ne sont pas, nous l'avons souligné, le seul fait des travailleurs sociaux, mais plus largement d'une série d'acteurs : secrétaires, cadres, mais également partenaires, familles. De plus, les pièces qui le composent ont des statuts différents : pièces juridiques (jugements, ordonnances), pièces administratives, scolaires, éducatives, écritures personnelles, manuscrites ou non, écritures sur de l'oral, écritures sur de l'écrit. En ce sens, le dossier constitue un objet disparate, malgré son apparente unité. A l'observation du travail quotidien, on se rend compte que la constitution d'un dossier est un processus aussi long que compliqué. La plupart du temps entre les mains des travailleurs sociaux, le dossier est principalement nourri par eux : ils y insèrent les pièces, en sont les principaux scripteurs.

Lorsqu'un juge est saisi par une institution ou, plus rarement, par des parents, et qu'il estime nécessaire une investigation ou une mesure éducative, un dossier judiciaire s'ouvre au tribunal. Le juge mandate alors un service, pour notre cas l'association « Intervention », qui aura en charge la mesure. Saisi par le magistrat, sous la forme d'une ordonnance ou d'un jugement, le service prend acte de cette décision ; elle est alors enregistrée dans la base informatique par les secrétaires (et référencée). La cheffe de service se rend alors au Tribunal pour Enfants, afin d'y consulter le dossier déjà ouvert : elle y prend des notes, notamment sur l'origine de la mesure, les différents services déjà en action auprès de la famille ou encore les configurations familiales. Elle s'arrange le plus souvent pour aller consulter plusieurs dossiers. Entretemps, le secrétariat a envoyé un courrier à la famille, l'informant du début de la mesure, et lui précisant qu'un livret d'accueil lui sera remis par un des cadres du service lors du premier entretien. Peu de temps après, la cheffe de service réunit les travailleurs sociaux qui peuvent accepter des mesures (la limite maximum étant vingt-cinq mesures par travailleur social), et leur expose en peu de temps les nouvelles mesures confiées au service. A ce stade, le cycle documentation-mise à l'oral est déjà en marche. Les travailleurs sociaux héritent des mesures, non sans quelques marchandages, notamment du point de vue des situations qu'ils ont déjà en mains. Ils héritent également des notes prises par la cheffe de service au tribunal, et constituent immédiatement un dossier pour eux-mêmes, dans lequel ils insèrent ces notes. Puis ils appellent la famille, afin de fixer un premier rendez-vous, qu'ils doublent avec une lettre portant l'en-tête du service, ainsi que leur signature et celle d'un des deux cadres. Cette lettre viendra, comme toutes les suivantes, prendre place dans le dossier. Vient ensuite le temps des rendez-vous, qu'ils prennent la forme d'entretiens ou de visites à domicile, plus rarement de repas ou de sorties avec un(e) mineur(e). Chaque rencontre donne lieu à une prise

de notes. Viennent s'ajouter les appels téléphoniques, à la famille ou de la part de celle-ci, ainsi qu'avec les institutions, qui parfois se complètent de rencontres avec certains de ces partenaires. A la mi-mesure, une présynthèse – dans le cadre des IOE – est organisée au service, au cours de laquelle le travailleur social explique à un cadre ainsi qu'à deux collègues ne connaissant pas la situation ce qu'il a recueilli et ce qu'il pense faire par la suite. S'exprimant à partir de ses notes, le travailleur social génère des écrits intermédiaires chez ses interlocuteurs, et lui-même écrit. Vers la fin de la mesure, la synthèse finale a lieu, moment qui définit collectivement quelle direction doit prendre la mesure. C'est à partir de ces conclusions que le travailleur social rédigera son rapport. Dans le cadre d'une mesure d'investigation, la conclusion du rapport sera écrite par un cadre, la plupart du temps la cheffe de service, et la signature sera conjointe.

Il s'agit bien sûr, ici, d'une sorte d'idéaltype d'une mesure, donc d'une simplification des gestes des travailleurs sociaux et de la consignation dans le dossier. Nous simplifions également la temporalité d'une mesure, qui peut connaître de brusques soubresauts ou bien des ralentissements. Cependant, on voit bien à quel point l'exercice d'une mesure impose la prise d'écriture. Avant même la première rencontre avec la famille, un dossier se crée et les premiers écrits surgissent. La circulation des informations est enclenchée, et l'on peut dire qu'un ou des dossiers (celui de l'école, du service de Protection Maternelle et Infantile, du service social de secteur, etc.) viennent nourrir le dossier du service éducatif. De sorte qu'au cours de toute la mesure, ce sont de multiples discours qui sont produits sur une famille, qui viennent parfois se heurter les uns aux autres. Les statuts des écrits sont différents : certains, comme les lettres, sont clairement consignés dans une logique d'administration de la preuve. D'autres, comme les notes manuscrites, serviront à nourrir le rapport final. D'autres encore, telles que les pièces judiciaires, se situent à mi-chemin : elles doivent figurer dans le dossier et elles peuvent servir à la rédaction du rapport. Malgré l'hétérogénéité des pièces, le dossier vient conforter la cohérence de l'intervention, notamment par la forme standardisée qu'il prend : de couleur bleue pour les mesures d'investigation, et jaune pour les mesures d'assistance éducative, il renferme des chemises qui sous-tendent des logiques de classement : « administratif », « judiciaire », « financier », « scolarité », « rapports et notes ».

\*\*

Cette première partie permet de se rendre compte à quel point la question de l'écrit traverse l'action éducative. Elle n'engage cependant pas que les travailleurs sociaux, mais également l'ensemble du personnel du service, tout

particulièrement le personnel administratif. La description des lieux, des activités quotidiennes des travailleurs sociaux, celle des dossiers, sont là pour en témoigner. Il nous faut maintenant quels enjeux l'écriture soulève, en-deçà de ce travail ethnographique et tenter de comprendre en quoi l'écriture en assistance éducative a pu être ou non transformée par les nouvelles dispositions législatives de 2002.



## PARTIE II

### UNE ÉCRITURE SOUS CONTRÔLE ?

La loi 2002.2 et le décret du 15 mars 2002, nous l'avons dit, témoignent d'une entreprise plus large de mise en visibilité et de mise en transparence des actions et des interventions sociales en faveur de ceux qu'on nomme à présent les « usagers ». Dans le domaine de l'action éducative et de la protection de l'enfance, cette entreprise s'est traduite par l'élaboration de guides de bonnes pratiques : ces documents, le plus souvent édités sous l'égide des Directions Régionales de l'Action Sanitaire et Sociale (DRASS), établissent un certain nombre de règles scripturales auxquelles les professionnels de l'enfance sont tenus (même si ces règles sont toujours prodiguées comme des conseils) et que les cadres des services éducatifs sont chargés de faire respecter. A ce propos, on peut parler d'une écriture « sous contraintes ».

Mais, si elle est sous-contrainte, l'écriture est aussi « sous-contrôle ». D'abord sous le contrôle d'usagers, devenus des destinataires potentiels, qui pourraient demander à avoir accès à leur dossier et éventuellement en contester le contenu. La question est d'autant plus délicate que le travail éducatif se partage entre aide et surveillance. Or, donner à lire leurs dossiers aux parents, c'est prendre le risque d'instaurer du conflit et de rompre une « relation de confiance » que les travailleurs sociaux disent avoir déjà du mal à mettre en place. On comprend que, dans ce contexte, c'est le risque d'une perte de légitimité qu'évoquent les professionnels, perte de légitimité aussi bien auprès des parents, qu'auprès d'institutions extérieures qui viendraient vérifier leurs façons de faire. Et les discours oscillent en permanence entre la nécessaire transparence auprès des usagers (certains parleront de « bienveillance ») et la peur suscitée par une éventuelle lecture extérieure – peur d'autant plus forte qu'elle s'inscrit dans une profession qui entretient un rapport complexé aux savoirs de type académique, mettant en avant la « mystique du terrain » (Perrier, 2006). La prise d'écriture devient prise de risque et on voit se mettre en place différents types de réassurance, qui sont aussi des modalités (non dites) de contrôle, parfois très scolaire, par la hiérarchie cette fois.

L'ensemble de ces procédures entraîne, chez les travailleurs sociaux, la mise en place de stratégies qui leur permettent de « garder des secrets » et d'échapper tant à la lecture des responsables des services qu'à celle d'usagers qui demanderaient à prendre connaissance de leur dossier. Pour autant, peut-on, parler, d'un point de vue diachronique, d'une transformation dans les manières

d'écrire ? Telle est la question à laquelle nous chercherons à répondre au terme de cette seconde partie en proposant un certain nombre de pistes.

## **1. LA MULTIPLICATION DES DESTINATAIRES POTENTIELS**

En assistance éducative, la prise d'écriture constitue une épreuve (Serre, 2008), et pas seulement au sens scolaire du terme. Tous les professionnels de l'enfance en danger rencontrés dans le cadre de cette enquête l'ont souligné : gérer les émotions, prendre le risque de signaler, écrire sans révéler, être lu par le juge ou la hiérarchie, constituent autant d'éléments qui font de la rédaction un moment d'incertitude, même si elle repose bien souvent sur des éléments objectivés comme la trame du rapport.

Les deux textes législatifs de 2002, et plus généralement, les nouvelles modalités d'évaluation du travail social ne font que renforcer ce mouvement : l'écriture, non seulement est une épreuve, mais elle est aussi une prise de risque, pour les travailleurs sociaux, ou pour le service mandaté et ceci n'est pas sans incidence sur les pratiques professionnelles.

Lorsqu'on évoque les lois de 2002 avec les travailleurs sociaux et les cadres du service éducatif, on note une certaine réticence, en témoignent la phase de négociation de notre terrain, ainsi que la place pour le moins ambiguë qui nous a été attribuée lors de l'enquête. Cette réticence face au sociologue rejoue en fait certaines des peurs des professionnels : depuis 2002, leurs écrits sont susceptibles non seulement d'être lus par les usagers, mais aussi par certains organismes chargés, plus qu'avant, de contrôler leurs façons de faire, ou plus exactement d'écrire. A ce titre, on peut parler d'une écriture « sous contrôle », un contrôle redoublé par la hiérarchie dont le rôle se partage entre surveillance et réassurance. On retrouve ici des éléments déjà avancés quant aux nouvelles formes de management et de bureaucratisation du travail social (Serre, 2008, 2009).

### **1.1. LES RÉTICENCES FACE AUX SOCIOLOGUES**

---

L'écriture devient prise de risque. Nous avons pu le constater avant même d'« entrer dans la place » (Goffman, 1974), lorsqu'il s'est agi de présenter à la quasi-totalité de l'équipe travaillant dans le service les tenants et les aboutissants de cette recherche et ensuite de rester dans la place.

## **Entrer dans la place : une phase de négociation difficile**

L'accord de principe, donné par la directrice, particulièrement enthousiaste, n'était plus aussi évident quand nous avons rencontré l'ensemble des professionnels. On peut y voir plusieurs causes. La première, sur laquelle il faudra revenir (la relecture des rapports et l'évaluation quasi permanente) touche à la nature de la recherche, et plus précisément aux nombreuses évaluations auxquelles peuvent être soumis les travailleurs sociaux.

La seconde a trait à l'explicitation de la démarche, et à la position des chercheurs. Goffman souligne à raison (Goffman, 1974) que l'entrée « par le haut » sur un terrain d'enquête peut s'avérer problématique. La raison principale est que les enjeux diffèrent largement entre les supérieurs hiérarchiques et ceux qui se situent plus bas dans la hiérarchie, que ce soit celle d'une administration, d'une institution ou d'une entreprise. Or, il est difficile de pouvoir cerner *a priori* les alliances nouées entre certains, ou au contraire les inimitiés. Ainsi, à notre arrivée, l'accord de principe qui pouvait passer comme une manière de mettre les professionnels devant le fait accompli, a pu avoir des effets sur le nombre de questions posées par les participants à cette réunion mais aussi sur les premiers temps de l'enquête de terrain.

Si les raisons invoquées n'étaient pas explicitement celles-là, il est vite apparu qu'elles étaient les plus fréquentes. Pour montrer leurs inquiétudes, les professionnels ont tour à tour avancé des arguments, comme le fait que les familles sont particulièrement sollicitées, mais également sur la vie privée et le respect de l'intimité, nous renvoyant finalement le dilemme auquel ils sont eux-mêmes confrontés autour des frontières, assez floues en assistance éducative, entre ce qui relève du privé et ce qu'il est permis d'observer dans les familles. Sans que les écrits en tant que produit de l'activité et matériaux sociologiques ne soient mis en avant comme obstacle à cette recherche par les professionnels, on voyait déjà à quel point le fait de proposer d'interroger l'activité d'écriture était ressenti comme une interrogation plus large sur la « légitimité » des professionnels eux-mêmes.

## **Dans la place : chercher l'acquiescement du sociologue**

Le premier aspect, c'est une demande permanente d'acquiescement de la part des professionnels. En pénétrant dans les bureaux, en nous posant sur une chaise afin d'observer, parfois pendant des heures, les conversations et les appels téléphoniques, on s'expose à ne pas être qu'un observateur distancié. Des interactions ont inévitablement lieu avec les travailleurs sociaux, ne serait-ce que pour leur expliquer notre démarche, mais également pour leur demander des

précisions concernant une mesure. Peu à peu, des récits se mettent en place, et le sociologue peut en être le « récipiendaire ».

Il faut également souligner un autre aspect qui prend part à cette négociation indispensable à l'entrée sur le terrain, mais également à la pérennisation de cette position. A plusieurs reprises, il nous a été demandé, implicitement ou explicitement, quelles étaient les « ficelles du métier » (Becker, 2002) de sociologue, à savoir comment nous comptons nous y prendre pour parvenir à répondre clairement à notre question. Cette question a été posée dès la réunion regroupant l'ensemble des travailleurs sociaux, quand la question « mais quelle est votre école de pensée ? » fut soulevée. Elle l'est également lorsque des travailleurs sociaux, dans le cadre de discussions, nous disent : « en fait, ce n'est pas vraiment sur les écrits, cette recherche ». Il faut alors livrer quelques « techniques » et manières de procéder, qui répondent, à notre sens, à la demande qui est faite aux enquêtés : livrer les « coulisses »<sup>5</sup> de leur métier, les rapports de force qui se déroulent dans le service, etc.

On peut y lire, aussi, la peur du regard extérieur, notamment du « lettré » que nous sommes, l'écriture en protection de l'enfance, comme l'a souligné Delphine Serre, rejouant des dispositions socialement acquises (Serre, 2008). Il faut ajouter à cela qu'historiquement, les métiers du travail social entretiennent des rapports complexes avec les savoirs et catégories scolaires, dont les rapports au sociologue sont sans doute le signe : « Souvent mieux pourvus en héritage culturel qu'en capital proprement scolaire, ils sont particulièrement prédisposés à rejeter tout ce qui leur apparaît « scolaire », c'est-à-dire qui tendrait à la dévalorisation – que le marché scolaire inflige malgré tout – des connaissances approximatives et des intuitions confuses de la familiarité, tout en cultivant une certaine posture « intellectuelle » » (Bodin, 2009, p. 82).

## **1.2.L'USAGER PROCÉDURIER**

---

« L'utilisateur procédurier » : il s'agit d'une figure récurrente dans le discours des travailleurs sociaux, comme dans celui de leur hiérarchie. Dans sa description, il est éminemment rattaché à l'écriture, au dossier, cherchant, par l'envoi de courriers, de mails, par des appels récurrents, à en savoir plus, menaçant peut-être de contester la décision. En fait, il nous semble qu'il faut voir cette figure de « l'utilisateur procédurier » comme une manière détournée de critiquer la loi de 2002. Insistant sur l'activation et la responsabilisation de cet

---

<sup>5</sup> Pour reprendre Delphine Serre qui cite Erving Goffman.

« usager », la loi l'autorise, certes partiellement, à revendiquer une participation plus active dans une mesure qui, après tout, le concerne. Pourtant, les travailleurs sociaux définissent les usagers comme étant « procéduriers » à partir du moment où ils considèrent que ceux-ci dépassent la ligne de partage entre reconnaissance de leurs difficultés et demande d'en savoir plus.

Il y a toute une liste de figures, de personnages, que les travailleurs sociaux acceptent difficilement. Ce sont principalement des femmes, désignées sous divers noms : « l'hystérique », « la folle », « la perverse », « l'instable ». Tous ces noms révèlent la surreprésentation des mères (Cardi, 2008) et trahissent souvent le manque de prises que ces usagers et plutôt usagères offrent. Dans la mise en écriture, comment les appréhender ? Ils acceptent un jour l'intervention, pour mieux la repousser le lendemain. Ce n'est pas un hasard si les personnes qui acquièrent ces statuts dans les bouches des travailleurs sociaux sont celles qui donnent le plus de fil à retordre dans l'écriture du rapport au juge. Derrière « la folle » ou « l'hystérique », ne se cache-t-il pas, en effet, une « procédurière » ?

Si ces figures sont difficilement mobilisables dans un rapport envoyé au juge, elles surgissent dans les interactions entre les travailleurs sociaux, mais également avec leurs collègues psychologues, pédopsychiatres ou les cadres. Ces termes facilitent la mise en récit d'une situation auprès d'un collègue : « j'ai une folle en ce moment », « elle est complètement hystérique ». Ils agissent comme des référentiels qui permettent en quelques mots d'introduire l'exposé d'une situation. Par ailleurs, on remarque que leur utilisation désigne des parents, mais jamais (du moins à notre connaissance) des enfants.

Pourtant, il faut bien reconnaître que les situations donnant lieu à la saisie des instances de tutelle sont rares (à notre connaissance, la seule fois où c'est arrivé, c'était en 2009). C'est certainement dans les situations jugées les plus complexes que cette figure est mobilisée. Ainsi, les conflits entre parents, ceux qui font suite à une séparation ou un divorce, sont appréhendés avec prudence par les travailleurs sociaux.

C'est le cas par exemple de cette mère qui a saisi le juge des enfants, qui a ordonné une mesure d'IOE (voir encadré « Mettre à distance, fabriquer des "cas " »). Elle est séparée de son compagnon depuis quelques années, et cela se passe mal. Avant de la recevoir, Christophe, l'éducateur spécialisé, reprend ses notes pour préparer ses questions. Durant la rencontre, il tente de savoir ce qui inquiète la mère. Il souhaite avoir des exemples précis, et la pousse à lui trouver des situations récentes qui l'ont amenée à s'alarmer. Il lui demande également de parler de la famille de son ancien conjoint, mais aussi de sa propre famille. En fin d'entretien, elle sort une pochette qu'elle a amenée. Elle lui demande si elle peut lui donner un dossier contenant plusieurs documents : une enquête sociale datant

de 2005, ordonnée par le Juge aux Affaires Familiales, une lettre d'elle, des mains courantes. Elle lui dit qu'elle en a « marre de raconter à chaque fois, dans tous les endroits, mon histoire. Comme ça, vous aurez tous les éléments, vous pourrez lire le dossier... » Elle a classé tous ces papiers, avec des trombones et des post-it qui indiquent ce qui s'y trouve. Elle ajoute également qu'elle écrit sur des carnets tout ce que ses enfants lui racontent lorsqu'ils reviennent de week-end chez le père, « parce qu'à un moment donné, il y a tellement de choses qu'il ne faut pas en louper. »

Après l'entretien, Christophe arrive dans la salle café, où je me trouve. Il me demande ce que j'ai pensé de cette scène, je bafouille, lui dis que « ça a l'air compliqué ». Lui me répond que :

« La mère n'est pas nette, elle me cache des choses. Et puis son dossier, j'étais obligé de l'accepter, sinon je rompais la relation, mais je n'aurais vraisemblablement pas le temps de le lire. Elle est procédurière, c'est pathologique. Elle me dit que des anecdotes, ne parle jamais d'elle, ne fait que taper sur son ex-mari, mais n'accepte pas de faire un travail sur elle-même. »

Amener ses propres papiers, les faire valoir, c'est être suspect de soustraction à la relation éducative. La relation avec la mère est ici mal engagée : ne pas vouloir répéter son histoire, transmettre des papiers à l'attention du travailleur social pour prouver ses bonnes intentions, ne suffit pas. Au contraire même, cette démarche est interprétée comme un évitement. Produire ses propres papiers est perçu comme une intrusion dans le travail des professionnels mais également comme une manière de ne pas prendre ses propres problèmes « à bras le corps ».

Mais ce qui est aussi à l'œuvre ici, c'est la collision entre deux procédures, distinctes pour les professionnels, mais entremêlées pour les usagers : la procédure d'assistance éducative d'un côté, et la procédure au tribunal des affaires familiales de l'autre. Dans cette dernière, la constitution de dossiers, de preuves, de témoignages, de mains courantes, est très fréquente. Ce qui peut être en jeu, c'est le mode de garde, le montant de la pension alimentaire, etc. L'imbrication de ces deux procédures est souvent déplorée par les professionnels, comme une manière, de la part des parents, de ne pas savoir faire la part des choses entre leurs propres conflits et l'intérêt des enfants. A l'autre bout, pour les parents, faire son dossier peut être perçu comme nécessaire, un moyen de sauvegarder « à toutes fins utiles » ce qui ne va pas. On a ainsi pu observer, dans les consultations de dossiers au tribunal pour enfants, que nombre de parents divorcés prolongent, par des lettres notamment, la procédure de divorce. Dans ces situations, on est donc souvent dans une prolongation de la procédure de divorce, vers la protection de l'enfance.

L'intervention en assistance éducative a ceci de paradoxal que si elle se fonde en grande partie sur des papiers, aussi divers et variés soient-ils, on n'exige pas

des usagers qu'ils fassent de même. C'est de leur parole que les professionnels ont besoin, pas des documents qu'ils possèdent ou produisent eux-mêmes. La critique de « l'utilisateur procédurier » nous paraît être une critique détournée de l'immixtion des familles dans les activités des professionnels. Incitées à « se mobiliser », les familles ne doivent pas devenir des expertes d'elles-mêmes, et c'est ce qui semble se dessiner dans la scène ci-dessus. Pour les professionnels, cette ligne de partage est compliquée à tenir : d'un côté, l'implication des usagers dans les mesures s'avère être positive. Mais d'un autre côté, il leur faut sans cesse rappeler que s'ils ont besoin de la participation des familles, celles-ci doivent savoir rester à leur place.

De fait, les professionnels se montrent prudents lorsqu'ils estiment avoir à faire à de potentiels contradicteurs. Dans les conflits parentaux, l'une des priorités consiste à ne pas prendre parti pour l'un ou l'autre. Ils sont alors parfois amenés à concéder plus de droits aux potentiels « fauteurs de troubles » (Dodier, 1993) qu'aux autres, comme en témoigne cette éducatrice :

« Par exemple, pour Pottier (*une mesure dont elle a parlé précédemment en entretien*), on a lu la conclusion à chaque papa et à madame, parce qu'avec madame, on s'était dit... Donc sur des situations un peu compliquées où je sens que ça peut un peu cartonner, là je lis. Je lis vraiment juste la conclusion. »

Sans trop nous attarder sur la question de la « restitution » des rapports, on voit là qu'il existe des situations ou des personnes avec lesquelles les professionnels prennent plus de précautions. Il ne faut pas laisser de prise à l'un ou à l'autre des protagonistes, qui serait susceptible d'accuser le service de favoritisme.

Il nous semble alors que cette figure de « l'utilisateur procédurier », relève de plusieurs registres. D'une part, elle est un potentiel contrôleur des « bonnes pratiques » des professionnels. « L'utilisateur procédurier » est alors celui qui veut en savoir plus, et qui peut remettre en question l'intervention, pour des raisons jugées secondaires par les professionnels. Mais cette figure se lit également à travers une prise à partie des professionnels. C'est le cas de cette mère, qui tente d'avoir l'éducateur de son côté, produisant des documents censés prouver les torts de son ex-conjoint.

### **1.3. LES ORGANISMES DE CONTRÔLE**

---

Mais le risque d'une perte de légitimité est surtout évoqué en rapport avec les instances qui viennent à présent inspecter, au travers même des écrits professionnels, les façons de faire. Cette crainte (plus perceptible chez la

directrice que chez les autres professionnels) est d'autant plus forte qu'elle s'inscrit dans une profession qui entretient un rapport complexé aux savoirs académiques (Perrier, 2006). À chaque renouvellement d'habilitation, le Conseil Général et la Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ) viennent ainsi ausculter de près les dossiers. Mais l'inspection peut aussi se faire à l'improviste, du moins est-ce ainsi que la directrice présente par exemple l'intervention de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. L'intervention d'un organisme de contrôle dans le service est perçue comme une forme d'intrusion.

Il y deux ans, suite à une plainte déposée par un père, monsieur Guillot, des inspecteurs de l'IGAS sont venus vérifier comment la mesure avait fonctionné. L'« affaire » faisait suite à plusieurs courriers envoyés par un père, à la fois au juge, au service Intervention, puis enfin à l'IGAS. Dans une de celles-ci, adressée à l'IGAS, il écrivait :

« Je vous demande donc, monsieur :

- 1) de suspendre l'agrément de cette association dont la dérive vers la « nocivité » - et non plus l'utilité – publique est criante,
- 2) de remettre de l'exigence morale et méthodologique dans ces processus de fonctionnement en imposant notamment un taux d'encadrement minimum par des professionnels de la psychiatrie et leur intervention systématique dans les dossiers. »  
(Courrier adressé à l'IGAS)

Dans le même courrier, cet homme accusait également l'association Intervention de parti pris en faveur de son ex-femme. Il n'est pas de notre propos de retracer toute cette « affaire », mais plutôt d'en voir les effets. Le dossier a été ouvert par les inspecteurs de l'IGAS : la chronologie, les courriers et les différents rapports ont été passés au peigne fin, afin notamment de trouver des traces de ce parti pris en faveur de la mère. Cet événement résonne encore dans la mémoire du service. La directrice raconte :

« Pendant trois jours, ça a été le bordel dans le service, le risque c'est qu'on nous retire l'agrément. À l'appui d'expériences comme ça, ça nous oblige à évoluer, mais les travailleurs sociaux, j'ai beau leur dire que c'est la loi, ils me disent « c'est de la technocratie ». Quand une affaire comme ça arrive, ils sont obligés de se rendre à l'évidence et de voir les risques qu'on prend. »

Si l'affaire a été classée – les inspecteurs ayant conclu à l'absence de « mauvaises pratiques » - elle a ainsi marqué durablement les esprits : non seulement un contrôle de l'IGAS est perçu comme une mise à l'index, mais les salariés doivent aussi, dans ce cas, faire face à des injonctions plus fortes en matière d'écriture et de classement : l'attention dans la confection des dossiers doit être plus soutenue, la moindre erreur est critiquée. La hiérarchie adopte alors



alternativement une attitude protectrice et de contrôle (non dites), parfois très scolaire.

Cet événement constitue ainsi une petite partie de la mémoire du service, un moment dont on reparle de temps en temps dans l'entre-soi, une catastrophe qui a pu être évitée. L'intrusion d'un organisme de contrôle dans le service constitue une forme d'humiliation et la prise d'écriture, dans le contexte de reconnaissance du droit des usagers et d'une injonction nouvelle à la transparence des pratiques, est perçue comme un facteur potentiel d'une intervention des organismes de contrôle (les « bœufs carottes du travail social », pour reprendre l'expression de la directrice) que sont l'Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS) ou la Cour d'appel.

Ce type de menace de la part d'un organisme susceptible de retirer l'habilitation constitue en soi un vecteur de justification du respect des protocoles édictés dans le service, notamment en termes de traçabilité. On peut en effet légitimement penser qu'une habilitation ne se retire pas d'un coup, qu'il faut qu'il y ait des erreurs régulièrement constatées pour que ce retrait soit effectif. Mais pour la directrice, il s'agit d'un levier efficace, un moyen pour légitimer des pratiques standardisées vis-à-vis des professionnels.

Face à des institutions extérieures qui peuvent remettre en cause l'activité écrite des travailleurs sociaux, les deux cadres du service n'hésitent pas à monter au front. Ainsi, lorsque Monsieur Guillot a menacé de faire intervenir l'IGAS dans le cadre d'une mesure d'AEMO, c'est la directrice qui a pris la plume pour lui écrire à quel point elle soutenait le travail effectué par les professionnels. En même temps, ce type d'incident marque durablement les esprits, et pas seulement parce qu'un contrôle de l'IGAS est perçu comme une mise à l'index. C'est plutôt que dans ce cas, les salariés doivent faire face à une réorganisation du travail assez drastique : l'attention dans la confection du dossier doit être plus soutenue, la moindre erreur est critiquée. La hiérarchie adopte alors alternativement une attitude protectrice et de contrôle (voir plus bas).

L'autre type de menace est celle de l'appel interjeté par les parents, même si ce type de situation est fréquent. L'appel en assistance éducative a ceci de particulier que c'est la décision du juge qui est contestée, mais que le service éducatif est convié à présenter sa version des faits. En général, en plus du rapport initial, un autre écrit est rédigé, cette fois à l'attention des juges de la cour d'appel (il s'agit dans ce cas d'une juridiction de type collégial). Dans ce cas, ce ne sont pas les travailleurs sociaux qui se rendent en cour d'appel, mais une des deux cadres. Nous avons eu l'occasion d'assister à une séance de la cour d'appel, en compagnie de la directrice. A notre arrivée, la directrice salue une mère, qui lui demande pourquoi les travailleurs sociaux ne sont pas venus, elle fait

l'hypothèse qu'ils ont peur. « C'est une situation normale, lui répond la directrice, c'est toujours comme ça, ils ne viennent jamais en appel ». Il s'agit en fait d'une protection accordée aux travailleurs sociaux par le service, à laquelle ils souscrivent, mais qui dit bien à quel point leurs écrits, quand ils sont lus, ne sont pas vus par les familles comme venant du service mais plutôt comme le support écrit d'une relation singulière.

## **2. LA HIÉRARCHIE : ENTRE CONTRÔLE ET RÉASSURANCE**

Si les travailleurs sociaux jouissent d'une certaine autonomie dans leur travail quotidien, il existe certains moments au cours desquels leurs pratiques, notamment d'écriture, sont examinées. Pour les deux cadres, il est important que les écrits qui partent du service soient relativement standardisés. Aucun rapport n'est donc envoyé sans leur assentiment. La cheffe de service et, dans une moindre mesure, la directrice, s'attachent donc à vérifier le travail d'écriture des professionnels, principalement sur deux aspects : la conformité des conclusions avec ce qui a été décidé en réunion de synthèse et le respect des règles d'écriture. Mais si ces pratiques relèvent pour partie du contrôle de l'activité d'écriture, elles sont aussi des formes de réassurance, au sens où un rapport relu par elles est aussi un rapport approuvé et légitimé, car la relecture engage la responsabilité collective du service.

### **Les réunions de synthèse**

Les deux cadres (même si c'est principalement le travail de la cheffe de service) inspectent la conformité des écrits des travailleurs sociaux avec ce qui a été décidé en réunion de synthèse. Les synthèses ont été rendues obligatoires par la loi du 5 mars 2007. Dans le service, il en existe deux types : l'une est appelée « présynthèse », elle a lieu deux mois environ après le début des mesures d'IOE. Les professionnels y exposent ce qui a été entrepris, bien que parfois, ils disposent de peu d'informations à ce stade de la mesure. L'autre est la « synthèse de fin de mesure », commune aux mesures d'IOE et d'AEMO. Elles se tiennent environ un mois avant la fin de la mesure, pour permettre aux professionnels de disposer du temps nécessaire à l'écriture des rapports.

Lors de cet exercice, à un ou deux selon les mesures, les professionnels exposent face à des collègues extérieurs à la mesure les actions entreprises, ce qu'ils comptent faire par la suite, quels problèmes se posent, et ce qu'ils pensent demander au juge. Les réunions de synthèse ont lieu dans un espace spécifique

situé à l'étage du service (« on monte en synthèse », comme disent les professionnels), dans une grande salle au centre de laquelle trône une immense table. Selon les rôles exercés, chacun s'assoit rituellement à la même place : ceux qui exercent la mesure à droite, leurs collègues en face d'eux, et la cadre seule à un bout de table.

Dans le service Intervention, la systématisation des synthèses a précédé de deux ans la loi du 5 mars 2007. Un principe, parmi d'autres, a été retenu : la conclusion du rapport exprime la position collective choisie en synthèse. Autrement dit, s'il est décidé une demande de prolongation de mesure, impossible pour le scripteur de préconiser autre chose. Il ne doit également pas introduire de « nouveaux éléments » sans en avertir sa hiérarchie.

Deux hypothèses sont alors possibles, qui ne s'excluent pas nécessairement : d'un côté, les travailleurs sociaux sont réassurés par le service, qui, en se portant « caution » pour eux, renforce leur position pour le cas où les parents contesteraient leur décision. D'un autre côté, il s'agit d'une mise sous tutelle par la hiérarchie, puisque même la conclusion, dans le cas de l'IOE, ne sera pas écrite de leur main.

La validité des écrits passe donc avant tout par le respect de ces règles :

« Surtout ce qu'on a formalisé très fortement, c'est le travail en synthèse, qui permet ensuite de rédiger les conclusions, et de façon à ce que, dans le cadre des conclusions, les conclusions et les conclusions à la synthèse soient bien les mêmes. Alors là aussi, on rame avec certains qui ont tendance à dire « oui, oui » en synthèse, et quand ils sont au moment du rapport, eh ben ils ont envie d'écrire autre chose, et donc on se retrouve avec des décalages entre ce qui s'est dit ou pas. Parfois aussi, y'a des éléments qui interviennent, alors là, c'est pas parce que le travailleur social a pas su se positionner, mais y'a parfois des éléments qui interviennent après la synthèse, qui amènent donc à modifier la conclusion, alors on refait pas une réunion de synthèse, par contre, c'est revu avec la cheffe de service. » (Entretien avec la directrice).

« Après, je suis pas au quotidien dans la manière dont le travailleur social la mène, ça, ça reste... C'est lui qui est maître de ça, mais dans ce qui doit être retransmis, ça c'est effectivement ma responsabilité, que ce soit bien ce qui a été déterminé en équipe. Parce que là c'est pas l'éducateur tout seul qui décide, c'est vraiment la position d'équipe qui doit être retransmise. Et donc la responsabilité par rapport à ça, et ça veut dire, donc voilà, responsabilité par rapport à... Le suivi, moi après, moi j'ai des moyens pour avoir un regard sur ce qui se passe, ce sont les synthèses, les points des mesures que je fais avec les travailleurs sociaux... » (Entretien avec la cheffe de service).

Pour vérifier que la conclusion décidée en synthèse et que celle écrite par le professionnel correspondent, la cheffe de service dispose de ses propres notes, qu'elle transmet si besoin à la directrice en cas de remplacement. Le service se porte donc garant des écrits des professionnels : c'est lors de cette réunion de synthèse que son travail d'investigation ou d'assistance éducative se voit adoubé. Mais en même temps, les professionnels sont sous le regard de leur hiérarchie, puisque leur écrit doit être conclu selon les termes qui ont été décidés en

synthèse. En outre, la signature même du rapport porte l'emprunte de la hiérarchie : à côté du nom du travailleur social est apposé celui de la directrice ou de la cheffe de service.

### **Annoter, corriger**

Passant entre les mains des cadres, les écrits sont aussi contrôlés sur la forme. La cheffe de service insiste d'abord sur le « style » propre à chacun des professionnels. Elle distingue à ce titre ceux qui écrivent « bien » des autres. Difficile d'en savoir plus sur ce « style » qui est en tout cas rapporté à des individus, et non à des professions, des générations, des formations ou encore au genre des professionnels. Pour elle, un jeune éducateur peut écrire aussi « bien » qu'une éducatrice beaucoup plus expérimentée.

On peut cependant penser que le « style » touche à plusieurs domaines d'écriture. De ce point de vue, la cheffe de service et la directrice ne privilégient pas forcément les mêmes critères. Cela tient à leurs statuts et à leurs carrières respectives.

La cheffe de service, ancienne éducatrice spécialisée à Intervention, privilégie d'une manière générale la proximité avec les travailleurs sociaux. Elle doit donc gommer pour partie les critiques qu'elle peut émettre à leur égard. D'un côté, elle insiste donc sur des manières d'écrire qu'elle préfère à d'autres. Mais de l'autre, elle dit « respecter » le style de chacun, préférant négocier avec les travailleurs sociaux des modifications plutôt que de les imposer. Voici comment elle conçoit son rôle de relectrice :

« Moi, ce sur quoi je fais attention, parce que j'essaie de garder, enfin, je garde le style de chacun, chacun écrit pas de la même manière, des styles que je trouve plus clairs que d'autres, mais je respecte le style de chacun, donc je change pas le style, mais je suis attentive à ce que ce soit quand même compréhensible, en tous les cas moi quand je ne comprends pas ce que le travailleur social veut dire, je lui demande de revoir, dans le sens où je n'ai pas compris. Parfois, je me permets directement de changer la manière dont c'est dit. En général, je le fais sur les travailleurs sociaux où je sais qu'ils vont me laisser la possibilité de le changer. Donc ça c'est à force de connaissance des travailleurs sociaux que je le fais. »  
(Entretien avec la cheffe de service)

De part sa position, elle ne peut se permettre de trop interférer dans l'écriture des travailleurs sociaux. Elle fonctionne donc par petites touches. Mais, par sa proximité avec certains, elle peut se permettre des corrections plus marquées, sachant par avance qu'elles ne seront pas mal interprétées. Par ailleurs, elle peut décider d'adoucir certaines formulations :

« Après, y'a certains mots... Alors, ce que je fais le plus souvent, si des mots me gênent, pareil, certains travailleurs sociaux, je mets en bleu pour qu'ils puissent revoir le mot, etc., certains je change, en disant parce que je sais qu'il va me permettre de changer, etc. Et souvent, ce que je fais, pour alléger, je mets des guillemets. En fait, le plus souvent, je garde

les mots choisis par le travailleur social, mais je mets de guillemets. » (Entretien avec la cheffe de service)

On remarquera par ailleurs l'usage de la couleur, qui tranche avec ce qu'en dit la directrice :

« Moi, y'a une chose, c'est les fautes d'orthographe, alors là, je vais vous dire, ils savent, je corrige en rouge, hein. Et qu'est-ce qui fait réagir ? Globalement, c'est la façon dont c'est écrit. Alors on a des gens qui ici écrivent merveilleusement bien, et puis d'autres, c'est une catastrophe, quoi. [...] Donc c'est dans la façon d'écrire, si c'est pas assez étayé, et les fautes d'orthographe, les fautes de syntaxe. Je leur dis « faut pas exagérer, quand même, les secrétaires elles ont pas à passer trois heures à corriger vos fautes », et quand moi je relis un rapport qui est pas passé à la moulinette, c'est pas triste. » (Entretien avec la directrice du service)

Plus éloignée des travailleurs sociaux, notamment de par son propre parcours (elle a fait une formation de psychologue), la directrice n'hésite pas, lorsqu'elle est amenée à relire les rapports, à signifier clairement les fautes d'orthographe ou de syntaxe. Ainsi, par l'intermédiaire des corrections, elle réaffirme son rôle à l'égard des autres professionnels. Cela ne signifie pas pour autant que les travailleurs sociaux se sentent plus menacés par les relectures de la directrice que par celles de la cheffe de service, puisque la couleur rouge, considérée comme éminemment « scolaire », peut prêter à sourire. En ce sens, les constats émis par Delphine Serre (Serre, 2009, 233-234) nous semblent devoir être relativisés dans le cadre de l'écriture en assistance éducative. La dérision existe chez les travailleurs sociaux, la relecture n'est pas qu'un moment anxiogène.

Les deux cadres ne fonctionnent donc pas de la même manière, ce qui tient en grande partie aux relations qu'elles entretiennent avec les travailleurs sociaux. Pour la directrice, l'un des enjeux est d'arriver à standardiser les écrits, comme cela peut être le cas avec la constitution des dossiers. La cheffe de service, quant à elle, se positionne davantage sur un plan relationnel avec les travailleurs sociaux. Son rôle n'est pas de rendre les écrits conformes à des règles d'écriture, mais d'essayer de les rapprocher le plus possible d'une norme relativement large.

L'attention aux écrits révèle cependant à quel point il ne s'agit pas de donner un blanc-seing aux travailleurs sociaux (et aux psychologues et psychiatres, même s'ils n'ont fait partie de cette enquête qu'à la marge). On a pu lire, dans les archives, des rapports dont certaines phrases semblaient n'avoir pas été relues (voir également le rapport de 1989 en annexe). Aujourd'hui, ce type de pratiques semble impossible.

Les écrits professionnels, avant même de sortir du service, sont donc contrôlés à des moments clés, et selon des critères qui tendent à devenir de plus en plus systématiques : la conformité des conclusions avec ce qui a été décidé en synthèse, et le respect d'une trame, de la syntaxe, de l'orthographe, ainsi que la

lisibilité de l'écrit. Secondairement des critères plus subjectifs sont valorisés, sans que les deux cadres ne parviennent à les formuler clairement, ce qu'elles appellent le « style ». Ainsi parés, les écrits peuvent partir du service, parce qu'ils ont été corrigés mais qu'ils jouissent également de l'assentiment des cadres. A quoi ressemblent, alors, les écrits à destination de l'institution judiciaire ? C'est ce que nous allons voir maintenant, en nous attachant également à recenser un certain nombre de techniques d'écriture.

### **3. LES RAPPORTS : STRUCTURE, PERMANENCES ET ÉVOLUTIONS**

Si l'écriture est mise sous surveillance ou sous tutelle, peut-on pour autant parler d'une transformation des façons d'écrire au travers des rapports anciens et nouveaux que nous avons eus la possibilité de consulter et d'analyser au cours de l'enquête ? A ce stade, il nous faut revenir sur l'une des hypothèses de cette recherche. On a en effet postulé, en introduction, que la loi du 2 janvier 2002 avait pu avoir un impact sur les pratiques d'écriture des travailleurs sociaux en protection de l'enfance. L'autre texte législatif ayant joué un rôle, on le rappelle, est le décret du 15 mars 2002, permettant l'accès au dossier aux familles, dans les tribunaux pour enfants, et plus particulièrement aux rapports des travailleurs sociaux.

On vient de mettre en exergue l'importance de l'écrit en assistance éducative, ainsi que les effets de la loi du 2 janvier 2002, principalement du point de vue de la tenue du dossier. Pour aller plus avant dans cette recherche, il nous faut alors nous atteler à une autre question : qu'est-ce qui a changé dans la manière d'écrire des travailleurs sociaux depuis 2002 ? L'hypothèse d'une modification des pratiques scripturales semble probable. On peut la lier à la question de l'accès au dossier, avec une idée simple comme fil directeur : on n'écrit pas la même chose selon que l'on est lu par les personnes dont il est fait objet ou qu'on ne l'est pas. Pourtant, le rapport n'est pas adressé aux familles, leur lecture se fait plutôt « par incidence »<sup>6</sup>. Il reste en premier lieu adressé au juge. Il est même, désormais, adressé à l'Aide Sociale à l'Enfance, bien qu'il soit en partie remanié au moment d'y être envoyé. Mais la multiplication des potentiels lecteurs doit nous servir de guide pour l'interprétation des changements constatés dans les rapports. On pourra ainsi voir que l'écriture d'un rapport consiste à « courir plusieurs lièvres à

---

<sup>6</sup> Au regard du nombre d'audiences ayant lieu chaque semaine, les personnes venant consulter leur dossier sont une minorité. Pourtant, considérer la question sous l'angle des faibles probabilités de consultation, c'est prendre le problème à l'envers : c'est en partie la potentialité de la lecture par les familles qui est prise en compte. Les scripteurs ne peuvent savoir par avance qui ira lire son dossier ou qui n'ira pas.

la fois » : être lisible pour la famille tout en constituant un support sur lequel le juge peut prendre une décision ; montrer que tout a été fait pour la famille sans pour autant l'accuser de mauvaise volonté ; lui « donner la parole » sans être une chambre d'enregistrement des plaintes ; trouver des causes sans en isoler une seule.

La lecture des rapports est un exercice lancinant et fastueux. Recopiés, tournés en tous sens, ils semblent finalement de plus en plus obscurs aux yeux du chercheur, à mesure qu'il les parcourt. A la manière d'Irène Théry décrivant son expérience face aux rapports d'expertise sociale, l'impression qui s'est vite dégagée était celle de « tourner en rond » (Théry, 1993). Car la lecture des rapports a des effets paradoxaux : d'un côté, on a le sentiment que chaque histoire racontée est différente, qu'aucune n'est réductible l'autre ; mais d'un autre côté, difficile de se départir de l'impression que tous se ressemblent peu ou prou. Tous sont construits de manière similaire, à de très rares exceptions près, et tous racontent des faillites et des événements dramatiques.

Parallèlement, on s'attendait à un vocabulaire savant, un lexique technique, mais il faut le dire, c'est en grande partie le contraire. Les refusent le « jargon », il faut des mots simples, compréhensibles par tous. La directrice elle-même valorise l'écriture des psychologues et des psychiatres du service, car ils ne « jargonent » pas.

Il a donc fallu chercher des pistes dans la simplicité avec laquelle les rapports sont mis en scène. S'il n'y a pas de jargon, il existe une structure, des modalités d'écriture qui semblent « aller d'elles-mêmes » mais qui, de fait, rendent compte d'un savoir-faire scriptural. En quoi ces savoir-faire ont-ils changé ? A quoi l'imputer ?

A ce propos, il serait excessif d'affirmer que les rapports ont changé radicalement en une vingtaine d'années<sup>7</sup>. On voit ainsi poindre de nombreuses permanences. Dans l'ensemble, ils sont construits selon la même logique, avec des rubriques qui visent à isoler les personnes les unes des autres pour en faire un portrait. Ils se terminent également par une conclusion, qui sert à exposer ce qui est demandé par les professionnels au juge. Il y a cependant des différences notoires dans la manière d'écrire, sur lesquelles nous allons nous attarder.

---

<sup>7</sup> Un choix méthodologique a été fait pour aborder l'étude des rapports, il consiste à privilégier une analyse pas à pas de la structure et du contenu de ces écrits.

### **3.1.MISE EN VISIBILITÉ DES PRATIQUES ET MISE EN SCÈNE DES COMPÉTENCES**

---

Au regard de l'ensemble des rapports que nous avons pu consulter et analyser, aussi bien au service Intervention qu'au tribunal pour enfants, un premier élément qui apparaît nettement concerne la façon dont les travailleurs sociaux et les autres professionnels de l'enfance en danger consignent très précisément l'ensemble des actions entreprises avec les partenaires ou les familles. A ce propos, on peut supposer que les lois de 2002, parce qu'elles instituent des contrôles et des lectures extérieurs possibles, obligent les rédacteurs à rendre compte dans le détail de leurs pratiques.

#### **Le respect du protocole**

Considérons ici le dossier de la famille Lancier, dont l'enfant, Sylvain, fait l'objet d'une mesure d'AEMO depuis 2008 :

#### **COMPOSITION FAMILIALE**

Père : Monsieur LANCIER, né le 5 janvier 1972, nationalité française

Mère : Madame LANCIER, née le 6 novembre 1967, nationalité française

Enfant : LANCIER Sylvain, né le 3 février 2004, nationalité française, scolarisé en moyenne section

#### **ORIGINE DE LA MESURE**

En mars 2008 la situation de Sylvain et de ses parents fait l'objet d'un numéro vert transmis au SSDP. En avril, une synthèse est organisée entre les différents partenaires intervenant auprès de la famille. Une mesure d'AED est alors envisagée et proposée aux parents. Ces derniers rencontrent le SPPE Confiance en mai. Un contrat d'AED est signé à l'ASE le 15 juillet 2008. Aucune rencontre avec les parents n'a pu se faire dans le cadre de cette évaluation. En novembre, les professionnels de l'école maternelle sont inquiets quant au comportement de Sylvain et le centre Regards remarque des changements de comportement chez le couple.

Au vu de ces éléments et de l'impossibilité d'exercer la mesure d'évaluation, le SPPE demande l'organisation d'une Commission Technique Enfance, qui se déroule le 3 décembre 2008. A l'issue de cette CTE, un signalement est envoyé le 6 décembre à la CRIP, transmis au Parquet. Un complément d'information émanant du service social scolaire est envoyé le 9 décembre au Juge des Enfants.

Lors de l'audience du 17 décembre, les parents refusent la préconisation de placement séquentiel ils reconnaissent cependant leurs difficultés qui les fragilisent. A l'issue de l'audience, il est ordonné une mesure d'AEMO de 6 mois,



afin d'accompagner les parents dans leur fonction éducative et les aider à assurer le bien-être de leur fils.

### **DEROULEMENT DE LA MESURE**

Au vu de la situation, il nous a semblé plus opportun d'exercer cette mesure conjointement avec Monsieur CALLON, psychologue de notre service. Ainsi avons-nous reçu Madame LANCIER et Monsieur LANCIER ensemble à notre service. Nous les avons rencontrés à leur hôtel, en présence de Sylvain.

Nous avons reçu Madame seule une fois au service. Une rencontre seule avec Monsieur n'a pu être organisée. En effet, Madame et Monsieur, s'ils ont semblé adhérer et coopérer en début de mesure, ont eu des difficultés à respecter le cadre des rencontres. Ainsi, entre début mars et mi-mai, nous n'avons pas réussi à les rencontrer, et ce malgré notre souplesse et disponibilité. Au total, sur 12 rendez-vous proposés à la famille, seuls 6 ont été honorés. Lors du dernier rendez-vous de retransmission de nos préconisations, Madame est venue seule avec Sylvain, Monsieur ayant quitté le domicile depuis la veille.

Madame CALLON a rencontré Sylvain seul à trois reprises.

Nous avons été en lien avec les différents partenaires intervenant auprès du couple et de Sylvain :

-du centre Regards : Mesdames JOUSSEAU, assistante sociale, FAUVERGUE, responsable EJE, LAZARD, psychologue et DROUARD, médecin psychiatre référent de Madame Lancier.

-du service social scolaire de l'école maternelle : Madame GROLIERE, assistante sociale.

-du SSDP : Madame GUILLOT, assistante sociale.

-de la PMI : Mesdames MARIN et GUERIN, puéricultrices.

-du CMPP : Madame DOUET, assistante sociale et Monsieur FIANU, psychologue.

Le 23 mars, nous avons participé à une synthèse organisée par le SSDP, à laquelle assistaient le centre Regards, le service social scolaire et la PMI. Nous avons organisé une synthèse avec le centre Regards le 4 mai.

### **ELEMENTS DE L'HISTOIRE FAMILIALE**

(recueillis auprès de Madame LANCIER)

#### **Madame LANCIER**

Nous avons rencontré une fois Madame LANCIER seule à notre service, pendant que Madame CALLON recevait Sylvain. Madame, 44 ans, paraît de santé fragile. Elle reconnaît ses réticences à rencontrer son psychiatre (4 fois en 2008) et à entreprendre des démarches de soins pour elle-même.

Madame est la 3<sup>ème</sup> d'une fratrie de 4 enfants (1 garçon et 3 filles). Elle est originaire de Charente, de parents sardes. Madame délivre avec facilité et sans émotion apparente son parcours emprunt de ruptures avec ses parents à l'âge de 12 ans, d'éloignement pendant 4 ans chez une tante paternelle où elle a été maltraitée, puis d'un placement dans un foyer entre 16 et 19 ans suite à cette maltraitance.

Après 7 ans de rupture de contact, Madame revoit son père. Ce dernier décède 4 jours plus tard. Suite à ce décès, Madame est hospitalisée pour dépression. Puis, elle sera prise en charge en hôpital de jour et percevra l'allocation adulte handicapé. Nous n'avons pu évoquer avec Madame les circonstances de sa rencontre avec Monsieur LANCIER et de la naissance de Sylvain, faute de temps.

Depuis vingt ans, Madame a rompu tout contact avec sa mère et frère et sœurs. Elle a annoncé la naissance de Sylvain à sa mère, mais cette dernière ne l'a jamais vu.

### **Monsieur LANCIER**

Nous n'avons pu rencontrer Monsieur LANCIER seul. Sa mère, avec qui il reste en contact, habite en banlieue parisienne.

Arrêtons-nous un instant, alors que nous n'en sommes qu'à la troisième page du rapport. Comme tous les rapports, celui-ci commence par une page de garde, puis l'exposé des états-civils et des liens familiaux. La plupart du temps aussi, mais ce n'est pas le cas ici, le narrateur souligne les professions des parents et la classe dans laquelle les enfants sont scolarisés. Puis se succèdent trois rubriques : « origine du signalement », parfois appelée « origine de la mesure », « déroulement de la mesure », aussi nommée « cadre de la mesure », et « histoire familiale », ici désignée « éléments de l'histoire familiale », sans doute parce que seule la partie concernant la mère est remplie, celle concernant le père tenant sur deux lignes<sup>8</sup>.

La rubrique « déroulement de la mesure », a fait son apparition aux alentours de 2002. Qu'y trouve-t-on ? Il faut bien l'avouer, elle tranche avec les autres rubriques. Pas de récit à proprement parler, mais un ensemble d'institutions, d'actions, de noms, parfois de dates. Elle sert à rendre visible, elle donne à voir au lecteur tout ce qui a été « entrepris » par les professionnels afin de mener à bien leur mission. Y sont recensés tous les « partenaires » avec lesquels il y a eu dialogue, tous les entretiens qui ont été menés, les visites au domicile de la famille, les synthèses avec des institutions. Cette rubrique exige d'avoir en note tous les noms et les institutions, et plus encore. Elle conduit à exercer son attention et à attirer celle du lecteur sur ce qui a été proposé et comment les personnes « se sont saisies de la mesure », pour reprendre une expression professionnelle. Les parents sont-ils venus ? Non, ou en tout cas pas assez : 6 fois sur 12, autrement dit une fois sur deux. Il ne s'agit plus de fondre dans le récit le constat de l'adhésion ou de la désertion, il s'agit de la chiffrer, et de donner à

---

<sup>8</sup> Ce qui est bien souvent le cas dans les dossiers d'assistance éducative, où l'on note que même lorsque le père est connu et au domicile, les propos des travailleurs sociaux concernent davantage les mères ; « figures paradoxales », elles apparaissent comme le levier et la cible des interventions sociales et éducatives (Cardi, 2010).

voir. Certes, toutes les dates n'y sont pas marquées, mais si le juge ou n'importe quel organisme venait à les demander, il ne fait aucun doute que les professionnels pourraient trouver plusieurs traces des propositions d'entretien ou de visite à domicile, que ce soit sur leurs notes manuscrites, dans leurs agendas, ou bien encore dans les cahiers consignés à l'accueil – dont celui qui est intitulé « départ courrier » – ou même dans l'ordinateur des secrétaires. Il ne faut pas trop en faire, la rubrique ne doit pas prendre trois pages, mais elle est indispensable.

Que s'est-il passé pour que cette rubrique apparaisse, et vienne en tête de rapport ? Ici, c'est la question de la « mise en scène de la compétence » qui se pose. On sait que l'enquêteur social procède ainsi depuis longtemps, en tout cas les professionnels du psychisme, et de manière encore plus poussée, si l'on en croit Irène Théry : « l'expert décrit son protocole de travail, montre qu'il a mis en œuvre les bonnes opérations, agi de façon consciencieuse. Psychologues et psychiatres soulignent le nombre d'entretiens, leur ordre : recevoir l'enfant seul, puis chaque parent, puis enfin (rarement) les parents ensemble. » (Théry, 1993, 280).

Il ne s'agit plus de seulement broser des portraits et de préconiser ce qu'il conviendrait de faire, mais de montrer qu'un protocole a été respecté. Or, ce protocole impose aujourd'hui plus qu'hier de solliciter toutes les institutions qui peuvent avoir à faire avec une famille. Dans le rapport ici analysé, combien sont-elles ? Cinq, représentées chacune par au moins deux personnes. La liste des personnes impliquées et ayant voix au chapitre est donc longue. Les mentionner, c'est montrer que le travail en solitaire n'existe pas, et, par là, renforcer la force que l'écrit produit.

L'hypothèse la plus probable est la conjonction d'un double mouvement : l'émergence d'un droit des usagers et la mise en place de contrôles plus sévères de la part des instances de tutelle. On reviendra plus en détails sur la question du droit des usagers, mais elle doit être ici partiellement abordée. Pour les professionnels, il existe au moins deux types de remise en cause de leur action par les familles : l'accusation de parti pris en faveur de l'un des conjoints, beaucoup plus fréquente lorsque deux époux ont divorcé ; l'absence de convocation à des entretiens, plus largement de contacts. C'est la deuxième qui retient pour l'instant notre attention. Elle peut être portée à divers stades de la mesure, mais il semble qu'elle soit plus fréquemment mobilisée par les parents lors de l'audience, le juge étant alors interpellé, comme le soulignait cette éducatrice spécialisée en entretien :

« Ça m'est arrivé, moi, en audience, la mère disait que j'avais pas donné de rendez-vous, et la juge se retourne vers moi et me dit « madame Julien, j'imagine que vous avez les courriers

que vous avez envoyés ? » « Oui madame le juge ». « Ben écoutez, vous me les montrerez si besoin ». Elle me les a jamais redemandés. »

## **Un écrit de traçabilité et d'objectivité**

De toute évidence, la consultation des dossiers a changé la donne, elle peut donner lieu à une bataille « parole contre parole », comme nous le disait une éducatrice spécialisée, et à ce jeu-là, les travailleurs sociaux ne sont pas certains de gagner. Si le juge demande des justificatifs de convocation à entretiens et que le professionnel n'en a pas, qui aura raison ? C'est en partie à ce titre que cette rubrique a été mise en place. Il ne s'agit pas de se faire accuser d'invention par des parents. En recensant tous les contacts, avec la famille ou les « partenaires », les travailleurs sociaux se prémunissent de ce genre d'accusation.

En ce sens, cette rubrique « déroulement de la mesure », ou « cadre de la mesure », s'apparente à un écrit de traçabilité, dont Béatrice Fraenkel a donné une définition : « les écrits de traçabilité découpent le processus de fabrication en étapes, en séquences, en activités normées » (Fraenkel, 1993). L'enjeu de cette rubrique n'est pas d'exposer le contenu des entretiens, des synthèses ou des entretiens téléphoniques avec les partenaires. Il est d'exhiber le respect d'un protocole, dans lequel le travail de partenariat est devenu essentiel.

Mais cette traçabilité, à la fois exigée et mise en œuvre, constitue également un élément qui tend à rendre objectif le rapport ainsi rédigé. Plus il y a d'éléments montrant l'ensemble des démarches, moins il est possible de douter de l'authenticité du constat des professionnels. Ainsi, à propos des rapports écrits par des contrôleurs de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), Anne-Lise Ulmann écrit : « pour les lecteurs du rapport comme d'ailleurs pour les contrôleurs eux-mêmes, plus le nombre de démarches notées en bas de page est élevé ou diversifié, plus les conclusions seront considérées comme objectives, donc irréfutables et plus le travail réalisé apparaîtra sans faille. » (Ulmann, 2010, 100). Si la disposition de ces éléments diffère pour les deux professions, la comptabilité des gestes professionnels est assez similaire : dire ce qui a été entrepris a un effet sur le lecteur.

## **Se montrer en action**

Poursuivons l'analyse du rapport. On relève, dans ce rapport, des verbes, des expressions, des fragments de récit, qui rendent compte d'un ensemble de gestes, d'actes, qui ont pu être faits ou observés par les professionnels. Ils peuvent montrer les professionnels en action ou rendre compte des faits et gestes de la

famille. Ils relèvent d'un même registre : ils donnent à voir les actions concrètes des divers individus concernés par une mesure, professionnels et famille. Pour les professionnels, il s'agit d'une objectivation de leurs pratiques, qu'ils intègrent dans leur récit. Les observateurs sont eux-mêmes introduits aux scènes qu'ils décrivent. On remarque ainsi un ensemble de verbes qui viennent attester des interactions et des conseils prodigués à la famille : « nous décidons de », « nous avons conseillé », « nous demandons », « malgré notre relance », « nous abordons la question des besoins », « notre service a contacté », « nous avons insisté ». Il ne s'agit pas d'une description distanciée de la famille, du moins jusqu'à la conclusion, mais d'un récit dans lequel le narrateur a joué un rôle. Dans ces conditions, c'est la description d'un « acte manqué » qui est livrée dans ce rapport. Montrer les recommandations en même temps que l'absence de prise en compte de ces conseils, c'est engager la responsabilité des parents dans les échecs successifs. Ce n'est pas faute de leur avoir rappelé leurs obligations, c'est parce qu'ils n'ont pas pu ou voulu « se saisir » des conseils prodigués. Ainsi, il s'agit de montrer que tout a été mis en œuvre pour aider la famille, et que le constat final, celui de la nécessité d'un placement, découle d'une impossibilité d'inverser le cours des choses, malgré les tentatives.

En cela, les écrits envoyés au juge sont similaires aux rapports « histoire de vie » (Ulmann, 2010, 148) qu'on trouve dans d'autres institutions, comme le souligne Anne-Lise Ulmann, au sens où « l'agencement général du rapport d'enquête suit la chronologie de l'enquête comme si le contrôleur cherchait à ce que son lecteur fasse le même cheminement que lui, pour arriver aux mêmes conclusions. Il persuade son lecteur du bien-fondé de sa position en lui apportant de nombreux détails sur la situation » (Ulmann, 2010, 148). Comme les contrôleurs de prestations sociales, les scripteurs de rapports envoyés aux juges des enfants montrent le cheminement qui a été le leur au cours de la mesure, prenant à partie le lecteur, provoquant implicitement son acquiescement.

Paradoxalement, c'est au moment même où les professionnels disent que leur travail risque de devenir de plus en plus bureaucratique et distant des familles qu'ils mettent le plus en scène leurs actions et justifient leurs échecs.

### **3.2.LA PROFUSION DES PROPOS RAPPORTÉS**

---

Les propos rapportés sont de plus en plus fréquents dans les rapports. Entre guillemets, au style direct, ils sont une transposition d'une ou deux phrases en général, prononcées au cours d'un entretien. Ils sont plus rarement consignés lors des visites à domicile, au cours desquelles les professionnels prennent peu de

notes<sup>9</sup>. Ce sont des propos tenus par un parent ou un enfant, et pris en notes par le professionnel, qui les appelle « verbatim ». Ils ont toujours pullulé dans les brouillons. Pourtant, jusqu'au début des années 2000, il n'y en avait pas, ou si peu, dans les rapports. A quoi peut-on attribuer ce (soudain) besoin de citer les paroles des personnes avec qui les professionnels s'entretiennent ?

Les entretiens effectués avec les professionnels n'apportent que des réponses incomplètes : ils estiment indispensable d'utiliser du « verbatim », mais ne sont pas au fait de leur apparition récente et massive dans les rapports. De plus, nos pas ne nous ont pas guidés dans des écoles de travail social, où nous aurions peut-être pu, par une investigation dans les programmes d'enseignement à l'écriture professionnelle, rencontrer ce basculement. De même, les formations à l'écriture, internes au service, qui datent du début des années 2000, n'ont pu être reconstituées. Néanmoins, quand bien même on en aurait trouvé trace, il aurait fallu en pondérer le poids : beaucoup de professionnels ont intégré le service après ces formations et, s'ils en ont bénéficié, c'est par rebond, à travers des conseils prodigués par des collègues plus anciens et par la confrontation avec les corrections effectuées par la cheffe de service ou la directrice<sup>10</sup>. Plutôt que de tenter d'isoler le moment où ces « verbatim » sont apparus dans les écrits professionnels, la question mérite d'être abordée sous un angle sensiblement différent : à quels moments le « verbatim » est-il mobilisé ? Est-il possible d'en établir une ou des fonctions précises ?

Cette réflexion concernant les citations des paroles a mis longtemps à émerger. Deux choses ont permis qu'elle remonte à la surface : des discussions avec les travailleurs sociaux, qui en soulignaient l'importance, et une lecture minutieuse des rapports, à la fois ceux des années 1970, 1980 et 1990, et d'autres beaucoup plus récents. Or, il est apparu que les professionnels n'ont pas toujours mobilisé les paroles des familles dans leurs rapports. Non qu'ils n'y accordaient pas d'attention, mais cela était jugé inadéquat et peu nécessaire. On peut considérer l'usage actuel des « verbatim » comme une manière de livrer des matériaux, comme le sociologue peut le faire à partir d'un entretien (Lahire, 1993, p. 7). Ils viennent attester de l'attention portée aux paroles des usagers, et en même temps, ils constituent une preuve importante, au sens où la parole peut être considérée,

---

<sup>9</sup> Cette remarque souligne à la fois le souci de précision des travailleurs sociaux, qui considèrent que sans notes prises, il leur sera difficile de citer les propos de manière exacte, mais également la question de la visite à domicile, moment d'une intrusion plus forte que lors des entretiens au service.

<sup>10</sup> A ce titre, on peut dire, avec Luc Boltanski, que « les acteurs apprennent au fur et à mesure à faire ou à refaire les gestes nécessaires ». C'est une des raisons qui nous a fait écarter la question des variations entre les professionnels : on part du principe qu'il existe un langage commun, mais également des corrections assez fortes sur l'écriture pour qu'on n'y observe pas de variations trop criantes entre chaque professionnel. Voir Luc Boltanski, 2008, « Institutions et critique sociale. Une approche pragmatique de la domination », *Tracés. Revue de Sciences humaines*, #8, p. 22.

dans cette logique, comme plus convaincante que l'interprétation. Certains propos sont ainsi considérés plus utiles que n'importe quelle analyse : ils parleraient « d'eux-mêmes ».

Dans quel cadre, alors, est utilisé le « verbatim » ? Reprenons notre analyse du rapport concernant la famille Lancier :

### Visite au domicile (7 février)

Suite à un rendez-vous manqué par la famille le 13 janvier, qui nous apprend que Sylvain était malade, nous décidons de nous rendre à l'hôtel sans tarder. Nous avons conseillé aux parents de consulter un médecin. Madame LANCIER, Monsieur LACIER et Sylvain vivent dans une chambre au 4<sup>ème</sup> étage, un peu négligée, dont l'air est saturé par les fumées et l'odeur de tabac, malgré la fenêtre ouverte. Il est interdit de cuisiner dans la chambre. Ainsi Sylvain, en dehors des repas pris à la cantine, ne mange pas chaud. Il n'a pas de vrai lit, dort sur un petit matelas, en plein courant d'air. La chambre est encombrée par un lit pliant utilisé comme rangement. Lors de cette VAD, Monsieur dit « *on nous a dit qu'il fallait arriver devant le juge avec des projets* ».

Sylvain joue par terre, peu couvert, alors qu'il est toujours très enrhumé. Lorsque nous demandons si Sylvain a vu un médecin, les parents répondent qu'ils ne l'ont pas fait. « *Ça lui fait du bien de se reposer* », disent les parents pour justifier l'absentéisme scolaire. Ce premier contact avec Sylvain est facile. Son problème d'élocution est manifeste. Par contre, aucun problème de compréhension de sa part. Sylvain dit aimer l'école, montre ses jouets spontanément. Nous remarquons qu'il ne tient pas en place. Madame LANCIER évoque tout de suite son problème d'autorité avec Sylvain. Elle dit « *Sylvain ne m'écoute pas* ».

### **Le couple parental**

Reçus ensemble, les parents s'accordent pour décrire le positionnement de chacun et la répartition de leurs tâches parentales. Monsieur est celui qui gère l'organisation quotidienne de Sylvain quand il est là : « *quand je suis là, je fais* ». Madame dit souffrir d'insomnie et reconnaît avoir du mal à se lever le matin. Les parents disent que Sylvain a du mal à s'endormir le soir, pas avant 20h30, 21h00. Madame peut dire que Sylvain « *est infatigable* », qu'ils ont un problème d'autorité. Monsieur ajoute « *Madame ne me laisse pas m'imposer, on a peur du voisinage si on parle fort* ».

Mi-mai, Madame charge beaucoup son mari : « *je comptais sur lui pour le CMPP* ». Elle raconte que leur relation s'est beaucoup dégradée, qu'elle ne supporte plus Monsieur, qu'il sort tard en amenant Sylvain malgré son opposition. En effet, Monsieur LANCIER a été vu dans la rue le soir, en train de mendier avec Sylvain. Madame ajoute : « *je voudrais qu'il parte, je le supporte plus, il arrêtera jamais (prise de produits)* », « *Je préfère protéger mon fils, j'en ai marre de vivre comme ça dans la peur : j'ai peur de ne plus revoir Sylvain* », « *je le plains Sylvain* ». Elle raconte qu'elle trouve son fils énervé, « pas bien », et elle cherche à nous convaincre que c'est la faute de Monsieur si son fils va mal, n'indiquant rien de sa propre responsabilité. Le centre Regards note également une dégradation des relations du couple, Madame faisant des reproches à Monsieur ; Monsieur reconnaissant qu'il y avait des disputes et des insultes devant Sylvain. Regards note également une reprise des épisodes d'intoxications massives.

Le rapport contient plusieurs « verbatim », constitués d'un seul mot – un « oui » prononcé par l'enfant à une question posée par la psychologue – à



plusieurs phrases. A la différence du médecin, le travailleur social ne peut agir sur les corps, ni les inspecter (ce n'est d'ailleurs pas sa fonction). Il s'attache entre autre à une étude de la parole. On a vu que chaque entretien donne lieu à prise de notes, et qu'une attention importante a toujours été donnée à l'enregistrement des paroles. C'est en partie dans l'attention aux propos des personnes qu'il peut exercer sa « vigilance critique » (Dodier, 1993), soit instantanément (en demandant à la personne de préciser ce qu'elle vient de dire), soit plus tard, en relisant ses notes. Toutes les paroles prises en notes ne seront pas réutilisées, beaucoup seront laissées en chemin (les professionnels écrivent plus de notes manuscrites que dans les rapports). Seules celles qui paraissent « significatives » seront insérées dans les rapports.

Mais tous les « verbatim » n'ont pas la même fonction. Leur « signification » même varie en fonction des contextes dans lesquels ils sont mobilisés. On peut en repérer au moins deux types : d'une part, ceux qui constituent un cas de « flagrant délit » de parole ; d'autre part, ceux qui dénotent des griefs, des désaccords entre les parents, auquel cas ils s'apparentent plus à une « plainte » qu'à un « flagrant délit ».

### **Un « flagrant délit » de paroles**

La première fonction des « verbatim » consiste à les utiliser pour donner à voir au lecteur ce qui ne va pas. Ce sont des paroles saisies sur le vif, censées en dire beaucoup sur celui ou celle qui les a prononcées. C'est notamment dans la parole des familles que les professionnels traquent l'anormal, et choisissent de l'exposer dans leurs rapports. On peut dire, dans ce cas, qu'il y a une recherche de « flagrant délit » de parole. En effet, le « flagrant délit dans l'intimité » (Laé, 2008, 144) n'existe pas. Les travailleurs sociaux n'assistent jamais aux coups portés sur un enfant, ne voient que très rarement les parents hurler sur leur progéniture, ne les surprennent pas en train de leur refuser un repas.

Ils cherchent donc des signes, qui vont de l'évolution de la motricité aux apprentissages, en passant par ce que se disent parents et enfants. La parole est donc un vecteur essentiel, même si elle n'est pas le seul, pour accéder à un faisceau de signes qui diront ou non le danger encouru par l'enfant. Dans ce cas, les mots prononcés par les familles ont un double statut : d'un côté, ils agissent sur les professionnels, qui peuvent leur conférer un caractère d'anormalité ; de l'autre, à partir du moment où les paroles ont acquis ce statut, elles sont mobilisées, introduites dans leurs rapports afin de produire un effet sur le lecteur, en l'occurrence principalement le juge.

On peut alors distinguer deux types de « flagrants délits » de paroles. Le premier, c'est l'indifférence, lorsque des parents narrent un fait comme étant banal et quotidien qui ne leur semble pas déviant ; pour le professionnel, la citation des paroles sert alors à montrer le décalage qui existe entre ce qui est dit et perçu d'une situation et l'attitude qui devrait être idéalement adoptée. C'est par exemple le cas lorsque la mère justifie les absences de son fils à l'école en disant « *ça lui fait du bien de se reposer* ». Cette explication, dont on devine qu'elle ne satisfait pas l'assistante sociale, n'est cependant agrémentée d'aucun commentaire. L'effet attendu est donc d'en appeler à la capacité du lecteur, et en particulier le juge, à partager le constat d'anormalité de la situation et de sa justification.

Une autre forme de « flagrant délit » consiste à exposer l'impuissance des parents. Il s'agit alors pour le scripteur de mettre à jour et d'exposer des moments où les parents semblent renoncer à leur rôle, ou *admettent* leurs limites. On est là dans une forme d'*aveu* mais un aveu bien particulier dans le cadre de l'écriture d'un rapport. Ce n'est pas un simple échange entre celui qui le fait et celui qui fait avouer, puisqu'il est porté publiquement par celui à qui il a été fait<sup>11</sup>. Ainsi, lorsque l'assistante sociale reprend les propos de la mère disant que son fils « *est infatigable* », c'est l'absence d'autorité, de prise en main de leur enfant par les parents qui est mise en cause. De même, lorsqu'elle cite la mère qui dit « *Sylvain ne m'écoute pas* » : est-il possible d'entendre des parents avouer leur impuissance sans l'écrire ? Irène Théry souligne les problèmes moraux que soulève ce genre de propos, en prenant l'exemple du romancier Raymond Carver<sup>12</sup>.

### Signaler les disputes intimes

Différents sont les propos rapportés qui exposent les désaccords familiaux, les griefs que l'un porte à l'autre, même s'ils peuvent occuper un statut de « flagrant délit ». En empruntant au lexique de la sociologie de l'action, on peut les appeler les « plaintes ». Ce sont des paroles qui donnent à voir des brèches entre deux parents. Elles sont bien évidemment plus présentes encore lorsqu'un couple est

---

<sup>11</sup> Sur la question de l'interprétation de l'aveu, plutôt dans l'institution judiciaire, voir Renaud Dulong, 2000, « Le silence comme aveu et le « droit au silence », *Langage et société*, vol.2, n° 92.

<sup>12</sup> « C'est bien une morale du discours qu'il [Carver] oppose ici aux attitudes convenues : tant que les adultes parleront des enfants sans jamais rien dire des ambivalences de leurs propres sentiments à l'égard de la vie familiale, de la tension entre les obligations du quotidien et l'aspiration individuelle à réaliser une vie accomplie, ils ne diront rien de l'existence humaine telle qu'elle est, rien de la famille, et finalement rien des liens complexes qui unissent si puissamment les parents à leurs enfants », (Théry, p. 400), à propos du livre de Raymond Carver, *Les Feux*, 1984, trad. Fr. François Lasquin, Ed. de l'Olivier, 1991, pp. 45-46.

séparé. En général, elles servent à montrer que les parents n'arrivent pas à faire la part des choses entre « couple conjugal » et « couple parental » (Théry, 1993). Elles peuvent s'apparenter à du dénigrement, des reproches, parfois même des révélations.

Dans ce cas, il s'agit plus spécifiquement d'un discours de l'un des parents sur l'autre, d'une « plainte », voire d'une « requête » lorsque la personne fait appel au professionnel pour qu'il agisse en sa faveur, mais dans le cadre de la loi. On peut citer madame Lancier, qui dit à l'assistante sociale : « *je ne le supporte plus* » au sujet de son mari. Dans ce cas, il s'agit de montrer les failles qui existent entre deux individus ayant en charge un enfant. Si l'on va plus loin, on peut voir dans le « verbatim », tel qu'il est utilisé dans ce cadre, l'exposition de la reconnaissance de la légitimité de l'intervention des travailleurs sociaux.

L'apparition des « verbatim » constitue un changement conséquent dans l'écriture des rapports. Ils viennent attester d'un suivi et de la prise en compte de la parole. On peut lier cette apparition avec la transformation, plus généralement, des relations entre professionnels de l'action sociale et usagers : les premiers ne sont plus les détenteurs d'un savoir univoque sur la famille. Mais cette prise en considération possède sa contrepartie : la parole est piègeuse, elle peut se retourner contre les parents. Le « verbatim » peut alors être envisagé comme ayant une double face : d'un côté, il témoigne de la modification de « l'équilibre de la relation entre le professionnel et le bénéficiaire de son action » (Lafore, 2009, 19), puisque le professionnel n'est plus le détenteur unique de savoirs psychopédagogiques qu'il viendrait « plaquer » sur la famille, et qui l'amèneraient à se passer de sa parole. D'un autre côté, il rend compte de nouvelles exigences : prise dans l'écriture professionnelle, la parole doit être contrôlée, sous peine de se retourner contre ceux qui la prennent.

### **Des propos rapportés : le « crédit à l'institution » ?**

On a pu voir que la mise en exergue du travail effectué par les professionnels, dans le corps même du rapport, constituait l'un des traits caractéristiques de ces écrits. Parmi ces activités professionnelles, le fait de récolter des informations auprès de diverses institutions constitue une démarche essentielle. Il suffit pour cela de se déplacer dans les bureaux pour se rendre compte que nombre d'appels téléphoniques sont adressés aux écoles, aux collèges et lycées, aux centres médico-psycho-pédagogiques, aux services de protection maternelle et infantile, aux crèches, etc. La loi du 2 janvier 2002 encourage fortement le « partenariat », à savoir la mobilisation des institutions ayant des relations avec une famille.

L'école constitue ainsi un « partenaire » privilégié, ce qui n'a rien d'étonnant au vu de la « carrière » d'un enfant, fortement liée à l'institution scolaire. Dans le cadre de la famille Lancier, les institutions sont multiples. Famille pauvre, logée à l'hôtel, elle est à la croisée de plusieurs interventions : financière, logement, éducative, psychologique, médicale.

## **SITUATION ACTUELLE**

### Hébergement

La prise en charge financière de la chambre a été assurée intégralement depuis 3 ans et jusqu'en novembre 2008 par le centre Regards. Depuis le mois de novembre, les parents bénéficient d'une prise en charge au titre de l'ASE, avec une participation théorique de 150,00 € de leur part. En effet, le couple bénéficie d'un RMI couple + enfant (env. 800.00€). Cependant, le SSDP ne les fait participer qu'à hauteur de 40.00€. Malgré cette aide supplémentaire, le couple a des difficultés à gérer le paiement de ses factures. C'est l'assistante sociale qui les sollicite pour qu'ils n'oublient pas de renouveler leur prise en charge. De même la cantine scolaire est difficilement payée.

[...]

### **Sylvain**

Sylvain a eu 5 ans en mars dernier. Il est cette année en moyenne section de maternelle.

### Santé

Jusqu'à mai 2008, Sylvain a été suivi par la PMI, le père l'accompagnant régulièrement. 3 consultations n'ont pas été honorées en octobre, novembre et décembre. Sylvain n'a aucun suivi médical depuis septembre 2008. Il a été examiné par le médecin scolaire en février 2009. Malgré notre relance, les parents se sont montrés incapables de prendre rendez-vous pour amener leur fils en consultation chez un généraliste de quartier. Lors d'une rencontre avec les parents début février, nous abordons la question des besoins de Sylvain. Monsieur et Madame évoquent alors un cadre de vie adapté à leur fils (un lit, un coin à lui) et une prise en charge médicale. En effet, outre un problème d'élocution, Sylvain a une pathologie ORL chronique et souffre d'apnée du sommeil. Les parents nous disent qu'un rendez-vous en consultation ORL à l'hôpital est pris par le centre Regards pour le 13 avril. Ils n'iront pas à cette consultation et ne prendront pas d'autre rendez-vous.

### Pris en charge orthophonique

Suite à une visite médicale scolaire en février, une prise en charge en orthophonie a été préconisée pour Sylvain. Au vu de l'urgence de la situation, notre service a contacté le CMPP, centre de phonétique appliquée, afin d'obtenir au plus tôt un premier rendez-vous. Une première consultation a eu lieu le 23 mars. Le processus d'admission pour le suivi au CMPP, interrompu après le premier rendez-vous faute de participation des parents, a permis de noter malgré tout un retard de la motricité fine. A ce jour, Sylvain ne bénéficie donc d'aucun d'une rééducation nécessaire (orthophonie, psychomotricité).

### Scolarité

Après de fréquents retards à la rentrée, Sylvain est venu régulièrement à l'école, suite à l'audience en décembre. Il avait trouvé sa place dans la classe et auprès des autres enfants. Cependant, depuis le mois de mars, l'école constate un changement dans le comportement de Sylvain. Il montre des signes d'agressivité envers les autres enfants, est plus agité et moins sociable. Depuis avril, de nombreux retards ont été constatés. Monsieur accompagne son fils à 11h30 et justifie ses retards en invoquant des rendez-vous d'orthophonie, ce qui est faux.

### Centre de loisirs

Nous avons insisté auprès des parents pour que Sylvain aille au centre de loisirs le mercredi. Après beaucoup de résistance, ils ont fini par accepter et l'ont inscrit en février, avec l'aide de l'assistante sociale scolaire qui les a accompagnés pour cette inscription. Monsieur et Madame reconnaissent le bien-fondé du centre de loisirs pour Sylvain. Ils peuvent dire, au sujet des mercredis et des week-ends : « *des fois on est fatigués, on fait moins de choses* ». Il s'avère que Sylvain n'est venu que 2 journées pendant la première semaine de vacances de février. Par la suite, il ira très peu. Néanmoins, l'assistante sociale scolaire nous a informés que Sylvain reviendrait depuis au centre de loisirs, mais toujours vers 11h30 au lieu de 08h45.

### Vacances

Etant donné que Sylvain n'était pas allé au centre de loisirs pendant les vacances d'hiver, que son comportement présentait des signes d'agitation à l'école, que les parents reconnaissent leurs difficultés à se faire écouter, nous avons organisé un séjour pour les vacances de printemps (du 27 avril au 2 mai). Monsieur Lancier a été d'accord avec notre proposition, reconnaissant qu'un séjour dans le Cantal ne pourrait être que bénéfique pour Sylvain. Par contre, il a fallu convaincre Madame LANCIER, dont la première réaction a été un refus catégorique de se séparer de son fils : « *je ne peux pas dormir seule* », ajoute-t-elle.

Paradoxalement, la semaine précédant le départ de Sylvain, Monsieur LANCIER disparaît pendant quelques jours, laissant Madame LANCIER, très angoissée, seule avec son fils. Il reviendra pour accompagner son fils le jour du départ. Contactés par téléphone pendant le séjour de Sylvain, Monsieur pourra dire « *on a du mal à supporter l'absence de Sylvain* », tout en reconnaissant que le séjour était très bien pour leur fils, dont il avait des nouvelles téléphoniques. Concernant le séjour de Sylvain, le compte rendu dit que le séjour s'est globalement très bien passé, qu'il s'est tout à fait intégré à la famille d'accueil, a tiré profit de son séjour, s'est bien amusé, est sociable et s'est fait des amis. Il est également noté que Sylvain est un petit garçon très « bébé », qu'il lui faut sa sucette et le biberon.

L'encouragement au partenariat a fait grossir, dans les rapports, les flux d'informations provenant de diverses institutions. Plusieurs acteurs peuvent parfois représenter un seul et même établissement, comme c'est le cas ici. Chaque établissement est invité à rendre compte de divers aspects concernant les relations de la famille avec eux : assiduité, comportement, évolution. Au gré des contacts avec ces institutions, les portraits se clarifient, les régularités se confirment ou s'infirmement. Ce qui est à l'œuvre, c'est la prise en compte, en

assistance éducative, de la multiplicité des biographies, pour tenter d'en faire une seule, une biographie éducative. Chaque institution ne fournit pas le même genre d'informations, et toutes ne sont pas reprises par les professionnels de l'enfance en danger. Mais il existe ce que Jean-François Laé appelle un « crédit à l'institution », au sens où ce qui en émane n'est pas susceptible d'être mis en doute.

Contrairement aux notes prises par les travailleurs sociaux, le rapport n'est pas le lieu où les professionnels hésitent. C'est le moment où il faut cristalliser les informations, où il faut leur donner un sens. Les problèmes à l'école, dont on ne sait s'ils sont relatés par l'institutrice ou l'assistante sociale scolaire, viennent faire échos aux observations de la psychologue du service. Le « partenariat », en soi, n'est pas nouveau. Mais cette obligation à partager les informations instaure un déséquilibre entre la parole des familles et celle des institutions. On sait que chaque institution possède ses propres moyens de sauvegarder des informations (le bulletin scolaire, le relevé d'absences à l'école, le dossier du psychologue du CMPP ou celui de l'assistante sociale de secteur, etc.) et qu'un des enjeux de ces métiers est d'exposer brièvement un cas, une tendance observée, au sujet d'une famille ou d'un enfant. Pour les professionnels de l'enfance en danger, ces informations ne se vérifient pas, les relations de « partenariat » reposent sur la confiance accordée à un alter ego institutionnel.

### **3.3. DES DÉTAILS FORMELS ?**

---

On voudrait maintenant détailler ce qu'il convient d'appeler la matérialité des rapports, puisqu'elle a, elle aussi, évolué depuis 2002. Se pencher sur la matérialité, c'est essayer de saisir toutes les traces graphiques qui indiquent que le scripteur majore le rapport d'une « valeur ajoutée ». L'informatique a certainement joué un rôle en ce sens : les logiciels de traitement de texte permettent facilement d'adjoindre à un document un ensemble de signes ou de caractères susceptibles de venir souligner ou minorer la valeur d'un mot ou d'une expression.

#### **CONCLUSION**

Durant cette mesure, Monsieur et Madame LANCIER ont eu du mal à honorer régulièrement les rendez-vous. De fait, la mesure ne s'est exercée que de façon insatisfaisante par rapport au besoin de Sylvain, malgré un investissement des professionnels accru pour tenir compte des difficultés du couple parental.

A l'issue de ces six mois, nous constatons que :

-Les parents sont incapables de mettre en place un suivi médical ordinaire.

-Ils ont mis en échec le démarrage d'une rééducation spécialisée au CMPP, faute de

s'être présenté aux divers entretiens d'admission.

- Ils n'ont pas amené Sylvain en consultation à l'hôpital en ORL.
- Ils n'ont pas été en mesure de mettre en œuvre des mesures simples et envisagées avec notre service (par exemple : achat d'un lit d'enfant).
- Sylvain est fréquemment en retard le matin à l'école.
- Sylvain est actuellement en phase d'involution dans son développement ; la qualité de contact se dégrade. Il est en danger.
- Sylvain ne paraît pas investi en tant qu'individu ; il constitue le soutien narcissique nécessaire aux parents.

S'il a existé un investissement parental de qualité qui a permis à Sylvain de grandir correctement, cette situation nous semble révolue. **Sylvain nous paraît aujourd'hui toujours en danger d'évolution, avec des parents actuellement à la limite semble t'il de ce qu'ils peuvent lui apporter pour le moment. Un placement très rapide, mais préparé, s'impose.**

De manière à permettre aux parents de maintenir le lien à leur enfant en lui rendant visite régulièrement, il nous semble nécessaire de confier Sylvain à une structure proche. Enfin, pour tenir compte de la problématique familiale, un placement familial nous semble prématuré.

**Au vu de la fragilité des parents et dans l'intérêt de l'enfant, une mesure d'AEMO au début du placement permettrait de soutenir leur investissement auprès de l'enfant.**

Dans l'intervalle nécessaire à la recherche d'une structure collective adaptée, il nous semble opportun que Sylvain retourne trois semaines en séjour. En effet, un séjour d'une semaine en avril a permis de montrer que Sylvain peut supporter la séparation d'avec ses parents ; il est donc certain qu'il profitera d'une stimulation et d'un holding adéquat.

La retransmission des conclusions a été partielle et difficile. Monsieur était absent, et Madame est partie avant d'entendre nos motivations au placement de son fils. Au vu de la réaction de Madame à l'évocation du placement, il nous semble opportun que le séjour soit, en accord avec l'ASE (informée de cette situation), abordé lors de l'audience et envisager dans le cadre d'une « OPP vacances ».

L'aspect graphique du rapport doit être pris en compte. On y décèle plusieurs éléments qui attirent le regard : des soulignements, du caractère gras, des listes, des tirets. Le texte ne se suffit pas à lui-même, les scripteurs montrent au lecteur (on peut légitimement considérer que celui dont il s'agit d'attirer l'attention est le juge) « ce qui importe ». Parmi toutes les informations contenues dans le rapport, certaines comptent plus que d'autres. Il existe une hiérarchie, que le caractère gras ou les soulignements viennent rendre visibles. Dans le rapport présenté ici, les soulignements et surtout le caractère gras interviennent vers la fin de l'écrit, notamment dans la conclusion. Ils mettent en évidence plusieurs éléments que les auteurs considèrent comme fondamentaux : la situation de « danger » dans laquelle se trouve l'enfant, les symptômes de ce « danger » (l'involution), la nécessité du placement. Cette pratique de mise en évidence de certains aspects du rapport est récente. Mais comment expliquer l'irruption de ces codes graphiques?

L'une des réponses réside dans la crainte (qui n'est pas nouvelle) que le rapport ne soit que survolé par le juge. Certains magistrats sont considérés par les professionnels comme de « bons » lecteurs, à savoir qu'ils annotent les rapports, les soulignent, prennent des notes. C'est lors de l'audience que peut se vérifier la lecture effective ou au contraire un regard partiel sur l'écrit produit<sup>13</sup>. L'utilisation de ces codes graphiques correspond à ce que nous avons déjà partiellement souligné : l'écriture du rapport consiste en une « épreuve » marquée par l'incertitude. Il faut donc mettre toutes les chances de son côté, en quelque sorte prémâcher le travail de lecture pour les juges. C'est là un des paradoxes de cette écriture : d'un côté, les professionnels délèguent la décision aux juges (ils définissent le rapport comme une « aide à décision »), d'un autre côté, ils leur signifient ce qu'il est indispensable de prendre en compte, à travers des procédés graphiques.

La liste, dans un registre différent, joue également un rôle. Ici, elle sert de récapitulatif dans la conclusion. A certains égards, elle se rapproche de « celle qui sert de guide, de plan à une action future » (Goody, 1978, 149) : en même temps qu'elle concentre des événements et des constats, elle dessine une perspective, ce qu'il y a lieu de faire pour transformer la situation. En l'occurrence dans le rapport de la famille Larcier, le « danger » constaté doit mener au placement de l'enfant. La liste est une abstraction, ou plutôt une condensation de tout ce qui vient d'être longuement développé. En un sens, elle est une relecture par les professionnels de leur propre production. Elle remplit une fonction précise, celle de répondre à la question suivante : qu'est-ce qui importe et que s'agit-il de mettre en avant ?

Mais plus encore, la liste est le moment où les professionnels font une opération de « qualification » (Boltanski, 2008). En effet, la liste, ici, associe d'une part une « forme symbolique » et une situation. Ainsi, tout le récit qui précède se trouve investi d'un sens et d'un langage spécifiques, celui du danger en protection de l'enfance. Par exemple, dans un autre rapport, daté de 2007, la conclusion se terminait ainsi : « depuis le mois de janvier, la situation s'aggrave progressivement pour Rudy et Samantha : -déscolarisation, -conflits permanents avec leur mère (insultes, coups), -suspicion de consommation de haschisch, -violence verbale et physique entre elle, -actes de délinquance, -rentrées tardives ». On voit bien comment un long récit peut se trouver investi d'un sens grâce à l'usage de la liste. Ici, l'usage de catégories administrativo-juridiques est

---

<sup>13</sup> Ainsi, lors d'une audience, un juge fait patienter la famille et l'éducatrice spécialisée une vingtaine de minutes. Après l'audience, à laquelle il nous a été possible d'assister, l'éducatrice nous dit que le juge n'avait pas lu le rapport, et qu'elle a pris ces vingt minutes pour le faire. Elle compare alors le travail de cette magistrate avec celui d'une autre, qui pour elle fait du « bon travail », car elle lit les rapports plusieurs fois et fait le lien entre chacun.



ainsi prégnant, plus encore que dans le document exposé longuement dans ce rapport.

La liste ne sert plus ainsi à raconter ce qu'il s'est passé, mais à établir des relations entre la description et ce qui peut qualifier cette description. Mais la liste établit également une *valeur* entre les choses, au sens où elle distingue, parmi toutes les informations contenues dans le rapport, celles qui importent le plus. Ce n'est pas un hasard si elle vient prendre place en conclusion. C'est le moment où les scripteurs doivent mettre en exergue ce qu'ils déduisent des informations récoltées.

Le passage du corps du texte à la conclusion peut être analysé comme le passage d'une « conception chaude » à une « conception froide » dans le travail des professionnels, et plus précisément dans l'activité scripturale (Ulmann, 150). C'est en effet le moment de la qualification en droit d'une situation qui semblait, par moments, s'en échapper totalement dans le cours du récit. La conclusion est ce moment où les professionnels mettent définitivement le « cas » à distance, en « mobilisant » le droit (Lascoumes, Serverin, 1988). A partir de tout le récit précédent, il faut bien conclure, en disant si oui ou non, l'enfant est en danger, et ce qu'il convient de faire. Ce moment peut cependant poser problème aux professionnels. Ainsi, une éducatrice regrettait le manque de temps accordé par la cheffe de service aux conclusions des IOE qu'elle rédige à partir des rapports d'un travailleur social et d'un psychologue ou d'un psychiatre : « c'est embêtant, parce qu'elle écrit maintenant "selon l'article 375 du code civil les enfants sont en danger" ». Dans un espace où l'aide est valorisée, la mobilisation du droit est considérée comme un pis-aller lorsqu'elle se fait sèchement.

\*\*

L'écriture a constitué un des enjeux majeurs du secteur de la protection de l'enfance ces quinze dernières années au moins. Cela ne se limite pas au domaine de l'assistance éducative. On a ainsi vu se multiplier les guides de signalement, édités par les conseils généraux la plupart du temps, avec pour objectif majeur de standardiser les écrits à la fois en fonction des signes observés mais également d'un point de vue formel.

On l'a vu, l'écriture des travailleurs sociaux est en partie sous le contrôle de leur hiérarchie, chargée de vérifier la conformité des écrits avec des règles établies à la fois dans le service (la conclusion est collective) et de règles d'écriture relativement scolaires (fautes d'orthographe, de syntaxe). Mais il s'agit également d'un autocontrôle particulièrement efficace. Les deux cadres n'ont pas

besoin de rappeler constamment les règles qui président l'écriture des rapports, celles-ci sont rapidement incorporées par les professionnels. Il en va de leur intérêt.

La question de l'accusation, de la moralisation des pratiques parentales, qui a pu être évoquée lors de discussions informelles, est ainsi balayée par les professionnels. L'attention aux mots utilisés pour décrire une situation est constante, toute condamnation des pratiques parentales serait perçue comme une « faute professionnelle ». Pourtant, comme on va le voir dans cette troisième partie, leurs écrits ne sont pas perçus de cette façon par ceux dont ils font principalement état : les parents. A travers l'exposé de la scène de consultation notamment, on essaiera de voir comment cette écriture, qui tend à l'objectivité et à la neutralité, est fréquemment perçue comme une mise en accusation.

## **PARTIE III**

### **AVOIR ACCÈS À SON DOSSIER, AVOIR ACCÈS À QUOI ?**

Dans ce contexte d'une surveillance accrue des écrits des travailleurs sociaux, il est opportun de se demander ce qu'il en est du droit des parents et notamment de cet accès au dossier qui leur est aujourd'hui accordé. A ce propos, il faut souligner que l'intervention potentielle d'organismes de contrôle ou de la hiérarchie amène les travailleurs sociaux à garder pour eux les écrits intermédiaires qui, dès lors, deviennent inaccessibles, alors même que, nous l'avons vu, ils constituent un élément très important. En outre, cet accès est d'autant plus partiel qu'il consiste la plupart du temps en une lecture orale de certains éléments choisis et euphémisés du rapport (introduction et conclusion notamment).

Cette dernière partie sera divisée en deux temps. D'une part, nous verrons à quoi ont accès les usagers dans le service Intervention. D'autre part, nous reviendrons sur la lecture des dossiers par les familles au tribunal pour enfants. En nous intéressant ainsi aux deux « bouts de la chaîne des écritures » que constituent nos deux terrains d'enquête, nous entendons travailler sur les stratégies ou tactiques mises en œuvre de part et d'autre. Comment et pourquoi l'institution donne-t-elle à lire, mais jamais complètement ? Comment les parents prennent-ils connaissance des « écritures dans le dos » qui doivent désormais leur être divulguées ?

#### **1. UN ACCÈS TRÈS PARTIEL**

La loi du 2 janvier 2002 prévoit donc que les usagers puissent avoir accès aux écrits concernant leur prise en charge. De fait, ces documents se sont multipliés : livret d'accueil (auquel est venue s'adjoindre la « charte des droits de la personne accueillie », avec l'arrêté du 8 septembre 2003), Document Individuel de Prise en Charge, avenant. Le souci du législateur semble avoir été double : d'une part, rendre les pratiques professionnelles plus visibles aux usagers, et d'autre part, de devancer et de limiter, par un cadre strict et concrétisé via l'écrit, la participation éventuelle des usagers. On peut donc voir dans la création de ces nouveaux supports une manière de concilier mise en transparence et souci de ne pas donner prise à l'ingérence des familles dans l'activité des professionnels, notamment dans l'écriture.

## 1.1. GARDER LES BROUILLONS

---

Comme dans tous les milieux professionnels, le travailleur social en protection de l'enfance possède ses secrets, qu'il ne peut dévoiler aux usagers. La majorité des secrets des professionnels, ce sont leurs notes et brouillons, écrits indispensables à la constitution du rapport au juge. Même si ce rapport n'est pas présenté comme un élément objectif, il en possède, au moins extérieurement, toutes les qualités : mise en page la plus neutre possible, absence d'accusation, etc. Or, les brouillons constitueraient, en quelque sorte, la part subjective du travail, pouvant conduire à une plus grande objectivité (cf. la chaîne des écritures). En ce sens, l'accès aux brouillons des travailleurs sociaux se révèle compliqué. Pour les usagers, il est même impossible. Pour la hiérarchie, il est très difficile, et nous n'avons jamais entendu la directrice ou la cheffe de service exiger des travailleurs sociaux leurs brouillons. On peut même dire qu'elles ne le souhaitent pas. Le fait que les travailleurs sociaux gardent des dossiers en cours sur leurs bureaux, et donc leurs propres notes avec eux, est le meilleur moyen pour qu'en cas de contrôle, de demande de communication par un organisme de contrôle ou par des parents « procéduriers », cette part subjective ne soit pas accessible. Les secrets des professionnels ont donc eux aussi leur matérialité. On peut cependant se demander ce que craignent les travailleurs sociaux. Ces brouillons contiennent-ils des éléments qui pourraient les compromettre ? A la lecture, les termes employés par les travailleurs sociaux dans leurs notes sont régulièrement repris dans les rapports. C'est donc plutôt la crainte de divulguer le « travail en cours » qui justifie de garder ces écrits pour soi. D'ailleurs, les guides de « bonnes pratiques » soutiennent cette posture, puisqu'ils affirment que les brouillons n'ont pas vocation à être conservés dans les dossiers.

Ce constat rejoint celui de Hughes, qui affirme que « la plupart des professions doivent garder des secrets. La mesure réelle de leur objectivité doit être gardée secrète par rapport à ceux qui ont recours à leurs services. » Car les brouillons des travailleurs sociaux représentent une masse d'écritures, dans un dossier, bien plus importante que le contenu du rapport au juge. Les montrer, ce serait donner à voir l'ensemble des hypothèses possibles, « part indicible » (Rousseau, 2007) du travail éducatif. Un travailleur social nous confiait que lors des réunions de synthèse, il appréciait le fait de pouvoir tester des hypothèses, « même les plus folles ». Pour les travailleurs sociaux, il n'est pas possible de divulguer cette part du travail, qui leur est indispensable mais qui tendrait à montrer aux « usagers » leurs hésitations. Il y a donc un paradoxe dans cette gestion des secrets : d'une part, les travailleurs sociaux, et plus largement leur encadrement, sont tenus à une

plus grande transparence qu'auparavant. Le respect de cette transparence passe par la distribution de documents tels que le livret d'accueil, le Document Individuel de Prise en Charge, ou bien encore l'avenant. D'autre part, on constate que les brouillons se sont privatisés un peu plus qu'avant 2002 : alors que dans des dossiers archivés, on retrouve, jusqu'en 1995 environ, des notes intermédiaires sur de grandes feuilles doubles, il n'y en a plus de traces aujourd'hui. Il semblerait donc que la loi de 2002 ait eu cet effet paradoxal : informer les usagers, mais de manière assez floue, tout en légitimant la rétention des écritures pour soi.

Mais à ces brouillons, qui constituent les écrits les moins visibles aux « usagers », on peut ajouter des écrits que ceux-ci seront peut-être amenés à consulter. Une observation est à ce titre instructive : au mois d'août, un mois très creux dans le service, une dame appelle le service pour informer le travailleur social qui la suit qu'elle est à la rue suite à son retour de vacances. Son mari a changé les serrures, et elle doit récupérer ses enfants qui rentrent de colonie de vacances. Elle demande, entre autre, que le service lui donne la copie d'une note que l'éducateur qui la suit lui a envoyé, ainsi qu'à son avocat, et dans laquelle il mentionne ce risque de changement de serrure. Elle veut l'apporter au commissariat afin de prouver le caractère prémédité de ce changement de serrure. Or, les travailleurs sociaux, en cherchant dans le dossier de leur collègue parti en vacances, se rendent compte qu'il a envoyé une note qui normalement n'est destinée qu'au juge. Pendant deux jours, ils n'en disent rien à la directrice, tentant de trouver des solutions par des moyens détournés.

Ce qui est intéressant dans cette courte observation, c'est que la transmission d'une note normalement destinée au juge est considérée par ses collègues comme une faute. Le temps de la mesure, ce n'est pas le temps de la lecture par les parents. De plus, le fait que les travailleurs sociaux aient décidé « d'étouffer » l'affaire autant que possible révèle à quel point ils se sentent soumis à un contrôle de la part de leur hiérarchie, avec une grande part d'incertitude : s'ils annoncent cette erreur à la directrice, que va-t-il se passer ? S'ils ne le font pas, ne vont-ils pas se faire sanctionner ?

## **1.2. DES DOSSIERS ALLÉGÉS**

---

Le statut des brouillons a été en partie clarifié par un guide à l'attention des établissements sociaux et médico-sociaux, intitulé « Le dossier de la personne accueillie ou accompagnée. Recommandations aux professionnels pour améliorer la qualité ». Ce guide, édité par la DGAS, principalement à l'attention des

responsables de structures, propose une définition du dossier détenu par ces institutions, mais également une mise au point sur la qualité des notes manuscrites, qui nous intéressent ici. Il y est écrit :

« Les écrits professionnels nécessaires à l'échange d'informations : les documents de type cahier de liaison, ou note « volante » n'ont pas vocation à être conservés, ils ont un intérêt temporaire. Ils sont utiles à la circulation d'informations conjoncturelles. Si et seulement si un événement prend du sens au regard du projet personnalisé, alors il est repris dans le dossier de la personne. Les écrits intermédiaires des professionnels, tels que brouillons ou notes ont également vocation à être détruits (s'ils sont conservés à des fins d'étude, ils sont anonymisés). Seul le document finalisé est intégré au dossier. En revanche, ces documents peuvent être consultés dans le cadre d'un contrôle ou d'une procédure judiciaire. » (Page 20)

Dans le service « Intervention », chaque dossier en cours existe en deux exemplaires. L'un est consigné dans une armoire, accessible à tous les professionnels, et située dans un couloir. Il contient les décisions de justice, les courriers, les rapports, et les documents obligatoires depuis la loi de janvier 2002. L'autre est celui du travailleur social, rempli de brouillons. La pratique du « double dossier » est courante. Il s'agit certes, pour les professionnels, d'avoir leurs papiers sous la main. Mais l'autre raison est qu'il ne faudrait pas qu'ils tombent dans toutes les mains, à savoir celles des organismes de contrôle<sup>14</sup>. Les brouillons, nous l'avons dit, marquent pour partie la part subjective du travail éducatif, les impasses, les questions sans réponse, en même temps qu'ils permettent d'enregistrer les dires des usagers. À ce propos, la manière de les désigner est intéressante, comme dans le discours de cette directrice de service :

« Ne doit pas apparaître [dans le dossier consigné dans le couloir] le dossier d'hypothèses de travail, ce qu'on appelle le double dossier. Ça, ça doit être dans les bureaux des travailleurs sociaux. Parce que normalement, le double dossier, c'était interdit. Ça, ils appellent ça le double dossier. En fait aujourd'hui, on ne parle pas de double dossier mais on parle de documents, d'hypothèses de travail. Donc ça, ce n'est pas interdit, par contre, ça doit être détruit après quand la mesure est terminée. Et ici on les détruit. » [Entretien, directrice du service Intervention]

De « double dossier », on passe ainsi à « hypothèses de travail ». Cette cadre dit bien comment s'est transformé le statut de ces brouillons, désormais considérés, comme l'indique le guide de « bonnes pratiques », comme un « outil de travail », et non plus comme une marque de l'intervention du travailleur social à conserver. Lorsque la mesure se termine, les professionnels sont donc encouragés à les détruire ou à les faire disparaître du dossier. Lorsque la famille

---

<sup>14</sup> Ces organismes de contrôle, sur lesquels nous reviendrons, sont multiples : Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS), Conseil Général, Protection Judiciaire de la Jeunesse, institution judiciaire, Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL). Ils peuvent enquêter sur une affaire à partir des dossiers, mais également renouveler, ou pas, l'habilitation du service, voir la partie 2 de notre article.

n'est plus prise en charge par le service (du fait d'une main levée ou parce que des mineurs deviennent majeurs), les travailleurs sociaux le confient à une secrétaire « épurés » de tous leurs écrits informels. Cependant, il arrive qu'ils ne le fassent pas. Cette secrétaire, spécifiquement formée à l'archivage, doit alors trier, élire les papiers qui ne pourront pas être archivés<sup>15</sup>.

### 1.3.LIRE, DIRE, FAIRE LIRE ?

---

La loi prévoit que les « usagers » puissent demander à consulter leur dossier à la fois dans les services d'assistance éducative et au tribunal. Or, une forte ambiguïté réside dans la question de l'accès au dossier dans les services éducatifs. D'un côté, la loi du 2 janvier 2002 rappelle que l'utilisateur a « accès à toute information ou document relatif sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ». La loi du 5 mars 2007 a également préconisé la restitution du rapport dans les services éducatifs<sup>16</sup>. D'un autre côté, le décret du 15 mars 2002 renvoie vers la sphère judiciaire la possibilité de consulter les dossiers d'assistance éducative.

Dans la pratique, c'est une solution entre deux qui a été choisie au service Intervention, et qui se révèle loin d'être univoque. La directrice exprime la position officielle du service, sans qu'on puisse l'entendre comme une prescription à l'égard des travailleurs sociaux :

« Ah non, mais nous, ils ont pas accès chez nous. Ils n'ont pas accès à leur dossier, ici. Ils peuvent aller effectivement consulter leur dossier au tribunal. Nous, ici, on ne leur remet pas une copie du rapport, jamais, on leur remet, enfin, on leur lit les conclusions, ou ils lisent les conclusions du rapport mais ils repartent pas avec, hein. » (Directrice du service Intervention)

Mais dès que l'on interroge les travailleurs sociaux sur leurs pratiques, cela semble beaucoup moins net :

« Moi je dis à l'oral. J'ai le rapport avec moi. Alors... En général, je le fais à l'oral, j'explique, parce que je sais quand même de quoi il s'agit, et il y a aussi des situations où je... Je fais jamais lire, mais je lis. [...] Mais je lis pas tout le rapport. Non, je lis que la conclusion. Ou alors je leur dis à l'oral « ça, voilà comment je l'ai écrit », mais ça dépend des situations et ça dépend de la relation. Quand ça s'est bien passé, c'est pas compliqué, cette histoire. Quand ça s'est plus ou moins bien passé, la distance de l'écrit et le fait de le lire, quelque chose d'officiel qui est déjà signé par la direction, préserve un peu quand même ton truc. Et parfois, ça m'est jamais arrivé, mais c'est arrivé à d'autres collègues, mais c'est

---

<sup>15</sup> Ce n'est en tout cas pas une question de place, car les étagères de la salle des archives ne sont pas surchargées.

<sup>16</sup> « Avant l'envoi de ce rapport au juge des enfants, le contenu du rapport est restitué au mineur et à ses parents », *Intervenir à domicile pour la protection de l'enfant*, Guide édité par le ministère de la Santé et des Solidarités, 2007, p. 21.

que j'hésiterais pas à demander à la cheffe de service de venir pour qu'ensemble, pas forcément qu'elle lise, mais qu'elle le dise à l'oral. Qu'elle dise les conclusions, ça donne plus de poids, quoi. Mais je fais pas lire, non, je trouve que ça va pas de lire comme ça. Parce que je trouve que, attends, ça dépend des gens que t'as, c'est pas évident, en plus t'as des gens pour qui c'est compliqué la lecture, attends, et puis même, attends, te prendre ça dans la tronche comme ça, sans distance, le fait de le dire ou que ce soit lu par quelqu'un d'autre, c'est quand même un peu moins. Attends, tout seul ! » (Éducatrice spécialisée)

« **Assistante sociale** : [...] Mais je ne le fais pas lire, je sais que certains le font ici, laissent le rapport à lire...

**Chercheur** : y'en a qui le font ?

**Assistante sociale** : oui, mais je le fais pas. Pas parce que j'assume pas du tout mon écrit, pas du tout, parce que je sais qu'il sera lu en intégralité, donc c'est pas la crainte de ça, et puis en général, je dis tout ce qui fâche, je leur dis, donc y'a pas de mauvaises surprises, mais c'est pas le lieu, je trouve, c'est plus le lieu. » (Assistante sociale)

Une autre éducatrice spécialisée, quant à elle, affirme, lors d'une discussion informelle, qu'en général elle lit la conclusion des rapports aux familles, mais que rarement elle leur laisse le rapport en entier, ou alors « quand cela ne pose pas de problème ».

Au cours de cette enquête, il ne nous a pas été possible d'assister au moment de la « restitution » des conclusions<sup>17</sup>. Cependant, au vu de ces divers discours, il est possible de dégager quelques pistes de réflexion. La position du service, via la voix de la directrice, est de ne pas faire lire les rapports en entier. Cette position ne semble cependant pas inflexible : elle laisse la place à chaque professionnel pour faire « comme il le sent ». C'est d'ailleurs ce qui semble se dessiner si l'on suit les discours des trois travailleurs sociaux retranscrits ici : la restitution est un moment où le « ressenti » est important, et plus encore, nous semble-t-il, le pressentiment. Mais il ne fonctionne pas de la même manière selon les professionnels. Pour certains, faire lire, c'est prévenir le risque d'une contestation possible. C'est la « connaissance » des parents qui leur fait sentir s'il faudra lire ou s'ils pourront se contenter de lire, voire, comme l'assistante sociale, de dire les choses qui « fâchent » sans avoir le rapport devant soi.

On rejoint là ce dont il était fait état au sujet des « usagers procéduriers » : faire lire, même partiellement, c'est mettre de côté la possibilité d'une contestation future, au moins sur la restitution du document. Pourtant, ce constat tranche avec ce que nous dit la seconde éducatrice spécialisée : pour elle, c'est lorsqu'il n'y a pas de « risque » qu'il est possible de faire lire le rapport aux familles, même si cela reste rare. La restitution des écrits est donc liée aux

---

<sup>17</sup> Cela était prévu dans le cadre d'une des deux mesures d'IOE observées de bout en bout. Mais la famille n'est venue à aucun des trois rendez-vous fixés par l'éducatrice spécialisée en charge de la mesure.



relations qu'entretiennent les travailleurs sociaux avec les familles, bien que les discours soient en partie contradictoires.

On peut alors faire un certain nombre de constats au sujet de ce moment. D'une part, pour le travailleur social, il faut éviter que le sens accordé au document lui échappe<sup>18</sup>. Pour cela, soit il va lire ou dire les conclusions, soit il va laisser lire le rapport, mais sans s'éloigner physiquement. La meilleure des manières, pour éviter cela, semble être de « trier » ceux qui peuvent espérer accéder au contenu du rapport, en fonction de leur capacité à garder leur calme, à ne pas trop engager la discussion sur l'écriture. Ainsi, il semble qu'oraliser le rapport est une pratique fréquente, l'oral permettant d'atténuer ou d'explicitier des termes ou des situations relatées.

D'autre part, pour les professionnels, il faut arriver à séparer clairement les rôles respectifs du service éducatif et du juge pour enfants. En substance, l'impact du rapport est minoré, il ne préjuge pas de la décision du magistrat. Il s'agit alors, pour le travailleur social, de rappeler qu'une demande de placement ne donnera pas nécessairement lieu à un placement.

De plus, il faut insister sur le caractère collectif d'une telle conclusion. En un sens, pour le professionnel, il s'agit de se dégager de son statut de « porte parole » de l'institution pour affirmer qu'il n'a fait que « dire ce qui est de ce qu'il en est » (Boltanski, 2008, 26). La conclusion n'est pas de son fait, elle a été auscultée, réfléchi collectivement lors d'étapes préalablement fixées : synthèses, moments ponctuels d'échanges avec la cheffe de service, etc. Il s'agit de garantir le caractère collectif de la décision. C'est d'ailleurs en cela que le recours à la cheffe de service peut s'avérer salutaire : celle-ci est susceptible d'appuyer ce que le travailleur social vient de dire à l'usager.

Enfin, c'est le statut des signataires qui peut être mis à jour par les travailleurs sociaux. Evoquant le « poids » de la cheffe de service, cette éducatrice spécialisée renvoie vers l'importance de la signature, qui vient attester de l'acquiescement des supérieurs hiérarchiques au travail d'écriture effectué. Alors que pendant la mesure, les parents ont rencontré le ou les travailleurs sociaux, et éventuellement un psychologue (dans le cas d'une mesure d'investigation), et n'ont croisé un cadre que lors de la remise du livret d'accueil et du Document Individuel de Prise en Charge, la responsabilité est alors renvoyée au service tout entier, producteur « anonyme » du rapport.

Le terme « restitution », utilisé pour rendre compte de ce moment, contient en lui-même une ambiguïté qui laisse de fait aux professionnels une certaine marge

---

<sup>18</sup> C'est cependant la chose inverse qui se déroule lors de la consultation des dossiers, quand bien même la déléguée est là pour traduire. Les parents y découvrent ce qui s'écrit sur eux, alors que dans la restitution des rapports, ils n'ont accès qu'aux conclusions (voir infra).

de liberté quant à la manière de rendre compte de leurs écrits aux familles. Les positions des travailleurs sociaux, tantôt très proches de celle de la direction, tantôt un peu à l'écart, traduisent les relations qu'ils peuvent entretenir avec les familles, mais de manière paradoxale : pour les uns, faire lire constitue une assurance face à de possibles contestations. Pour les autres, c'est la marque d'une confiance envers les familles, mais aussi le pressentiment que l'écrit ne risque pas d'être mis à mal lors de sa lecture.

#### **1.4. DE NOUVELLES MODALITÉS DE CONTRÔLE DES FAMILLES**

---

##### ***Responsabiliser et activer les familles***

L'attention aux procédures et aux règles scripturales agit, par ricochet, sur le type d'encadrement des familles. Les écrits professionnels donnent à voir des injonctions nouvelles à leur égard, perceptibles au travers des documents transmis aux parents. Car, si les dossiers du service « Intervention » se vident, pour autant, ils comportent des documents nouveaux : le Document Individuel de Prise en Charge, le livret d'accueil, l'avenant, des courriers de tout ordre. Rendus obligatoires par la loi de 2002.2, ces supports spécifiques sont censés mieux informer les personnes de leurs droits et du type d'aide proposée<sup>19</sup>. Ils témoignent également du souci nouveau d'objectiver et de rationaliser toutes les actions entreprises avec la famille concernée par l'envoi systématique et la consignation des courriers et des appels. Comment interpréter l'usage et le contenu de ces nouveaux documents, cette fois versés au dossier, consignés dans les archives et transmis aux usagers ?

Le Document Individuel de Prise en Charge vise à rendre plus transparentes les pratiques des travailleurs sociaux. La remise d'un avenant, six mois après le début d'une mesure, est encore plus édifiante. Elle vient témoigner, à l'attention des usagers, d'un long travail de réflexion concernant leur situation, ainsi que des pistes de « travail », auxquelles les familles sont tenues d'adhérer. Par exemple, dans l'avenant transmis à la famille Martin six mois après le début de la mesure, il est indiqué : « Travailler auprès des parents pour leur démontrer que la

---

<sup>19</sup> Le respect du droit des usagers passe aussi par une multiplication des écrits qu'il faut produire et fournir en temps et en heure : chaque action entreprise se double d'un écrit, même très sommaire, dans un objectif de « traçabilité ». Cette charge de travail, décrite souvent par les acteurs comme « une forme de technocratie » revient également à celles qu'on oublie souvent dans les analyses sur le travail social : les secrétaires, également concernées par l'accélération des procédures et la visée de rationalisation des interventions sociales.

séparation peut leur être bénéfique. » En signifiant par écrit ses constats et ses « objectifs », le travailleur social donnerait à voir, au moins en partie, l'« arrière-cuisine » de son activité, tout en permettant aux parents de s'investir dans la mesure. A ce titre, les mots utilisés témoignent d'une entreprise que nombre de chercheurs sur l'action sociale ont mis à jour (Astier, 2010 ; Soulet, 2005). Il ne s'agit plus seulement de transformer les familles, mais de leur faire prendre conscience de leurs « carences », de leurs « problématiques », afin de les « travailler » avec elles. Par exemple, dans le cas de cette même famille Martin, un second avenant est rédigé un an plus tard, alors que l'enfant est désormais placé. L'objectif est ainsi formulé :

« -Travailler avec les parents pour leur montrer que la séparation est nécessaire à la bonne évolution de leur enfant.

-En partenariat avec l'ASE et le foyer, rencontrer les parents et soutenir leur implication auprès de leur enfant. »

Le service est en règle : au bout de six mois de mesure, il a bien envoyé aux parents un avenant qui permettra d'envisager les actions futures. L'enfant est placé, mais l'espoir existe encore, il ne tient qu'à eux de se « saisir de la mesure » pour le récupérer, en collaboration avec le service, qui leur indiquera la marche à suivre pour s'impliquer auprès de leur enfant. C'est une des grandes nouveautés induites par la loi du 2 janvier 2002 : l'information s'accompagnerait d'une activation, le tout passant notamment par l'écrit individualisé. La loi du 2 janvier 2002 tend à faire de l'usager l'égal de l'intervenant social (Astier, 2010), et en ce qui nous concerne, du travailleur social en protection de l'enfance. À ce titre, Isabelle Astier rappelle que les « usagers défavorisés » n'existent pas, comme si tous les bénéficiaires des établissements sociaux et médico-sociaux étaient également dotés en capitaux.

Le terme d'usager semble donc gommer toute appartenance de classe, alors qu'une « relation d'égal à égal » n'a pas la même signification selon que l'usager fait partie des classes moyennes ou supérieures ou des classes populaires (Astier, 2010, 111-112). Dans cette logique, ce serait sa parole, ce qu'il confie aux professionnels, qui permettrait une sorte de coproduction des « objectifs ». Il ne s'agit plus de donner des ordres, ni de définir une discipline éducative qui serait bonne une fois pour toute, mais au contraire de faire appel aux usagers, dont la coopération est indispensable. La lettre dit bien à quel point il faut gommer l'ordre : il ne s'agit pas de leur rappeler l'injonction judiciaire, bien au contraire, mais plutôt l'intérêt de leur enfant. Dans cette relation qui se veut d'égal à égal, les parents ont une place à jouer, à condition de se saisir de ce que le service éducatif leur propose.

L'ambiguïté de la relation éducative n'en est que plus grande : tout serait désormais fait pour que l'usager puisse « se prendre en main », « en connaissance

de cause », et sans attendre que le travailleur social vienne lui signifier le couperet en fin de mesure. Si l'on reprend le premier avenant, c'est assez flagrant, la menace est écrite, et on peut imaginer, malgré l'absence de traces écrites dans le dossier, qu'elle se double d'une mise en garde orale. Mais la question de l'« activation » pose un problème, notamment soulevé par Robert Castel : « demander par exemple à quelqu'un qui n'a pas de travail et se trouve dans une situation familiale et sociale très difficile de refaire un projet d'existence, n'est-ce pas trop exiger de lui ? Ce n'est pas faire preuve de mépris à l'égard de la plupart des usagers des services sociaux de remarquer que, s'ils y ont recours, c'est qu'ils n'ont pas par eux-mêmes les ressources suffisantes pour se sortir de leur situation. » (Castel, 2009, 242). La famille Martin, qui vit en hôtel, dont les parents touchent le RMI et sont suivis par l'assistante sociale de secteur, cumule divers statuts qui font que l'on peut décemment penser qu'elle est régulièrement sollicitée, encouragée à « se mobiliser » par les services sociaux, dont le service Intervention. En gommant les conditions d'existence, les professionnels renforcent donc l'idée que tout individu est censé être capable de « s'activer », d'autant plus dans une situation où ce sont les parents qui sont censés protéger et prendre en charge l'enfant.

Dans le dossier de la famille Martin, on trouve également la photocopie des courriers qui lui ont été adressés. En tout, les parents ont reçu dix-sept courriers en provenance du service. La plupart les informent des rendez-vous à venir. Il s'agit alors de courriers types, dont les travailleurs sociaux ont déjà des modèles, et dont ils changent, au gré des familles, les coordonnées, les dates et heures. Cependant, on trouve dans le dossier de la famille Martin des lettres plus personnalisées. C'est le cas lorsque la famille ne se manifeste pas :

« Madame, Monsieur,

Dans le cadre de la mesure d'assistance éducative ordonnée par le juge, nous vous avons proposé un rendez-vous le 11 mai puis le 14 mai. Vous n'avez honoré aucun de ces rendez-vous.

Nous souhaitons vous faire part du bilan du séjour de votre enfant pendant les dernières vacances scolaires, et faire le point sur la situation actuelle afin d'envisager l'avenir, en vue de la fin de la mesure au 1er juillet 2009.

Le bien-être de votre enfant nécessite une collaboration de votre part. C'est pourquoi nous espérons vivement que vous viendrez au prochain rendez-vous que l'on vous proposera. (...)» (Courrier signé par l'assistante sociale en charge de la mesure et sa collègue psychologue).

Cette lettre fait suite à d'autres, fixant des rendez-vous aux parents. En vain. Il faut cependant continuer à en envoyer, et les consigner dans le dossier. Ainsi, la

famille est tenue au courant, et ces injonctions laissent des traces. Il s'agit d'une évolution majeure dans la place des courriers dans l'action éducative : ils sont la preuve de la bonne foi du service, des sollicitations entreprises à l'égard des familles, même quand celles-ci refusent la main tendue. Ce n'est d'ailleurs pas un hasard si les courriers figurent parmi les documents laissés dans les dossiers « accessibles », notamment aux contrôles qui pourraient être effectués par des instances extérieures. Les travailleurs sociaux doivent prendre l'habitude d'envoyer des lettres aux familles. Le téléphone ne suffit pas : même s'il laisse des traces (notamment dans les écrits intermédiaires), il relève de la parole, moins stable, même mise par écrit. Enregistrés dans les dossiers, les courriers font aussi l'objet d'un acte procédurier par l'« équipe administrative », qui remplit une colonne dans un cahier intitulé « départ courrier ». On accepte les erreurs, les oublis des usagers – mais il ne pourra pas être reproché au travailleur social de ne pas les avoir informés. On comprend alors les effets paradoxaux de la mise en visibilité des pratiques professionnelles : d'un côté, elle les oblige à transmettre un ensemble de documents, et d'un autre côté, elle joue un rôle dans la mise en preuve de l'activation de familles.

## **2. LIRE SON DOSSIER AU TRIBUNAL POUR ENFANTS**

Qu'en est-il au niveau de la cellule de consultation au tribunal pour enfants cette fois ? Le décret du 15 mars 2002 est venu mettre fin à un débat qui a longtemps animé l'espace de la protection judiciaire des enfants. Certains s'y opposaient vivement, d'autres militaient depuis longtemps en faveur de cet accès, envisagé comme la possibilité de mettre enfin en place le contradictoire – jusqu'ici absent – dans la procédure d'assistance éducative<sup>20</sup>. Parmi ces fervents militants, ce sont les juges des enfants qui ont le plus fortement encouragé ce mouvement<sup>21</sup>.

---

<sup>20</sup> L'arrêt de la Cour européenne des droits de l'homme allait déjà dans ce sens, mais il datait du 24 février 1995, ce qui confirme les réserves qui ont longtemps existé vis-à-vis de l'accès au dossier pour les familles. Pour une analyse plus détaillée de cette question, voir Michel Huyette, *Guide de la protection judiciaire de l'enfant*, Dunod, 3<sup>ème</sup> édition, 2003, et Colette Lamarche, texte cité.

<sup>21</sup> On peut citer le rapport Deschamps, qui a inspiré le décret du 15 mars 2002, et dans lequel il était écrit : « Ainsi les familles, invitées à adhérer aux mesures imposées, doivent-elles se mobiliser pour y mettre fin dans les meilleurs délais. Le respect des règles de droit et plus particulièrement du caractère contradictoire de la procédure est de nature à favoriser ce mouvement : c'est la connaissance de tous les éléments du dossier qui peut permettre à tous les acteurs de ce dossier et plus particulièrement aux parties de le faire évoluer dans un sens favorable à la famille et à l'enfant. » (Deschamps, pp. 6-7). On peut aussi prendre l'exemple de Marie-Dominique Vergez, présidente du tribunal pour enfants de

L'argument principal tient en une phrase : les parents bien informés sont davantage susceptibles de « se mobiliser » et de pouvoir se défendre. Pour les professionnels du secteur, la consultation doit permettre d'accroître l'adhésion des parents aux mesures proposées, principe qui prévaut en assistance éducative<sup>22</sup>. L'objectif des cellules de consultation qui se sont mises en place dans les tribunaux pour enfants (selon des calendriers variables) est donc l'implication des personnes concernées. Être au courant de ce qui se dit de soi favoriserait les transformations familiales. Les familles, en se découvrant sous l'écriture des professionnels, accèderaient à un diagnostic qu'elles seraient incapables de faire elles-mêmes, comme un angle mort enfin levé.

Pour les familles, venir consulter « leur » dossier, c'est lire « ce que l'on dit d'elles » et comment leur vie est mise en pièces. Sous des cotes différentes, elles se lisent « sous expertise », comme des cas mis en cartes. Elles découvrent aussi leurs propres courriers, une note du juge pour enfants, de simples mots griffonnés par son greffier, la visite à *leur domicile* de l'éducateur spécialisé ou de l'assistante sociale. Insensiblement, elles se voient « se transformer » au cours du dossier, « être réformées » par l'action éducative et par les services sociaux. Les pièces sont variées : certaines leur appartiennent, comme celles liées au travail ou au logement, d'autres viennent d'ailleurs, de façon inattendue, qui parlent d'eux sous des « elles ». Elles découvrent les comptes rendus de visites avec des travailleurs sociaux, des entretiens avec des psychologues, des synthèses de synthèses, des notes de notes, toute une chaîne de regards sur leur vie. Car un dossier, c'est l'abondance. Les rapports des travailleurs sociaux précèdent les convocations, les événements familiaux sont mutilés dans des jugements ou des requêtes, les diagnostics sont dits en extrait dans les ordonnances. Aux deux extrêmes, les procès-verbaux de police ou de gendarmerie s'opposent aux courriers envoyés par les parents eux-mêmes. En somme, le dossier lu par une famille ressemble à une bataille dans laquelle elle se découvre sous le regard des professionnels.

On voudrait ici revenir sur la manière dont les familles ouvrent les dossiers, découvrent les multiples écritures qui visent à les décrire et à les transformer et s'opposent souvent à ce qui est écrit. En somme, c'est la lecture subjective qu'il s'agit d'interroger. Que se passe-t-il lorsqu'une famille se lit sous l'écriture de

---

Créteil en 2001, et qui avait mis en place ce type de consultation avant même que le décret ne soit promulgué, ou encore celui de Michel Huyette, pour qui « ce qui vaut pour chacun d'entre nous vaut pour chacun d'eux. La méfiance, la mise à l'écart, la déconsidération attisent l'insécurité et les conflits. A l'inverse, la confiance et la valorisation favorisent l'émergence de comportements adaptés. » (Huyette, op. cit., p.108).

<sup>22</sup> L'article 375-1 du Code Civil stipule ainsi que le juge des enfants « doit toujours s'efforcer de recueillir l'adhésion de la famille à la mesure envisagée et se prononcer en stricte considération de l'intérêt de l'enfant. »

l'institution ? Que voit-elle de ce que l'on voit d'elle ? Quelles réactions provoque cette lecture ? Comment se défendent les lecteurs par rapport à ce qui se dit d'eux ?

Pour répondre à ces questions, on fera un détour par le cadre de cette consultation, puisqu'une jurisprudence pratique s'est mise en place dans ce tribunal, qui n'est pas étrangère à la manière de lire les dossiers par les familles. Puis, à travers l'analyse de trois scènes de lecture, nous verrons différentes manières de prendre connaissance du dossier et de réagir par rapport à son contenu. Enfin, on s'interrogera sur les effets produits par la lecture des écrits professionnels, à travers deux axes : le premier consiste à comprendre les diverses manières de lire les dossiers. A ce titre, on verra que la notion de lecture doit être discutée. Le second vise plus particulièrement à mettre à jour des stratégies défensives, puisqu'on verra que la lecture est souvent comprise comme une mise en accusation.

### **2.1.I. LE CADRE DE LA CONSULTATION**

---

Le décret du 15 mars 2002 laisse une grande liberté aux tribunaux dans l'organisation de cette consultation. Le principal problème a été d'affecter du personnel spécialisé, ou de laisser les greffiers s'en occuper. Dans le tribunal où les observations ont eu lieu, une assistante sociale retraitée, qui travaillait avec le tribunal avant sa retraite, occupe cette fonction bénévolement, un jour par semaine. Connue des personnels du tribunal pour enfants (greffiers, juges des enfants, personnel d'accueil, éducateurs du Service Éducatif Auprès du Tribunal, où ont lieu les consultations), elle a été déléguée à la tutelle pendant de nombreuses années, ce qui n'est pas sans incidence sur les interactions qu'elle a avec les familles.

#### **Court récit d'une enquête de terrain**

Ce sont 105 consultations qui ont pu être observées, la plupart en présence de la déléguée, mais il m'est également arrivé de prendre sa place lorsqu'elle était absente, avec l'assentiment de la présidente du tribunal pour enfants. Si la déléguée m'a présenté aux parents au début, leur demandant s'ils acceptaient que j'assiste à la consultation, elle a rapidement arrêté de le faire. Entré par l'institution, j'ai donc été assimilé à un salarié du tribunal ou à un stagiaire par les familles. Pour perpétuer ma présence auprès de la déléguée, il m'a fallu « donner le change », ce qui m'a parfois amené à détourner le regard de la lecture pour écouter un récit qu'elle avait à me faire ou pour lire une phrase d'un rapport

qu'elle était en train de parcourir, et qui lui semblait « instructif ». De plus, l'observation de la lecture, essentielle, n'est pas chose aisée. Si Béatrice Fraenkel et Aïssatou Mbodj soulignent à raison que l' "on ne peut observer des pratiques que lorsqu'elles sont visibles, c'est-à-dire lorsque des « événements de littéracie" (literacy events) ont lieu » (Fraenkel, Mbodj, 2010, 16), poser son regard sur un lecteur pendant plusieurs minutes est difficilement tenable, à la fois pour l'observateur, mais aussi pour le lecteur qui, comme je l'ai éprouvé, ressent ce regard porté sur lui.

Ces questions de méthode, somme toute assez classiques, se posent dans toute enquête qui vise à saisir à la fois le travail administratif mais également les attitudes des usagers vis-à-vis des administrations<sup>23</sup>. Entré par l'institution, l'observateur y est lié, parce que ce sont ses membres qu'il côtoie le plus et parce que les usagers ne sont que de passage, ce qui l'oblige à se concentrer sur le « moment présent » (Dodier, 1993, 38), sur ce qu'en dit le guichetier (ici la déléguée) et à ne pas supputer ce qui va se passer, dans notre cas, au moment de l'audience ou dans les relations entre les familles et les professionnels de la protection de l'enfance. (Cahier de terrain, Fabien Deshayes)

### **Des règles informelles d'accès et de lecture**

Dans la très grande majorité des cas, ce sont les parents qui se rendent au tribunal pour enfants<sup>24</sup>. Dès ouverture de la procédure, cette consultation est possible. Sur la convocation à audience, elle est signifiée aux parents. Il leur faut alors prendre rendez-vous par téléphone, en appelant le greffe central. Les choix sont relativement limités, puisque la consultation ne se tient qu'un jour par semaine, entre dix et seize heures. La greffière note sur un agenda le nom des personnes venant consulter, le numéro de l'affaire et le cabinet du juge correspondant (il y a huit juges, auxquels sont attribués des territoires dans le département). Elle indique précisément qui doit venir : le père, la mère, les deux parents, beaucoup plus rarement un éducateur, un mineur ou un grand-parent. Cette précision est importante, car la déléguée refuse fréquemment des accompagnateurs (beaux-parents, ami, traducteur non assermenté). Le dossier est un objet sensible, à ne pas mettre entre toutes les mains, et c'est l'institution judiciaire qui a le pouvoir de décider qui peut venir le lire ou non<sup>25</sup>. La déléguée

---

<sup>23</sup> On peut prendre pour exemple l'ouvrage de Jean-Marc Weller qui, s'il observe les interactions au guichet d'une caisse de la sécurité sociale, ne peut que saisir ce qui est fait des « cas », son entrée étant précisément l'institution et non pas l'utilisateur (Weller, 1999).

<sup>24</sup> Avec d'importantes variations : les femmes représentent plus de la moitié de ceux qui consultent, les hommes un peu moins d'un tiers, les couples environ dix pourcents ; quant aux grands-parents et aux mineurs, seule une grand-mère est venue, et une adolescente placée, accompagnée de son éducateur.

<sup>25</sup> Nous n'avons observé qu'une seule situation dans laquelle le juge a refusé aux parents d'avoir accès à certaines pièces du dossier. C'est à la greffière qu'est revenue la charge de retirer certains documents et ceci sans prévenir la mère.



voit ainsi son rôle renforcé, puisqu'elle se présente comme la seule interlocutrice valable pour les parents, excluant de fait les conseillers « amateurs ».

Munies de la convocation à l'audience, les familles doivent se présenter à l'accueil du tribunal pour enfants. L'homme chargé de les orienter leur demande leur carte d'identité, leur convocation et les fait patienter. Le plus souvent, il monte à l'étage prévenir la déléguée de l'arrivée de la famille. Cela concourt à légitimer la nécessité de ne pas s'attarder pour les personnes en train de lire leur dossier. Les consultations ne durent en général qu'une demi-heure. Les lecteurs – hormis les « habitués » – n'en sont informés que lorsqu'ils « débordent », par exemple lorsqu'ils lisent une première fois un rapport et que, la lecture terminée, ils sortent un crayon et une feuille pour prendre des notes. Là, ils sont rappelés à l'ordre par la déléguée : « c'est une demi-heure ». En général, cependant, elle leur accorde dix minutes supplémentaires, manière d'apaiser la sentence et de la faire accepter.

C'est donc une lecture prescrite, car la déléguée qui accompagne les parents leur tend avant tout les rapports, leur indiquant ainsi sa connaissance de ce type de dossiers : « ça c'est ce que vous devez lire. » Ce cadre de la consultation donne déjà quelques pistes qui seront utiles par la suite : les usagers exerçant ce droit le font sous l'autorité et sous le regard de l'institution ; ainsi, lire son dossier, ce n'est pas le détenir en propre, ni l'emporter pour soi, mais se l'approprier momentanément ; enfin, le temps imparti indique les limites dans lesquelles on place cette lecture.

Sur les convocations, il est indiqué qu'il ne sera pas délivré de copie du dossier aux familles. Pourtant, la formulation laisse une part non négligeable à l'interprétation si l'on en juge par les fréquentes demandes de photocopies. Privées de la possibilité de se faire délivrer une copie du dossier, les familles font la lecture du dossier sur place et sous le regard de l'institution, puisqu'elles sont surveillées par la déléguée du tribunal, qui ne quitte pas le bureau. La lecture du dossier, dont on verra les modalités et les différentes manières de faire, se double donc souvent d'une écriture, parfois sous prise de notes, parfois par un recopiage minutieux.

### **Lecture sous surveillance**

La déléguée mesure en partie l'aide qu'elle peut apporter aux familles en fonction de ce qu'elle lit d'elles dans les dossiers. Lorsqu'elle s'empare d'un rapport, en présence de la famille (ce peut être un rapport qui figure dans le dossier de la famille qui consulte ou dans celui d'une famille qui va venir), il lui est souvent arrivé, lors de l'enquête, d'interpeller le sociologue par un coup de

coude afin d'attirer son attention sur une description ou sur une phrase qui donnent des information sur le caractère de la personne à recevoir (« pathologique », « psychotique », « résistants », etc.) – une façon d'anticiper et de préparer l'interaction à venir. Par cette lecture, elle engage son « sens ordinaire de la normalité » (Boltanski, Darré, Schiltz, 1984, 5).

A ce titre, la déléguée présente des similitudes avec les journalistes dont Boltanski fait état, puisqu'elle juge en partie de la normalité ou de l'anormalité des parents, à ceci près que c'est rarement à partir de leurs courriers, mais généralement à partir de ce qui s'écrit sur eux. Cette lecture a une incidence directe sur la manière qu'elle aura de s'adresser aux personnes venues consulter : en retrait lorsqu'il lui semble avoir affaire à une personne présentant des problèmes mentaux, plus investie lorsque les faits relatés lui semblent mineurs. Il lui arrive ainsi de faire des pronostics sur la prochaine famille, qui disent à quel point la lecture des rapports a un effet sur elle : « il ne va pas venir, j'en suis sûre », « la prochaine, ça va être coton ». Elle préjuge ainsi de « débordements » qu'elle ne saurait parer (défenses considérées comme absurdes, négation de faits considérés comme graves, etc.), et préfère opter pour une posture mutique (voir scène 1), détachée.

Le temps imparti, les différents rituels (demande de carte d'identité, attente devant le lieu où ont lieu les consultations) indiquent déjà pour partie les limites à une consultation « libre ». La lecture ne doit pas trop s'éterniser, et l'on peut dire qu'il s'agit d'un droit de voir plus qu'un droit de lire le dossier dans son intégralité. Ceci posé, on se propose d'exposer trois scènes de consultation, observées au cours des dix-huit mois passés dans ce tribunal pour enfants.

### **Le dossier judiciaire d'assistance éducative**

Les dossiers d'assistance éducative stationnent dans les bureaux des juges pour enfants. Ils s'empilent dans tous les coins et chaque juge en a environ quatre-cents sous sa responsabilité. Mais ce sont les greffiers qui les font vivre, et qui en élaborent l'architecture. Les dossiers d'assistance éducative sont tous construits de la même manière, avec des variations en fonction de la durée des mesures, qui s'éprouve selon leur épaisseur. La couverture, plastiquée, permet de glisser plusieurs types de papiers. On y trouve une feuille synthétisant les informations sur la famille, divisée en plusieurs parties : en haut, la cour d'appel correspondant au tribunal, le nom du tribunal et le type de procédure (dans notre cas, « assistance éducative »), ainsi que le numéro de l'affaire. En dessous, se trouvent le numéro du cabinet, la date de saisine du juge et le numéro du parquet. Vient ensuite une rubrique consacrée à la famille : nom des parents, liens avec l'enfant, adresse, etc. A côté, le nom du mineur, sa date de naissance, son lieu

d'habitation. Puis sont récapitulées toutes les décisions prises par le juge des enfants, avec la date d'effet, le type de décision (jugement ou ordonnance), la durée de la mesure, le service qui s'est vu attribuer la ou les mesures. Lors des consultations, les greffiers glissent également une feuille que les parents doivent signer, et qui sera consignée dans le dossier.

A l'intérieur, se trouvent diverses chemises qui contiennent des documents de différentes natures. Une cotation a été mise en place avec le décret du 15 mars 2002, afin que les familles puissent « se repérer » dans l'architecture du dossier. La première chemise est intitulée « cote E », et porte le nom de « procédure d'audience ». On y trouve des notes manuscrites d'audience, prises par les greffiers, très souvent illisibles car écrites sur le vif. Ces notes d'audience sont le plus souvent retranscrites sous la forme de dialogues, chaque protagoniste étant représenté par l'initiale de son nom. On y trouve également des convocations, à la fois à destination des parents, des services sociaux et éducatifs, ainsi que des procès-verbaux d'audition. Vient ensuite une autre chemise, « cote C », qui porte le nom de « mesures provisoires », contenant des ordonnances, ainsi que des notifications des décisions, aux parents et aux services sociaux et éducatifs. Elle est suivie d'une autre chemise, « décisions », qui contient des jugements, mais également des notifications de ces jugements. Enfin, la chemise « pièces de fond » (« cote D »), est notamment composée des rapports des travailleurs sociaux, des rapports psychologiques ou psychiatriques, des procès-verbaux de police ou de gendarmerie, des signalements.

## **2.2. LIRE SON DOSSIER EN TROIS SCÈNES**

---

La variété des scènes observées impose un certain nombre de choix lorsqu'il s'agit d'en rendre compte. Aux deux extrêmes, la lecture silencieuse et les réactions les plus vives s'opposent. Si la seconde permet de saisir des paroles qui donnent à voir l'indignation, le sentiment d'injustice, la remise en cause de l'impartialité des travailleurs sociaux, la première, bien que plus difficile à saisir, n'est pas inintéressante : elle permet d'interroger ce que veut dire lire sous le regard de l'institution, et de saisir les effets de cette lecture sous surveillance, qui peut créer inhibition et mises en retrait. Les trois scènes présentées diffèrent ici pour une raison majeure : dans les deux premières, il s'agit pour les parents de la découverte de « leur » dossier, puisque c'est la première fois qu'ils se rendent au tribunal pour enfants à ces fins. Dans la troisième, il s'agit d'une « habituée », qui mobilise diverses compétences pour optimiser ce temps de lecture du dossier.

## Première scène : lire sous le regard de l'institution

« J'arrive à dix heures du matin, et je rejoins la déléguée au greffe central du tribunal pour enfants. Trois dossiers sont posés sur un bureau. Je m'en empare, nous passons devant l'accueil du tribunal pour enfants, puis montons vers le SEAT (Service Éducatif Auprès du Tribunal). Devant l'entrée, sont assis monsieur et madame Henri, âgés d'une cinquantaine d'années. La déléguée leur demande d'attendre, le temps qu'elle trouve un bureau, qu'un éducateur du SEAT lui attribuera. Nous nous asseyons, la déléguée entrouvre le dossier, regarde la conclusion d'un rapport de l'Espace Départemental des Solidarités (EDS, qui dépend du Conseil Général). Les parents sont dans l'entrebâillure de la porte. La déléguée lève la tête, et leur dit d'entrer. Elle les invite à s'asseoir, prend le rapport en main, et le leur tend : « c'est le rapport du service social, c'est ce que vous devez lire. » Les parents acquiescent, après tout, c'est elle la professionnelle, elle sait ce qu'il convient de lire. Pourtant, ils sont inquiets : « Notre fille ne va plus à l'école, mais elle a seize ans, elle va avoir dix-sept ans au mois d'avril. C'est juste ça qu'ils nous reprochent ? » La déléguée répond qu'elle n'a lu que la conclusion, qu'elle n'a pas tous les éléments en main. La lecture à peine commencée, elle leur glisse tout le dossier sous le rapport. Les deux parents se mettent à lire, le père émet un petit bourdonnement avec ses lèvres, comme s'il lisait à mi-voix, puis à voix basse dit à sa femme : « défaut de soin, non mais n'importe quoi ! Il faut qu'on prenne un avocat ? » La déléguée lui conseille d'attendre l'audience, et lui indique que c'est trop tard pour en faire la demande. Quand le père lit une expression qui ne lui convient pas, il donne un coup de coude à sa femme, sans que je ne sache ce qui l'interpelle. La lecture occupe environ quinze minutes, en silence la plupart du temps. Une fois terminée, le père dit : « tout ça pour ça, si elle faisait des bêtises dans la rue, je comprendrais, ou s'il y avait de l'inceste... En plus, maintenant, elle va à la mission locale, elle fait des démarches. » Le père fait état des rendez-vous qu'il a eus avec les enseignants du collège, dont un lui a dit que sa fille était « nulle ». Il prend l'exemple de son fils aîné, qui avait arrêté l'école lui aussi, mais qui est aujourd'hui plombier. Puis ils échangent avec la déléguée qui leur conseille d'accepter une mesure éducative qui pourra leur être bénéfique, ainsi qu'à leur fille. Elle leur demande également si leur fille aime cuisiner, car « il y a beaucoup de travail dans la cuisine. » Les parents acquiescent, le père dit qu'il aurait essayé de la faire rentrer à la mairie comme cuisinière, si elle avait eu dix-huit ans, car lui-même est cuisinier. Ils repartent semble-t-il moins inquiets qu'ils ne sont arrivés, après avoir passé trente minutes dans le bureau. » (Consultation n° 59)

La convocation n'est semble-t-il pas comprise par les parents. A quel âge un adolescent peut-il quitter l'école sans être classé parmi les « absentéistes » ? Pour les parents, leur fille a passé la limite, et a basculé parmi ceux qui cherchent une formation, voire un emploi<sup>26</sup>. Pourtant, ses absences ont enclenché un rapport du collège adressé à l'inspection académique, ainsi qu'un signalement au Procureur de la République. C'est pour clarifier ce malentendu que les parents se rendent au tribunal afin de lire le dossier, découvrir les raisons de ce qui leur arrive. Si le signalement leur semble excessif, c'est en même temps un soulagement puisqu'il semble bien qu'ils aient craint la découverte d'autres motifs à leur présence au tribunal.

Ils découvrent également que la lecture du dossier est restreinte par les circonstances de sa consultation. A cause de la limitation du temps de consultation à trente minutes, la lecture est d'emblée orientée par la déléguée, qui

---

<sup>26</sup> L'ordonnance n°59-45 du 6 janvier 1959 a prolongé l'obligation scolaire jusqu'à l'âge de 16 ans révolus.

se passe seulement les « pièces importantes ». La pièce majeure, c'est le rapport des travailleurs sociaux, que la déléguée conseille toujours de lire en premier : c'est le document principal sur lequel le juge s'appuiera et prendra sa décision. La lecture se fait presque sous commande, puisque la déléguée extrait un seul rapport, ne remet que tardivement le dossier complet aux mains des parents. On ne donne pas le dossier à lire comme on délivre une archive au chercheur, lorsque celui-ci a commandé une cote dans une bibliothèque.

Au tribunal, on ne peut pas choisir son coin, et commencer à l'abri des regards des autres son travail de lecture. La déléguée ne s'éloigne pas pour laisser l'espace physique de la lecture. Elle est à un mètre à regarder ceux qui lisent, comme dans un commissariat où l'officier de police donne à relire la déclaration. Peut-on soutenir qu'on donne à lire « son dossier » lorsqu'il est ainsi sous contrôle rapproché, tant physique que visuel ? Et qu'est-ce que lire sous le regard d'une autorité alors même que l'accès doit être « libre » ? Cela oblige à lire à voix basse, à donner des coups de coude lorsqu'on est en désaccord, à maîtriser ses émotions quand les phrases deviennent invasives. On oblige ainsi le public à revendiquer une plus grande place spatiale, à demander le dossier entier, à construire son espace alors que des yeux sont penchés sur lui.

Dans cette scène comme dans d'autres, la présence de la déléguée étouffe la lecture du dossier et les réactions qu'elle pourrait engendrer si elle se faisait dans un autre contexte, hors de l'institution. Ce ne sont pas les compétences scolaires et cognitives qui constituent ici un empêchement à la lecture et à sa mise en commun entre ces deux parents, mais le fait de lire à proximité et sous le regard de la déléguée. L'agencement spatial de la situation de lecture fait que, même si les justiciables disposent à priori des compétences de lecture, celles-ci ne peuvent pas être mises en œuvre, du fait de la présence physique de quelqu'un d'étranger à leur appréciation de la situation, i.e. leur lecture.

Lire, ce n'est pas seulement la compréhension des mots par un lecteur isolé. Les analyses statistiques de l'INSEE sur la lecture en font une pratique individuelle, qui doit être approchée en fonction du support (en l'occurrence le livre) et du nombre de lectures par personne<sup>27</sup>. Or, contrairement à cette définition trop restrictive, la lecture est souvent, (de même que l'écriture par ailleurs, voir sur ce point les études de *social literacy*<sup>28</sup>), une entreprise collective, qui implique l'interaction. La scène ci-dessus nous le montre clairement : l'homme souhaite échanger avec sa femme sur « ce qu'il vient d'avoir lu », afin de convenir avec elle d'une lecture possible, d'une

---

<sup>27</sup> Voir par exemple Hélène Michaudon (2001).

<sup>28</sup> Voir notamment les travaux de Shirley Brice Heath, (1983).

interprétation, afin de définir conjointement le sens du document. Or, la présence de la déléguée rend difficile cet échange et accord : le couple passe alors par la communication silencieuse, celle qui est censée être ignorée par les autres personnes présentes.

La lecture partielle qu'impose le manque de temps oblige par ailleurs à faire une lecture « en diagonale » des diverses pièces contenues dans les dossiers. A mesure que le temps passe, et qu'il paraît possible d'examiner d'autres pièces que le rapport des travailleurs sociaux, les parents survolent de plus en plus les documents, au point parfois de chercher des yeux des mots susceptibles de les accuser. C'est d'autant plus vrai lorsqu'ils lisent les procès-verbaux de police, qui regroupent souvent plusieurs dizaines de pages, et dont une lecture exhaustive nécessiterait plusieurs heures. Si bien que l'attention à la lecture, à mesure que passe le temps durant la consultation, s'affaiblit. C'est la question de la possibilité de lire un dossier *en entier* qui se pose ici. Entre les différentes graphies, les divers types de langages (judiciaire pour les ordonnances, les requêtes, les jugements, policier pour les procès-verbaux ou les mains courantes, éducatif et psychologique pour les rapports), il semble qu'il soit difficile de passer de l'un à l'autre.

Cette scène, comme la suivante, est celle d'une découverte. Dans la majorité des cas, les familles ne sont jamais venues lire le dossier, puisqu'elles sont convoquées pour la première fois chez le juge. On voit bien que la question majeure, ici, est de savoir comment lire un document, et comment il est lu. Une lecture exhaustive et rectiligne semble impossible, elle se heurte à la nécessaire mise en commun de la compréhension.

## **Deuxième scène : la dispute exposée**

Une mère vient de sortir du bureau, et la déléguée a été avertie par l'homme qui s'occupe de l'accueil du tribunal pour enfants que « le rendez-vous de onze heures est arrivé ». La déléguée, qui a parcouru un signalement dans le dossier, se lève et va chercher les personnes. Un homme et une femme entrent dans le bureau, accompagnés de leur fille de un an. Il y a eu un signalement à la naissance de l'enfant, car les parents se sont disputés à la maternité. La mère est très nerveuse, elle commence à lire le rapport et s'emporte : « cette assistante sociale, quelle pute ! » La déléguée lui dit qu'il ne faudra pas parler ainsi lors de l'audience, la mère répond : « non mais c'est les assistantes sociales, je les déteste, qu'est-ce qu'elle vient m'emmerder avec ma fille, elle a qu'à s'occuper de ses enfants cette conne. » Un silence se fait, le père demande à la déléguée : « vous êtes assistante sociale ? » Celle-ci opine en ajoutant : « oh, mais si je vous avais eue en mesure, madame, je sais qu'on se serait fâchées, mais j'aurais toujours été franche. » Le père et la mère (qui a la garde de l'enfant) ne vivent plus ensemble, mais disent qu'il n'y a aucun problème pour que lui voie sa fille, alors que le rapport fait état d'une main courante du père qui n'aurait pu, à un moment donné, rencontrer son enfant. La mère l'accuse d'avoir trop parlé à l'assistante sociale, et ajoute qu'il aurait du « fermer [s]a gueule. » Peu avant de partir, elle dit qu'elle va appeler l'assistante sociale pour « lui régler son compte », et ajoute : « s'il y a une mesure éducative,

je retourne vivre à Madagascar, je lui dirai au juge. » Elle demande également à la déléguée si elle pense qu'il y aura une mesure, car le rapport est ambigu : l'assistante sociale y insiste sur la nécessité d'une coopération de la mère pour se faire aider, en raison de ses « problèmes psychiques » et des « problèmes matériels ». La déléguée se dit incapable de faire un pronostic. Lorsque les parents repartent, ils mettent l'enfant dans la poussette et la mère se met à pleurer, disant qu'il y a des parents qui maltraitent leurs enfants, « et moi, on vient me faire chier. » (Consultation n° 43)

Lire son propre portrait déformé est perçu comme une atteinte personnelle. Ont-ils trop parlé ? *A posteriori*, les familles réalisent pleinement qu'il ne s'agit pas seulement d'un enregistrement de leurs paroles, mais que les travailleurs sociaux ont convoqué d'autres versions que les leurs : ils ont appelé la maternité, le service de Protection Maternelle et Infantile (PMI), ils ne se sont pas contentés de retranscrire les propos des parents. De même, c'est l'écart entre la conversation privée et sa transcription qui interroge, avec ces questions : « est-ce que j'en ai trop dit ? Est-ce que je n'aurais pas dû me taire ? » Leurs paroles sont mineures eu égard à d'autres. Ils découvrent que « leurs disputes intimes » sont exposées au grand jour et que cela leur est préjudiciable. Ainsi, le dossier renforce la dispute : plusieurs mois après la naissance de leur fille, les deux parents sont de nouveau confrontés à une scène qui leur semble désormais lointaine. Or les professionnels, eux, ne l'ont pas oubliée, et elle circule dans les rapports, de la maternité à l'assistante sociale de secteur. Ici, la lecture reste partielle, car elle provoque rapidement des réactions. La présence de la déléguée est susceptible de détourner de l'activité de lecture, d'autant plus lorsqu'elle fait état de son ancien métier. Pour les parents, il s'agit alors moins de lire que de tenter de glaner des informations sur la suite qui sera donnée au rapport de l'assistante sociale.

A la différence du couple de la première scène, ceux-là (principalement la mère) réagissent de manière plus virulente, estimant qu'ils sont accusés par l'assistante sociale qui a rédigé le rapport. Pour la déléguée, il s'agit de désamorcer une situation qui est potentiellement conflictuelle, et au cours de laquelle elle est prise à partie. En ce sens, la consultation consiste à réguler les émotions des personnes venues lire le dossier. Elle sert à contrôler les incontrôlables, ceux qui pourraient passer leur temps à s'en prendre aux travailleurs sociaux lors de l'audience.

De sorte que se dessine une ligne de partage entre les parents pour lesquels il est possible de faire accepter, presque dès le début, leur nécessaire adhésion, et ceux qui transgressent les règles de l'institution. Le rôle de la déléguée, en plus de réguler les émotions, est donc de modérer les sentiments d'accusation. Car c'est bien là un des constats majeurs de nos observations : lire son dossier, c'est se voir dans la posture d'un accusé. La déléguée permet de définir autrement ce qui a été lu. Sa présence n'est pas uniquement de l'ordre de l'empêchement, c'est

aussi une manière de faire passer, d'écarter le conflit ouvert. En cela, elle concourt à s'écarter du dossier, à minorer le rôle des écrits pour se concentrer sur ce qui ne va pas.

La lecture (ou son arrêt) dépend de ce qu'elle provoque. L'attention aux documents varie en fonction du sentiment d'accusation éprouvé par les parents. En cela, la consultation du dossier peut se transformer en un échange dans lequel le dossier est mis en arrière-plan. Pour la déléguée, éloigner les familles de la lecture peut s'avérer salutaire. En engageant le dialogue avec elles, elle tente d'apaiser les critiques émises à l'égard des scripteurs.

### **Troisième scène : l'habituée**

« Madame Laurent est une habituée de la consultation. Son fils est placé depuis plusieurs années dans un foyer. Manifestement, la déléguée ne l'apprécie guère et a décidé de « faire la sourde », c'est-à-dire qu'elle détournera le regard pendant toute la consultation, et qu'elle répondra aux questions en disant « je ne sais pas. » En habituée, Madame Laurent se refait mentalement toute la procédure, et se demande comment elle pourra récupérer son enfant. Lorsqu'elle entre dans le bureau, elle sait déjà ce qu'elle veut : le rapport des éducateurs du foyer. Elle sort un stylo et un carnet qui contient déjà beaucoup de notes. Elle a demandé le rapport du foyer, la lecture commence. Après avoir lu quelques phrases, elle s'exclame : « mais c'est faux ! Ça tombe super bien, je dois voir mon avocate cet après-midi. » Puis elle se remet à lire, stylo en main. Quelques minutes après, elle dit : « je comprends pas pourquoi on m'explique pas le contenu du rapport. On a fait toute la lecture à mon fils, et moi, je suis exclue. Ça je trouve pas normal parce que personne prend le temps de m'expliquer [...] Vers qui je peux me tourner ? Est-ce qu'il y a une personne ici qui devrait m'aider ? Personne est là pour m'expliquer. Je trouve ça dégueulasse [...]. On l'amène chez le médecin, je suis au courant de rien, je l'apprends par la bouche de mon fils [...]. Y'a rien, je suis mise de côté. Je me demande pourquoi y'a des audiences, pourquoi je viens ici, pourquoi prendre des notes, je sais pas pourquoi. Parce que je suis pas considérée comme sa mère. On me tient pas informée de ce qui se passe. Je suis vraiment à l'écart, je me demande pourquoi je viens ici. » Elle se remet à lire le rapport, puis : « n'importe quoi. Mais c'est entièrement faux, ce truc, c'est pas possible. L'activité sportive, il a des problèmes de dos. Ça fait trois ans qu'il a des problèmes de genoux, mais c'est entièrement faux ! Mais je sais pas s'ils comprennent vraiment ce qu'on leur dit. C'est constamment comme ça, y'a des erreurs comme ça. Ça fait trois ans que je dis qu'il a des problèmes de genoux, là ils marquent des problèmes de dos, c'est n'importe quoi, franchement. Et la référente qui est quasiment tout le temps en arrêt, que j'arrive jamais à voir. Je vais attaquer en procès, je m'en fous, de toute façon j'ai le temps. » Jusqu'à la fin de la consultation, elle prend des notes. La déléguée lui demande de se presser, et lui dit : « non mais regardez la conclusion. » La mère lui répond qu'elle l'a déjà recopiée. La déléguée lui tend la feuille où elle doit apposer sa signature, preuve qu'elle est bien venue lire le dossier. Lorsqu'elle repart, la mère dit : « bon bah merci, à la prochaine. » (Consultation n° 45)

Madame Laurent veut comprendre. Elle cherche par la lecture à traduire ce qui s'est passé. Le problème de dos est un problème de genou. L'erreur pour elle est importante. De loin, on pourrait dire qu'elle chicane, mais de son point de vue, ce n'est pas un détail, c'est de son fils dont il est question. Elle trouve anormal que le foyer puisse être approximatif dans ses écrits, pour elle, c'est comme une faute professionnelle. La destitution de son statut de mère rend impossible sa prise de lecture sur des événements qui lui échappent. Car elle vient trouver des traces de



ce que vit son fils dans un quotidien qui lui échappe. Elle demande ouvertement de l'aide à la traduction, mais la déléguée regarde sur le côté. D'ailleurs, doit-elle traduire ?

Dès le début de la lecture, madame Laurent cherche ce qui pourrait lui paraître faux, ce qu'elle pourra attaquer au moment de l'audience. La lecture diffère de celle des deux scènes précédentes, au sens où madame Laurent possède une grille de déchiffrement des écrits des professionnels, qui repose principalement sur la recherche des approximations. Elle lit le rapport en ayant en tête une éventuelle contre-attaque. Cette scène nous montre une autre pratique très fréquente : copier le dossier, c'est traduire, intégrer dans son « bon droit » tout ce qui « ne va pas ». L'accès au dossier, le recopiage, fonctionnent alors comme le moyen de rééquilibrer le jeu d'accusation, et de mettre en place une défense.

Le fait d'emporter chez soi l'équivalent des documents, c'est se donner la chance de différer sa défense, en disposant à son domicile d'un double du dossier, ce que la consultation ne permet théoriquement pas. C'est également reconnaître la « valeur inégalable »<sup>29</sup> du texte, et donc le prendre au sérieux. Pourtant, bien qu'elle se donne comme objectif de recopier le plus de pièces possibles, madame Laurent ne parvient pas totalement à éviter de déchiffrer ce qui est écrit. Le fait de recopier est espéré comme une activité presque passive, comme un transfert de l'écriture d'un support à un autre, mais cela ne fonctionne jamais totalement, parce qu'il est fait état de soi.

Ces trois scènes permettent d'identifier certaines constantes et lignes de partage dans la lecture du dossier. D'une part, venir lire « son » dossier au tribunal pour enfants ne relève pas de la même logique selon que l'on fait l'expérience de cette juridiction pour la première fois (scènes 1 et 2) ou que l'on est un ou une « habitué » (scène 3). Pour les plus aguerris (scène 3), la procédure est connue, il s'agit de négocier un peu plus de temps que ce qui est généralement accordé, afin de recopier un rapport dont on sait par avance qu'il doit être arrivé. Si la lecture entraîne encore des réactions, ils ont assimilé la nécessité de maîtriser leurs paroles face aux travailleurs sociaux, ce qui se ressent bien souvent dans le rapport envoyé au juge : « Madame n'est pas coopérante », « Monsieur refuse toute aide qu'il considère comme une intrusion ». Dans ce cas, les parents sont engagés dans une lutte dont ils espèrent sortir vainqueurs, raidissant leur défense, souhaitant contre-attaquer parfois, en espérant que le juge prendra en compte les erreurs qu'ils ont relevées dans le rapport.

---

<sup>29</sup> Sur ce point, voir Jean-Pierre Albert, « Je copie donc je suis. Quelques bénéfices marginaux d'une pratique illégitime », in Christine Barré-de Miniac (Ed.), *Copie et modèle : usages, transmission et appropriation de l'écrit* : Paris, INRP, 2000, p. 195-206, p.9.

On a vu que les délais sont très serrés quand il s'agit de prendre connaissance du dossier : en trente minutes, il faut savoir choisir les pièces qui comptent, et la déléguée incite principalement à lire les rapports des travailleurs sociaux. Les parents « habitués » savent également que les pièces les plus anciennes se trouvent en-dessous, et que du même coup, elles ne comptent plus guère dans la décision du juge.

### **2.3. MODES DE LECTURE ET DÉFENSE DE SOI**

---

Essayons maintenant d'analyser les postures des familles face à l'écriture, en posant comme préalable que la scène de consultation laisse apparaître avant tout des attitudes de défense. Comment les familles se défendent-elles, ou bien comment acceptent-elles, voire reprennent-elles à leur compte ce qui s'écrit ?

#### **Lecture et estime de soi**

Un écrit dans un dossier au tribunal pour enfants touche à la réputation de ceux qui en sont l'objet. Florence Weber a montré à quel point cette question était centrale dans la publication des cas ethnographiques (Weber, 2008). Tout sociologue a pu éprouver les critiques à l'encontre de son travail lorsqu'il rend son rapport de recherche et qu'il doit en discuter avec ceux-là mêmes qui en sont l'objet. Pour Florence Weber, « ce qui blesse un enquêté correspond souvent à des aspects mineurs de l'analyse sociologique, une date erronée, un pseudonyme aux connotations désagréables, un sentiment incompris, l'évocation d'une impolitesse ou d'un sentiment indélicat. Plus encore, le malaise provient de malentendus sur le statut des concepts utilisés » (Weber, 2008, 144). On verra plus loin que cette remarque est valable pour la lecture des dossiers, puisque les « blessures » portent sur des mots qui qualifient les personnes et sur la manière qu'ont les scripteurs d'appréhender attitudes et événements.

Ce constat quant à la publication des cas en sociologie ou en ethnographie, bien qu'en apparence éloigné de notre objet de recherche, nous permet de poser deux questions : que lisent les familles venues consulter les dossiers ? Qu'est-ce qui autorise à porter un jugement sur la vie des personnes, et qu'est-ce qui est fait de ces jugements à partir du moment où ils sont lus par ceux qui en sont l'objet ? On se propose d'abord de revenir sur ce qui provoque des réactions, à savoir les mots employés et les interprétations des professionnels, en postulant que la lecture est brouillée par ce qui n'est pas accepté par les lecteurs. On verra ensuite

sous quelle forme ces mêmes lecteurs se défendent de ce qu'ils conçoivent comme une mise en accusation.

### Une lecture brouillée

La lecture du dossier n'est jamais ininterrompue. Elle est toujours morcelée, fractionnée, en fonction de ce qui interpelle les parents. On a vu dans les trois scènes présentées que les lecteurs s'arrêtent fréquemment lorsqu'ils parcourent un document. Lorsqu'ils sont deux, cela se manifeste par une communication silencieuse (scène 1), à la fois corporelle (les coups de coude) ou verbale (les chuchotements), plus rarement par des invectives (scène 2). Lorsqu'ils sont seuls, leur seule interlocutrice est la déléguée, à laquelle ils demandent explications et clarifications. Même lorsqu'il s'agit de recopier, et donc de rentabiliser le temps imparti, il semble difficile de ne pas répondre à ce qui est écrit, quand bien même cela détourne de l'activité d'écriture (scène 3). Lecture, écriture et oralité sont donc souvent entremêlées les unes aux autres.

L'arrêt de la lecture est lié à un mot qui semble inadéquat ou qui n'est pas compris, et qui peut occuper de longs moments de discussion avec la déléguée ou faire l'objet d'une prise de note qui sert à s'opposer à la définition de la situation. On peut citer l'exemple de ce père dont la lecture devient quasiment impossible à partir du moment où il a lu qu'il était « nerveux ». Tout le déchiffrage qui suivra se fera avec ce mot en tête, qui sonne pour lui comme une remise en cause de son statut, tandis qu'il estime *a contrario* qu'il fait de son mieux pour ses filles, alors que son ex-femme ne fait rien pour elles, et les met même en danger, selon lui. C'est aussi le cas d'une mère qui lit une requête signée par le Procureur de la République dans laquelle il est noté « apathie scolaire et problèmes alimentaires » au sujet de sa fille. Cette mère traduit l'expression « problèmes alimentaires » en « malnutrition », ce qui va occuper plusieurs minutes dans la discussion qu'elle aura avec la déléguée, qui tentera de lui faire comprendre que sa fille ne fait rien à l'école et qu'elle ne mange pas assez, alors que pour la mère, au contraire, elle mange trop.

Le sens d'un mot peut donc faire l'objet d'une tentative de définition commune avec la déléguée. Deux aspects sont remarquables dans cette traduction qu'elle peut effectuer. D'un côté, la déléguée choisit toujours un synonyme ou une expression qui affaiblit ce qui se vit comme une accusation. Cela lui permet de désamorcer une situation qui peut lui échapper. Parfois même, elle s'oppose à la définition que les parents peuvent faire d'un terme, comme lorsque la mère traduit « problèmes alimentaires » en « malnutrition », et qu'elle la « corrige ». De plus, elle transcrit parfois un mot par des expressions corporelles, qui lui

semblent appropriées pour en améliorer la compréhension. Dans cet échange, il s'agit donc de s'accorder sur un sens possible à la lecture, plus particulièrement sur le sens d'un ou de plusieurs mots ou expressions. Il s'agit donc d'un *literacy event*<sup>30</sup>, au sens où au moins deux avis sont donnés sur le sens d'un même document, et au sujet duquel il faut négocier une définition qui puisse faire consensus. La lecture d'un dossier ou d'un rapport n'est donc pas une pratique linéaire, mais s'apparente à une activité collective, qui passe par de fréquents arrêts. Lorsque lecture et écriture s'entremêlent, le déchiffrement devient plus difficile. Cette triple activité de lecture, de discussion et d'écriture, affaiblit l'attention à la lecture en même temps qu'elle l'intensifie dans la recherche des signes qui pourraient accuser le lecteur. Mais quels sont-ils ces mots qui posent problèmes ?

### Les tiroirs des mots

Si l'on revient vers Florence Weber, ce sont en premier lieu les « concepts » des professionnels qui stoppent la lecture et qui font l'objet de discussions avec la déléguée. On vient d'en avoir un aperçu : « apathie scolaire », « défauts de soins », « problèmes psychologiques », « souffrance », font partie du langage courant des professionnels, qu'ils exercent dans l'éducatif (les travailleurs sociaux) ou dans l'institution judiciaire (Procureur de la République). Pour la plupart, ces vocables ont un fondement juridique et/ou administratif, et ne constituent pas pour les professionnels des termes à utiliser avec précaution, mais au contraire le moyen de qualifier des situations et des actes, par rapprochement<sup>31</sup>.

Pourtant, s'ils font l'objet de discussions et de réactions, c'est qu'ils nuisent à la réputation et à l'estime de soi de leurs lecteurs. Se découvrir dans un dossier au tribunal constitue alors une initiation au stigmatisé. En l'occurrence, le regard est celui du professionnel, qui agit dans le cadre d'un collectif de travail (un service éducatif ou un tribunal), et qui est convié à livrer sa version des faits par l'institution judiciaire. Le rapport qui est lu est donc considéré par les familles (à juste titre, puisque les magistrats suivent presque toujours les orientations des

---

<sup>30</sup> Terme traduit en français par l'expression « événement de littéracie », qui est défini comme « toute séquence d'action, engageant une personne ou plus, dans laquelle la production ou la compréhension de l'imprimé joue un rôle » (Anderson, Teale, Estrada, 1997, 313-329). L'élaboration commune d'un sens possible donné au document, les négociations qui en permettent l'émergence font que l'on est bien dans ce cas de figure.

<sup>31</sup> Jean-François Laé note, au sujet des guides de signalement qui se sont multipliés ces dernières années qu'ils « permettent de classer les situations rencontrées dans une typologie qui, avec un peu de sagacité, permettra la mise en œuvre d'une réponse. » (Laé, 2008, 139). Ainsi, ces termes aident tout autant à rédiger qu'à se conformer à une manière de décrire les familles. Dans l'entre soi professionnel, ils n'apparaissent pas problématiques tant ils constituent une aide à la rédaction.

professionnels) comme ayant plus de poids que leur parole à l'audience ou leurs courriers envoyés au juge.

On peut alors dire que ce n'est pas parce que des termes font consensus dans l'entre soi professionnel qu'ils sont lus similairement par ceux qu'ils désignent. Et il ne s'agit pas d'un malentendu, mais plutôt d'une lecture inconciliable avec la description faite par les scripteurs. Tel le sociologue qui décrit les « stratégies » d'un individu (Weber, 2008, 144), mot qui a un sens dans sa discipline mais qui en possède un autre pour le lecteur dont il est fait état, le professionnel de l'enfance en danger qualifie des situations par des mots dont la manipulation ne lui pose pas de problèmes<sup>32</sup>. Les travailleurs sociaux insistent d'ailleurs souvent pour dire que si, par le passé, leurs écrits ont pu contenir des termes « accusatoires », ce n'est désormais plus le cas. Or, l'observation de ces scènes montre que la chose est beaucoup plus complexe, puisque des termes ou expressions font problème lorsqu'ils sont lus.

*Être pris dans l'écriture d'autrui*, c'est aussi lire sur le papier un sens accordé par des professionnels à des événements qui n'en sont pas pour soi, ou qui s'interprètent différemment : à la phrase « les enfants vont et viennent devant nous sans nous prêter attention », une femme s'oppose : « moi, je l'ai pas vu comme ça, ils vivaient leur vie, ils ne les connaissent pas, ils ne vont pas venir vers eux ». La lecture est un moment où s'éprouve la réversibilité d'une scène vécue ou d'une parole livrée. Le récit écrit d'un événement, le compte-rendu d'une rencontre par un professionnel ne peut pas totalement concorder avec celui qui est fait par ceux qui viennent consulter.

On ne lit donc pas « son » dossier au tribunal pour enfants comme on lit un livre. En être le premier protagoniste entraîne une *attention intense à ce qui se dit de soi*. L'observation nous a ainsi permis de voir que les conclusions des rapports sont secondaires pour les parents, tandis que la déléguée parcourt d'abord les fins de rapports avant de recevoir les familles. Tout se passe comme si les lecteurs comprenaient le sens du document à travers ce qui s'écrit sur eux. Le partage qu'ils font diffère donc de celui que le professionnel donne à ce qu'il écrit. Ainsi, on peut dire qu'un rapport est lu sous l'angle des torts ou de l'absence de torts, en fonction des termes qui les désignent et des interprétations qui sont faites par les

---

<sup>32</sup> Pour Luc Boltanski, « une institution est un être sans corps à qui est déléguée la tâche de dire ce qu'il en est de ce qui est. C'est donc d'abord dans ses fonctions sémantiques qu'il faut d'abord envisager l'institution. Mais le problème, c'est que comme il n'a pas de corps, cet être ne peut pas parler, au moins autrement qu'en s'exprimant par l'intermédiaire de porte-parole, c'est-à-dire d'être d'os et de chair comme nous le sommes tous. À ces institutions revient donc la tâche de confirmer ce qui est ; de dire ce qu'il en est de ce qui est et de ce qui importe. ». Ces *fonctions sémantiques* de l'institution sont particulièrement prégnantes dans le cas de la protection judiciaire des enfants, au sein de laquelle les travailleurs sociaux notamment font office de *porte-parole*. Voir Luc Boltanski, (2008, 26).

professionnels, quand bien même, on le verra, ils essaient de lutter contre. À ce titre, *la lecture comporte un caractère prédictif*, puisqu'il s'agit pour les parents de deviner ce que les scripteurs vont demander au juge des enfants, à travers ce qu'ils lisent sur eux-mêmes. Avant même d'en arriver aux conclusions, qui d'ailleurs ne dissipent pas toujours les impressions premières, eu égard aux orientations préconisées, il s'agit donc d'anticiper ce qui va être décidé par le juge<sup>33</sup>.

Si le fait de s'accorder sur un sens donné au document est essentiel, et s'il participe pour partie à la régulation des émotions, il n'en reste pas moins que les critiques émises à l'encontre des écrits sur soi entraînent presque invariablement une défense de soi, qui semble indispensable aux lecteurs. D'où la mise en place de stratégies de défense, qui visent à s'opposer au document, par divers biais, comme on va le voir maintenant.

## **Défense de soi**

Est-il possible d'accepter ce qui s'écrit sur soi dans un espace dont les parents devinent qu'il aura des conséquences sur leur vie ? La défense de soi commence bien avant l'audience. Elle porte d'abord sur la légitimité à porter un regard sur la famille. Se lire dans un rapport écrit par un travailleur social, dans un signalement ou dans une requête en « enfance en danger » par le Procureur de la République, c'est faire l'expérience du regard sur soi et sa famille au sein de l'institution judiciaire.

### ***Invalider les écrits***

Il faut d'abord souligner que si certains parents ont un avocat, ils sont peu nombreux et de toute évidence, s'il y en a un, cela n'affaiblit pas la nécessité qu'il y a à se défendre sur le moment. Cependant, et on l'a vu dans la première scène, l'avocat n'est pas jugé comme indispensable en assistance éducative, ce que confirme l'attitude de la déléguée, qui demande souvent « pour quoi faire ? » lorsque des parents lui posent cette question. Dans ce cas, il ne s'agirait pas, pour les parents, de battre en brèche les arguments des travailleurs sociaux et du juge des enfants, mais plutôt de prendre en compte les reproches et les conseils prodigués. En un sens, on leur signifie que ce n'est pas sur la forme qu'il faut dépenser de l'énergie, mais sur *leurs propres problèmes*. La présence de l'avocat soulève instantanément la question de la bataille judiciaire, de la confrontation

---

<sup>33</sup> Les sigles utilisés par les professionnels, tels qu' « IOE », « AEMO » ou « OPP » ne parlent aux parents qu'une fois qu'ils en ont fait l'expérience.

des parents avec les services sociaux, sous les yeux du juge, chargé de faire la part des choses<sup>34</sup>. Or, si le contradictoire est mis en avant comme argument principal pour la mise en place de ce droit, il n'est pas compris de la même manière par les justiciables et par les institutions. Pour les premiers, il s'agit d'une confrontation avec ceux qui écrivent sur eux, principalement les travailleurs sociaux<sup>35</sup>. Pour les seconds, il s'agit plus de respecter une règle procédurale.

Lors de la consultation, la défense s'exerce donc en leur propre nom par les parents. On peut d'abord la mesurer à l'aune des pratiques scripturales des lecteurs. Parmi ceux-là, la constitution d'un dossier, le recopiage, appartiennent à ceux (ou plutôt celles) qui sont depuis longtemps en relation avec les services éducatifs et la justice (scène 3). Ce type de défense est assez déprécié par la déléguée, mais également par les greffiers. Certaines familles sont ainsi dites « procédurières ».

Le plus souvent, ce sont des femmes qui sont désignées comme telles. Ce sont celles qui deviennent des expertes de leurs propres dossiers, connaissant les dates d'audience par avance, en fonction de la durée des jugements, sachant à quel moment un rapport d'évolution sera envoyé au tribunal, demandant parfois à venir trois ou quatre fois consulter leur dossier, estimant que chaque consultation est trop courte. Pour la plupart, il s'agit de mères dont l'enfant est placé, dont les attitudes font l'objet de récits entre les professionnels du tribunal : « elle me dit « vous ne savez pas ce que c'est que d'avoir votre fils placé ». Ben non, je ne sais pas ce que c'est, mais qu'est-ce que vous voulez que j'y fasse » (Une greffière s'adressant à la déléguée en charge des consultations). Cette mère profite d'un « traitement de faveur », sur l'agenda a été noté : « à surveiller. Elle peut essayer de voler des pièces du dossier. » Trois jeudis de suite, elle prendra rendez-vous et se présentera pour lire son dossier, estimant n'avoir pas eu assez de temps à chaque fois. À la fin de la troisième consultation, elle dira qu'elle veut reprendre rendez-vous, provoquant la colère de la déléguée qui lui dira « ça suffit, vous avez eu assez de temps. » Vouloir voir et revoir son dossier est considéré comme un « abus de droit », une manière de contrarier volontairement l'institution<sup>36</sup>. Mais pas question de voir une régularité dans ces défenses. Elles sont plutôt

---

<sup>34</sup> Dans les services éducatifs, les avocats ne sont généralement pas bien vus. Une éducatrice spécialisée racontait que lors d'une audience, elle n'avait pas du tout apprécié l'attitude de la juge des enfants : « elle lui disait « Maître », à l'avocate, elles rigolaient ensemble, et moi, franchement, j'étais mal à l'aise. »

<sup>35</sup> Même si ce ne sont pas exclusivement les travailleurs sociaux qui sont visés, ainsi de cette mère qui veut porter plainte contre un brigadier de police et note son nom écrit sur un procès-verbal.

<sup>36</sup> Madame Laurent, la protagoniste de la scène 3, se verra interdire par la déléguée la possibilité de venir un troisième jeudi de suite lire son dossier au tribunal. Rencontrée quelque temps après à son domicile, elle me dira : « elle m'a baratinée, la petite dame, j'ai regardé, j'ai le droit de venir autant de fois que je veux pour lire mon dossier ».

reléguées du côté de la psychiatrie, puisque l'acharnement et l'emploi intensif des papiers ou des voies de recours par ces usagers témoignerait d'une « pathologie » mentale<sup>37</sup>.

Si ces défenses passent par des pratiques d'écriture intensives, qui prennent la plupart du temps la forme d'un recopiage, et qui supposent a minima la possession d'un carnet ou d'un dossier au domicile, elles diffèrent peu de l'ensemble des moyens mis en œuvre pour repousser ce qui s'écrit sur soi. Le point commun à toutes ces postures tient à la recherche d'une sorte de « vice de forme » pour absence de précisions dans les écrits professionnels. Si l'on revient vers ce que nous dit Florence Weber, pour qui les « blessures » des enquêtés et les reproches qu'ils formulent reposent en partie sur ce que l'enquêteur considère comme des « aspects mineurs », on peut faire le lien avec les critiques émises par les familles, et ce qu'elles comptent mettre à jour lors de l'audience. On a vu que la lecture peut être brouillée par le surgissement de certains mots, qui donnent lieu à discussion. On peut tout autant faire ce constat lorsqu'il s'agit de remettre en cause les écrits des professionnels. La rencontre avec ce qui est considéré comme une imprécision, une erreur d'analyse, entraîne une lecture où d'autres imprécisions vont être recherchées. Dès lors qu'ils trouvent une « erreur » dans le rapport des travailleurs sociaux, les parents s'attachent à les relever toutes, cherchant à discréditer l'écrit par une somme d'approximations. C'est le cas lorsque les familles découvrent « leur » dossier pour la première fois.

Bien souvent, le crayon et la feuille sont dans le sac ou dans la poche. C'est à la lecture d'un mot de trop, d'un stigmatisme plus fort que les autres, d'une interprétation que les lecteurs estiment tronquée, qu'ils sortent le papier et le stylo ou qu'ils les demandent. Dans une réaction vive, il faut exercer son droit de défense, comme si le fait d'écrire les mots du travailleur social permettait de les désamorcer : « FAUX », écrit une mère à côté de chaque morceau pris en notes. La feuille volante rangée dans le sac à main ou dans la poche ne sera peut-être que rapidement relue, sans que le scripteur ne se souvienne des circonstances de leur écriture. On écrit le nom du travailleur social, la date de l'écriture du rapport, quelques mots ou expressions, parfois accompagnés d'un commentaire personnel. Rien ne présage cependant de l'utilisation qui pourra en être faite lors de l'audience, ni même de la constitution d'un dossier personnel dans lequel les parents rangeraient toutes leurs notes.

---

<sup>37</sup> Il ne s'agit pas d'une mobilisation collective, et les associations de soutien aux parents d'enfants placés ou en assistance éducative, si elles existent, sont peu nombreuses et peu connues par les familles. Une fois seulement, une mère est venue accompagnée par une volontaire de l'association ATD Quart Monde. Le rapport du travailleur social faisait état de la présence de cette femme lors de la visite à domicile. Il semble bien que cette présence ait eu des effets sur le scripteur, dont on peut supposer que la rédaction du rapport a été faite en fonction notamment de cette volontaire, sorte de surveillante du travailleur social.



### *En appeler au juge*

Toutefois, le sentiment d'injustice qui peut s'éprouver à la lecture trouve son pendant dans une demande de justice, rehaussée par le fait que la lecture se situe presque systématiquement en amont de l'audience. Les familles espèrent de l'audience – d'autant plus lorsque c'est la première fois qu'elles s'y rendent – que le juge démêle le vrai du faux, accorde une place à leurs critiques à l'égard des professionnels, qu'elles puissent « s'expliquer ». En somme, au tribunal, le sentiment d'injustice aurait d'autant plus de chances de s'exprimer que c'est le lieu où la justice doit pouvoir s'exercer. C'est pourquoi les familles qui ont fait appel elles-mêmes au juge pour enfants expriment le plus souvent une grande déception à l'égard des écrits produits sur elles, ainsi de cette mère qui, à la lecture d'un rapport d'AEMO, dit : « j'ai fait appel au juge, et voilà ce qu'ils écrivent sur moi. Si j'avais su, je me serais débrouillée seule. » Il existe un décalage certain entre ce que les parents pensent de la protection de l'enfance et plus particulièrement du juge pour enfants et la réalité de la procédure et des effets de l'assistance éducative.

Entre le temps familial de l'urgence marqué par la fugue d'un enfant ou le conflit avec les parents, et le temps judiciaire, il y a là deux réalités parallèles qui sont difficilement conciliables. Lorsqu'ils s'adressent au juge, les parents espèrent que celui-ci règlera la situation rapidement. Hors, celui-ci doit respecter une procédure qui s'accommode difficilement de l'urgence familiale, hormis par une décision radicale telle que le placement. On retrouve également cette critique dans la découverte du rapport des travailleurs sociaux : l'aide apportée se double d'un écrit qui ne ménage pas les parents. C'est à ce titre que l'on peut parler d'un apprentissage par la découverte du dossier.

Dans cette scène de la consultation, le juge pour enfants, bien qu'absent physiquement, joue ainsi un rôle majeur. Il est celui auquel parents et déléguée se réfèrent en dernière instance afin d'évaluer d'un côté les chances d'être « lavé » des accusations et de l'autre côté de réguler les émotions. Destinataire principal des écrits, en même temps que détenteur du dossier (on trouve les notes d'audience prises par les magistrats ou les convocations en son nom dans le dossier) le magistrat est perçu comme celui par lequel la justice va se faire, celui qui rétablira l'équilibre entre les écrits des professionnels et ce que la famille a à dire. Lorsque les familles viennent pour la première fois, la déléguée convoque fréquemment la figure du juge, par divers biais. Elle demande par exemple aux parents qui est le juge en charge du dossier et, la réponse connue, répond : « ah lui, c'est un bon juge, vous verrez ». Il s'agit de rassurer sur l'équité d'une procédure qui semble déjà jouée au moment de la lecture. Cependant, lorsque ce sont des « habitués », le juge est plus souvent identifié par les parents comme se

situant du côté des travailleurs sociaux, ce qui n'exclut pas cependant que l'espoir qu'une décision favorable intervienne existe<sup>38</sup>.

### **Prendre en compte ce qui ne se voit pas**

La lecture du dossier peut cependant constituer un moment d'appropriation des descriptions professionnelles. Il ne s'agit pas seulement de repousser les écrits, mais également de se les approprier, de les « faire sien ». L'intrusion dans la sphère familiale peut ainsi être demandée ou acceptée, parce qu'elle entre en jeu dans un conflit conjugal par exemple. Il arrive ainsi que la procédure d'assistance éducative découle de ce que l'on peut appeler un « auto-signallement ».

Lorsque les parents sont en conflit, à la suite d'un divorce, certains font feu de tout bois, et signalent la situation de leurs enfants chez l'ex-conjoint. C'est le cas d'un père, qui écrit une première fois au juge des enfants au sujet de sa fille, lui indiquant qu'elle est « triste » quand elle revient chez lui après un week-end chez sa mère, qu'elle a « les ongles sales ». Le juge lui a signifié qu'au regard de l'article 375 du code civil, il n'y avait pas de danger<sup>39</sup>. Alors il a réécrit une autre lettre, tentant d'encoder sa situation aux yeux de la réponse du juge : il a joint un bulletin d'absence, un récapitulatif des résultats scolaires de sa fille, montrant des notes en chute libre, rappelant la tristesse de sa fille, et la nécessité de la voir revenir avec son cartable lors de ses visites. La juge a fini par fixer une audience aux parents, ce dont le père se félicite : il va enfin pouvoir savoir comment ça se passe chez son ex-femme. Il ne s'agit pas seulement de se défendre, mais de confier des bribes d'existence pour que l'institution s'immisce dans la vie privée, et décrète l'enfant « en danger ». Dans cette situation, malgré le refus initial, le père a réfléchi à la manière d'attirer la justice de son côté. Cet encodage redouble souvent une affaire devant le juge aux affaires familiales, que ce soit pour la garde des enfants ou pour le montant de la pension alimentaire. Dans ce cas, le juge des enfants est perçu comme une ressource, un levier qui peut permettre d'infléchir la décision du juge aux affaires familiales<sup>40</sup>. D'autres fois encore, des

---

<sup>38</sup> Ainsi, madame Laurent (scène 3) possède un dossier et écrit un rapport pour le juge avant chaque audience. Il semble bien que si les décisions de justice puissent être vues comme des « défaites », celles-ci s'effacent avec le temps qui passe entre les audiences, pour laisser place à nouveau à une demande de justice.

<sup>39</sup> L'article 375 du code civil motive toutes les décisions judiciaires d'assistance éducative. Chaque décision commence ainsi : « vu les articles 375 et suivants du Code Civil, 1181 et suivants sur Code de Procédure Civile ».

<sup>40</sup> Pourtant, l'effet est très loin d'être mécanique, ne serait-ce que parce qu'aucune juridiction ne peut imposer une décision à l'autre. Cela n'empêche pas des parents de circuler, au tribunal comme dans les services éducatifs, avec une enquête sociale sous le bras, afin de montrer à quel point leur ex-conjoint a été discrédité.

parents vont venir fournir le dossier, demandant à la déléguée s'ils peuvent glisser une lettre, ou s'ils peuvent faire suivre le rapport de l'enquête sociale demandée par le juge aux affaires familiales, dont le juge des enfants n'a pas eu de copie.

C'est à ce titre, que l'on peut parler d'apprentissage, à la fois de la procédure mais également des diverses manières de se lire et de s'écrire. L'encodage ne va pas que dans un sens, c'est là toute sa force. Au fur et à mesure que les parents se frottent aux institutions éducatives, et plus largement aux procédures judiciaires, ils en connaissent partiellement les rouages et le lexique. Alerter sur sa situation, c'est réussir à convertir des tensions, des événements et des conflits en termes juridiques. C'est un travail de traduction qui est permis par une connaissance minimale du fonctionnement judiciaire. Dans ce cas, la procédure aux affaires familiales constitue certainement un vecteur d'apprentissage.

L'accès au dossier d'assistance éducative a en partie déplacé le moment de l'accusation pour les familles qui se rendent à cette consultation<sup>41</sup>. Il constitue une avancée au sens où il permet aux lecteurs d'anticiper le déroulement de l'audience. Cependant, les conditions de la consultation pondèrent l'acte de lecture du dossier. Il ne s'agit pas d'une lecture linéaire, mais au contraire, le déchiffrage est fragmenté, au gré des mots compris comme des accusations ou des erreurs d'interprétation. C'est donc lors de la consultation qu'une défense se met en place, qui diffère selon que les parents découvrent pour la première fois le dossier ou en ont déjà pris connaissance. Recopier les rapports sert à différer la défense, en la reportant dans la sphère domestique, là où il semble possible de construire un argumentaire valable. Noter les mots des scripteurs sur une feuille permet plutôt de s'y opposer sur le moment, sans que l'on sache si ces bribes peuvent être réutilisables lors de l'audience.

La question du contradictoire est loin d'être claire. Dans cette scène de lecture, la présence d'une personne du tribunal, la déléguée, constitue un empêchement à la lecture au sens où c'est plutôt un droit de voir qui est concédé. Tout se passe comme si les parents accédaient par incidence à « leur » dossier, puisqu'ils ne sont pas considérés aptes à le lire seuls ou à l'emporter chez eux. Certains diront que beaucoup ne sont pas prêts ni capables de lire ce qui se dit d'eux sans être « accompagnés », car « l'information peut être une violence », comme l'affirmait le guide de « Le dossier de la personne accueillie ou accompagnée. Recommandations aux professionnels pour améliorer la qualité », justifiant le fait

---

<sup>41</sup> Liora Israël faisait état, dans un article, de la découverte de ce qui était écrit dans le cabinet du juge, avant le décret du 15 mars 2002. Il est évident que pour nombre de familles, qui ne viennent pas lire « leur » dossier, c'est toujours le cas (Israël, 1999).

de ne pas tout montrer aux familles dans les services sociaux et médico-sociaux<sup>42</sup>. On relèvera le paradoxe qui existe entre l'injonction à exercer ses droits comme un parent « responsable », comme un citoyen, et la mise sous surveillance de cette lecture.

---

<sup>42</sup> « Le dossier de la personne accueillie ou accompagnée. Recommandations aux professionnels pour améliorer la qualité », p. 9.

## CONCLUSION

Au terme de cette enquête, on a pu, à partir des éléments recueillis sur nos deux terrains, mesurer à la fois l'importance de l'écriture en protection de l'enfance et certains effets et enjeux quotidiens de la loi du 2 janvier 2002 et du décret du 15 mars de la même année. On a vu notamment combien l'écriture en protection de l'enfance est indissociable de l'exercice d'une mesure. Or, cette écriture est, de plus en plus, soumise à la potentialité d'un regard extérieur, qu'il soit celui de la famille, de la hiérarchie ou des instances de contrôle. Cette écriture, qui est une écriture de contrôle est donc de plus en plus contrôlée, évaluée. Pour autant, peut-on parler d'un véritable droit des parents ?

A ce propos, les évolutions législatives, sont, dans la pratique, à nuancer. Certes, les parents se voient remettre un livret d'accueil, un Document individuel de prise en charge, une feuille de route intermédiaire (un avenant), mais pour autant, en ce qui concerne le dossier proprement dit, non seulement ce droit est partiellement respecté, contourné, mais les nouveaux modes d'écriture traduisent aussi, finalement, les transformations dans les modalités de contrôle et d'encadrement des familles.

### **De nouvelles modalités d'écriture ?**

Les manières d'écrire des travailleurs sociaux se sont ainsi substantiellement transformées au cours de ces deux dernières décennies. A ce titre, on peut dire que ce n'est pas précisément le décret du 15 mars 2002 qui a modifié les pratiques d'écriture, mais qu'il y a contribué. Le mouvement était déjà entamé, et le décret a précipité les choses<sup>43</sup>. Nous avons mis en avant un certain nombre de caractéristiques des rapports envoyés au juge, qui ont émergé aux alentours des années 2000, et qui nous renseignent sur plusieurs aspects de l'assistance éducative. D'une part, la recension des divers interlocuteurs, des actions entreprises, des observations *in situ*, donnent aux rapports une apparence objective qu'ils n'avaient pas auparavant, ou moins. D'autre part, la citation des propos des personnes rend compte des interactions, et met en scène l'évidence des déviations familiales, sans qu'il ne soit besoin de mobiliser un lexique particulier pour désigner ces déviations : bien agencées, ces paroles parlent pour

---

<sup>43</sup> Le bulletin officiel du ministère de la justice, n°86 (1<sup>er</sup> avril-30 juin 2002), précisait que la réforme « demandera aux services éducatifs un effort particulier sur la qualité de leurs écrits et leur argumentation ainsi qu'une plus grande rigueur pour la remise de leurs rapports ».

elles-mêmes. Enfin, l'aspect graphique du document permet d'identifier « ce qui importe », à la fois aux yeux des professionnels, mais aussi à destination des magistrats. On pourrait y voir une forme de « respect » à l'égard des usagers, notamment par la quasi inexistence de termes techniques ou péjoratifs. On peut aussi considérer que c'est une manière d'administrer la preuve qui se trouve être transformée. Plus qu'hier, les travailleurs sociaux doivent montrer en quoi il existe un danger. A la lecture des dossiers, cela ne passe pas par une plus grande disqualification des parents, du moins en apparence, mais par un exposé qui se veut de plus en plus objectif.

Or, à bien regarder le déroulement des consultations de dossiers au tribunal pour enfants, on se rend compte que le point de vue du professionnel, par son écrit, et celui de l'utilisateur, par sa lecture, sont difficilement conciliables. Le rapport, pour être écrit, nécessite un ensemble de « manipulations », de mises à l'écart, qui trouvent difficilement un écho dans la manière qu'ont les gens de le lire. Cette scène donne à voir le décalage entre un écrit professionnel auquel il est apporté une attention et une précision inédite et la lecture qui en est faite par ceux qu'il concerne en premier chef.

### **Au nom du droit des usagers : un double contrôle**

La loi du 2 janvier 2002 a accompagné un mouvement qui était déjà à l'œuvre depuis plusieurs années. Elle est cependant venue formaliser, à travers l'obligation de transmettre de nouveaux documents notamment, l'information des usagers. Cette transparence nouvelle des pratiques des professionnels, dans notre cas de ceux exerçant en protection de l'enfance, nous semble être à double tranchant. Plus contrôlés qu'auparavant, les travailleurs sociaux sont pris entre plusieurs feux : ils doivent à la fois respecter la mission qui est la leur, notamment dans la définition du danger, mais également rendre compte à des acteurs aux statuts et aux rôles très différents. Usagers et organismes de contrôle n'ont ainsi pas les mêmes intérêts dans cette procédure.

Les deux ethnographies, réalisées l'une dans un service social en charge de mesures judiciaires, l'autre dans une cellule de consultation des dossiers dans un tribunal pour enfants ont permis de mesurer combien, pour les familles, l'accès aux dossiers reste partiel, ce qui conduit, *in fine*, à se demander ce qui se cache derrière le « droit des usagers ». L'enquête révèle que les nouvelles pratiques d'écriture et l'attention dont elles font l'objet constituent de nouveaux outils de contrôle social, un contrôle qui s'exerce cette fois doublement. D'un côté, ce sont les pratiques des travailleurs sociaux qui sont mises sous tutelle : en brandissant le risque d'une potentielle lecture par l'utilisateur ou par des instances *ad hoc*, on

impose aux professionnels de l'enfance en danger de nouvelles manières d'écrire. On peut alors se demander si la reconnaissance du droit des usagers n'est pas un moyen de renforcer mais surtout de légitimer les nouvelles formes de gestion du social qui visent aussi directement l'activité des professionnels.

De l'autre côté, ce sont les nouvelles modalités du contrôle social des familles qu'on voit à l'œuvre. Car ce discours sur le « droit des usagers » en matière de politique familiale s'accompagne d'injonctions nouvelles vis-à-vis des « parents », notamment celle d'activation et de responsabilisation, ce dont témoignent les transformations à l'œuvre dans les pratiques professionnelles d'écriture depuis 2002. Ainsi, l'analyse de ce qui se fait au nom du droit des usagers conduit à mettre au jour les transformations actuelles de l'État social, qui, dans les faits, affectent aussi bien les pratiques professionnelles des acteurs de l'intervention sociale que les « usagers ».

### **Limites de l'enquête et perspectives d'enquête**

Il nous faut, pour conclure, pointer les limites d'une telle recherche, tant d'un point de vue méthodologique qu'au niveau des terrains. Parallèlement, cela nous permettra d'envisager quelles seraient les pistes à privilégier pour approfondir les résultats présentés ici.

- aller chez les juges
- diversifier les sources d'écriture

## BIBLIOGRAPHIE

- ALBERT Jean-Pierre, 2000, « Je copie donc je suis. Quelques bénéfiques marginaux d'une pratique illégitime », in BARRE-DE MINAC Christine (Ed.), *Copie et modèle : usages, transmission et appropriation de l'écrit*, Paris, INRP, p. 195-206.
- ANDERSON Alonzo B., TEALE William H., ESTRADA Elette, 1997, « Low-Income children's preschool literacy experiences : Some naturalistic observations », in M. Cole, Y. Engesström et O. Vasquez (dir.), *Mind, Culture and Activity : Seminal Papers from the Laboratory of Comparative Human Cognition*, Cambridge University Press, pp. 313-329 (première parution dans *Quarterly Newsletter of the Laboratory of Comparative Human Cognition*, 2, 1980, p.59-65).
- ASTIER Isabelle, 2010, *Sociologie du social et de l'intervention sociale*, Paris, Armand Colin.
- ASTIER Isabelle, 2007, *Les nouvelles règles du social*, Paris, PUF, « Le lien social ».
- BARBIER Jean-Claude, 2002, « Peut-on parler d' « activation » de la protection sociale en Europe ? », *Revue Française de sociologie*, 43, 2, pp. 307-332.
- BARRETT, Robert, 1998, *La traite des fous. La construction sociale de la schizophrénie*, Institut Synthélabo, Collection « Les empêcheurs de penser en rond ».
- BECKER Howard S., 2002, *Les ficelles du métier. Comment conduire sa recherche en sciences sociales*, Paris La Découverte.
- BELIARD Aude, BILAND Emilie, 2008, « Enquêter à partir de dossiers personnels. Une ethnographie des relations entre institutions et individus », *Genèses*, n° 70, pp.106-119.
- BESSIN Marc, CARDI Coline (col.), 2002, *La construction de l'urgence judiciaire au sein de la justice des mineurs. L'exemple du placement en urgence*, rapport pour le ministère de la Justice (DPJJ).
- BIANCO Jean Louis, LAMY Pascal, 1980, *L'aide sociale à l'enfance demain*, Paris, La documentation française.
- BODIN Romuald, 2009, « Les signes de l'élection. Repérer et vérifier la conformation des dispositions professionnelles des élèves éducateurs spécialisés », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 178, pp. 80-87.
- BOLTANSKI Luc, DARRE Yann, SCHILTZ Marie-Ange, 1984, « La dénonciation », *Actes de la recherche en sciences sociales*, pp.3-40.



- BOLTANSKI Luc, 2008, « Institutions et critique sociale. Une approche pragmatique de la domination », *Tracés. Revue de Sciences humaines*, #8, pp.17-43.
- BRICE HEATH Shirley, 1983, *Ways with Words : Language, life, and work in communities and classrooms*, New York and Cambridge, Cambridge University Press, (Réédité en 1996 avec post-face).
- BUTON François, 2004, « Le droit comme véhicule. Portrait sociologique d'un justiciable », in Liora Israël, Guillaume Sacriste, Antoine Vauchez et Laurent Willemez (dir.), *Sur la portée sociale du droit*, Paris, PUF-CURAPP, p. 127-144.
- CARDI Coline, 2008, *La déviance des femmes. Délinquantes et mauvaises mères : entre prison, justice et travail social*, Thèse de doctorat de sociologie, Université Diderot-Paris 7.
- CARDI Coline, 2010, « La construction sexuée des risques familiaux », *Politiques sociales et familiales*, n° 101, pp. 35-46.
- CASTEL Robert, 2009, *La montée des incertitudes*, Paris, Seuil, Coll. La couleur des idées.
- CARVER Raymond, 1984, *Les Feux*, trad. Fr. François Lasquin, Ed. de l'Olivier, 1991.
- COMMAILLE Jacques, 2006, « L'économie socio-politique des liens familiaux », *Dialogue*, n°4, pp. 95-105.
- COMMAILLE Jacques, 1982, *Misère de la famille, question d'Etat*, Paris, Presses de la Fondation Nationale des sciences politiques.
- COMMAILLE Jacques, STROBEL Pierre, VILLAC Michel, 2002, *La politique de la famille*, Paris, La Découverte, « Repères ».
- CHAUVIÈRE Michel, 2001, « Les parents usagers à la croisée des chemins », *La lettre du Grappe*, n° 46, pp. 9-18.
- CHAUVIÈRE Michel, 2006, « Usagers (rapports sociaux d'usage et droit des usagers) », BARREYRE, Jean-Yves, BOUQUET Brigitte (dirs.), *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale*, Paris, Bayard.
- CORVAZIER Françoise, 2006, « Une loi et des pratiques. Nouvelle définition de l'action sociale », *Informations sociales*, n° 133, 5, pp. 12-19.
- DE SINGLY François, 1993, *Sociologie de la famille contemporaine*, Paris, Nathan.
- DESCHAMPS Jean-Pierre, 2001, *Le contradictoire et la communication des dossiers en assistance éducative*, Rapport au ministre de la Justice.
- DESHAYES Fabien, 2009, « Les écritures du pré-signalement en protection de l'enfance », communication au colloque « Prises d'écritures », Limoges, 6 et 7 mai.
- DODIER Nicolas, 1993, *L'expertise médicale. Essai de sociologie sur l'exercice du jugement*, Paris, Métaillé.

- DONZELOT Jacques, 1977, *La police des familles*, Editions de Minuit, Collection « critique ».
- DULONG Renaud, 2000, « Le silence comme aveu et le « droit au silence », *Langage & société*, n° 92, pp. 25-44.
- FRAENKEL Béatrice, MBODJ Aissatou, 2010, « Introduction. Les new Literacy studies, jalons historiques et perspectives actuelles », *Langage & société*, vo.3, n° 133, pp. 7-24.
- FRAENKEL Béatrice, 2008, « La signature : du signe à l'acte », *Sociétés & Représentations*, n° 25, pp. 13 à 23.
- FRAENKEL Béatrice, 2001, « Enquêter sur les écrits dans l'organisation », in A. BORZEIX et B. FRAENKEL (dir.), *Langage et travail, communication, cognition, action*, Paris, CNRS Éditions, pp. 231-261, ici pp. 247-253.
- FRAENKEL Béatrice, 1993, « La traçabilité, une fonction caractéristique des écrits de travail », *Langage et travail*, cahier n° 6, XI.
- FRITSCH Philippe, JOSEPH Isaac, 1977, *Disciplines à domicile, les dispositifs de normalisation de la famille*, Editions-Recherches, n° 28.
- GOFFMAN Erving, 1974, « Le travail de terrain », intervention orale, Pacific Sociological Association.
- HORELLOU-LAFARGE Chantal, SEGRE Monique, 2003, *Sociologie de la lecture*, La Découverte, Repères, (2<sup>ème</sup> éd., 2007).
- HUGHES Everett, 1996, « Le drame social du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°115, pp. 94-99.
- HUYETTE Michel, 2003, *Guide de la protection judiciaire de l'enfant*, Paris, Dunod.
- ION Jacques, 2009, « Travailleurs sociaux, intervenants sociaux : quelle identité de métier? », *Intervention sociale*, 2, n° 152, p. 136-142.
- ISRAËL Liora, 1999, « Les mises en scène d'une justice quotidienne », *Droit et société* 42/43, pp. 393-419.
- JANVIER Roland, MATHO Yves, 2004, *Mettre en œuvre le droit des usagers dans les établissements d'action sociale. Contexte, pratique, enjeux*, Paris, Dunod.
- LAE Jean-François, 2003, « L'intimité : une histoire longue de la propriété de soi », *Sociologie et sociétés*, vol. 35, n°2, pp. 139-147.
- LAE Jean-François, 2001, *L'ogre du jugement*, Paris, Stock, 2001.
- LAE Jean-François, 2008, *Les nuits de la main courante. Ecritures au travail*, Stock, Collection « un ordre d'idées ».
- LAMARCHE Colette, 2006, « Parentalité et intervention de l'Etat », in JP. Barrière, V. Caradec, V. Stettinger (dirs.), *Politiques locales et conceptions de la famille*.

- Approches sociologiques et historiques*, Université Charles de Gaulle Lille3, « Travaux et recherche ».
- LASCOUMES Pierre, SERVERIN Evelyne, 1988, « Le droit comme activité sociale : pour une approche wébérienne des activités juridiques », *Droit et société*, n° 9, pp. 171-193.
- LOMBA Cédric, 2008, « Avant que les papiers ne rentrent dans les cartons : usages ethnographiques des documents d'entreprise », in AM. Arborio, Y. Cohen, P. Fournier, N. Hatzfeld, C. Lomba, S. Muller (dirs.), *Observer le travail. Histoire, ethnographie, approches combinées*, La Découverte, « Recherches ».
- MICHAUDON Hélène, 2001, « La lecture, une affaire de famille », Insee, N° 777, mai.
- NAVES Pierre, CATHALA Bruno (avec DEPARIS Jean-Marie), 2000, *Accueils provisoires et placements d'enfants et d'adolescents*, Rapport rédigé par, à la demande conjointe des Ministères de l'Emploi et de la Solidarité et de la Justice, juillet.
- PAPERMAN Patricia et LAUGIER Sandra (eds.), 2006, *Le souci des autres. Éthique et politique du care*, Raisons Pratiques, Editions de l'EHESS.
- PIOLI David, 2006, « Le soutien à la parentalité : entre émancipation et contrôle », *Sociétés et jeunesses en difficulté*, 1.
- PERRIER Michel, 2006, *La construction des légitimités professionnelles dans la formation des travailleurs sociaux*, Paris, L'Harmattan.
- RIFFAULT Jacques, 2002, « La question du sujet et de son inscription textuelle dans les écrits professionnels du travail social », *Semen*, 14.
- RIFFAULT Jacques, 2000, *Penser l'écrit professionnel en travail social*, Dunod.
- ROUSSEAU Patrick, 2007, *Pratiques des écritures, écritures des pratiques ; la part indicible du métier d'éducateur*, L'Harmattan, Série Education Famille.
- SERRE Delphine, 2009, *Les coulisses de l'État social. Enquête sur les signalements d'enfant en danger*, Raisons d'agir, Cours et travaux.
- SERRE Delphine, 2008, « Une écriture sous surveillance : les assistantes sociales et la rédaction du signalement d'enfant en danger », *Langage et société*, n°126, p. 39-56.
- SOULET Marc-Henry, 2005, Une solidarité de responsabilisation ? In J. Ion (dir.) *Le travail social en débat[s]*, Paris, La Découverte.
- TREMINTIN Jacques, 2002, « Depuis le décret du 15 mars 2002 : le dossier d'assistance éducative doit être communiqué aux familles », *Lien Social*, Numéro 616, 4 avril.
- TREMINTIN Jacques, 2002, « Communication d'assistance éducative aux familles : Ça y est, c'est fait ! », *Lien Social*, n° 616.

- ULMANN Anne-Lise, 2010, *Dans les pas des contrôleurs de prestations sociales. Travailler entre droit et équité*, L'Harmattan, Série Recherches.
- VERGEZ Marie-Dominique, 2002, « L'expérience du tribunal pour enfants de Créteil », *Journal du droit des jeunes*, n° 212, pp. 44-46.
- WEBER Florence, 2008, « Publier des cas ethnographiques : analyse sociologique, réputation et image de soi des enquêtés », *Genèses*, 70, vol.1, pp.140-150.
- WELLER Jean-Marc, 1999, *L'Etat au guichet. Sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*, Desclée de Brouwer.

## ANNEXES

A titre d'exemple nous avons décidé d'insérer en annexe deux rapports rédigés à 20 ans d'intervalle et qui nous ont parus significatifs des façons d'écrire à ces deux époques. Nous avons respecté la syntaxe et l'orthographe des rapports retranscrits ici, et recopiés dans le service Intervention. Par respect pour l'anonymat des personnes, les lieux et dates ont cependant été changés.

### 1. Rapport d'AEMO de 1989

#### ORIGINE DE LA MESURE :

Suite à un conflit qui oppose la grand-mère maternelle et sa fille au sujet de la garde de Jacques, une enquête fut ordonnée pour étudier la situation et au vu des résultats, une mesure d'EMO fut instaurée le 3 mai 1979 pour apprécier l'intérêt du mineur. Les difficultés du couple ont conduit le juge à étendre la mesure d'EMO à Pascaline le 10 novembre 1982. La dégradation de la situation familiale a nécessité l'extension de la mesure à Catherine le 22 septembre 1984.

#### COMPOSITION DE LA FAMILLE :

Mère : madame Frédérique, née Simon. A épousé monsieur Robin le 31 mars 1979.

Père et beau-père : monsieur Robin.

#### DE L'UNION DE MADAME FREDERIQUE EST NE :

SIMON Philippe (l'intéressé), né le 13 octobre 1976

#### DE L'UNION SIMON/ROBIN SONT NES :

ROBIN Pascaline (l'intéressée), née le 4 septembre 1978

ROBIN Catherine née le 17 janvier 1983.

#### SITUATION ACTUELLE DE LA FAMILLE :

#### SITUATION FINANCIERE MENSUELLE :

Salaire de monsieur Robin : 5137, 00f

Salaire de madame Robin : 3000, 00f

Allocation familiales : 2150, 00f

Allocation de logement :

10 287, 00f

#### DEPENSES MENSUELLES :

Loyer : 1580, 00f  
APL : 1200, 00f  
(Aide personnalisée au logement)

Les époux ROBIN habitent avec leurs trois enfants un F4 en duplex, situé dans un immeuble HLM au 36, boulevard du Général de Gaulle et versent un loyer mensuel de : 1580, 00f. Monsieur ROBIN travaille toujours comme barman. Madame ROBIN a depuis peu commencé à travailler comme femme de ménage (environ 7 H / jour) et perçoit 3000, 00f/mois. La situation matérielle et économique du couple assure une stabilité aux enfants : ils assument entièrement leur responsabilité parentale. Par contre, ayant du mal à tolérer les frustrations, (surtout Monsieur ROBIN) les époux ont tendance à pratiquer la satisfaction immédiate de leurs désirs : ils sont souvent endettés et s'arrangent pour les rembourser. Cependant, à aucun moment le couple oublie les besoins des enfants. Ce fonctionnement par rapport à l'argent amplifie les conflits de couple, conflits qui étaient toujours présents si ce couple a toujours connu des crises avec des passages à l'acte tout au long de la mesure d'EMO (séparation de couple, fuite de l'un des époux en laissant l'autre au domicile) sans pouvoir penser, et respecter les mineurs qui étaient souvent oubliés, nous pouvons dire que depuis le placement des mineurs suivi par la suite de leur retour, les enfants sont pris en considération différemment. Ils existent pour eux-mêmes : les époux dissocient toujours le niveau parental et le niveau du couple. Dans le conflit, les enfants ne sont plus l'enjeu ; il faut préciser que ces derniers qui ont une certaine autonomie affective et psychologique grâce à une aide individualisée, ne se prêtent plus à ce jeu. Nous pouvons émettre l'idée que l'individualisation des personnes en tant que sujet dans cette famille fusionnelle (en masse) s'est opérée à travers le placement des mineurs, et par une prise en charge thérapeutique qui a suivi. Les époux sont aujourd'hui confrontés à leur désir de sujet, chacun à leur niveau. Habités à passer à l'acte, vers la fin d'année madame ROBIN reparle de séparation de couple : monsieur ROBIN qui ne peut supporter cette idée effectuée au début de cette année deux tentatives de suicide dont la dernière assez grave qui l'a conduit en psychiatrie. Monsieur ROBIN est resté trois semaines avec un traitement chimio thérapeutique. A sa sortie il a été orienté vers le CMP du secteur où il a du mal à effectuer la démarche. La notion de « séparation » ravive fortement le passé de monsieur ROBIN (délaissé en tant qu'orphelin par sa famille et placé). La « séparation » prend ici un caractère mortifère. Il a encore du mal à élaborer et à mentaliser l'épreuve des différentes séparations possibles. Par ailleurs, très angoissé, par rapport à la perte qu'occasionne la séparation (le manque, le vide), monsieur ROBIN avait en s'installant dans ce nouvel appartement situé au 5<sup>ème</sup> étage, une phobie du vide. Il craignait d'avoir des comportements impulsifs (phobie d'impulsion) par rapport au vide (il a peur de sauter dans le vide sans se contrôler) ; ce qu'il tenta de faire à sa dernière tentative de suicide. Tout ce qui l'angoisse devient excitant et le conduit à des passages à l'acte. La crainte de la folie qu'il a pu nous verbaliser au moment de l'hospitalisation de Philippe en psychiatrie (un des frères de monsieur ROBIN

serait mort en psychiatrie), on peut se demander si à travers toutes ses tentatives de suicide il ne chercherait pas à faire de cette épreuve de folie en psychiatrie. A sa sortie, il s'est ressaisi, il a eu très peur de ce contexte où il a rencontré « des vrais fous » et il ne veut surtout plus retourner. Se rassurer par une vérification permanente d'une réalité qui l'angoisse lui permet peut-être de la surmonter ?

Madame Robin s'est sentie culpabilisée des actes de son mari. Le couple s'est remis ensemble en voulant trouver un nouvel équilibre. Madame Robin a de son côté utilisé l'EMO pour se réparer comme nous l'avons signalé dans notre dernier rapport. Plus autonome sur le plan affectif et psychologique, elle exige que son mari la respecte en tant que femme, « une personne » dira-t-elle. La conscience de son existence de sujet qui s'est opérée durant ces années lui permet de refuser la « relation maltraitante » de son mari à son égard, relation qui se situe dans une répétition de la relation à sa propre mère (elle-même a été enfant maltraitée et a fait le parallèle lors d'un entretien au niveau de la répétition). Cette profonde modification a bouleversé l'équilibre du couple qui est à la recherche d'un nouveau fonctionnement. C'est à travers le mot « séparation » et de sa réalité que s'exprime le processus d'autonomisation des époux (séparation psychologique). Ayant du mal à mentaliser, les époux utilisent la réalité pour éprouver ses sentiments. (le jeu d'altérité à travers les tentatives de suicide : monsieur les faisant qu'en présence de sa femme qui se culpabilise et les interprète comme une façon d'attirer l'attention, et relativise cette attitude par rapport à l'histoire de son mari). Etant en ce moment dans une période d'élaboration, de compréhension et sentant que l'EMO se termine le 17 mai 1989, madame ROBIN a posé une demande d'aide au CMP pour qu'elle puisse continuer à parler à quelqu'un. Madame ROBIN a fait un certain cheminement, personnel par rapport à son histoire, (elle s'est battue pour se séparer psychologiquement de sa mère. Elle accepte son rôle de mère) ; l'affirmation de son statut de sujet par rapport à sa mère l'aide à en donner un à Philippe. (désavoue de paternité suivi d'un dialogue mère-fils pour restituer à Philippe un père). Son dernier combat se passe avec son mari toujours pour acquérir son statut de sujet. Cependant dans ce combat, madame ROBIN respecte le rôle de père de monsieur ROBIN à l'égard de ses enfants malgré que le vécu de la relation triangulaire ait fait défaut dans son histoire et persiste encore lourdement. Sa difficulté à se situer par rapport l'homme demeure, ce qui nous a conduit à soutenir son désir d'aide psychologique au CMP. Pour marquer notre souci de voir la continuité d'une prise en charge psychologique du couple au CMP, nous avons profité d'une dette financière concernant un emprunt pour payer l'avocat qui a fait la procédure de désavoue de paternité pour Philippe et dont madame ROBIN s'était empressée de nous proposer le remboursement avec la fin de l'EMO pour signifier au couple que cette dette prendra valeur d'un engagement symbolique à l'égard du juge, du service judiciaire qui a permis tout au long de l'EMO une remise en ordre dans une famille où il y avait une confusion des rôles, de génération (grand-mère, et mère/Philippe) à travers la question du père de Philippe. Cette dette se rattachant à la motivation de l'origine de la mesure d'EMO (problème de garde de Philippe entre grand-mère et mère avec usurpation des droits, et sans nomination du père possible à l'époque à prend ici tout son sens. Madame ROBIN a éclaté en sanglot

tout en nous redemandant le nom des assistantes sociales du CMP pour prendre un rendez-vous. Monsieur est ému, se montre perplexe par rapport à la fin de l'EMO. Il s'est senti lui aussi en sécurité ; il vit un abandon en ce moment. Il se défend d'avoir besoin d'une aide mais est très ambivalent. (Il va chercher sa fille au CMP et traîne).

### LES MINEURS :

PHILIPPE : Se développe bien sur le plan physique et psychologique. Il est en CM2. Il a bien démarré en septembre, son niveau est correct. Les résultats scolaires ont chuté au moment de la crise du couple. Il s'est repris. Une entrée en 6<sup>ème</sup> normale est envisagée pour la rentrée prochaine. Par ailleurs, au delà des problèmes familiaux, Philippe souffre d'une cataracte évolutive à l'œil droit et a perdu totalement l'usage de cet œil à cette période. Il est suivi à l'hôpital, pour l'instant il reçoit un traitement ; une greffe est envisageable quand il sera plus âgé. Philippe est toujours suivi au CMP en thérapie. Son thérapeute nous confirme que Philippe investit très bien ce lieu pour lui et éprouve du plaisir à venir ; ce qui lui a permis de bien supporter les difficultés familiales. Aucune inquiétude n'est exprimée par l'équipe du CMP pour l'enfant. A une synthèse globale au début de cette année avec la psychologue scolaire, l'assistante sociale scolaire, l'orthophoniste au CMP, toute l'équipe s'accordait à marquer leur absence d'inquiétude pour l'évolution ultérieure des deux mineurs connus d'eux : Philippe et Pascaline. Nous avons ainsi travaillé en relai avec cette équipe (CMP) qui est bien investie par le couple ROBIN. Pour le CMP la fin de l'EMO peut mobiliser le couple pour reconnaître leurs souffrances et accepter une aide ; c'est une façon de marquer une autre étape de l'évolution des époux.

PASCALINE : Jeune pré-adolescente bien développée pour son âge ; Pascaline suit une classe de CM1 où elle réussit très bien. Au début de cette année, Pascaline a été dépressive à l'école ; ses résultats scolaires ont été affectés. Nous avons été avertis par l'école de son état et nous avons soutenu Pascaline dans cette épreuve familiale (crise du couple) où elle a pu verbaliser sans difficulté son angoisse. Nous avons saisi cette occasion pour proposer aux parents une aide psychologique à Pascaline au CMP. Monsieur ROBIN a eu quelques réticences et il a fini par bien accepter. Il va chercher sa fille au CMP maintenant. Pascaline s'est tout de suite ressaisie au niveau scolaire pour avoir de très bons résultats comme elle a l'habitude d'obtenir. Contacté, son thérapeute pense que le comportement de la mineure n'inspire aucune inquiétude. C'est une enfant qui verbalise facilement sa souffrance et utilise bien le lieu. C'est un endroit à privilégier pour elle et qui lui permettra de continuer à se structurer. Elle s'est autonomisée par rapport à son frère.

CATHERINE : La dernière enfant qui ne s'était jamais séparée du couple. Catherine a bien évolué sur le plan physique. Au cours de cette dernière année de maternelle, Catherine a connu une régression et présente selon les institutrices qui n'ont attiré ni l'attention de la psychologue scolaire, ni la nôtre, et ni celle des parents jusqu'ici, une immaturité qui ferait obstacle à une entrée en CP (début mai 1989). Nous avons demandé un bilan plus complet de l'état de cet enfant



pour relativiser l'angoisse de ces institutrices afin de prendre des moyens d'aide pour Catherine ; et évaluer son passage en CP, avec des conditions particulières.

#### CONCLUSION :

Le couple a une stabilité matérielle, financière qui lui permet d'assumer les responsabilités parentales et éducatives. Le conflit de couple permanent dans lequel, il y avait une confusion entre le niveau parental et du couple sans respecter les besoins des enfants a connu une évolution en dissociant les deux niveaux. Madame ROBIN qui vivait, par l'intermédiaire de Philippe qui était l'enjeu de la relation mère-fille, une confusion de génération a pu s'autonomiser dans sa relation à sa propre mère ; ce qui lui a permis de restituer à Philippe sa place, son histoire. Cette évolution s'est concrétisée dans la réalité à travers « la loi » (procédure de désaveu de paternité). Chaque enfant a retrouvé sa place à travers l'histoire de Philippe et de sa mère. Les époux doivent poursuivre leur réflexion au CMP pour continuer à se positionner en tant que sujets ; ce qui fait défaut actuellement et est à l'origine de leur conflit de couple. Il serait souhaitable d'entendre les parents, les enfants pour signifier la fin de l'EMO et le travail thérapeutique à poursuivre pour les enfants et les époux au CMP (Pascaline part en casse nature le 15 juin 1989).

Directrice du service

Educatrice spécialisée

## **2. Rapport 2 : rapport d'AEMO de 2009**

### **COMPOSITION FAMILIALE**

Père : Monsieur LANCIER, né le 5 janvier 1972, nationalité française

Mère : Madame LANCIER, née le 6 novembre 1967, nationalité française

Enfant : LANCIER Sylvain, né le 3 février 2004, nationalité française, scolarisé en moyenne section

### **ORIGINE DE LA MESURE**

En mars 2008 la situation de Sylvain et de ses parents fait l'objet d'un numéro vert transmis au SSDP. En avril, une synthèse est organisée entre les différents partenaires intervenant auprès de la famille. Une mesure d'AED est alors envisagée et proposée aux parents. Ces derniers rencontrent le SPPE Confiance en mai. Un contrat d'AED est signé à l'ASE le 15 juillet 2008. Aucune rencontre avec les parents n'a pu se faire dans le cadre de cette évaluation. En novembre, les professionnels de l'école maternelle sont inquiets quant au comportement de Sylvain et le centre Regards remarque des changements de comportement chez le couple.

Au vu de ces éléments et de l'impossibilité d'exercer la mesure d'évaluation, le SPPE demande l'organisation d'une Commission Technique Enfance, qui se déroule le 3 décembre 2008. A l'issue de cette CTE, un signalement est envoyé le 6 décembre à la CRIP, transmis au Parquet. Un complément d'information émanant du service social scolaire est envoyé le 9 décembre au Juge des Enfants.

Lors de l'audience du 17 décembre, les parents refusent la préconisation de placement séquentiel ils reconnaissent cependant leurs difficultés qui les fragilisent. A l'issue de l'audience, il est ordonné une mesure d'AEMO de 6 mois, afin d'accompagner les parents dans leur fonction éducative et les aider à assurer le bien-être de leur fils.

### **DEROULEMENT DE LA MESURE**

Au vu de la situation, il nous a semblé plus opportun d'exercer cette mesure conjointement avec Monsieur CALLON, psychologue de notre service. Ainsi avons-nous reçu Madame LANCIER et Monsieur LANCIER ensemble à notre service. Nous les avons rencontrés à leur hôtel, en présence de Sylvain.

Nous avons reçu Madame seule une fois au service. Une rencontre seule avec Monsieur n'a pu être organisée. En effet, Madame et Monsieur, s'ils ont semblé adhérer et coopérer en début de mesure, ont eu des difficultés à respecter le cadre des rencontres. Ainsi, entre début mars et mi-mai, nous n'avons pas réussi à les rencontrer, et ce malgré notre souplesse et disponibilité. Au total, sur 12 rendez-vous proposés à la famille, seuls 6 ont été honorés. Lors du dernier rendez-vous

de retransmission de nos préconisations, Madame est venue seule avec Sylvain, Monsieur ayant quitté le domicile depuis la veille.

Madame CALLON a rencontré Sylvain seul à trois reprises.

Nous avons été en lien avec les différents partenaires intervenant auprès du couple et de Sylvain :

-du centre Regards : Mesdames JOUSSEAU, assistante sociale, FAUVERGUE, responsable EJE, LAZARD, psychologue et DROUARD, médecin psychiatre référent de Madame Lancier.

-du service social scolaire de l'école maternelle : Madame GROLIERE, assistante sociale.

-du SSDP : Madame GUILLOT, assistante sociale.

-de la PMI : Mesdames MARIN et GUERIN, puéricultrices.

-du CMPP : Madame DOUET, assistante sociale et Monsieur FIANU, psychologue.

Le 23 mars, nous avons participé à une synthèse organisée par le SSDP, à laquelle assistaient le centre Regards, le service social scolaire et la PMI. Nous avons organisé une synthèse avec le centre Regards le 4 mai.

## **ELEMENTS DE L'HISTOIRE FAMILIALE**

(recueillis auprès de Madame LANCIER)

### **Madame LANCIER**

Nous avons rencontré une fois Madame LANCIER seule à notre service, pendant que Madame CALLON recevait Sylvain. Madame, 44 ans, paraît de santé fragile. Elle reconnaît ses réticences à rencontrer son psychiatre (4 fois en 2008) et à entreprendre des démarches de soins pour elle-même.

Madame est la 3<sup>ème</sup> d'une fratrie de 4 enfants (1 garçon et 3 filles). Elle est originaire de Charente, de parents sardes. Madame délivre avec facilité et sans émotion apparente son parcours emprunt de ruptures avec ses parents à l'âge de 12 ans, d'éloignement pendant 4 ans chez une tante paternelle où elle a été maltraitée, puis d'un placement dans un foyer entre 16 et 19 ans suite à cette maltraitance. Après 7 ans de rupture de contact, Madame revoit son père. Ce dernier décède 2 jours plus tard. Suite à ce décès, Madame est hospitalisée pour dépression. Puis, elle sera prise en charge en hôpital de jour et percevra l'allocation adulte handicapé. Nous n'avons pu évoquer avec Madame les circonstances de sa rencontre avec Monsieur LANCIER et de la naissance de Sylvain, faute de temps.

Depuis vingt ans, Madame a rompu tout contact avec sa mère et frère et sœurs. Elle a annoncé la naissance de Sylvain à sa mère, mais cette dernière ne l'a jamais vu.

### **Monsieur LANCIER**

Nous n'avons pu rencontrer Monsieur LANCIER seul. Sa mère, avec qui il reste en contact, habite en banlieue parisienne.

## **SITUATION ACTUELLE**

### Hébergement

La prise en charge financière de la chambre a été assurée intégralement depuis 3 ans et jusqu'en novembre 2008 par le centre Regards. Depuis le mois de novembre, les parents bénéficient d'une prise en charge au titre de l'ASE, avec une participation théorique de 150, 00 € de leur part. En effet, le couple bénéficie d'un RMI couple+enfant (env. 800.00€). Cependant, le SSDP ne les fait participer qu'à hauteur de 40.00€. Malgré cette aide supplémentaire, le couple a des difficultés à gérer le paiement de ses factures. C'est l'assistante sociale qui les sollicite pour qu'ils n'oublient pas de renouveler leur prise en charge. De même la cantine scolaire est difficilement payée.

### Visite au domicile (7 février)

Suite à un rendez-vous manqué par la famille le 13 janvier, qui nous apprend que Sylvain était malade, nous décidons de nous rendre à l'hôtel sans tarder. Nous avons conseillé aux parents de consulter un médecin. Madame LANCIER, Monsieur LACIER et Sylvain vivent dans une chambre au 4<sup>ème</sup> étage, un peu négligée, dont l'air est saturé par les fumées et l'odeur de tabac, malgré la fenêtre ouverte. Il est interdit de cuisiner dans la chambre. Ainsi Sylvain, en dehors des repas pris à la cantine, ne mange pas chaud. Il n'a pas de vrai lit, dort sur un petit matelas, en plein courant d'air. La chambre est encombrée par un lit pliant utilisé comme rangement. Lors de cette VAD, Monsieur dit « *on nous a dit qu'il fallait arriver devant le juge avec des projets* ».

Sylvain joue par terre, peu couvert, alors qu'il est toujours très enrhumé. Lorsque nous demandons si Sylvain a vu un médecin, les parents répondent qu'ils ne l'ont pas fait. « *Ça lui fait du bien de se reposer* », disent les parents pour justifier l'absentéisme scolaire. Ce premier contact avec Sylvain est facile. Son problème d'élocution est manifeste. Par contre, aucun problème de compréhension de sa part. Sylvain dit aimer l'école, montre ses jouets spontanément. Nous remarquons qu'il ne tient pas en place. Madame LANCIER évoque tout de suite son problème d'autorité avec Sylvain. Elle dit « *Sylvain ne m'écoute pas* ».

### **Le couple parental**

Reçus ensemble, les parents s'accordent pour décrire le positionnement de chacun et la répartition de leurs tâches parentales. Monsieur est celui qui gère l'organisation quotidienne de Sylvain quand il est là : « *quand je suis là, je fais* ». Madame dit souffrir d'insomnie et reconnaît avoir du mal à se lever le matin. Les parents disent que Sylvain a du mal à s'endormir le soir, pas avant 20h30, 21h00. Madame peut dire que Sylvain « *est infatigable* », qu'ils ont un problème d'autorité. Monsieur ajoute « *Madame ne me laisse pas m'imposer, on a peur du voisinage si on parle fort* ».

Mi-mai, Madame charge beaucoup son mari : « je comptais sur lui pour le CMPP ». Elle raconte que leur relation s'est beaucoup dégradée, qu'elle ne

supporte plus Monsieur, qu'il sort tard en amenant Sylvain malgré son opposition. En effet, Monsieur LANCIER a été vu dans la rue le soir, en train de mendier avec Sylvain. Madame ajoute : « *je voudrais qu'il parte, je le supporte plus, il arrêtera jamais (prise de produits)* », « *Je préfère protéger mon fils, j'en ai marre de vivre comme ça dans la peur : j'ai peur de ne plus revoir Sylvain* », « *je le plains Sylvain* ». Elle raconte qu'elle trouve son fils énervé, « pas bien », et elle cherche à nous convaincre que c'est la faute de Monsieur si son fils va mal, n'indiquant rien de sa propre responsabilité. Le centre Regards note également une dégradation des relations du couple, Madame faisant des reproches à Monsieur ; Monsieur reconnaissant qu'il y avait des disputes et des insultes devant Sylvain. Regards note également une reprise des épisodes d'intoxications massives.

## **Sylvain**

Sylvain a eu 5 ans en mars dernier. Il est cette année en moyenne section de maternelle.

### Santé

Jusqu'à mai 2008, Sylvain a été suivi par la PMI, le père l'accompagnant régulièrement. 3 consultations n'ont pas été honorées en octobre, novembre et décembre. Sylvain n'a aucun suivi médical depuis septembre 2008. Il a été examiné par le médecin scolaire en février 2009. Malgré notre relance, les parents se sont montrés incapables de prendre rendez-vous pour amener leur fils en consultation chez un généraliste de quartier. Lors d'une rencontre avec les parents début février, nous abordons la question des besoins de Sylvain. Monsieur et Madame évoquent alors un cadre de vie adapté à leur fils (un lit, un coin à lui) et une prise en charge médicale. En effet, outre un problème d'élocution, Sylvain a une pathologie ORL chronique et souffre d'apnée du sommeil. Les parents nous disent qu'un rendez-vous en consultation ORL à l'hôpital est pris par le centre Regards pour le 13 avril. Ils n'iront pas à cette consultation et ne prendront pas d'autre rendez-vous.

### Pris en charge orthophonique

Suite à une visite médicale scolaire en février, une prise en charge en orthophonie a été préconisée pour Sylvain. Au vu de l'urgence de la situation, notre service a contacté le CMPP, centre de phonétique appliquée, afin d'obtenir au plus tôt un premier rendez-vous. Une première consultation a eu lieu le 23 mars. Le processus d'admission pour le suivi au CMPP, interrompu après le premier rendez-vous faute de participation des parents, a permis de noter malgré tout un retard de la motricité fine. A ce jour, Sylvain ne bénéficie donc d'aucun d'une rééducation nécessaire (orthophonie, psychomotricité).

### Scolarité

Après de fréquents retards à la rentrée, Sylvain est venu régulièrement à l'école, suite à l'audience en décembre. Il avait trouvé sa place dans la classe et auprès des autres enfants. Cependant, depuis le mois de mars, l'école constate un changement dans le comportement de Sylvain. Il montre des signes d'agressivité

envers les autres enfants, est plus agité et moins sociable. Depuis avril, de nombreux retards ont été constatés. Monsieur accompagne son fils à 11h30 et justifie ses retards en invoquant des rendez-vous d'orthophonie, ce qui est faux.

### Centre de loisirs

Nous avons insisté auprès des parents pour que Sylvain aille au centre de loisirs le mercredi. Après beaucoup de résistance, ils ont fini par accepter et l'ont inscrit en février, avec l'aide de l'assistante sociale scolaire qui les a accompagnés pour cette inscription. Monsieur et Madame reconnaissent le bien-fondé du centre de loisirs pour Sylvain. Ils peuvent dire, au sujet des mercredis et des week-ends : « *des fois on est fatigués, on fait moins de choses* ». Il s'avère que Sylvain n'est venu que 2 journées pendant la première semaine de vacances de février. Par la suite, il ira très peu. Néanmoins, l'assistante sociale scolaire nous a informés que Sylvain reviendrait depuis au centre de loisirs, mais toujours vers 11h30 au lieu de 08h45.

### Vacances

Etant donné que Sylvain n'était pas allé au centre de loisirs pendant les vacances d'hiver, que son comportement présentait des signes d'agitation à l'école, que les parents reconnaissaient leurs difficultés à se faire écouter, nous avons organisé un séjour pour les vacances de printemps (du 27 avril au 2 mai). Monsieur Lancier a été d'accord avec notre proposition, reconnaissant qu'un séjour dans le Cantal ne pourrait être que bénéfique pour Sylvain. Par contre, il a fallu convaincre Madame LANCIER, dont la première réaction a été un refus catégorique de se séparer de son fils : « *je ne peux pas dormir seule* », ajoute-t-elle.

Paradoxalement, la semaine précédant le départ de Sylvain, Monsieur LANCIER disparaît pendant quelques jours, laissant Madame LANCIER, très angoissée, seule avec son fils. Il reviendra pour accompagner son fils le jour du départ. Contactés par téléphone pendant le séjour de Sylvain, Monsieur pourra dire « *on a du mal à supporter l'absence de Sylvain* », tout en reconnaissant que le séjour était très bien pour leur fils, dont il avait des nouvelles téléphoniques. Concernant le séjour de Sylvain, le compte rendu dit que le séjour s'est globalement très bien passé, qu'il s'est tout à fait intégré à la famille d'accueil, a tiré profit de son séjour, s'est bien amusé, est sociable et s'est fait des amis. Il est également noté que Sylvain est un petit garçon très « bébé », qu'il lui faut sa sucette et le biberon.

### Rencontres avec la psychologue

Nous avons rencontré quatre fois Sylvain, une première fois à domicile et trois fois au service.

- Le 3 février, chez lui, Sylvain nous parle spontanément de l'école, il cherche ses cahiers pour nous les montrer. Il est souriant et a un bon contact il n'est pas à l'école depuis quelques jours à cause d'un gros rhume. Ses parents pratiquent l'automédication : nous leur conseillons de consulter.
- Le 13 février, nous rencontrons Sylvain au service. Il quitte ses parents sans difficulté lorsque nous allons le chercher à l'accueil ; pendant l'entretien, il ne demande pas à les rejoindre. Il a une toux grasse, ses yeux larmoient et sa

respiration est bruyante. Sylvain exhale une odeur impressionnante de tabac froid ; son visage est sale. Sylvain présente un bon contact. Il est manifestement content de réaliser les petites activités proposées par l'adulte : encastrement, suite d'images, dessin de bonhomme, etc.... Ses performances sont dans la zone moyenne à faible (dessin du bonhomme incomplet) mais il manifeste une réelle volonté de faire et d'apprendre. Il tient bien son crayon. Il parle beaucoup et spontanément, bien que son langage soit très mal articulé. Il est capable de montrer et nommer les parties de son corps. Lors du dessin, il dit spontanément « je vais dessiner maman ». Lors du jeu libre, il commente son activité et dit « elle a acheté un train en bois ma maman ». Lors d'un puzzle simple présentant un garçon et une fillette se disputant, il commente « le garçon n'est pas content » puis plus tard « papa n'est pas content ».

- Le 5 avril. Sylvain se souvient de moi quand je vais le chercher à l'accueil. Dans le bureau, il retrouve le garage avec lequel il avait joué la fois précédente. Cette fois encore, il a le nez très encombré ce qui le contraint à respirer par la bouche. Il sent le tabac froid. Il n'y a pas d'inhibition au langage et à l'échange. Il parle spontanément, malgré une pauvreté du stock verbal et un agrammatisme. Il a un bon contact. Bien que deux mois se soient passés depuis la dernière rencontre, ses performances n'ont pas évolué. Le dessin du bonhomme est même beaucoup moins bon, déstructuré et informe. Les personnages ne sont plus anthropomorphes. Cette régression témoigne d'une désorganisation psychique qui n'est pas directement accessible dans le contact. Sylvain présente ainsi une adaptation de surface, sans plus. Il commente en dessinant : « *Sylvain est grand, il est costaud, avec mon papa, les mains grosses aussi* » indiquant là une identification à son père. Il dessine « maman » et « une fille ». Je lui demande si ses parents se disputent. Il répond « oui ».
- Le 15 juin, Sylvain vient accompagné de sa mère, à laquelle j'indique que je vais recevoir Sylvain seul pendant une demi-heure, et qu'elle peut aller fumer une cigarette dehors. Sylvain ne semble pas me reconnaître, il ne dit pas bonjour et regarde avec fixité. Ayant reçue notre « permission », Madame repart aussitôt, sans un mot d'explication à son fils ou un signe de réassurance. A son départ, Sylvain n'a aucune réaction et me suit sans difficulté jusqu'au bureau. Encore une fois, Sylvain est très encombré. Il respire la bouche ouverte en tirant la langue, et ronfle beaucoup. Le contact apparaît d'emblée moins bon : Sylvain ne parle plus spontanément, et ne répond pas à mes sollicitations, même lorsque je lui propose de jouer avec lui au garage. Il joue seul, comme si j'étais absente. Il est plus difficile à rentrer en relation avec lui. Le dénombrement jusqu'à trois est mal acquis, tout comme la comptine des nombres. Les jeux d'encastrement n'ont pas progressé depuis février. Le dessin du bonhomme a retrouvé une forme anthropomorphe, mais il reste incomplet, comme celui de début février.

Ainsi, une observation réitérée sur quatre mois indique que Sylvain ne fait pas de progrès dans les apprentissages. En ce qui concerne le langage, le trouble articulaire est toujours aussi massif et l'expression spontanée a disparu. Sylvain apparaît comme inhibé, ce qui n'était pas le cas lors des premières rencontres,

présentant un contact perplexe, où il semble être en train de « se débiliser » ; il est manifeste que Sylvain désinvestit les processus intellectuels. Tandis que Sylvain bébé a paru bénéficier d'apports affectifs suffisants malgré une certaine carence de soins, un tableau carentiel s'installe actuellement chez Sylvain, du fait de la discontinuité et de la distorsion du lien à son père et à sa mère : lien imprévisible, fait de chaos, de fusion et de disparition brutale. Investi seulement en tant qu'objet, Sylvain est nourri quand l'adulte y pense, couché ou levé à n'importe quelle heure, ses parents apparaissent et disparaissent sans raison, s'aiment ou se disputent alternativement. Cette absence de repère, l'impuissance complète dans laquelle se trouve Sylvain de pouvoir modifier ou espérer modifier son environnement, semble vider de tout sens l'utilisation des processus mentaux. L'inorganisation psychique avec une simple adaptation de surface paraît l'issue la moins dangereuse.

**Pour conclure** l'observation psychologique, Sylvain est un enfant dont nous avons constaté la dégradation de l'état général en l'espace de 6 mois ; il est actuellement en phase d'involution. Il est par conséquent en grand danger, en plus de l'absence de soins adaptés pour sa problématique ORL et phonatoire.

Madame CALLON

Psychologue

Madame SIRET

Assistante Sociale

## CONCLUSION

Durant cette mesure, Monsieur et Madame LANCIER ont eu du mal à honorer régulièrement les rendez-vous. De fait, la mesure ne s'est exercée que de façon insatisfaisante par rapport au besoin de Sylvain, malgré un investissement des professionnels accru pour tenir compte des difficultés du couple parental.

A l'issue de ces six mois, nous constatons que :

- Les parents sont incapables de mettre en place un suivi médical ordinaire.
- Ils ont mis en échec le démarrage d'une rééducation spécialisée au CMPP, faute de s'être présenté aux divers entretiens d'admission.
- Ils n'ont pas amené Sylvain en consultation à l'hôpital en ORL.
- Ils n'ont pas été en mesure de mettre en œuvre des mesures simples et envisagées avec notre service (par exemple : achat d'un lit d'enfant).
- Sylvain est fréquemment en retard le matin à l'école.
- Sylvain est actuellement en phase d'involution dans son développement ; la qualité de contact se dégrade. Il est en danger.
- Sylvain ne paraît pas investi en tant qu'individu ; il constitue le soutien narcissique nécessaire aux parents.

S'il a existé un investissement parental de qualité qui a permis à Sylvain de grandir correctement, cette situation nous semble révolue. **Sylvain nous paraît aujourd'hui toujours en danger d'évolution, avec des parents actuellement à**



**la limite semble t'il de ce qu'ils peuvent lui apporter pour le moment. Un placement très rapide, mais préparé, s'impose.**

De manière à permettre aux parents de maintenir le lien à leur enfant en lui rendant visite régulièrement, il nous semble nécessaire de confier Sylvain à une structure proche. Enfin, pour tenir compte de la problématique familiale, un placement familial nous semble prématuré.

**Au vu de la fragilité des parents et dans l'intérêt de l'enfant, une mesure d'AEMO au début du placement permettrait de soutenir leur investissement auprès de l'enfant.**

Dans l'intervalle nécessaire à la recherche d'une structure collective adaptée, il nous semble opportun que Sylvain retourne trois semaines en séjour. En effet, un séjour d'une semaine en avril a permis de montrer que Sylvain peut supporter la séparation d'avec ses parents ; il est donc certain qu'il profitera d'une stimulation et d'un holding adéquat.

La retransmission des conclusions a été partielle et difficile. Monsieur était absent, et Madame est partie avant d'entendre nos motivations au placement de son fils. Au vu de la réaction de Madame à l'évocation du placement, il nous semble opportun que le séjour soit, en accord avec l'ASE (informée de cette situation), abordé lors de l'audience et envisager dans le cadre d'une « OPP vacances ».

Madame CALLON  
Psychologue

Madame SIRET  
Assistante Sociale

Madame GRANGIENS  
Chef de service