



Retour d'expérience de familles bénéficiant d'une mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial (MJAGBF)

Patricia Fiacre,
En collaboration avec Nathalie Akoka
Sous la direction de Jean-Yves Barreyre
Novembre 2014

Etude commanditée et financée par l'UNAF

Remerciements :

Nous tenons à remercier les parents qui ont accepté de participer à l'étude. Nous les remercions pour leur accueil lors des entretiens et pour la richesse de leurs propos.

Nous remercions les délégués aux prestations familiales ainsi que les directeurs et chefs des services auprès desquels nous avons travaillé.

Patricia Fiacre, Nathalie Akoka, Jean-Yves Barreyre

SOMMAIRE

Introduction.....	4
1. Les familles rencontrées.....	9
1.1. Des familles pauvres.....	10
1.2. Des familles en équilibre instable	12
1.3. Les effets de la pauvreté.....	14
2. Le déroulé de l'accompagnement dans le cadre de la MJAGBF, ce qu'en disent les familles et les délégués	16
2.1. Le début de la mesure et la judiciarisation.....	16
2.2. La méthode d'accompagnement.....	23
2.3. L'appréciation sur les pratiques professionnelles et sur les compétences requises pour exercer ce métier	34
3. Ce que la mesure apporte aux familles	43
3.1. Gagner de la tranquillité	44
3.2. Et être protégé et soutenu.....	46
3.3. Regagner des capacités à faire et à décider.....	47
3.4. Restaurer la fonction parentale	50
3.5. Transmettre un savoir.....	52
3.6. Et s'autoriser du « superflu »	53
Conclusion	54

Introduction :

La protection de l'enfance en France comporte deux volets : la protection administrative et la protection judiciaire des mineurs.

La protection administrative est confiée au Conseil général qui via sa direction de la solidarité départementale délègue les mesures administratives à des associations agréées ou à des établissements agréés. La protection administrative des mineurs est régie par le code de l'action sociale. La protection administrative est mise en œuvre lorsque les parents sont à l'origine d'une demande d'aide.

La protection judiciaire est confiée au ministère de la justice (État) à travers le juge des enfants et le procureur de la République en vertu du code civil et notamment de son article 375. Elle est mise en œuvre à l'initiative d'un magistrat à la suite d'une procédure de la transmission d'une information préoccupante.

Depuis la loi du 5 mars 2007, la mesure judiciaire est subsidiaire par rapport à la mesure administrative, c'est-à-dire qu'elle intervient en cas d'impossibilité de mettre en œuvre une mesure administrative. Ainsi, le président du Conseil Général se doit, en application de l'article 226-4 du code de l'action sociale et des familles, de saisir l'autorité judiciaire quand l'enfant est en danger au sens de l'article 375 du code civil.

Deux mesures permettent d'accompagner les familles sur le plan de la gestion du budget :

L'Accompagnement en économie sociale et familiale (AESF)

Pour favoriser l'utilisation des prestations familiales dans l'intérêt des enfants, les Conseils départementaux peuvent proposer un accompagnement en économie sociale et familiale (AESF) par un(e) technicien(ne) de l'intervention sociale et familiale (TISF) aux familles en demande d'aide sur le plan de la gestion de leur budget. Les TISF réalisent un soutien de proximité, par la délivrance d'informations, de conseils pratiques et par un appui technique, au domicile des familles, en vue de leur permettre de retrouver une autonomie dans la gestion du budget. L'AESF a pour objectif de veiller aux conditions matérielles de vie des enfants concernant le logement, l'alimentation, l'entretien du cadre de vie, la santé, la scolarité et les loisirs.

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

Lorsque la mise en œuvre d'une AESF n'a pas permis de résoudre les difficultés rencontrées par les parents concernant la gestion du budget ou lorsque le Conseil départemental ne met pas en œuvre l'AESF dans le cadre de sa politique de protection de l'enfance, un juge des enfants peut être saisi pour une évaluation de la situation.

Il peut ordonner une mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial. Elle consiste à confier la gestion de certaines prestations familiales à un organisme tiers lorsque celles-ci ne sont pas utilisées pour les besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants. La MJAGBF est exercée par un(e) délégué(e) aux prestations familiales. **Les délégués aux prestations familiales sont des professionnels titulaires d'un diplôme d'Etat de travail social de niveau III du répertoire national des certifications professionnelles (assistant de service social, éducateur de jeunes enfants, éducateurs spécialisés...) ayant obtenu le Certificat national de compétence(CNC).**

La MJAGBF peut faire partie d'un panel de mesures judiciaires (mesure de garde, mesure d'assistance éducative) mais elle peut aussi être la seule mesure exercée.

Le juge peut être saisi par l'un des parents (ou représentant légal) de l'enfant, par l'allocataire des prestations familiales, par le procureur de la République (saisi par le président du conseil général qui lui signale toute situation pour laquelle l'accompagnement en économie sociale et familiale est insuffisant, ou par le maire de la commune de résidence de l'allocataire des prestations familiales.

Les UDAF sont des associations reconnues d'utilité publique habilitées à exercer des mesures de protection de l'enfance. Elles exercent la MJAGBF.

Lorsqu'une mesure d'aide à la gestion du budget familial est confiée par le juge à l'UDAF, l'UDAF perçoit certaines des prestations familiales de la famille. Les prestations concernées par la mesure sont les suivantes :

- la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje),
- les allocations familiales,
- le complément familial,
- l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH),
- l'allocation de soutien familial (ASF),
- l'allocation journalière de présence parentale (AJPP),
- l'allocation de rentrée scolaire (ARS),
- l'allocation logement,
- le revenu de solidarité active (RSA) versé au parent isolé assumant la charge d'enfant.

Le délégué peut également percevoir la rente accident de travail lorsqu'elle est versée aux enfants en cas de décès du parent, sur décision du juge.

Un délégué aux prestations familiales est désigné pour exercer la mesure. En fonction de la situation financière de la famille et de la problématique principale liée aux conditions financières (dette, risque d'expulsion...) et de l'évaluation de la capacité des parents à gérer, le délégué aux prestations met en place des solutions graduées pour organiser le paiement des dépenses. Par exemple, il décide de régler directement les factures ou il verse les sommes d'argent nécessaires aux parents pour régler les factures. La stratégie dépend du niveau d'autonomie des parents en matière de gestion du budget, elle évolue donc tout au long de l'exercice de la mesure.

Pour de nombreuses familles bénéficiant d'une MJAGBF, les allocations familiales représentent les seuls revenus, le délégué intervient donc sur l'intégralité du budget familial. Pour d'autres familles, lorsqu'un parent travaille, le délégué intervient sur une part seulement des revenus, lié aux allocations.

L'UDAF ne délivre pas d'aides financières. Le délégué peut accompagner ou suggérer aux parents de demander une aide financière lorsque les revenus ne suffisent pas à régler une dépense (par exemple facture de chauffage...).

La mesure est prononcée pour une durée fixe (6 mois, 1 ans...). Un mois avant le terme de la mesure, le service envoie au magistrat un rapport dans lequel une préconisation est établie : poursuite de la mesure ou fin de la mesure

Quelles questions pose la Mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial ?

La MJAGBF présente la particularité d'être ciblée sur la famille et de s'exercer auprès des parents, sur un volet qui n'est pas purement celui de l'éducation des enfants. Elle décale l'intervention éducative et sociale de protection de l'enfance, elle interroge nécessairement les positionnements des parents et des professionnels les uns vis-à-vis des autres. L'intervention du délégué garantit que les besoins liés à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants sont pourvus. Le délégué aux prestations familiales mène une action éducative auprès des parents, notamment lorsque les enfants sont placés, dans l'objectif de les accompagner vers une gestion libre puis autonome des prestations.

Comment les familles appréhendent-elles la MJAGBF ?

Un changement de paradigme

Nous avons assisté dans les dernières années à un changement de paradigme concernant la manière de prendre en considération les usagers des services de protection de l'enfance. L'approche de la protection de l'enfance est passée d'une préoccupation centrée sur l'évitement des situations qui mettent en danger l'enfant (par une mise à distance de la source du danger) à une préoccupation centrée sur ce qui concourt à assurer l'intérêt supérieur de l'enfant.

Ce changement de paradigme, autrement dit le glissement du concept de protection à celui d'intérêt supérieur de l'enfant, est probablement en relation avec la réflexion plus générale concernant les droits liés à la filiation mais aussi avec l'importance des figures d'attachement dans le développement des enfants. Les droits à l'identité, à la connaissance des parents et à l'entretien des liens familiaux sont des éléments qui définissent aujourd'hui l'intérêt supérieur de l'enfant¹. Et la famille est affirmée comme le lieu naturel et premier du développement des enfants.

M. Chauvière estime qu'en France ce passage ne s'est pas fait et qu'on est passé de la protection et de l'intérêt de l'enfant à une intervention auprès des parents (« *dans la fiction d'une demande raisonnable et rationnelle des parents* ») renouant ainsi avec un « gouvernement par la famille »².

Une tension entre aide et contrôle

Les lois relatives à l'enfance, votées le 5 mars 2007 proposent une double lecture de la « mission parentale ». La première, centrée sur le lien parent /enfant en appelle à « la responsabilité parentale » et au devoir d'assumer une position d'autorité. La seconde situe la famille dans un contexte social plus large qui souligne les difficultés inhérentes à la parentalité contemporaine. Il en résulte une tension en matière d'accompagnement à la parentalité, susceptible de s'exprimer sur le versant de la contrainte, voire de la sanction ou sur le versant du soutien.

¹ cf. la convention internationale des droits de l'enfant, articles 7, 8 et 9.

² Chauvière M. *L'intelligence sociale en danger*. Chemins de résistance et propositions, 2011, Paris, La découverte, p. 67-73.

Dans une étude récente sur la place des familles en protection de l'enfance menée par le CEDIAS CREAHI Ile-de-France et le CREAI Nord Pas-de-Calais, il apparaît que parents et professionnels partagent le sentiment de se trouver ensemble dans une tension entre les notions d'aide et de contrôle. La collaboration ou l'opposition, la confiance ou la défiance, l'ouverture ou la fermeture de la porte, se jouent autour de cette tension. Si cette tension entre « aide et contrôle » joue de manière particulière dans les mesures administratives (autour de l'enjeu de l'accord et donc de l'impossibilité d'être en désaccord), elle est prégnante dans le cadre des mesures décidées par le juge des enfants. Dans quelle mesure ces deux notions peuvent-elles être compatibles ? Autrement dit, dans quelles mesures les familles perçoivent-elles l'exercice de la MJAGBF comme une aide ou comme une contrainte ?

La méthode

Pour recueillir les retours d'expérience de parents concernant la MJAGBF, nous avons choisi de mener des entretiens semi-directifs avec douze d'entre eux. Trois UDAF ont accepté de participer à l'étude.

Compte tenu du nombre de familles rencontrées, la représentativité des familles n'est pas un objectif. Il ne s'agit pas d'une enquête de satisfaction. L'intérêt du choix des situations réside dans le fait de disposer d'une diversité permettant d'appréhender l'ensemble des points sur lesquels les UDAF et l'UNAF s'interrogent et posent des hypothèses. A partir du discours de plusieurs familles, quels sont les éléments susceptibles de « faire sens » pour l'ensemble des familles concernant le déroulé de l'accompagnement et les apports de la mesure. Les avis des parents ne pourront pas rendre compte de l'avis de tous les parents mais ils permettront d'identifier les points auxquels il est nécessaire d'accorder une attention particulière, quelle que soit la manière dont les parents, individuellement, ont abordé ces points. Par exemple, deux mères ont parlé spontanément de ce à quoi elles ont dû renoncer pour tirer des bénéfices de la mesure. Cela permet de s'interroger sur les conditions nécessaires à l'adhésion des familles.

Pour établir une base afin de sélectionner les douze situations, soit quatre par territoire, nous avons demandé à chaque équipe de proposer vingt situations en fonction des critères préalablement définis (structure de la famille, durée de la mesure, autres mesures en protection de l'enfance en cours, autres professionnels impliqués). Pour chaque situation, l'équipe a renseigné une fiche synthétique de présentation de la situation. L'anonymat des familles était requis.

Le choix des situations a été effectué par l'équipe de recherche du CEDIAS- CREAI Ile-de-France, en vertu des questionnements des UDAF et de l'UNAF. Douze premières situations ont été sélectionnées ainsi que douze autres en réserve, pour se prémunir des éventuels refus des familles de participer et des différentes chutes qui peuvent intervenir (parent malade, hospitalisé, momentanément injoignable...)

Une fois le choix établi, les délégués ont contacté les familles afin de les informer de l'étude et de leur demander si elles acceptaient de participer : acceptaient-elles que leur situation soit évoquée par le délégué et étaient-elles d'accord pour un entretien avec un chargé d'études du CEDIAS –CREAI Ile-de-France. Les parents disposaient d'un coupon de réponse, à signer, à remettre au délégué ou

éventuellement envoyer au CEDIAS à l'aide d'une enveloppe libellée et timbrée s'il réserve leur réponse.

Après l'accord des familles recueilli, douze entretiens ont été réalisés avec les délégués aux prestations. Cet entretien, mené à partir d'une grille de questionnement précise, visait à connaître la situation afin d'affiner la préparation de l'entretien avec la famille.

Les familles ont ensuite été contactées pour fixer un rendez-vous. Deux familles n'ont pas pu être rencontrées, les tentatives pour échanger ayant été infructueuses : les parents n'étaient pas présents au rendez-vous. Elles n'ont pu être remplacées par d'autres familles, le temps prévu pour le travail de terrain étant arrivé à son terme.

Nous disposons donc d'un corpus de douze entretiens avec des délégués aux prestations familiales et de dix entretiens avec des parents.

Un biais à prendre en compte :

Sur les soixante situations proposées par les déléguées, douze ont été retenues, dix familles ont pu être rencontrées pour un entretien.

Le recueil des données frappe par le consensus positif exprimé par les familles concernant la MJAGBF. Toutes témoignent positivement de la mesure, de ce qu'elle a changé dans leur vie de famille, à quelques points de nuances près.

Dans les entretiens avec les délégués, ces derniers ont bien souvent attiré notre attention sur le fait que tous les accompagnements ne se déroulent pas de manière satisfaisante ou simple. Aussi, l'analyse qui suit s'efforce de prendre en considération le fait que les familles rencontrées ne sont pas représentatives de toutes les familles bénéficiant d'une MJAGBF. A partir des discours des parents rencontrés, nous tentons de tirer des éléments significatifs pour les familles, éléments qui pourraient être utiles aux professionnels dans un questionnement sur les pratiques professionnelles.

1. Les familles rencontrées

Les familles que nous avons rencontrées sont des familles qui se caractérisent, à l'instar de ce que nous avons observé dans l'étude pour l'ONED sur la place des familles (2013), par des configurations de vulnérabilité liées à une multitude de conditions : la présence d'une problématique de santé souvent invalidante, concernant soit les parents, soit les enfants, une activité professionnelle compromise (par la maladie des parents ou des enfants), des relations de couple complexes, un parcours personnel ayant abouti à une situation de blocage sur le plan financier notamment etc.

Pour Jean-Yves Barreyre, « *les configurations de vulnérabilité se caractérisent par une faible capacité à agir des personnes avec incapacités (physique, psychique ou/et sociale) sur le réseau d'interdépendance actif dans la situation* »³. Il est entendu par réseau d'interdépendance actif l'ensemble des relations construites tout au long du parcours de vie dans lesquelles sont inscrits les individus. Il s'agit tant des réseaux d'interdépendance familiaux, amicaux, professionnels que d'aide, d'accompagnement et de suivi social. Ainsi, les familles connues des services de protection de l'enfance se retrouvent-elles soumises à de multiples contraintes, physiques, psychiques et/ou sociale déterminant leur capacité à se positionner et à décider pour elles-mêmes.

Les configurations de vulnérabilité qui caractérisent bien des familles prises en compte en protection de l'enfance sont donc des constructions. Nous posons l'hypothèse qu'elles sont étroitement reliées à des circonstances contextuelles qui construisent la vulnérabilité. La modification des contextes de vie est susceptible de modifier la situation de vulnérabilité, en l'amplifiant ou en la réduisant. En ce sens, la vulnérabilité, dépendante du réseau d'interdépendance, se distingue de la fragilité qui elle est intrinsèque à la personne. En ce sens, l'accompagnement social qui n'a pas d'impact sur la fragilité des personnes est susceptible de réduire leur vulnérabilité.

Les accompagnements réalisés dans le cadre des mesures de protection de l'enfance permettent-ils aux parents d'augmenter leurs potentialités d'action et, ce faisant, leurs possibilités de choix. Plus les potentialités d'action sont nombreuses, plus les individus sont en mesure de choisir parmi ces potentialités.

Concrètement, la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial a-t-elle permis à des parents et à des enfants d'augmenter leurs potentialités d'action ?

³ *Les implicites de la protection de l'enfance ; Les parents d'enfants placés dans le système de protection de l'enfance, Patricia Fiacre, Claudine Bigote, Jean-Yves Barreyre, ONED 2013 p20*

Composition de la cellule familiale		Les autres mesures de protection de l'enfance	Durée de la mesure
Les parents	Les enfants		
Mère + son conjoint (père du dernier enfant)	5 mineurs + 2 majeurs	Placement de deux filles et mesure AEMO pour les autres	10 ans
Les 2 parents	2 enfants + 3 majeurs	Pas d'autre mesure	1 an
La mère	3 enfants	AEMO vient de se terminer et suite à AESF	2 ans
La mère + le beau père (N'a pas été rencontrée en entretien)	3 enfants	Placement des 3 enfants vient de prendre fin au moment de l'étude et début AEMO	7 ans
La mère	4 enfants	AEMO arrêtée, AED aujourd'hui	6 ans
Le père, la mère (en instance de séparation)	3 enfants dont un en situation de handicap	Après une mesure d'AEMO décidée en même temps que la MJAGBF, 2 enfants ont été placés (mesure de garde) le 3 ^{ème} , en situation de handicap complexe est resté au domicile	5 ans
La mère	2 enfants souffrant d'une maladie nécessitant des soins importants	MJAGBF pour accompagner la sortie d'un centre maternel, pas d'autre mesure	2 ans
Le père, (les parents sont séparés)	2 enfants en situation de handicap	Les enfants sont placés. La décision de placement et la MJAGBF ont fait l'objet d'un appel de la part des parents	2 ^{nde} MJAGBF 1 ^{ère} : 2 ans 2 ^{nde} : 1 an
La mère	4 enfants	AEMO et mesure de garde pour l'ainé	6 ans
La mère	4 enfants	AEMO fait suite au retour des 3 enfants aînés qui étaient placés	4 ans
Le père, la mère	4 enfants	AED	2 ^{nde} MJAGBF 1 ^{ère} : ? 2 ^{nde} : 2 ans
La mère (n'a pas été rencontrée en entretien)	2 enfants	AED	9 ans

1.1. Des familles pauvres :

En abordant la protection de l'enfance sous l'angle de la gestion des allocations familiales, un aspect important est apparu. Cet aspect, habituellement passé sous silence pour des raisons qu'il faudrait analyser, est celui de la pauvreté. Les parents rencontrés nous ont décrit les difficultés économiques qu'ils vivent, les incidences que ces difficultés ont eues dans leur vie quotidienne et celle de la famille et les stratégies qu'ils ont eu à mettre en œuvre pour assurer le minimum, le gîte et le couvert. Ils ont également décrits de nombreux empêchements : empêchement à exercer un métier, à se déplacer, à

déménager, à faire des choix, à protéger leurs enfants etc. Ce faisant, ils ont également décrit ce qu'ils ont pu préserver malgré les difficultés rencontrées. Dans les autres études en protection de l'enfance que nous avons menées, si nous avons relevé la vulnérabilité dans laquelle se trouvent les familles, la pauvreté n'a jamais été si clairement nommée par les familles.

La pauvreté est définie dans le rapport conjoint de la commission européenne sur l'inclusion sociale (2004) de la manière suivante :

« Pauvreté : une personne est reconnue comme vivant dans la pauvreté si son revenu et ses ressources sont insuffisants au point de l'empêcher d'avoir un niveau de vie considéré comme acceptable pour la société dans laquelle elle vit. En raison de la pauvreté, cette personne peut se trouver défavorisée de multiples manières : chômage, faible revenu, logement insalubre, soins de santé inadéquats et obstacle à son accès à l'apprentissage tout au long de la vie, à la culture, au sport et aux loisirs. Elle est souvent marginalisée et exclue de la participation aux activités (économiques, sociales et culturelles) qui sont la norme des autres personnes, et son accès aux droits fondamentaux peut être restreint. »

Il ne s'agit pas ici de relancer le débat ancien sur protection de l'enfance et contrôle social des pauvres. Il ne s'agit pas non plus de renvoyer les familles pauvres à un statut de familles maltraitantes ou incapables d'éduquer leurs enfants. En revanche, on peut s'interroger sur la manière dont la pauvreté monétaire influe sur les réseaux d'interdépendance.

Lorsqu'on les interroge sur la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial, les parents spontanément abordent des points qui ne sont habituellement pas soulevés dans les entretiens relatifs aux accompagnements en protection de l'enfance comme l'action éducative et la mesure de garde. Ce qui a trait à la grande pauvreté, c'est-à-dire la difficulté à satisfaire les besoins primaires que sont nourrir la famille, chauffer le logement, disposer de l'eau et de l'électricité, n'est pas abordé lorsque l'on discute avec les parents du placement des enfants ou du travail avec les éducateurs en assistance éducative. Ces éléments, s'ils sont pris en compte par les travailleurs sociaux de circonscription ou de l'aide sociale à l'enfance, apparaissent comme « subsidiaires » dans la prise en charge de la situation. Dans cette étude, par l'entrée de la gestion du budget, ils sont devenus centraux.

« Que vous a apporté la mesure ? Il y a des choses qui ont changé ?

Ben déjà d'avoir le frigo plein. Et quand c'est Mme N qui avait tous les sous, vous saviez que vous ne seriez pas en panne à la fin du mois parce que c'est elle qui m'envoyait l'argent chaque semaine. Et puis là même avec moi qui touche mon RSA elle m'a expliqué qu'il ne faut pas tout utiliser d'un coup. (...)

Ben je ne voulais pas que mes enfants croient que j'étais un cas social. Alors que je l'étais, hein, je ne vais pas vous le cacher ! Qu'on était pauvre, qu'on ne pouvait pas... D'expliquer qu'une dame, qu'il fallait qu'elle vienne et qu'il fallait qu'on parle... En fait au début j'ai cru qu'ils venaient voir si je m'occupais bien de mes enfants quand il y a eu la première mesure de tutelle. Moi mes enfants ils passent avant tout mes enfants ! Et j'avais peur qu'ils fassent une enquête pour savoir si je tapais mes enfants. Moi je leur ouvrais le frigo, je leur montrais qu'ils ne manquaient de rien. Oui, comme j'ai dit à Mme N, au moins ils ont à manger

jusqu'à la fin du mois. Ils ont à manger... Parce que je sais ce que c'est de ne pas avoir à manger. » (Une mère)

« Et l'AS elle a dit « mais vous savez même si vous donnez que 50 euros d'eau », mais elle ne sait pas que j'ai été coupée d'eau pendant 15 jours... J'ai été coupée 15 jours d'eau et 15 jours d'électricité quand même. Et c'est grâce à Mme N (la déléguée) que j'ai pu ravoir l'eau et l'électricité ». (Une mère)

Plusieurs autres parents témoignent de cette grande pauvreté

« Certes les enfants je les allaitais mais y a que ma fille que j'ai allaité longtemps. Les autres je n'ai pas pu. Obligée d'aller voir tout le temps l'assistante sociale pour avoir des aides... C'est pour ça que j'ai eu Mme G (la déléguée), parce que je demandais tout le temps des aides et l'AS a dit : on voit tout le temps Mme venir, on ne voit jamais Monsieur. Même aller demander du lait de secours pour mon petit dernier... Dans la nuit mon lait s'est arrêté d'un coup. Et j'ai failli y rester avec mon fils. » (Une mère)

« Et vous voyez si je me suis mise à découvert, c'est que le papa il ne sait pas vivre sans argent. Donc toutes les allocations elles partaient pour le papa et il ne comprenait pas que les enfants il fallait les nourrir. » (Une mère)

«Alors, c'est pour payer le loyer et l'électricité et pour essayer de bien manger quand même » (Une mère)

1.2. Des familles en équilibre instable

Les situations des familles qui ont accepté de participer à l'étude sont toutes des situations en équilibre instable. Un évènement a pu venir déstabiliser un domaine de vie et l'ensemble de la situation s'est trouvée déstabilisée. La perte d'un emploi, une rupture de couple, la survenue d'un problème de santé, le placement des enfants, et c'est toute la vie de la famille qui est touchée, avec des conséquences « en cascade ».

Une déléguée explique :

« En fait c'était complexe au départ parce qu'ils avaient une procédure d'expulsion avec une menace d'expulsion en juillet de l'année dernière. Monsieur avait voulu créer son entreprise et ça n'avait pas fonctionné. Ils avaient d'énormes dettes et donc ils avaient déposé un dossier de liquidation judiciaire pour l'entreprise mais qui n'avait pas abouti. Monsieur n'avait aucune ressource. Il n'avait aucun justificatif des ressources des années précédentes donc il n'avait pas pu faire de déclaration d'impôts. (...) Et donc du coup, la famille n'avait pas

d'avis d'imposition, donc n'avait pas le droit à l'APL puisqu'ils n'avaient pas fait de déclaration. Ça a supprimé tout un nombre de droits. Et même au niveau du RSA ça n'était pas possible. Donc il a fallu démêler les choses. Ça a pris un certain temps. Donc ça a été vraiment nos premiers objectifs : de remettre à plat tous les droits de la famille. Parce que du coup elle n'avait pas de couverture sociale. Elle avait la sécurité sociale mais y avait pas de mutuelle. On ne pouvait pas faire la demande de CMU puisqu'on n'avait pas d'avis d'imposition. Enfin, tout en découlait. On voulait faire un dossier de surendettement pour bloquer les choses par rapport à la dette locative mais on ne pouvait pas le faire non plus. Donc il a fallu démêler tout ça progressivement pour avancer petit à petit sur autre chose. » (Une déléguée)

Et à l'inverse, pour une famille dont la déléguée a pris le suivi à la suite d'une collègue et de cinq premières années d'accompagnement, un événement positif pour la mère de famille est venu consolider sa vie personnelle et familiale et son implication dans la mesure en même temps.

« Et donc vous finissez par la récupérer au mois de novembre, vous vous rappelez de cette première rencontre ?

Alors complètement dans les termes : « adhérent à la mesure ». C'était un gros changement.

Comment vous expliquez ce changement ?

C'est à ce moment-là qu'elle a rencontré son nouveau compagnon, qu'elle s'est un peu stabilisée. Et alors, elle n'est pas capable d'expliquer comment elle a pu arrêter ses consommations sans suivi médical, sans soutien... Elle a réussi à arrêter et je pense aussi qu'elle a fait tout un travail avec les éducateurs quand elle a commencé à avoir plus confiance en les éducateurs et en ayant une bonne relation avec la référente des enfants.

Y a eu un tournant ?

Oui et je pense que c'est arrivé à ce moment où je reprenais le dossier, donc j'ai eu la chance d'en bénéficier...

Et elle a récupéré ses enfants ?

Elle a récupéré ses enfants récemment depuis le mois de juin dernier. Ils étaient en foyer et ensuite ils sont partis en famille d'accueil. Et là le contact s'est formidablement bien passé avec la famille d'accueil qui a été très soutenante pour les enfants et pour la maman. C'est vrai que ça, ça n'arrive pas tous les jours. Et il y a eu un vrai travail qui a été fait : la maman, la référente éducatrice, la famille d'accueil et nous. Et tout ça a fait que, ben, au mois de juin elle a récupéré ses enfants. » (Une déléguée)

*« La mesure a débuté en juin 2005. Pendant quatre ans, ça a été un vrai piétinement. Il n’y a eu aucune avancée. La mère était complètement perdue, engluée dans son problème d’alcool. C’est récent que cette jeune femme ait coupé avec l’alcool. Et alors là, les progrès vont vite. Alors on peut être comme ça dans une situation pendant neuf ans et puis en quelques mois... On a mis à profit le changement de délégué. Ma collègue qui suivait cette dame auparavant l’a portée à bout de bras. Quand j’ai repris la mesure, j’ai fait celle qui ne savais pas et je lui ai confié des factures à régler directement, elle l’a fait elle-même »
(Une déléguée)*

Ces trois exemples illustrent la manière dont les réseaux d’interdépendance peuvent modifier la situation d’une famille. Un imbroglio administratif ou l’arrivée d’une nouvelle personne dans l’entourage personnel peuvent impacter considérablement les perspectives.

Les deux mères pour lesquelles une évolution positive est notée par les déléguées sont les deux mères avec lesquelles il n’a pas été possible de réaliser l’entretien. La consolidation demeure fragile.

1.3. Les effets de la pauvreté

Aborder la protection de l’enfance sous l’angle de la gestion du budget amène donc à poser de manière particulière la problématique du besoin de protection des enfants. Nous l’avons dit ci-dessus, il ne s’agit pas de stigmatiser les familles pauvres comme maltraitantes et incapables, mais de renvoyer aux effets de la pauvreté sur les conditions de vie des enfants et des parents.

« Oui parce que un budget mal géré, même si les enfants ont l’air d’aller bien, même si les enfants mangent normalement, sont vêtus normalement... si y a trop de difficultés budgétaires, de loyers impayés, de cantines, des choses comme ça, ça a des incidences sur les enfants. Donc là ça relève de la protection de l’enfance. C’est en tout cas comme ça qu’on interprète la loi, enfin qu’on interprète ... oui ... c’est vraiment les allocations familiales dans l’intérêt des enfants. Donc c’est un moyen d’obliger les gens effectivement à gérer différemment.

Avec cette famille vous vous rappelez au début comment c’était ?

Au début c’était le flou total. Madame ne connaissait pas son budget, madame ne connaissait pas... Euh sa situation financière changeait tous les 15 jours ; elle travaillait je crois, ou elle avait travaillé peu de temps avant que j’intervienne, elle ne travaillait plus, elle reprenait un travail et elle ré-arrêtait. Enfin c’était toujours en dent de scie. Donc des ressources tout le temps anecdotiques et jamais régulières. Et euh, à cela se rajoutait effectivement le manque de rigueur de madame à se préoccuper des factures. Il n’y avait aucune anticipation. Mais les enfants allaient relativement bien. Ils étaient bien nourris, elle s’occupe très bien de ses enfants. Il n’y avait pas de mise en danger de l’enfant de la façon classique dont on l’entend. Il n’y avait pas de maltraitance, y avait pas de violences. Pas à ce moment-là en tout cas. Mais c’était une grosse difficulté de

gestion. Il y avait effectivement des dettes locatives précédentes. Il y avait eu des dettes de logements puisque y avait eu incendie, relogement. Enfin y avait une errance comme ils ont dit. Donc on est intervenu, finalement ce n'était pas si mal puisqu'on a pu travailler le relogement au moment où il existait un budget associé à un relogement. Mais madame vraiment fonctionnait uniquement dans l'urgence, y compris de manière financière. Donc les enfants avaient à manger mais les factures, c'était secondaire. » (Une déléguée)

« Alors cette mesure fait suite à...

Un signalement du centre social qui était inquiet pour les enfants, pour les conditions de vie puisqu'il y avait une grosse dette de loyer, risque d'expulsion, coupure d'énergie. » (Une déléguée)

L'essentiel et le superflu

Lors des entretiens, les délégués ont insisté sur une difficulté particulière qui concerne « le superflu ». Un des enjeux pour tous, enfants, parents, professionnels, est de se mettre d'accord sur l'intérêt des dépenses. La pauvreté monétaire implique pour les parents d'établir des priorités et de renoncer, bien souvent à ce qui peut apparaître superflu.

« C'est une maman qui se sent coupable alors, pour se faire pardonner elle achète beaucoup de choses à ses enfants. Là récemment, c'était des baskets assez chères. Je n'ai pas à bloquer son argent là-dessus quand les factures sont payées. Au bout d'un moment, on est démunis face à ça » (Une déléguée)

La mère de famille dont il est question ci-dessus explique pendant l'entretien :

« Je suis très dépensière, je suis un vrai panier percé. Madame A, elle m'a appris, un euro, c'est un euro. Maintenant, je sais, un euro, c'est un euro » (Une mère).

« Est-ce que vous avez des loisirs ?

Des loisirs ? Ah non, je n'ai pas du tout de loisirs, ça coûte cher, je n'ai pas d'argent et je n'ai pas le temps (Une mère dont deux enfants sont malades)

« Les loisirs, on en n'a pas » (une mère)

Si la protection de l'enfance est en proie à la limitation des conséquences de la pauvreté sur la vie quotidienne des enfants (cela reste à objectiver), comment la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial intervient-elle ? Nous proposons de présenter dans un premier temps la manière dont les familles parlent de l'accompagnement reçu dans le cadre de la MJAGBF puis d'analyser ce qu'elles ont décrit des impacts de la mesure.

2. Le déroulé de l'accompagnement dans le cadre de la MJAGBF, ce qu'en disent les familles et les délégués

2.1. Le début de la mesure et la judiciarisation

La question de la judiciarisation est centrale dans la problématique de l'étude. Dans l'étude sur la place des parents en protection de l'enfance que nous avons réalisée en 2013 pour l'ONED, nous avons décrit à partir d'une analyse du cadre juridique, ce qui détermine l'autorité parentale. L'autorité parentale est découpée en « attributs ». A la lecture des textes, nous avons listé les attributs suivants :

Exercer l'autorité parentale consiste à :

- Garantir la santé, la sécurité, la moralité, l'éducation, le développement physique, affectif, intellectuel et social
- Autoriser l'enfant à...
- Prendre des décisions et faire des choix
- Assurer la représentation légale de l'enfant
- Administrer ses biens
- Maintenir des relations personnelles avec l'enfant
- Rencontrer l'enfant

Comment une mesure imposée par le pouvoir judiciaire en protection de l'enfance peut-elle avoir un impact en termes d'accompagnement à la parentalité ? Comment peut-elle favoriser l'exercice par les parents des prérogatives attribuées par la détention de l'autorité parentale ? La MJAGBF intervient-elle sur ces différents éléments de l'exercice de l'autorité parentale ?

Le démarrage de la mesure, comme toute mesure en protection de l'enfance, est un moment propice à une réaction fortement marquée de la part des parents : opposition, découragement, agressivité à l'égard de l'intervenant.

« L'agressivité, c'est quelque chose auquel je m'attends parce que c'est sain. Après une phase de refus, de rejet, je trouve positif quand les gens réagissent. S'ils ne réagissent pas, c'est qu'ils n'ont plus le truc à l'intérieur » (Une déléguée)

Pendant l'entretien avec un tiers, les parents ne sont pas à l'aise avec l'aspect judiciaire de la mesure. La manière dont ils font aujourd'hui état des circonstances de la décision judiciaire sont variées. La notion de contrainte ou de mesure de protection des enfants est passée sous silence ou tenue à l'écart. Les parents disent « non, il n'y a pas eu d'audience, il n'y a pas eu besoin... ». Si certains parents disent que la mesure leur a été imposée, d'autres expliquent qu'ils ont demandé la mesure au juge des enfants ou à un travailleur social.

« Et là j'avais une assistante sociale aussi. Elle travaillait avec la déléguée, elle venait me voir quelquefois : Et là j'avais demandé à Mme T si je pouvais avoir encore une aide judiciaire.

C'est vous qui avez fait la demande ?

Oui voilà c'est moi qui ai fait la demande. Elle m'a dit oui, j'ai écrit au juge et tout et après on m'a répondu et donné rendez-vous. Et puis voilà, ça se passe bien. Ça se passe bien. Je paye mon loyer et elle paye la moitié de ce qu'elle reçoit des allocations familiales. Elle m'envoie aussi. Ca diminue petit à petit mais ça se passe bien. » (Une mère)

« Comment avez-vous connu cette mesure ?

C'est par le tribunal de (nom de la ville). C'était pour trouver un logement et pour gérer mon budget ». (Une mère)

« Comment cela s'est passé pour avoir la mesure ?

C'est la dame de la location (bailleur) qui est assistante sociale. Elle m'a expliqué. Je l'ai demandé avec elle, c'était très urgent. Ca été en urgence, on n'est pas passé devant le juge, c'était pas la peine » (Une mère)

D'autres parents évoquent un a priori négatif vis-à-vis de l'aspect judiciaire de la mesure :

« C'est le mot mesure qui fait peur. Alors qu'en fait, elles ne mettent pas la corde au cou ». (Une mère)

« Tout de suite, je ne voulais pas, j'ai été convoquée chez le juge. J'ai passé toute mon enfance à l'ASE, je ne voulais plus en entendre parler. On m'a toujours imposé des choses, je ne voulais pas de ça. Le juge des enfants m'a expliqué que c'était pour être à l'abri, pour gérer le budget. Ce n'était pas facile d'accepter, je n'avais pas le choix, pour qu'on ne m'enlève pas les enfants, j'ai été obligée d'accepter. Après je me suis dit que les choses s'arrangeaient. (Une mère)

Le transfert des prestations sur le compte de l'UDAF est également un aspect difficilement supporté par les parents

« En plus je ne m'en suis même pas aperçue au départ. Un jour j'attendais mes prestations familiales et je me disais « Tiens c'est bizarre, je n'ai pas reçu mes prestations. Comment je vais faire pour payer pour payer ce que j'ai à payer. » Et quand je suis partie à la CAF ils m'ont expliqué qu'il y avait une mesure qui avait été mise en route et je m'en étais pas aperçue.

Peut-être que ça avait été envoyé par courrier mais moi en 2004 je me suis fait

bruler ma maison le jour du 13 juillet. Et peut-être qu'entre deux, comme j'avais été la voir par rapport à mes problèmes elle avait dû déjà envoyer un courrier et que ça s'est volatilisé quand il y avait eu tout ça. Parce qu'après j'avais plus d'adresse parce que j'avais été logé provisoirement par la société le temps qu'on me reloger. Parce qu'on n'avait plus rien... Peut-être qu'il y a eu ça... et après ça s'est accumulé et je pars à la CAF et elle me dit « non, y a une mesure d'aide judiciaire ». Et moi je dis, juge des affaires familiales, moi je ne comprenais pas... parce que moi on m'avait jamais expliqué ce que c'était donc je ne comprenais pas.

Donc je me suis présentée. Et j'ai dit « mais ce n'est pas possible parce que normalement on doit signer ». Mais apparemment quand il y a un signalement, donc ils ne demandent pas l'avis, ça part chez le juge, donc le juge donne un accord et ça bloque les prestations le temps que ça se mette en route. Mais moi je ne connaissais pas l'UDAF. Donc on m'a donné les coordonnées et c'est là que j'ai contacté Mme N. C'est elle qui s'est occupée de mon dossier. » (Une mère)

« Au début ça m'énervait car au début quand la CAF ne versait plus sur mon compte, ce n'était pas facile à accepter » (Une mère)

Un autre point abordé par un père concerne la difficulté à comprendre les règles et le langage qui entourent les mesures judiciaires

« Je suis étranger, je ne connais pas les règles de la loi. On est des braves gens. Je n'ai pas répondu au courrier de l'Etat parce qu'il y a du langage juridique. Dans mon pays, ce n'est pas le même système. Je sais lire l'arabe littéraire, mais ici, je ne connais pas le système ». (Un père)

Les modalités de discussion entre les parents et les professionnels intervenant en protection de l'enfance (juge des enfants, référents de l'ASE, professionnels des établissements) ne semblent pas être cadrées par une méthode univoque. Parfois, la mesure est prononcée lors d'une audience unique, parfois elle est prononcée lors d'une audience spécifique.

Un père s'est exprimé sur le temps de l'audience :

« C'est bien quand c'est séparé, le juge a plus de temps. L'audience ça dure 15 minutes. Certaines choses pourraient être mieux traitées, les rapports ça serait bien si on pouvait en débattre mais on n'a pas le temps. Il y a quand même des choses qui sont importantes à dire au juge, sur les difficultés à gérer les choses à la maison. Il y a des choses qui lui échappent et c'est difficile aussi quand il y a de l'émotion. Il y a des choses dont j'aurais aimé débattre ». (Un père)

Probablement, le fait que la MJAGBF soit imposée dans le cadre judiciaire est moins marquant pour les parents que lorsqu'il s'agit d'une mesure d'investigation, d'un placement ou d'une assistance éducative. Pour cinq des situations étudiées, des enfants sont placés, pour cinq autres, les enfants sont suivis en assistance éducative (AEMO ou AED), pour deux situations seulement, il n'y a pas eu d'autres mesures de protection.

Le statut de la mesure dans l'ensemble des mesures de protection

Comment la mesure s'intègre-t-elle dans l'ensemble des mesures prises en protection de l'enfance ? Intervient-elle dans une stratégie globale d'intervention ? Dans quelles circonstances les magistrats estiment-ils que la MJAGBF est opportune en fonction des autres mesures de protection de l'enfance prises pour cette situation familiale ?

Les situations des parents ayant accepté de participer à l'étude et la présentation par les délégués de leur travail montrent que bien souvent la mesure est décidée par un magistrat lorsque la famille est fortement endettée et lorsqu'elle est en voie d'expulsion de son logement. L'endettement et la perte du logement, bien souvent imminente au moment de la décision d'une MJAGBF, semblent constituer les critères premiers pour le prononcé de la mesure. Ce constat amène à interroger la manière dont la mesure s'intègre dans un plan de protection global des enfants. Plusieurs familles rencontrées ont connu une décision de placement des enfants alors que la MJAGBF était entamée. Pour plusieurs familles, cette décision de placement a étonné les déléguées en charge de la mesure, aucun évènement nouveau n'étant intervenu concernant les enfants de leur point d'observation.

« Le placement des enfants, alors là, j'ai été étonnée. Ils n'avaient pas de lit, ils dormaient sur des matelas à même le sol. La vêtue, ça n'allait pas. La maman est repartie au pays pour quelques temps. Elle a confié ses enfants à sa propre mère. C'est pendant qu'elle était absente que la décision de placer les enfants a été prise. Elle n'était donc pas présente à l'audience. Elle était très en colère quand elle est revenue. Elle en voulait beaucoup à sa mère. Elle ne se remettait pas en question. L'AS de l'ASE a repris le suivi et a beaucoup travaillé avec elle. J'ai pris contact avec elle dès le début. On a fait des visites à domicile en commun. On a acheté des lits (une déléguée)

Dans une situation, une demande de mesure complémentaire a été réalisée par le délégué pour rendre plus efficace sa propre intervention :

« C'est moi qui ai demandé l'AED parce que je voyais que je n'y arriverai pas. L'ado est violent et il y a l'alcoolisme du père. Il y a aussi une fille adolescente qui ne va pas bien, elle est déscolarisée et le petit dernier qui a des problèmes de santé. Il n'y a que la 3^{ème} qui va bien. J'ai fait un signalement à la cellule des informations préoccupantes, je pensais qu'il y aurait une AEMO mais c'est une AED qui a été décidée. Avec l'AED, je ne m'occupe plus de la protection des enfants, je me concentre sur les parents et sur le budget global de la famille, ce qui n'est pas une mince affaire.

Avez-vous une possibilité de travailler sur la question de l'alcoolisme ?

Je ne l'ai pas encore abordé avec lui, mais je pense que je pourrai le faire. Nous

avons une ressource sur l'alcoolisme, il m'arrive d'orienter les parents sur le centre (nom du centre) où il y a des médecins alcoologues. Il y a trois ou quatre familles que je suis qui sont en voie d'abstinence. Mais pour le moment c'est un peu tendu avec Monsieur T. Sa femme ne voulait pas qu'il sache qu'il y avait une mesure. Il est tendu quand je suis là » (Un délégué)

Ce délégué fait état d'une démarche d'évaluation partagée autour de la famille en lien avec l'AS de secteur, les TISF intervenant dans la famille, le bailleur, le chargé de mission du Conseil général et la famille, mais cette évaluation partagée n'a pas été concluante en raison de divergence sur les objectifs.

Une déléguée raconte également comment l'inscription de la mesure dans une stratégie globale, si elle n'a pas été pensée en tant que telle par le magistrat, s'est construite au fil du temps avec les partenaires de l'ASE.

« Il y avait un problème sur l'ordonnance concernant l'état civil des enfants, la CAF ne pouvait pas enregistrer la mesure. La mère a fait appel pour le placement et pour la MJAGBF. Lui (le père) il n'était pas contre le placement mais il a fallu plusieurs mois pour lui expliquer l'intérêt de la mesure. On a travaillé avec l'ASE, quelques semaines avant le placement des enfants. Au début, quand l'ASE me contactait, c'était pour les vacances. Très souvent l'ASE nous contacte pour des points précis, pas du tout pour une stratégie. Les personnes de l'ASE n'ont pas le réflexe de nous appeler pour faire un projet global. Là, aujourd'hui, pour cette famille, on fait partie de la stratégie globale. Les audiences sont séparées mais la MJAGBF est intégrée dans la stratégie globale, à savoir le retour des petites chez leur père. Aujourd'hui, on fait des visites à domicile en binôme avec l'ASE, mais on travaille moins directement avec les autres intervenants, c'est plus l'ASE qui fait le lien. Là, les référentes, elles sont plus ouvertes à notre mesure, c'est l'une d'entre elles qui avait proposé la visite à domicile ensemble, c'est plus facile de travailler avec quelqu'un qui comprend la mesure » (Une déléguée)

Aussi, l'accompagnement dans le cadre de la mesure est-il fortement impacté par les autres mesures décidées, sans que l'inscription de la mesure dans une stratégie globale n'apparaisse toujours clairement ni pour les familles ni pour les délégués, sauf lorsqu'il s'agit de favoriser un retour en famille. Dans ce cas, l'objectif de la MJAGBF est de permettre aux parents d'assurer les conditions matérielles (d'abord) propice au retour des enfants : aménager l'appartement et notamment les chambres, s'assurer que les parents seront en mesure d'établir des priorités en faveur de leurs enfants en termes de dépenses etc.

La décision judiciaire peut également s'inscrire dans un processus d'accompagnement social plus large, alors qu'aucune autre mesure de protection des enfants n'est nécessaire. Ainsi, une mère et ces deux enfants étaient accueillis en centre maternel. Les deux enfants rencontrent un problème de santé important qui impose à la mère une présence permanente et donc l'impossibilité de travailler. Le centre maternel a contacté l'UDAF plusieurs mois avant la fin de leur accueil afin d'accompagner la mère dans l'obtention d'un nouveau logement. Elle était un peu endettée vis-à-vis du centre maternel, cela a permis de justifier la MJAGBF.

« Quand elle a su que, si elle voulait avoir un logement, il allait y avoir une mesure, elle n'était pas favorable, elle a dit qu'elle n'avait pas besoin d'être aidée. L'enjeu était imposant parce qu'elle pouvait se retrouver à l'hôtel avec ses petits. Elle ne risquait pas de placement. Aujourd'hui, il n'y a pas de problème, elle a son logement, on a fait le budget, la dette est épurée. (Une déléguée)

Ainsi, la manière dont la MJAGBF participe à la protection des enfants dans chacune des situations n'est pas réellement formalisée, ce qui probablement contribue à la méconnaissance de la mesure par les partenaires.

Une phase d'observation pour les parents

Les premiers temps de la mesure, les parents entrent dans une phase d'observation, souvent dominée par la crainte que ce nouveau regard porté sur eux aboutisse à un placement des enfants.

Parce que j'ai vu de mes yeux, les gens qui se font expulser, qu'on leur a enlevé les enfants. Je ne voulais pas.

Et finalement vous avez ressenti qu'il y avait un contrôle quand les déléguées venaient ?

Non y avait pas de contrôle. Juste elle vérifiait si j'ai payé, ce qu'il fallait payer pour ne pas avoir encore plus de souci, non elle ne contrôlait pas. Ça se passait très bien.

Ça a duré longtemps votre inquiétude ?

Non ça n'a pas duré longtemps. Je vais vous dire franchement c'était les trois premiers mois, ça se passait tout seul après. C'était les trois premiers mois. Je n'avais pas confiance. Et je n'en ai jamais parlé à personne hein. Ni à ma mère, ni à mes amis, non non non il fallait que ça reste euh...

Et même aujourd'hui ?

Non j'ai une amie qui le sait. Mais j'en parle pas à mes parents, ni à ma sœur, ni à mon frère... Pourtant on est très liés, très proches. Mais je pense qu'ils pourraient me juger... je ne sais pas... C'est difficile cette situation pour quelqu'un. C'est vrai c'est difficile. (Une mère)

Les délégués ont eux-mêmes parlé de cette période d'observation :

« Là, j'ai l'impression de pouvoir vraiment travailler, ça n'a pas été toujours comme ça. La confiance s'est installée, c'est une personne qu'il a fallu apprivoiser. Et mieux elle va, plus c'est facile » (Une déléguée)

Pour une famille, la MJAGBF est une seconde mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget. Une première mesure avait pris fin en 2010.

Concernant cette première mesure :

Non ce n'est pas moi, qui l'ai demandée. On me l'a imposée et j'ai paniqué parce que j'ai cru qu'on m'enlevait les enfants. Je ne voulais pas et après on m'a bien expliqué que c'était au contraire pour que je puisse me remettre et que je puisse garder mes enfants justement. Et que si je refusais ça pourrait être le contraire

Et qu'est-ce qui vous a fait penser que c'était pour vous enlever vos enfants ?

Ben j'ai jamais eu ça dans ma vie et moi quand on me dit assistante sociale, mesure de tutelle, juge... c'était la panique. C'était... mes enfants !

Parce que ça s'appelait tutelle à l'époque ?

Oui. Et pour moi tout ça, ça voulait dire on m'enlevait mes enfants et ça m'a fait peur.

On vous a vite expliqué ?

Si, si on m'a bien expliqué comment ça allait se passer et qu'on allait m'aider à gérer. Et voilà. Et à chaque fois je tombais sur une dame, comme ma déléguée, vous voyez, très gentille. Ça se passe très bien franchement. Moi j'écoute ce qu'elle me dit... Et là on est en train de monter un dossier de surendettement. Je n'ai aucun crédit. C'est le surendettement de loyer, c'est tout. Et pour effacer ça. Si ça marche pas on continue à payer ce n'est pas grave. (Une mère)

Donc lors de la première rencontre avec Mme E ?

Elles étaient venues à 4, sa directrice et la tutelle et deux autres assistantes sociales. C'est ça qui m'a paniqué. J'ai pleuré, j'ai dit non, vous sortez de chez moi. Je ne veux pas. Et je prenais mes enfants... surtout les deux dernières parce que les autres je savais qu'elles étaient majeures. Je les ai laissées rentrer quand elles m'ont expliqué mesure de tutelle pour protéger vos enfants... C'était dur, c'était traumatisant même. J'ai dit à mon mari, je n'ai pas confiance. Je ne sortais pas. Mes filles elles étaient avec moi, j'avais peur.

Vous pensiez qu'on allait les prendre...

Je soupçonnais les gens, je regardais les gens dans le quartier, j'avais peur que les gens ils soupçonnent... je ne sais pas, pas que je maltraçais mais...

Et pour la deuxième fois (la seconde mesure) ça s'est passé à l'audience quand vous avez demandé au juge ?

Ça s'est très bien passé, elle m'a dit pourquoi vous voulez une mesure de tutelle. Je lui ai dit « parce que je n'arrive pas et c'était très bien la première fois, que ça se passait très bien après et que je veux encore quelqu'un qui m'aide à gérer ». Et c'est là qu'elle m'a dit : « Ben c'est bien, c'est une bonne démarche de votre part ». (Une mère).

La crainte du regard extérieur porté tant par les proches, le voisinage et les professionnels vient marquer particulièrement cette phase d'observation.

Incapables ?

Dans cette période, les parents se confrontent également à la réalité qui leur est renvoyée concernant leurs capacités.

« Quand on m'a parlé de la tutrice, je me suis dit que c'est pour les gens incapables, ce n'est pas pour moi » (Une mère)

Plus loin pendant l'entretien, cette mère explique :

« Je ne suis pas capable de gérer mon budget, il faut être conscient de nos difficultés.

Une adhésion qui nécessite un renoncement ?

Puis, pour certaines familles vient la phase d'acceptation, d'adhésion à la mesure. Des délégués estiment que plusieurs mois sont nécessaires à cela.

Deux parents ont ainsi évoqué le fait que l'adhésion à la mesure est intervenue après qu'ils aient renoncé à quelque chose, l'intimité pour l'une, la fierté pour l'autre.

« Ça, avec cette mesure, quand on l'accepte, la vie privée leur est ouverte, on ne leur cache rien. Les factures, c'est la vie privée. Au départ on se dit, ah là là, ils vont tout connaître sur ma vie. (...lorsque la déléguée a changé :) je n'ai rien eu besoin de lui dire, elle savait déjà tout ». (Une mère)

Des fois faut garder sa fierté dans la poche et accepter ce qu'on est et ce qu'on peut faire après hein. Moi je sais que ça m'a pris du temps mais au fur et à mesure du temps... ben déjà ça m'a fait mûrir, ça m'a fait prendre conscience de beaucoup de choses (Une mère)

Abordé par deux parents, ce point est intéressant. Il pourrait être mis en question dans le cadre de l'analyse des pratiques. Si l'adhésion à la mesure se réalise au prix d'un renoncement de la part des parents, peut-être même d'un sacrifice, comment cela pourrait-il être accompagné ou pris en compte ?

2.2. La méthode d'accompagnement

Les délégués et les parents nous ont parlé de la méthode mise en œuvre dans l'accompagnement. Ils ont soulevés plusieurs points relatifs notamment au projet personnalisé et à la rigueur du suivi

budgétaire.

Il ressort de ces propos un écart de perception (que l'on retrouve dans toutes les études sur le champ social) entre les objectifs qui soutiennent les outils créés et l'utilité de ces outils dans le travail au quotidien.

Les outils récemment créés, en lien avec les lois 2000 et les recommandations de bonnes pratiques sont généralement perçus comme superflus par les travailleurs sociaux. Bien qu'ils partagent les objectifs des outils (personnaliser l'accompagnement, identifier les besoins de cette personne etc.), le fait que ces outils apportent une méthode facilitant l'application des bonnes pratiques n'est pas perçu. Au contraire, les outils, même construits en associant des professionnels, sont souvent appréhendés comme des outils administratifs, contraignants, éloignés de la « réalité de terrain », parfois même entravant le travail relationnel. Quand on les interroge sur la portée des outils, les professionnels disent bien souvent « *Ca, on le faisait déjà avant* ». Ils ne prennent pas toujours la mesure des changements de postures impliqués par les outils : soit parce que les modifications de la pratique introduites par les outils se réalise sur le long terme, sans révolution brutale, soit parce que les outils n'ont réellement pas d'impact sur leur travail d'accompagnement et demeurent des outils réglementaires, remplis sans lien avec le travail réalisé.

Alors, concernant la MJAGBF, comment les professionnels et les familles appréhendent-ils les nouveaux outils que sont le Document individuel de prise en charge et les outils comptables.

Et ça le fait que ce soit précisé, c'est un apport plutôt pour votre travail ou plutôt pour la famille ?

Alors aujourd'hui, moi l'expérience que j'en ai c'est plutôt pour moi. Je l'exprime à la famille. Mais pour eux ça change pas grand-chose, parce que c'est juste mettre un mot sur ce qu'on faisait ou sur le travail ou quoi. Mais moi ça me permet souvent d'exprimer de façon plus claire et plus concise sans doute, ce que j'attends d'eux, ce que je compte faire. Mais je vous dis c'est souvent des objectifs très précis, à court terme : comme remplir des dossiers ou payer son loyer un peu plus régulièrement, voilà. C'est pas viser l'autonomie. Ca c'est dans les rapports. Voilà.

Donc pour vous ça n'a pas un impact sur la question de l'autonomie de la famille ?

Pas encore. Peut-être dans quelques années... Mais moi dans ma pratique hein, je parle uniquement pour moi : non. Vous en avez vu des DIPEC ? Je vais vous en montrer un. Donc ça reprend la mesure d'aide, ça reprend le texte de loi... C'est fait par l'UDAF hein, ce n'est pas un document national. Donc on remet ce que le juge a donné comme motif – s'il y en a – de la mesure. Donc là c'en est un qui n'en met pas justement. Et on nous demande de mettre les attentes et besoins des parties. Donc d'identifier des attentes ou besoins de la famille et les nôtres – s'il y en a bien sûr. De mettre le projet d'intervention, donc vous voyez « pérenniser l'autonomie financière de Mme », ça c'est un projet et « maintenir le bon rythme de paiement des factures », c'est tout bête mais pour elle ça parle. On le remplit une fois, après, bon j'ai gardé le double dans le dossier mais non après... On devrait sans doute... notre responsable nous dit que ça devrait justement être un guide pour contrôler notre évolution de travail dans le courant

de la mesure... euh très honnêtement, comme c'est ce qu'on fait de toute façon, je dirais que... voilà (sourires). Après contrôler les paiements des loyers pour le logement de toute façon je paye le loyer vous voyez. Tant que je ne lui ai pas redonné la main sur le loyer... c'est écrit mais c'est ce que je fais de toute façon. Donc pour moi ce n'est pas vraiment un support au quotidien. C'est... c'est une formalisation de ce que je dois faire et de ce qu'elle doit faire mais ce n'est pas plus. Après sur la deuxième page, « si les familles ont des remarques », mais la plupart du temps ils n'en ont pas. (Une déléguée)

Vous avez quelle perception de ce document ?

J'ai un peu de mal à m'en saisir. C'est vrai que... je pense que c'est important de poser les objectifs... Maintenant je n'ai pas réussi à m'en servir réellement comme un outil. Peut-être parce que, enfin là dans cette situation parce que les choses évoluent positivement. Par contre sur d'autres situations, euh, où on a des blocages, ça peut peut-être être positif de reprendre les objectifs qu'on s'était fixé et de dire : « voilà y a 3 mois on avait dit... on avait fixé ça, aujourd'hui y a rien qui a avancé ». Bon peut être qu'on va le dire autrement mais qu'on va pouvoir l'utiliser. Bon je ne me suis pas encore retrouvée en situation comme ça et si je l'ai été, je ne l'ai pas ressaisi.

Si ça se passe bien est ce qu'on peut aussi regarder en se disant, vous voyez on a atteint tel et tel objectif ?

Oui tout à fait. Alors là c'est vrai que je ne suis pas encore à l'échéance de la mesure. C'est vrai que... parce qu'en fait pour nous c'est récent, on a commencé à le faire l'année dernière. Donc là c'est vrai que quand je vais faire le rapport pour demander le renouvellement je peux m'appuyer sur ce document pour dire voilà ce qui a été réalisé. Ça peut encourager et être bénéfique effectivement.

Quand ce document est arrivé dans vos pratiques ça a été vécu comment ?

Oui, ben c'était une obligation. Non mais je pense que ça peut être positif hein. Maintenant c'est vrai que je ... pour ce qui me concerne ... pour le moment ça reste un document assez administratif.

Et pour les familles ? Quelle perception ils en ont ?

Je ne suis pas persuadée que ça ait beaucoup d'importance. Enfin je ne sais pas. Enfin pour certain c'est : « je mets de côté comme je mets d'autre papiers de côté ». Je ne sais pas, je ne suis pas persuadée qu'ils le perçoivent comme réellement leur projet. Ce n'est pas LEUR projet, c'est LE projet. Pour certain en tout cas ils n'ont pas... je ne sais pas si ils s'impliquent autant que ça. Je réfléchis un peu comment je peux amener autrement ce DIPEC mais j'ai un peu de mal moi-même. Donc du coup... (Une déléguée)

Et la rédaction du contrat c'est nouveau ?

Alors ça c'est des choses qu'on n'avait pas effectivement. Ce n'était pas

contractualisé par un contrat écrit. Ça c'est venu en plus, c'est vrai.

Et ça vous en pensez quoi ?

Je l'oublie très souvent ! Et quand j'y pense je le fais très rapidement. Je n'y trouve aucun intérêt, mais alors vraiment aucun intérêt ! Une fois qu'il est signé, on le fait avec la famille... Ce qui est décidé c'est vrai que c'est écrit et on l'envoie à la famille. Après je continue comme avant. C'est simplement contractualisé. Ça ne parle pas aux familles, je ne pense pas que ça parle aux familles ! Par contre il faut penser à le faire. C'est une obligation ? (...) Alors je le remplis avec la famille. On discute des besoins que j'ai identifiés. Si y a des choses à ajouter on l'ajoute. En général je mets toujours « en accord avec les besoins et attentes de la famille ».

Ils ont une copie du contrat ?

Ils ont l'original et nous on a une copie. C'est dans les trois mois du démarrage de la mesure... normalement ! (rires) Dire que je le respecte c'est pas vrai ! (rires).

Parce que vous ne voyez pas l'intérêt ?

Non.

Et eux ils vivent ça comment ?

Ils le prennent et je ne sais même pas ce qu'ils en font. Une fois je l'ai fait avec la famille et je leur ai dit « je fais une copie et je vous l'envoie ». Et ils m'appellent en me disant « Vous m'avez envoyé un papier et je ne sais pas ce que c'est ». Donc franchement, ils ne comprennent pas. Alors ils le faisaient depuis plus longtemps avec les éducateurs. Je leur dis : « ben si si vous savez c'est ce que vous faites avec les éducateurs ». Mais j'ai l'impression que ça ne leur dit rien... (Une déléguée)

C'est difficile pour les parents d'exprimer leur demande dans le DIPEC. C'est intéressant pour montrer ce qu'on a pu faire ou pas, c'est acter les choses, même si dans la forme, ce n'est pas toujours facile à remplir. C'est un peu la check list de ce qu'on a à faire » (Une déléguée)

Et à la fin de la mesure vous regardez si les objectifs ont été remplis par rapport à ça (le DIPEC) ou à autre chose ?

Non je ne l'utilise pas. Je fais le rapport.

Donc ça passe beaucoup par l'oralité, par la mémoire ?

Oui et par le dernier rapport. Moi je pars des objectifs de mon dernier rapport pour voir si au cours de l'année on a réussi.

Les rapports sont à quelle fréquence ?

Ca peut être tous les 6 mois.

Donc vous, vous vous appuyez plus sur les rapports.

Et les familles y ont accès ?

Je leur montre. On le fait ensemble. Je le prépare avec eux, je le rédige et ils savent ce qu'il y a dans le rapport et les objectifs. Et ils font un courrier en disant au juge s'ils sont d'accord ou pas d'accord. S'ils sont d'accord il y a renouvellement ou arrêt automatique et s'ils ne sont pas d'accord il y a convocation chez le juge. C'est plus le rapport que le contrat qui est une contrainte administrative. Pour moi c'est le rapport qui est important et en plus c'est le rapport qui va chez le juge et décide du renouvellement.

On pourrait imaginer que le rapport ce soit la même chose que ça ?

Ah c'est beaucoup plus développé. Le contrat c'est juste un récapitulatif des objectifs. L'analyse elle est dans le rapport. Donc je m'appuie systématiquement sur le rapport. Je pars de ma conclusion du précédent rapport pour repartir sur le rapport suivant. (Une déléguée)

Pour un délégué, l'intérêt du DIPEC est de permettre aux parents de disposer d'un droit de recours et un espace de discussion hors de l'espace judiciaire.

« Ca m'a permis de reposer les choses. Je trouve que c'est bien aussi qu'il y ait des possibilités de recours. On arrête les choses. Nos attentes, c'est souvent assez sommaire. On le relit et on signe. Ils l'ont dans leur poche, signé. C'est vraiment entre eux et nous. Le magistrat n'a pas le DIPEC. Il a le rapport. C'est un document entre la famille et l'UDAF.

Est-ce que vous pensez que le DIPEC a un impact sur la manière de positionner les parents dans l'accompagnement ?

*Je n'ai pas l'impression que ça modifie leur prise en compte dans la mesure. »
(Un délégué)*

Si la plus-value du DIPEC ne fait pas l'unanimité pour l'ensemble des délégués, ces derniers ne sont pas opposés à son utilisation, ou ils s'y prêtent. Ils lui accordent un intérêt à l'état « embryonnaire », un intérêt en devenir, davantage pour eux-mêmes que pour les familles. On remarque une symétrie du discours des parents et des délégués autour de cet outil. Lorsque les délégués doutent de son efficacité, les parents en doutent également, lorsque l'outil est perçu positivement par les délégués, il l'est également par les parents.

Est-ce que vous avez signé un contrat avec Mme N ?

Un contrat de quoi ?

Pour la mesure ?

Euh, non. Mais ah oui peut être oui.

Vous vous rappelez de ce contrat ?

Oui ben que je m'engageais à travailler avec. Oui mais j'étais surtout rassurée parce que Mme N m'a expliqué que si elle était là ce n'était pas pour me foutre dans la merde, c'était plus pour m'aider. Puis m'en sortir.

Donc c'est plus elle que le contrat qui vous a rassuré ?

Oui voilà. (Une mère)

« On devrait revoir le projet, parce que je me perds un peu, je ne sais plus trop où j'en suis. J'ai beaucoup de choses à penser. J'envisage de changer de logement.

Pour l'instant, elle paie le loyer mais maintenant il faudrait que je le fasse moi-même. On devrait retravailler dans le cadre de mon relogement, pour voir mes priorités maintenant » (Une mère)

Pour une autre mère :

« Le projet, il est bien, il est bien explicite, il est clair. J'ai signé mais je n'ai pas d'exemplaire, c'est Mme B qui l'a gardé » (une mère)

« Est-ce que vous avez signé un contrat ?

Oui

Qu'est-ce que vous en pensez ?

Avant on travaillait comme ça, en vrac. Par rapport aux objectifs, maintenant on sait sur quoi on travaille, c'est bien. On arrive à deux objectifs, avant il y en avait plein. On doit travailler sur les loisirs.

Vous avez un exemplaire du contrat ?

Non, Madame T elle n'avait pas le double. Il faut que je lui demande quand elle va venir ». (Une mère)

Comme pour l'inscription de la MJAGBF dans une stratégie globale de protection, il semble que le sens du contrat engageant parents et professionnels soit à préciser.

La discipline comptable et administrative

La MJAGBF implique pour les travailleurs sociaux qui la réalisent d'utiliser des outils de comptabilité. La nécessité d'intégrer à sa pratique l'utilisation d'outils comptables n'est pas quelque chose qui va de soi pour un travailleur social. La gestion est généralement un domaine considéré comme antinomique à celui de la relation d'aide. Avec la MJAGBF, les outils comptables deviennent des éléments à part entière de ce qui fonde la relation entre les parents et les travailleurs sociaux. Il est intéressant de voir comment la gestion devient un outil du travail social. La gestion structure

particulièrement la relation d'aide.

« Je trouve que le support concret des sommes d'argent, d'une facture papier d'une contrainte sociale quotidienne... c'est la vie quoi. Et leur apprendre la vie, oui j'aime bien. (rires) c'est un peu prétentieux mais j'aime bien (rires). Alors que ce n'est pas du tout ma formation de base, parce qu'à l'école d'éduc – bon moi c'était y a longtemps – mais on n'en parlait pas. Nous c'était le relationnel, la communication, la psychologie etc. » (Une déléguée)

« On ne se perd pas uniquement dans le langage et dans la communication comme les éducateurs aiment bien le faire hein pas mal (sourires), c'est surtout du relationnel. Là j'ai ce côté pratique, technique, obligatoire. Les familles comptent sur moi, elles ont besoin de moi. Si je ne le fais pas, c'est elle que je mets en danger, ce n'est pas moi. Donc y a cette nécessité de travail qui n'est pas mal, qui nous remet les pieds sur terre, qui nous remet dans le droit fil et moi je trouve que c'est très bien. Les deux ensemble c'est très bien. Et à chaque fois des familles nouvelles, des nouveaux contacts, des histoires nouvelles. » (Une déléguée)

Les outils comptables et la discipline attachée à leur utilisation tant pour les professionnels que pour les familles ont été questionnés lors des entretiens.

« Alors les responsables nous demandent quand même un minimum (rires) requis qui est la tenue des comptes. Bien sûr.

Ça c'est sur support informatique ?

Alors on a sur informatique le logiciel de budget mais comme on travaille à domicile et qu'on n'a pas le logiciel à domicile on tient nos comptes encore quand même sur papier. Et qu'on valide puisque à l'issue de chaque mois les comptables éditent un relevé de compte. Nous on vérifie qu'ils sont bons, on les signe, ils sont toujours en deux exemplaires, un pour nous un pour la famille. Donc on fait signer à la famille au moment du rendez-vous. Ça c'est un document comptable, c'est exigé.

Vous le faites à domicile pour qu'ils participent ?

(...) Ca dépend des gens. Ca dépend des compétences et de la famille. On est censé revoir le budget familial à chaque visite, ne serait-ce que pour le remettre à jour. Donc les comptes – enfin moi je fonctionne comme ça - quand je suis dans la famille, j'ouvre mon dossier et en règle générale, je ne pars pas tant qu'on n'a pas validé l'organisation budgétaire du mois. Qu'est-ce qui devait être fait le mois dernier, qui devait être fait qui n'est pas fait et où on en est du restant. Maintenant on a une fiche budget. Ca, les responsables nous demandent de la tenir avec cette forme-là. Et donc on est censé actualiser à chaque visite. Bon moi je n'ai pas vu Mme G au mois de juin, donc vous voyez mon dernier date du mois de mai. Après oui ça se fait avec les familles - quand on a les données (sourires). Si les familles connaissent bien leur budget, si elles ont les factures, si

elles ont ce qu'elles ont payé, si elles s'en rappellent, on peut travailler de façon précise. Dans d'autres cas c'est un petit peu euh... à peu près, à la louche. Chez certains c'est très difficile, on n'a aucun document. Chez Mme G, au début où j'ai démarré la mesure avec elle, au début c'était difficile d'avoir les factures, les justificatifs... c'était un peu flou dans sa tête, elle avait fait ça mais elle savait plus quand. Au début on pouvait payer sans document, sans avoir la facture... donc ça par contre ça a changé mais ce n'est pas une question de loi. Donc on était peut-être moins exigeant dans ce domaine-là vis à vis des familles. Ca ça a énormément changé. C'est devenu très compliqué et ça met même parfois certaines familles en difficulté parce que maintenant si on a plus le document, le document facture comptable, on ne peut plus faire de paiement. On fait des arrangements par ci par là mais théoriquement sans facture on ne paie pas. Or on a des familles qui ne sont pas capables de remettre la main sur une facture et qui ne vont pas payer en plus. Donc quand c'est qu'une facture annexe, téléphone, bon à la limite. Mais quand c'est le loyer, quand c'est une assurance, quand c'est EDF... ça devient beaucoup plus compliqué et risqué - pour la famille j'entends. Donc là on a beaucoup travaillé avec les familles qui pour la plupart tout de même répondent bien quand même. Et moi y en un je ne pensais pas qu'il y arriverait et ben non, y m'envoie sa facture régulièrement. Et s'il ne m'envoie pas la facture, il m'appelle, il me donne le montant. Je peux au moins programmer et je sais de combien je vais disposer ensuite. Et je récupère après la facture pour pouvoir faire le paiement.

Je pense que ça nous a obligé à être plus exigeants et rigoureux et mettre les gens encore un peu plus dans la réalité - qui n'est pas forcément celle qui leur convient - Mais je trouve que de toute façon la conséquence de l'AGBF, c'est que y a des contraintes et celle-ci en est une. Donc on leur a bien expliqué les risques encourus si on ne paye pas le loyer parce que vous ne donnez pas le document, si y a une expulsion en cours, c'est très grave quand même. Mais vraiment moi j'étais surprise de la réponse des familles, moi je m'attendais à beaucoup plus de difficultés que ça. Et en fait elles ont bien répondu. Ils font des efforts pour fournir les documents. (Une déléguée)

Bon les chiffres c'est vrai c'est du budget, mais c'est du papier, ce n'est pas du ressenti, ce n'est pas de l'affectif. Ca fait moins mal ou en tout cas différemment. Donc ça permet d'aborder d'autres choses. (Une déléguée)

Ce sont aussi les relevés bancaires qui peuvent être pris en compte dans le travail du délégué.

« J'ai travaillé avec elle sur les relevés bancaires. On a regardé s'il y avait nécessité de changer des dates de paiements pour qu'elle ne soit pas à découvert » (Une déléguée).

Pour les parents rencontrés, cette discipline imposée afin que la mesure s'exerce dans de bonnes conditions n'apparaît pas nécessairement un point négatif.

Quand j'avais les allocations familiales qui allaient à l'UDAF et qu'après on me renvoyait sur le compte que m'a ouvert l'UDAF, c'était dur de justifier ce que j'ai fait. Maintenant c'est normal, parce qu'on arrive à gérer. Mais avant c'était très dur. D'abord je devais payer mon loyer, après je devais dire combien il me reste, ce que j'ai acheté... c'était plein de choses comme ça. De payer ce qu'il y avait à payer ...

Et c'est quoi qui était difficile dans le fait de justifier ?

Ben de dire à chaque fois. Et en fait je n'avais jamais eu à me soucier avant de l'argent. C'était difficile de dire d'abord je dois faire ça, je dois payer d'abord ce que j'ai à payer. C'est difficile quand on a des enfants et qu'il faut payer et qu'il faut suivre ce qu'ils veulent mettre. Et surtout j'ai 4 filles et c'était trop difficile de devoir dire, non ça je ne peux pas ce mois-ci alors que je le faisais tout le temps avant. C'était très difficile pour moi et devant mes enfants de dire « voilà ce mois-ci, y a la dame qui vient et je dois dire ce que j'ai fait ». C'est compliqué. Mais après ça suivait, c'était normal, les enfants comprenaient. Pour les enfants c'était bien qu'ils comprennent hein. J'ai compris qu'il fallait qu'ils comprennent que c'était dur de gagner sa vie et que c'était dur de travailler pour pouvoir payer ce qu'il faut payer. Ça les a un peu - elles sont mariées les deux grandes maintenant- ça les a un peu mis dans... ça leur a fait prendre conscience que ce n'est pas facile. (Une mère)

A propos des outils comptables :

« C'est trop. Ils nous demandent tel papier, telle preuve, c'est trop, c'est plus de travail pour eux. Franchement, ils gèrent tout cela.

C'est difficile pour vous ?

Non, moi ça ne me dérange pas. Pour faxer les justificatifs on peut le faire à l'ANPE ou à l'espace territorial, ça ne me coûte rien. (...) J'ai un classeur, je mets les factures au fur et à mesure pour tout retrouver facilement » (une mère)

Mais cela implique d'accepter que le délégué entre vraiment dans l'intimité de la famille.

« Quand on l'accepte cette mesure, la vie privée leur est ouverte. On ne peut rien leur cacher. Les factures, c'est la vie privée. Au départ on se dit ah là là !, ils vont connaître tout sur ma vie ». (Une mère)

La restauration progressive de la gestion des prestations familiales et des factures

En fonction de ce qu'ils perçoivent de la capacité des parents à régler directement les factures, les délégués adoptent des stratégies pour leur verser le montant des prestations : soit en intégralité en début du mois quand les parents ont démontré leur capacité à régler les factures en temps et en heure, soit de manière partielle et fractionnée, les délégués conservant la responsabilité de régler eux-mêmes certaines factures s'ils doutent de la capacité des parents à le faire, soit en payant eux-mêmes directement les factures lorsque les parents sont estimés incapables de gérer cela.

« Au début, il fallait que je lui demande pour tout. Je me disais, si je veux faire quelque chose, pourquoi faut que je demande ? Elle me disait quand il n'y avait pas assez. Quand y'a pas, y'a pas ! Maintenant, elle me dit – je vous envoie telle somme- ce qu'il reste. Dès fois je trouve que c'est beaucoup, dès fois je m'étonne moi-même ». (Une mère)

Une déléguée explique que cette progression est liée à la confiance en soi des parents. Lorsque leur confiance en eux s'améliore, il est possible de leur donner une part d'autonomie financière supplémentaire.

La fin de la mesure

Quand est-il pertinent que la mesure prenne fin ? Pour les délégués, c'est lorsque leur travail est devenu inutile. Mettre en œuvre les conditions de l'inutilité de son propre travail, voilà une démarche professionnelle pour le moins spécifique et complexe.

L'inutilité de l'accompagnement est acquise lorsque les familles se sont approprié un cadre qui leur permet d'être autonomes.

« Il faut que les gens s'approprient ce que vous leur transmettez. Ça se fait ou ça ne se fait pas.

Qu'est-ce que vous leur transmettez ?

Un cadre » (Une déléguée)

Du côté des familles, cette inutilité du délégué est complexe car bien souvent, le compagnonnage est intervenu dans une situation très critique sur beaucoup de points. L'aide à la gestion du budget familial s'est déroulée alors que les familles rencontraient de grosses difficultés : risque d'expulsion, difficultés relationnelles au sein de la famille, violence conjugale etc. Lorsque l'accompagnement a duré plusieurs années, y mettre un terme ne va pas de soi.

Pour l'instant tant que je n'ai pas repris le travail je préfère la garder comme garantie. Pour mon loyer je préférerais qu'elle le fasse et le reste je peux le faire. Pour moi tant que je n'ai pas repris le travail c'est une garantie. (Une mère)

Et ce n'est pas d'aujourd'hui que je travaille avec Mme N. Elle m'a suivi dans des épreuves où j'ai traversé des grosses épreuves difficiles... mais bon... maintenant merci ça se termine... mais voilà, c'est dur quand même. Je crois que je travaille avec Mme N depuis... je crois que c'est 2006 à peu près. (Une mère)

« J’ai eu la juge deux fois, c’est quelqu’un de gentil. Je voulais arrêter, ça ne me dérange pas que ça s’arrête maintenant ou pas d’ici deux ans. Mais là, c’est moi qui n’ai pas voulu que ça s’arrête. On va l’enlever tout doucement, il faut y aller en réfléchissant (...). Ce n’est pas un besoin vital. Si ça s’arrête, ça s’arrête, je l’appellerai pour lui dire bonjour. Le bien qu’elle m’a fait, je ne l’oublie pas (Une mère)

Ben moi– comment expliquer – vu que maintenant j’en ai besoin sans en avoir besoin à l’heure d’aujourd’hui... Mais moi j’ai préféré la garder parce que quand j’ai eu mes coups durs, j’avais personne pour m’aider ni quoi que ce soit, donc ça m’a permis de gérer mon budget comme il faut. Parce que ce n’était pas possible, j’avais trop de soucis. Ça m’apporte toujours parce que c’est moi qui ai demandé à la garder, parce qu’on ne sait pas ce qui va se passer demain. Moi j’ai voulu la garder parce que j’ai eu tellement de choses qui me sont arrivées que moi je reste sur mes gardes (Une mère).

« Il y a eu un renouvellement en mars, je crois que c’est la dernière fois. J’ai besoin d’être recadrée, c’est tout bête. Avec l’argent, tout est dur. Je fais les courses pour manger et je n’ai plus rien et pourtant je ne m’écarte pas. (...) Il faudrait qu’elle me laisse faire des choses sans vraiment me lâcher, je ne suis pas encore prête » (Une mère)

« Là, je m’en sors. Pour le moment, je préfère continuer, je me suis accrochée à l’UDAF » (Une mère)

Les parents que nous avons rencontrés, qui ne sont pas représentatifs des parents accompagnés, témoignent d’une forme d’attachement au délégué et à la mesure. Pour d’autres familles, la fin de la mesure est peut-être un soulagement et ne pose pas ce type de question (mais sans doute d’autres questions !). Dans ce cas de dépendance affirmée à l’accompagnement dans le cadre de la MJAGBF, quelles précautions doivent être prises ? Des délégués expliquent l’importance de la qualité du travail partenarial mis en œuvre pendant l’accompagnement pour permettre aux autres acteurs de poursuivre leur mission, voire d’assurer une veille auprès de la famille lorsque l’UDAF n’intervient plus.

Et les limites de la mesure

Dans certaines situations où l’accompagnement s’éternise, où les délégués ne voient pas de progression vers l’autonomie, l’utilité du travail accompli est questionné. Lorsque l’accompagnement ne peut pas devenir inutile, est-il utile ? Lorsqu’elle n’aboutit pas à une autonomie de la famille sur le plan de la gestion du budget, la MJAGBF a-t-elle un sens ?

« Je suis en bagarre avec elle. Elle ne refuse pas notre intervention. Elle refuse de tenir son budget par écrit. Je ne sais pas pourquoi, c'est comme ça. Elle me délègue beaucoup. Elle est contente qu'on paie le loyer, qu'on soit là, qu'on gère. Ce n'est pas l'idéal du tout. On n'est pas dans le projet d'autonomie » (Un délégué)

La question de la durée de l'accompagnement n'est pas spécifique à la mesure d'aide à la gestion du budget familial. Nombreux sont les dispositifs aujourd'hui pensés pour accompagner des personnes vulnérables vers une autonomie. Et toujours, la pertinence de l'accompagnement est mise en question lorsque les gains d'autonomie ne progressent pas.

Certains secteurs d'intervention qui avait pensé leur accompagnement comme transitoire et limité dans le temps ont à l'usage estimé que des personnes avaient besoin d'un accompagnement au long cours avec des variations de l'intensité de leur intervention. Cela est le cas par exemples des services d'accompagnement à la vie sociale (SAVS) dans le champ médico-social.

Qu'en est-il concernant la MJAGBF ? L'objectif d'autonomie est-il un objectif indispensable ?

2.3. L'appréciation sur les pratiques professionnelles et sur les compétences requises pour exercer ce métier

Les entretiens réalisés avec les parents ont été particulièrement riches concernant l'appréciation des modalités d'application de la mesure. Comment les parents et les délégués eux-mêmes appréhendent-ils les qualités et compétences des travailleurs sociaux qui exercent la mesure ?

Le travail à domicile

Les parents rencontrés, qui ne sont pas représentatifs de l'ensemble des parents suivis dans le cadre d'une MJAGBF parlent positivement du travail à domicile.

Avant elle restait 2h- 2h30 hein et maintenant bon une heure, une heure et demi. Ah ben oui, je travaille tellement bien avec donc y a presque rien à faire ! Et je lui ai demandé si j'avais droit de faire toute seule mes papiers civils ou quoi. Et quand elle vient ben, tout est fait.

Comment ça se passe quand elle vient ? Vous vous mettez tout de suite au travail ?

Ah oui, elle pose ses papiers et je lui demande si elle veut un petit café, elle a toujours son petit café (rires). Puis elle me demande si ça va, tout ça... Mais bon là depuis que j'ai mes caméléons, elle vient, elle pose sa petite sacoche par terre et elle regarde mes caméléons ! (rires) Et après je fais : « voulez-vous un café ? » (rires). « Oui mais je suis attirée par vos bêtes ! » (rires). (Une mère)

On se voit des fois à la maison et dès fois je vais la voir avec les filles. Ça ne me dérange pas plus que ça. Il y a des choses qu'ils peuvent voir au domicile, l'état d'une personne se reflète dans l'appartement. Je ne le vis pas comme une intrusion parce qu'elle est respectueuse » (Un père)

Sur le pas de la porte, un père dit en substance :

Vous savez ce qui est très important, c'est que Mme L, elle ne travaille pas derrière un bureau. Elle appelle ou elle passe. Elle est là pour les enfants. Quand elle est dans le quartier pour une autre famille, elle s'arrête boire un café, elle prend des nouvelles, on discute. (Un autre père)

L'intérêt pour le travail mené à domicile est reconnu par d'autres professionnels de la protection de l'enfance.

Et les juges ?

Alors on a eu une réunion avec les juges des enfants il y a quelques mois, un mois ou deux. Et y a un très bon regard sur notre intervention et on est bien écouté quand on va en audience.

Ce qui est le cas des autres partenaires sociaux ou vous avez l'impression d'être particulièrement bien écoutés ?

En tout cas aussi bien écoutés. Ce que disent les juges c'est qu'à un moment donné, c'est à travers notre rapport qu'ils avaient des éléments sur les conditions de vies des enfants. Éléments qui sont indispensables pour les retours aux foyers par exemple et qui leur manquaient bien souvent dans les rapports des éducateurs.

C'est plus concret comme données ?

Oui. Et c'est vrai que quand les enfants sont placés ils ont le rapport des éducateurs et du foyer et c'est une autre approche. C'est vraiment une approche complémentaire.

Alors ces données parlent du quotidien, du cadre de vie des enfants ?

Oui et du logement, des conditions de vie dans le logement, si le logement permet ou non le retour des enfants. On est vraiment sur le concret. (Une déléguée)

Une approche des situations familiales singulière en protection de l'enfance

Parents et délégués ont évoqué les qualités (parfois réciproques) qui permettent aux délégués de mener un accompagnement soutenant dans le cadre de la mesure. L'impression pour l'observateur extérieur est que le travail de délégué aux prestations familiales implique une approche des situations familiales singulière en protection de l'enfance.

« La bonne méthode, c'est l'écoute et l'empathie. J'essaie d'être très disponible, on parle aussi d'autres choses, de leur réseau, de ce qu'ils aiment faire » (Une déléguée)

« Ce qui est le plus bénéfique pour lui (le père), c'est de lui apporter un cadre rassurant et de lui apporter matière à démontrer à l'ASE et au juge qu'il est

Les parents parlent de la disponibilité et de la qualité d'écoute des délégués. Ils opposent parfois le mode relationnel créé à celui qui existe avec les professionnels de services sociaux de secteur.

« Les personnes qui font ça, elles ne le font pas par hasard, c'est inné. Avec Mme B, je suis bien tombée, c'est une femme en or. On rigole, quand elle vient. Franchement, elle fait presque partie de la famille, c'est un peu comme ma grande sœur. Elle fait son travail, c'est une aide, elle ne vient pas juste chercher son salaire » (une mère)

« Moi je sais que ma famille... moi de toute façon j'ai plus de parents. Mon père je le vois plus depuis 8 ans et ma mère je l'ai perdue quand j'étais au foyer. C'est pour ça, je connais le placement ! Et moi depuis que j'ai eu Mme G, oui ça a changé ! Parce que quand j'étais encore avec le papa (de ses enfants), lui il mangeait des kebabs, des McDo et il me laissait moi et les enfants manger des nouilles. Il ne me laissait presque rien. Mais ça Mme G elle le sait hein. Elle peut rester toute ma vie hein, ça y a aucun souci ! » (...)

« Elle est serviable, correcte, honnête, directe, claire et humaine, il y a du dialogue avec elle, on parle des enfants. Elle est là pour m'aider. C'est une personne qui ne demande rien, tout est réglo, tout est parlé, la rentrée des classes, les vacances... » (Une mère)

« Elle est agréable quand même comme dame. On a plaisir à parler avec elle. Si y a vraiment des choses que je ne comprends pas je peux lui poser des questions. Après Ce n'est pas familier ou quoi. Il faut aussi avoir une limite. Après ça fait des années que je la connais. Il y a quelque chose qui s'est lié.

C'est aussi pour ça que vous ne voulez pas mettre fin à la mesure ?

Non c'est parce qu'elle m'a beaucoup aidé et franchement elle a bien fait son travail donc... moi c'est elle qui m'a eu depuis le départ, j'en ai pas connue d'autres.

Et vous n'aviez pas cette relation avec l'assistante sociale ?

Non, non non ! (rires)

C'est quoi la différence ?

Ben déjà quand on va voir une assistante sociale si on a besoin d'aide ben déjà, c'est à dire quand ils nous parlent, ils nous parlent pas trop gentiment non plus des fois. Ils nous font comprendre que si on est dans la merde, on l'a choisi. Des fois ils n'ont pas un bon comportement, même des airs. C'est énervant aussi. (...) Non je trouve qu'ils n'aident pas beaucoup par rapport aux besoins des gens. Peut-être pas tout le monde en tout cas moi ils m'ont pas beaucoup été aidée. »

(Une mère)

« Je lui parle si j'ai un souci. Ce n'est pas elle qui me dit de parler. C'est moi qui parle ouvertement. Et elle m'écoute ». (Une mère)

« Grace à madame S, on a fait du bon travail. Je l'estime, elle dit la vérité ». (Un père)

« Dès le 1^{er} jour, on s'est bien entendue. La confiance, c'est au feeling. Comment vous expliquez ça ?

C'est sa façon d'être, elle est naturelle, elle est simple, c'est un peu une sœur, elle fait plus que son travail » (Une mère)

Voilà un des points sur lesquels les parents rencontrés (non représentatifs...) ont été unanimes. Les délégués ont également évoqué la spécificité du travail de délégués par rapport à celui des autres travailleurs sociaux. Plusieurs d'entre eux ont parlé de leur attachement à ce métier. On peut s'interroger sur ce qui construit cette spécificité. Les travaux sur les processus de socialisation professionnelle pourraient être éclairants. Comment devient délégué ? Quelle est l'identité attachée à ce métier ? L'analyse des pratiques professionnelles participe-t-elle à construire cette socialisation professionnelle ?

La discrétion

Autre qualité reconnu aux délégués, la discrétion :

« Et puis c'est vrai qu'au niveau des établissements scolaires, je n'aime pas trop forcément appeler pour pas trop qu'il y ait une étiquette pour les enfants. Parce que malgré tout c'est une mesure judiciaire et donc quand c'est possible j'essaye de faire autrement. Ou ça peut être bénéfique hein mais c'est vrai que quand ce sont des enfants scolarisés en primaire, y a quasiment pas d'AS. Par contre au lycée, y en a souvent ». (Une déléguée)

« Nous on est tunisiens et mon mari il n'acceptait pas que ma fille ait un petit copain. C'est comme ça chez nous. Bon le cœur d'une mère ce n'est pas pareil. Je savais qu'elle avait un petit copain. Je ne voulais pas vivre ce que moi j'ai vécu avec mes parents. C'est être fermé, ne pas parler des copines, des copains, je ne pouvais pas. Et madame E ma première tutelle à l'époque était au courant de ça, je lui en ai parlé. Et ma fille a eu son numéro de téléphone, ça veut dire que quand elle avait un problème ma fille elle pouvait en parler avec la première tutelle. C'était très bien. Moi elle ne m'en a jamais parlé parce que c'est confidentiel entre ma fille et elle. Elle m'a dit j'ai vu votre fille, elle m'a appelé, on a discuté. Mais moi je ne posais pas la question parce que je savais que c'était... je ne veux pas savoir les secrets de ma fille. Et si elle avait des secrets à dire, je respecte beaucoup ça. Et elle, elle ne m'en a pas parlé parce que c'était

secret aussi. » (Une mère)

Une mère a établi un choix de vie en cours de mesure, choix qui a modifié son style de vie, choix susceptible d'être commenté

« Mme A, elle fait son travail correctement, elle est juste. C'est à travers les années qu'on connaît les personnes. Elle n'a pas changé envers moi. Elle trouve que je suis mieux comme ça. » (Une mère)

La disponibilité

« Quand j'ai besoin de quelque chose je l'appelle. Quand je reçois un courrier... Elle est toujours disponible, elle fait les choses, ça m'enlève un poids. Ces derniers temps, elle trouvait que je demandais trop, elle n'était pas d'accord, ça m'a énervée » (Une mère).

« Ben oui Mme N m'a dit, il ne faut pas que j'ai honte, ça arrive à tout le monde. Et puis avec elle, ça je le dis franchement hein, avec elle je travaille bien. Elle au moins, elle prend son temps à expliquer. Et puis elle appelle. Et si vous laissez un message elle vous rappelle. Si ce n'est pas le jour même c'est le lendemain qu'elle vous rappelle ». (Une mère)

Assurer une veille

Les délégués envisagent également leur métier comme l'opportunité d'assurer une veille.

« (A propos d'un évènement particulier) : Ça, ça n'a pas de lien avec la question du budget mais l'AS vous en tient quand même informée ?

Oui parce qu'on a quand même une mesure de protection de l'enfance. Bon si la famille a fait le choix de ne pas nous en parler, ça on respecte hein. Maintenant je sais que ma collègue a essayé de parler avec la famille pour savoir si la jeune n'avait pas besoin d'un soutien ou quelque chose de particulier par rapport à cette situation. Bon si la famille nous en parle, je serais à l'écoute de tout ça... mais bon.

Et si elle ne vous en parle pas ?

Ben j'essaierai de voir, de tendre des perches pour savoir si elle veut m'en parler mais bon je respecterais aussi sa décision.

Est-ce que si elle apprend que vous savez sans qu'elle l'ait souhaité, est ce que ça peut être un problème ? Est ce qu'ils peuvent s'en plaindre ? Ils savent que vous êtes en lien ?

Oui parce qu'avec l'AS on fait des visites communes au domicile. Ce n'est pas systématique mais très régulièrement. Et euh, je pense qu'elle sait qu'on est en lien de toute façon. Donc je pense qu'elle peut savoir que j'ai l'information. Après, si réellement je sens qu'il y a des choses compliquées pour la jeune, je

pense que j'essaierai d'aller un petit peu au-delà et de mettre des choses en place pour l'accompagner ». (Une déléguée)

« Vous m'avez dit qu'avec l'AS vous allez régulièrement ensemble chez la famille. Est-ce que vous travaillez ensemble sur le budget ?

On aime bien que la famille garde un lien avec le secteur parce que, déjà notre mesure... elle ne va pas perdurer éternellement. Et c'est important que la famille garde les contacts et garde l'idée de cette démarche vers le territoire. Je trouve que c'est important aussi d'avoir des partenaires qui sont sur la commune, enfin sur l'espace en tout cas, parce que nous on n'a pas forcément toutes les informations sur tout ce qui peut se passer. Je trouve que ça apporte un plus en fait. Donc voilà. En général... je fais régulièrement des visites avec les travailleurs sociaux de secteur ». (Une déléguée)

Un mode relationnel qui nécessite une adaptation réciproque

Parfois directif, parfois rassurant, parfois encourageant, les délégués expliquent qu'ils ont à adapter le mode relationnel à ce dont la famille a besoin.

« Il faut qu'on soit, nous travailleurs sociaux, très humbles j'ai envie de dire parce qu'il faut qu'on soit à l'écoute des familles et de leurs besoins. Quitte à être parfois méchante et autoritaire. Là je suis sur une nouvelle mesure, y a une expulsion en cours et de toute façon on ne se pose même pas la question, je leur dit « vous me donnez votre facture de loyer, je reprends le loyer et j'appelle le bailleur et je lui dis, je ne vous demande même pas votre avis ». Mais après on va pouvoir travailler autre chose. D'ailleurs la famille pleurait de soulagement ». (Une déléguée)

Sans oublier que l'objectif de la mesure c'est le retour à l'autonomie de la gestion des prestations familiales. Donc le retour à l'autonomie des personnes. Donc si on les rend trop dépendants de la mesure, c'est à dire on fait tout à leur place : on va leur faire leur dossiers de secours : « Ne vous inquiétez pas, ne vous déplacez pas on va faire le dossier, on va l'envoyer à l'AS » ou « Ne vous inquiétez pas l'AS va s'en charger ». Pour moi ce n'est pas le but de cette mesure-là. Certes il faut savoir parfois auprès de certaines personnes passer par ces étapes là pour aller vers autre chose. Ça dépend de la situation du degré de compréhension de la personne, ça dépend de plein de choses. (Un chef de service)

Les parents ont également évoqué la nécessité de s'adapter au mode de fonctionnement des délégués

« Madame T a pris la relève, c'est ma 3ème. Je m'adapte aux personnes. Elles ne travaillent pas de la même façon. Il fallait que je lui réexplique. (Une mère)

« Quand vous avez rencontré la nouvelle déléguée, comment ça s'est passé la première fois ?

Ça a été très facile. Elle est venue seule et avec sa directrice. J'avais un peu l'habitude parce que je sais comment ça se passe, donc je ne me suis pas inquiétée cette fois-ci. Mais j'ai trouvé qu'elle était un peu « sec ». Au début hein. Maintenant ça se passe bien. Parce qu'elle ne connaissait rien de moi. Mais au début je trouvais qu'elle était un peu « sec ». Je n'avais pas envie d'être embêtée, c'est ça...

Sèche comment ? Dans la façon de parler ou ce qu'elle demandait ? ...

Dans ce qu'elle demandait. Non sa façon de parler était normale. C'était dans ce qu'elle demandait.

Elle est plus exigeante ?

Ah oui elle est plus exigeante ! Elle est gentille mais plus exigeante oui. Mais je n'ai pas regretté, parce que je pensais à ma famille pour m'en sortir mais j'ai dit « ah on recommence ! » et ça m'a embêté un peu.

Et c'était difficile de s'habituer à une autre personne ?

Non parce que Mme E elle m'a dit « Je pars à la retraite ». Je savais que ce ne serait pas elle. Mais on était devenues complices, c'était bien. Quand la première fois ça se passe bien et qu'on connaît bien la personne on est déçu par la deuxième. Mais pas trop déçu. Ça va, ça se passe bien. » (Une mère)

Le travail avec les autres professionnels

Plusieurs professionnels de l'action sociale sont mobilisés dans les situations étudiées. Il peut s'agir d'une assistante sociale de circonscription et/ou d'un hôpital, des travailleurs sociaux dans des établissements de la protection de l'enfance (AEMO ou lieu d'accueil) etc. Les modalités de travail avec les professionnels des autres instances sont variées et dépendent fortement de la compréhension par les uns et par les autres du sens de la mesure, du cadre et des limites de l'intervention du délégué aux prestations familiales. Des délégués travaillent étroitement avec leurs collègues, par exemple en réalisant des visites à domicile en binôme. Dans d'autres situations, le délégué travaille de manière distanciée avec les autres professionnels, ceux-ci considérant que si un délégué « à la tutelle » intervient, il s'occupera de tout.

Le cadre et la fonction du délégué aux prestations familiales sont très diversement compris par les partenaires.

« Alors y a une règle chez nous, c'est que les demandes d'aides, ce n'est pas à nous de les faire. Nous on gère leur argent, on ne va pas en plus obtenir pour eux de l'argent de l'extérieur. Enfin y a un petit truc déontologique qui ne va pas bien. La politique de service à priori c'est : les demandes d'aides financières c'est au service social de le faire. On doit leur apprendre à travailler dans leur budget. Mais bon, y a quand même aussi des tas de circonstances qui font qu'ils ont besoin d'aides. Alors là les AS, selon les secteurs où on est, c'est variable. Moi sur

(nom de la ville) ça se passe super bien. Les filles travaillent très bien avec nous et sont toujours en lien. C'est à dire que si les familles viennent pour une demande d'aide, elles attendront de savoir ce que moi j'en pense pour valider ou pas ». (Une déléguée)

Lorsque le sens de la MJAGBF est bien compris par les partenaires, il arrive que ces derniers soient à l'origine d'une demande de mesure.

« Quand il existe un travail en partenariat avec une AS de secteur, il peut arriver qu'elle demande à une déléguée si cela peut valoir le coup de demander une mesure pour une famille suivie, en amont de la mesure. Enfin là c'est particulier mais c'est la collègue AS de (nom de la ville) qui m'en avait parlé et m'avait demandé « qu'est-ce que tu en penses, est ce que ça peut être opportun de redemander la mesure ? » Donc on avait évalué, on savait qu'il n'y avait pas beaucoup de prestations et qu'on n'aurait pas une action directe très importante mais que si les personnes étaient désireuses et volontaires ça pouvait être quelque chose à tenter. Donc j'avais eu déjà des échos de cette famille avant que la mesure ne soit prise finalement. Mais après j'ai rencontré la famille et on a fait le bilan ». (Une déléguée)

J'étais en centre maternel en 2010 et comme je devais faire une demande de HLM. J'avais la personne du centre qui avait fait un stage à l'UDAF, elle m'en a parlé ». (Une mère)

L'appréciation du travail en partenariat par les parents est diverse mais globalement plutôt favorable. Les parents rencontrés ont intégré qu'ils ont face à eux un système organisé où les professionnels échangent parfois sans qu'ils connaissent le contexte de ces échanges. Les parents s'adaptent à ce mode de fonctionnement en réseau qui leur échappe.

Oui parce que moi comme je ne lui en ai pas parlé, elle (l'AS de secteur) a reçu un courrier de l'académie. Parce que (prénom de la fille) elle devait être convoquée à l'académie pour avoir séché les cours. Et j'ai raté ce rendez-vous. J'ai oublié parce qu'il est arrivé deux mois avant et j'ai oublié. Et on va me donner un autre rendez-vous. Et elle, comme elle (l'AS) a reçu un courrier – je ne sais pas comment ils (à l'académie) savent que j'ai une assistante sociale ... ils savent tout de toute façon ! (rire). Et là elle me dit « Je voudrais en parler avec vous si ça vous embête pas ». Je dis « Non ça m'embête pas, sauf que j'en ai parlé à personne ». Elle m'a dit « vous auriez dû m'en parler, ça fait du bien ». Du coup elle va venir et on va en parler vendredi.

Comment ça se fait qu'elle vient au même moment que la déléguée ?Elles ne viennent pas souvent ensemble mais là c'est parce que mon mari doit signer des papiers.

Mais à votre avis pourquoi elle décide de venir en même temps que la déléguée ?

C'est la déléguée qui lui dit de venir en même temps pour qu'elle entende aussi

ma situation, comment elle évolue.

Pour vous c'est bien que leur travail soit connecté ?

Oui pour moi c'est bien. Elles écoutent en même temps ce que j'ai à dire et elles voient en même temps ce que j'ai payé, ce que je n'ai pas payé, mes difficultés ce mois-ci, ce qui va me rester. Ce n'est pas un problème pour moi.

C'est mieux pour vous ?

Ça m'est égal, c'est leur travail.

Elles communiquent entre elles ?

Oui.

Ça apporte quelque chose selon vous ?

Non, je ne sais pas. C'est leur fonctionnement et moi je m'adapte. (Une mère)

Pour un père célibataire en attente du retour de ses filles placées, une TISF intervient désormais au domicile.

« La TISF, c'était pour l'organisation du rangement de la chambre des filles : ranger les affaires des filles, moi je ne sais pas faire. Elle m'a donné des idées pour ranger dans l'armoire, ce qui va avec quoi et qu'il faut mettre les choses à leur portée. Et même pour des plats. Ma famille aussi m'a aidé. La présence féminine, c'est important pour les filles. Elle m'a donné beaucoup de bonnes idées. Elle est venue deux fois. Ça m'a rassuré un petit peu.

Est-ce que les professionnels qui travaillent auprès de vous ont des échanges entre eux ?

Le responsable du foyer et de l'ASE, ils ont un très bon contact. Quand je contacte l'ASE, ça se transmet au directeur du foyer. Le directeur aussi, s'il y a un souci, je l'appelle. On fait le point au début et à la fin de l'année.

Et entre l'ASE et l'UDAF ?

C'est pour les vacances.

(...)

Est-ce que les professionnels échangent avant les moments clés, les audiences par exemple ?

Les audiences, les professionnels sont présents si ça les concerne. C'est arrivé une fois qu'on soit tous là, au début. (Un père).

« Il y beaucoup de monde qui vient : deux TISF, deux éducateurs pour les enfants, le délégué, ça fait beaucoup. Ils se rencontrent quand il y a des réunions. J'ai demandé qu'ils viennent à la maison tous ensemble pour voir les efforts qu'on fait ». (Une mère)

3. Ce que la mesure apporte aux familles

Travailler à partir du budget permet d'aborder et de prendre en compte de nombreux domaines de vie, soit car ces domaines sont directement impactés par la situation financière de la famille, soit parce que la relation établie entre les parents et le professionnel permet que d'autres aspects de la vie soit amenés par les parents, y compris pour demander de l'aide.

« Il y a le budget, mais il y a d'autres espaces que le budget » (Une déléguée)

Franchement, travailler sur le budget, moi, ça me prend 10 minutes par mois. Ça tourne. C'est le reste qui m'intéresse. (Une déléguée)

Alors vous quand vous êtes dans des situations comme ça, vous vous restreignez à travailler sur le budget ou vous abordez d'autres points ?

Hum (sourires) c'est compliqué effectivement. D'autant plus, parce que comme ça fait 10 ans, il y a quand même des liens qui se sont créés avec la famille. Je demande des nouvelles des enfants, elle m'en donne... Et puis y a une certaine familiarité. Ce qui fait qu'avec le budget c'est difficile de rester cadré. Quand on parle d'une facture, ça amène autre chose. Ou alors elle a tellement la tête prise par le souci d'être allé voir tel enfant et de ne pas avoir réussi parce qu'il y avait le bébé, le transport, le truc... les horaires, l'école... Et puis les gamines sont placées dans un autre département hein... Et donc il faut que ça, ça s'évacue. Des fois toute la première partie de l'entretien est faite justement hors budget pour pouvoir lâcher des choses et ensuite pouvoir revenir à des chiffres. Moi j'ai beaucoup de familles où c'est comme ça. Mais j'ai des collègues qui fonctionnent différemment. J'ai passé une famille à une collègue il n'y a pas très longtemps. Donc j'ai mené l'entretien et elle était là et elle me dit qu'elle, elle faisait le contraire. Elle démarre par le budget et après elle parle d'autre chose. Donc moi c'est peut être ma formation d'éducatrice qui fait ça différemment. Mais je trouve que les gens sont plus disponibles après une fois qu'ils ont lâché des problèmes perso. (Une déléguée)

Comment les délégués rencontrés perçoivent-ils leur fonction auprès de la famille ?

Alors attention je suis à mi-temps hein, parce que c'est un boulot qui demande beaucoup d'énergie. Ça nous pompe beaucoup parce qu'en fait on coache les familles. Ça revient un peu à ça, en fait on est coach. On booste les familles, il faut vraiment qu'on leur insuffle de quoi avancer, de quoi se séparer de nous. Donc moi à mi-temps ça va, j'ai de quoi me ressourcer à côté. Mais franchement les filles à temps plein, c'est dur hein. Mais moi ça me convient parfaitement. J'adore le contact avec les familles ? (Une déléguée)

Booster les familles, impulser des choses, leur apprendre à se séparer des délégués, les amener à une autonomie, lutter contre la déprime et le découragement... Qu'en disent les parents ?

3.1. Gagner de la tranquillité

Parents rencontrés et délégués se rejoignent sur ce point. Au fil du temps, la MJAGBF a permis aux parents et aux enfants de retrouver de la tranquillité.

« Au début, j'étais un peu triste parce que ça tournait mal avec mon ex-mari. J'étais malade. J'ai pensé que ça allait m'aider. Je voulais la tranquillité, ça m'a apporté la tranquillité. Ça va mieux, c'est une aide, c'est une présence ». (Une mère)

Et donc, si vous deviez porter un regard sur l'évolution de ces dix années, y a eu des grandes étapes ? Y a eu des moments plus difficiles ?

Oui les moments très difficiles ça a été les moments sans logements. Parce qu'elle a été plusieurs fois en hébergement et en recherche de logement. Et depuis qu'elle a son logement – le dernier- c'est quand même beaucoup plus stable. Madame s'est posée et- comment dire – à calmé sa vie sentimentale on va dire. Et ça lui permet. – mais c'est aussi le travail de la mesure parce que comme financièrement elle pouvait se dégager et être moins anxieuse et moins s'en préoccuper- elle a travaillé autre chose sur un plan plus personnel. Se préoccuper des enfants parce qu'il y a eu d'énormes problèmes avec les enfants. Ça ça été un point noir. Ça explique aussi les 10 ans de mesure je pense parce que les problèmes avec les trois ainées ont été tellement importants qu'il était vraiment, réellement trop difficile pour Madame X de penser à autre chose. Donc du coup je prenais en charge une bonne partie du budget des paiements pour qu'elle puisse essayer de gérer le reste. Sa situation familiale qui était vraiment très compliquée, très conflictuelle !

C'est un poids cette question de finance, c'est un poids qui est enlevé ?
ui et ça beaucoup de familles nous le disent. Elles dorment mieux, elles sont tranquilles. « L'UDAF va le faire ». « Oui je pense que Mme X franchement ne s'en serait jamais sortie sans l'AGBF. Sincèrement. (Une déléguée)

Je pense que ça a été important pour Mme L de se sentir soutenue. Alors sur un plan moral. Quand je regardais le dossier y avait une photo de Mme L y a une dizaine d'années et je me disais... je pense qu'elle a souffert de tout ce qui lui est arrivé quand même. Parce que par rapport à cette photo elle est très marquée. (sourires) Je me dis « ouh ». Je pense qu'elle l'a vécu quand même comme un soulagement et l'idée d'une certaine protection. Donc je pense qu'effectivement ça a permis d'apporter une certaine sérénité à la maison. Moi j'ai ressenti ça comme ça en tout cas. Que par rapport à ses filles, qu'au niveau de la scolarité elles puissent le faire dans de bonnes conditions, sans cette crainte des huissiers.

Je pense que ça lui a permis d'avoir l'esprit plus libre pour pouvoir revoir d'autres choses. Parce qu'elle était tellement dans l'angoisse de cette expulsion de plus

avoir de toit... que ça envahissait tout quoi. Donc c'était vraiment très compliqué et de ce fait les relations étaient très tendues avec son mari parce qu'il représentait aussi la responsabilité de cette situation. Ça a été aussi très tendu avec son fils parce que au début de la mesure y avait un de ses fils aîné qui habitait encore au domicile. Ça générait tellement de tension qu'il est parti.

Et sur la question de la santé ?

Ben Monsieur a des problèmes de santé. Visiblement il ne les évoque pas trop. Ce qui a été positif c'est qu'on a pu l'accompagner pour avoir la CMU et d'avoir une mutuelle et donc de pouvoir mieux se soigner. (Une déléguée)

Pour la mère de famille dont parle cette déléguée :

Ben ça m'a fait tout bizarre au début et puis après quand même elle m'a bien expliqué à quoi ça consistait, comment on allait travailler ensemble. Et dès qu'elle m'a parlé comme ça, je me suis sentie soulagée et protégée quoi. Pour moi c'était important. Pour moi c'était important parce que je me disais que mes soucis allaient se régler. Que dans tous les cas mon loyer serait payé. Même si je devais serrer la ceinture après avec ce qui reste mais le plus essentiel c'était de payer le loyer et ce qu'il y avait autour et de ne plus avoir de souci avec ça. Voilà, déjà ça, ça m'a beaucoup rassurée.

Après j'ai retravaillé entre deux... Et au fur et à mesure des mois j'ai vu une amélioration, j'ai vu que c'était bien. Donc j'ai fait des efforts. Il fallait que je me recadre par rapport à tout ce qui est arrivé. Il fallait que je trouve des positions... Au fur et à mesure tout s'est arrangé pour le mieux. Ça m'a soulagée moi. Moi en tout cas, mon cas personnel, ça m'a vraiment fait du bien. Je me suis vraiment sentie protégée. En plus c'était bien expliqué. Après... euh je vous dis hein, les mois passaient je voyais que tout rentrait dans l'ordre, que tout se réglait... (Une mère)

Ça m'aide à repartir, ça m'enlève un poids. Je suis seule mais je ne suis plus seule. Mme Y se charge de régler tous mes problèmes parce que je pars dans tous les sens. Ça m'aide beaucoup. Elle me dit que c'est à moi de faire, il faut que je règle les choses, elle me pousse à voir, c'est ça la réalité. Tout partait, j'avais les huissiers. Maintenant, je n'ai plus de dette, j'arrive à mettre de l'argent de côté, je suis un peu blanchie, ça m'aide vraiment » (Une mère)

Même si la mesure n'a pas été de tout repos, même s'ils disent que cela a été dur, notamment au regard des difficultés qu'ils rencontraient au moment de sa mise en œuvre, les parents rencontrés témoignent de la quiétude qu'ils ont trouvé dès les premiers mois d'exercice de la MJAGBF

De façon générale qu'est-ce que vous pensez de la mesure ?

Ben moi ça m'a beaucoup aidé franchement. Ça m'a aidé par rapport à ce que j'ai traversé. Ça m'a remis les pieds sur terre. Donc maintenant ça va mais j'ai eu

une période où c'était dure quoi. Ben ça m'a sorti de tous mes ennuis, de payer mes dettes, de retomber sur mes pieds, d'être revenue à zéro comme une personne qui doit vivre normal, sans souci. Même si ça a été dur, ça a été serré... en tout cas ça m'a débarrassée... ça m'a aidé à retomber sur mes pieds et d'être à zéro dans tout ce que j'avais à payer quoi. Ça me fait sentir en sécurité et ça me donne aussi le courage d'avancer et d'avoir des projets et faire beaucoup de choses. (Une mère)

Je trouve que je suis... dans ma tête je suis plus en sécurité, je me sens mieux. Je me dis... je ne sais pas. J'ai l'impression que je suis obligée de faire ça parce que c'est mes droits. En plus - je crois que c'est à la fin aout - si j'arrive à payer tous les mois pendant 6 mois, on va me remettre mon APL de deux ans arriérés. Du coup ça va encore diminuer la dette. C'était dur, parce que d'attendre... en fait ce qui est dur, c'est de pas savoir ce qu'on va faire avec l'argent qu'on a. (Une mère)

3.2. Et être protégé et soutenu

« J'étais désorienté. On peut faire mal les choses et mal réagir. C'est bien de se sentir soutenu. On peut manquer de confiance en soi parce que tout va de travers » (Un père)

« Mais moi Mme G, si je pouvais la garder toute la vie, je préférerais hein. Même qu'on ait plus les éducateurs, elle m'a dit que c'est une grosse bêtise que je les ai plus.

Ah oui ?

Ben ça protège.

Vous auriez voulu garder les éducateurs (d'AEMO) ?

Au bout d'un moment c'est pénible mais quand même ça protège. De toute façon ils m'ont dit que si ça se passe mal l'AS peut faire appel à d'autres éducateurs. De toute façon je peux aller me protéger parce qu'il y a une plainte ». (Une mère)

Pour une mère de familles élevant seule deux enfants en bas âges et gravement malades, un travail a été mené de concert avec l'assistante sociale de l'hôpital afin de soutenir la mère au quotidien. L'intervention d'une TISF lui a été proposée pour la soulager.

« Il faut du monde autour d'elle. Nous lui avons proposé de demander une TISF pour l'aider. Nous avons fait une rencontre à domicile avec le service de TISF. Nous lui avons demandé de dire concrètement ses besoins et l'accompagnement a été construit à partir de ce qu'elle a demandé. On n'a pas plaqué l'intervention d'un TISF comme ça. Finalement, la TISF garde les enfants quand Madame B a

besoin de faire une course ou une démarche pour elle-même. » (Une déléguée)

La mère de famille explique :

« Elle a sollicité (un service de TISF), ils viennent trois fois par semaine. Ils sortent les enfants, ça me permet de souffler. Quand l'un a été hospitalisé, ça m'a vraiment aidée. On a une petite participation, le reste c'est l'ASE » (Une mère)

3.3. Regagner des capacités à faire et à décider

En corollaire du travail mené dans le cadre de la MJAGBF, plusieurs parents, père ou mère ayant accepté de participer à l'étude ont témoigné avoir retrouvé des capacités à prendre en main des domaines de leur vie. Ils ont pu dépasser des empêchements liés à un surendettement ou à une situation affective complexe. C'est parfois directement la gestion du budget qui a permis à des parents de récupérer des marges de manœuvre. C'est parfois le soutien et les conseils des travailleurs sociaux (délégués et référents ASE) qui ont permis de mettre fin à une situation conjugale difficile, ou de retour des enfants au domicile. Parfois la marge de manœuvre retrouvée a eu un impact concret sur la situation de vulnérabilité : des perspectives nouvelles se sont présentées, des choix ont été possibles. Les capacités à faire et à décider sont passées par des étapes successives, faites de gains : les parents se sont procuré un véhicule, ont retrouvé du travail, ont ouvert un compte en banque personnel, se sont séparés de leur conjoint et ont obtenu un logement à leur nom...

Se séparer du conjoint et obtenir un appartement personnel

Plusieurs parents rencontrées, pères et mères, étaient en instance de séparation ou séparés de leur conjoint. La séparation a pu être accompagnée par les professionnels tant référents ASE que délégués aux prestations familiales. Ils ont pu soutenir le parent se trouvant seul avec la charge des enfants, aider à l'obtention d'un logement mais aussi apporter un soutien sur le plan moral. Dans plusieurs situations, la nécessité de la séparation dans l'intérêt des enfants a pu être évoquée par les professionnels.

Ainsi, une mère décrite « sous emprise » de son mari lorsque la mesure a débuté a pu obtenir un appartement dans le cadre du travail réalisé avec la déléguée.

« Grace à ça, j'ai eu mon logement suite à l'épure de la dette. On a mis six mois à rembourser. J'étais motivée pour avoir un trousseau de clés. L'appartement était en mauvais état. Je n'avais rien. Avec l'argent que j'avais mis de côté, je ne voyais pas comment ça serait possible, mais j'ai pu le faire, j'ai pu faire une avance sur la caution. J'ai trouvé les meubles sur le bon coin » (Une mère)

« Au début, je me suis mêlé légèrement, je laissais faire ma femme pour éviter les conflits. Ça se passait mal avec l'ASE, elle se sentait attaquée. Ils ont dit qu'elle n'était pas venue à l'audience mais elle n'avait pas reçu la lettre.

(...) Quand il y a eu la mesure (d'AEMO), ils ont vu que je m'occupais bien de mes

filles. Ca a permis d'arranger les choses avec un tiers. Avec ma femme on ne s'écoutait pas. Petit à petit j'ai compris sa détresse. Il fallait que je me sépare pour récupérer mes enfants. Madame R (professionnelle de l'AEMO) m'a vraiment permis de comprendre les choses, de comprendre les risques (sa femme souffre d'une maladie psychiatrique). Il y a eu un meilleur contact pour l'organisation, pour la crèche. Les choses ne s'arrangeaient pas avec ma femme, j'en ai parlé à l'AEMO. J'hésitai car je pensai pouvoir arranger les choses.

C'est à ce moment-là que la MJAGBF a commencé ?

Non c'était bien avant. Ma femme percevait la CAF mais elle ne payait pas la crèche et tout un tas de choses. J'ai décidé qu'il fallait lui dire de partir, parce que ce n'était plus possible, c'était trop de violence. C'est moi qui ait la CAF maintenant et je garde la mesure parce que c'est une aide. C'est compliqué parce que je paye les dettes d'une vie précédente. Ma femme devait rembourser une grosse somme à la CAF (trop perçu). La CAF a été coupée, l'APL aussi. J'ai eu une dette importante, on risquait d'être expulsés. On a fini par payer, tout ça grâce à l'UDAF. On a décidé de verser 100 € par mois en plus du loyer. Quand je n'aurai plus de dette, je vais pouvoir déménager ». (Un père)

Dans les situations de conflit parental, lorsque le bénéficiaire de la mesure change au sein d'une même famille, la position du délégué est délicate.

« Elle a aidé ma compagne, je lui en ai voulu. Elle lui a versé la totalité de nos économies de la CAF. On n'en avait pas discuté. Elle m'a envoyé une feuille sur laquelle mon nom était marqué au crayon de papier. Je ne l'ai pas digéré, elle ne m'avait pas averti. C'est une somme qui était prévue pour les vacances. Elle aurait pu m'avertir, je me serai débrouillé autrement. J'étais très en colère. Après elle a compris. Après, elle m'a soutenu, elle m'a téléphoné, elle était présente »

Plus loin dans l'entretien

« Si on est ouvert, ça peut être d'une grande aide, d'une grande compréhension pour les parents en conflit, c'est un intermédiaire avec un angle de vue différent qui peut mettre de l'ordre parce qu'on n'a pas les idées claires. » (un père)

« C'est une dame qui vivant dans un squat. (...) On a travaillé avec le GIP Habitat pour qu'elle ait ce logement (...). Il faudrait maintenant que le bail glisse. Ça va être plus facile avec la MJAGBF, mais il faut stabiliser la situation professionnelle » (Une déléguée)

Retrouver du travail

Si ce n'est pas leur cœur de métier, l'activité professionnelle principale élément de la sortie de la pauvreté monétaire est une préoccupation des délégués dès lors qu'ils perçoivent qu'une activité professionnelle est envisageable. En favorisant l'accès à un mode de transport, par exemple, le travail s'accompagne des délégués a pu permettre à des parents de retrouver un emploi.

« Cette mesure ça vous a aidé surtout à quoi ?

C'est comme un pilier. Ça m'a aidé à me remettre debout quoi.

C'est à dire financièrement ?

Non moi-même. Je ne faisais plus rien, je ne sortais plus. C'est là que j'ai trouvé du travail. J'ai trouvé du travail un mois avant la mesure. J'ai dit au juge que j'ai commencé à travailler.

Vous pensez que la mesure vous a aidé à trouver du travail ?

Pour pouvoir garder mon appartement, élever mes enfants... avoir une aide déjà... il faut faire quelque chose aussi soi-même. Ce n'est pas rester comme ça sans rien faire et tout va venir. Faut montrer que je travaille et que je veux m'en sortir. Ça m'a motivé à chercher un travail où il y avait plus d'heures. Moi 4 heures ça ne me suffisait pas et ce n'était pas mon intérêt d'avoir le RSA tout le temps. Et là j'ai trouvé un autre travail pour le mois de septembre. J'ai trouvé AVS dans une école pour le mois de septembre et ça, ça me plaît beaucoup. Pour les enfants en difficulté pour les aider et ça me plaît. Ça commence en septembre c'est un contrat de deux ans et renouvelable, c'est un truc que je vais garder quoi. En fait parce que là je fais du ménage et ça me met plus en valeur je trouve. C'est plus valorisant de s'occuper de quelqu'un, des enfants, et j'adore les enfants. Je me dis je sers à quelque. » (Une mère)

Ouvrir un compte en banque personnel

Pour les délégués et pour les parents rencontrés, la possession d'un propre compte bancaire est un élément déterminant de l'autonomie financière.

« Vous disiez, « avant je m'occupais pas de l'argent ».

Ça a changé, c'est moi maintenant, j'ai mon compte. Tout est prélevé sur mon compte. Moi je n'avais pas de compte avant. C'était mon mari qui gérait. Du coup j'ai ouvert un compte et c'est chez moi que tout est prélevé.

Ça a changé beaucoup ?

Oui (sourire) ça a changé. Parce qu'avant c'est moi qui demandais. Je n'aime pas demander. C'est comme si je faisais la charité. Et puis après j'ai dit, faut que je travaille et je n'ai pas à demander. Quand je veux acheter un truc pour les filles, j'ai plus à demander. Et maintenant c'est lui quand il va acheter ses cigarettes, c'est lui qui me demande (rires). Mais je me mets à sa place. Quand moi je demandais je n'aimais pas être critiquée. Pour moi c'est normal c'est moi qui gagne le RSA plus ma paye, je me dis c'est normal, je lui donne, c'est normal. Ça me fait du bien. Ce n'est pas une question que c'est moi qui décide mais pour des arabes ce n'est pas normal (sourire) que ce soit la femme qui donne à son mari.

Et lui il a accepté.

Oui mais il a pris de l'âge aussi. C'est comme quand il a accepté le mariage de sa fille avec un italien. Au début il disait « ma famille elle va dire quoi ? ». Je lui ai dit « Je m'en fiche de ta famille, ils vont parler 2 jours, 3 jours une semaine et

puis après ? Ce n'est pas ta famille qui compte. » (Une mère)

Pour une autre mère, l'ouverture d'un compte en banque est un objectif qui signera la fin de l'interdit bancaire.

Se procurer une voiture

Deux mères ont pu acheter ou obtenir une voiture en cours de mesure. Pour l'une, c'est un rappel sur les allocations non perçues qui a permis cet achat. Pour une seconde, la voiture a été offerte par un membre de la famille. Le fait de disposer d'une voiture a permis de retrouver un travail pour une mère et de permettre des activités avec les enfants pour l'autre.

Mais Mme G (la déléguée) elle dit : « Mais vous êtes chez vous ! ». Même la voiture il l'avait mise à son nom. Et Mme G a dit « non je ne paierai pas tant que ce ne sera pas à votre nom, c'est votre voiture, on vous l'a offerte. » Maintenant tout est à mon nom. La voiture, la maison et même la caravane ! (sourires). Je voulais repartir dans le sud (pour les vacances) mais bon, ça va être un peu compliqué. Enfin je vais peut-être y aller parce que ma belle-mère va m'aider et payer un peu le camping mais bon... C'est à côté de Toulon. C'est la première fois qu'on va si loin. L'année dernière c'était grâce à Mme G que j'ai pu y aller (sourires). (Une mère)

3.4. Restaurer la fonction parentale

Les parents rencontrés et les délégués ont témoigné de plusieurs exemples pour lesquels les gains d'autonomie ont permis de restaurer la fonction parentale, ou plus précisément, l'exercice de l'autorité parentale, qui revient à garantir la santé, la sécurité, la moralité, l'éducation, le développement physique, affectif, intellectuel et social, autoriser l'enfant à..., prendre des décisions et faire des choix, assurer la représentation légale de l'enfant, administrer ses biens, maintenir des relations personnelles avec l'enfant et le rencontrer.

D'une maman décrite comme « sous emprise » au démarrage de la mesure :

« Elle s'est émancipée, elle a pris confiance en elle. Au niveau mental, ça va mieux. Elle est suivie au CMP. Elle se charge de sa santé. Elle a mis en place l'orthophonie pour ses petites. Elle a pris l'initiative de s'occuper des vacances des enfants pour l'été, les 4 vont partir en séjour, elle s'est occupé des inscriptions. Elle s'est débrouillée pour faire repeindre son appartement. Je lui ai expliqué que la CAF pouvait intervenir. Elle a trouvé un peintre. Elle a demandé une aide-ménagère » (Une déléguée)

« J'ai un exemple d'une situation où les parents ils ne participaient plus du tout. Les enfants étaient placés. Ils n'envoyaient plus de cadeau, plus rien. Les gosses ils avaient leurs anniversaires et rien, ou alors 3 semaines en retard. Et là le

délégué a vachement travaillé la dessus avec les prestations, de faire en sorte que les parents respectent ça, ces moments important de la vie des enfants et de leur vie familiale aussi. Parce que ça les repositionne en tant que parents pour leurs enfants. Et je me souviens le délégué qui m'a dit, « C'est super bien réussi, si t'avais vu la mine réjouie de l'enfant, le gamin il était fou » : « c'est toi qui m'a payé ça ? » « Oui c'est moi ». Et par le budget, par l'utilisation des prestations on arrive à reprendre un lien parent-enfant intéressant. Ça aussi c'est très important ça. Moi je trouve que c'est primordial. Je ne sais même pas pourquoi je ne l'ai pas dit avant mais à mon sens c'est un des premiers objectifs de cette mesure-là. De restaurer la fonction parentale. La question de montrer à ses enfants qu'on reprend les choses. Et de montrer que cette année parce qu'on a fait les efforts avec la personne qui nous accompagne eh ben qu'on peut partir une semaine en mobil 'home. Parce que c'est un objectif qu'on s'était fixé y a un an et là ça y est on part tous ensemble. Et ça fait 6 ans qu'on n'était pas parti. Voilà des choses comme ça. » (Un chef de service)

Mais cet effet n'est pas ressenti par tous

« Vous pensez que de près ou de loin la mesure a un impact sur les relations familiales, la scolarité des enfants ou les loisirs ? Est-ce que le fait de travailler sur le budget ça a changé quelque chose ?

Non, pas tellement je trouve. Non non. Non je n'y pense même pas en fait. Je ne sais pas. Je trouve que c'est un truc normal c'est tout. Pour moi c'est ça ». (Une mère)

Concernant une autre mère, le fait de disposer d'une voiture lui a permis de participer plus concrètement au suivi en orthophonie de son enfant qu'elle pouvait désormais facilement accompagner.

« Alors la voiture, ça a été sa demande. En règle général c'est nous qui allons impulser, mais là, c'est elle. C'est comme pour les vacances, c'est elle qui a été participative. Comme pour les soins des enfants. C'est compliqué pour l'orthophonie car c'est à 6 ou 7 km, il faut une voiture. (Une déléguée)

Les délégués ont décrit à plusieurs reprises l'attention porté à rétablir un équilibre dans la relation des enfants avec leurs deux parents.

« Elle voulait tirer un trait sur le père des enfants, j'en ai parlé avec elle. C'est une femme indépendante, présente, à l'écoute. Elle est réactive et elle a développé un réseau relationnel. Elle a fait un parcours remarquable. Je suis convaincue qu'il faut préserver le lien avec le père. Elle n'a pas de famille. (Une déléguée)

3.5. Transmettre un savoir

Les délégués ont plusieurs fois évoqué le cadre qu'ils cherchent à transmettre aux parents afin de rendre les parents plus autonomes.

« Alors y a quelques démarches qu'on a pu faire ensemble, notamment des démarches qu'on pouvait faire par téléphone. Ou un peu plus tard des choses qu'on pouvait faire par internet comme des déclarations CAF. Donc ça on a pu le faire chez elle, donc ça lui a permis de savoir le faire. Et puis y en a d'autres, elle est allée seule les faire ». (Une déléguée)

« Mme N, elle vous explique comment il faut faire. Comment il faut faire ci, comment elle m'a expliqué quand j'avais mon RSA d'éviter de dépenser de trop. Par semaine j'avais droit à 50 euros, des semaines à 100 euros... Elle m'a répondu, avec le RSA vous faites comme moi je faisais avec vous. Vous faites un petit budget comme ça avec le reste vous pouvez faire plaisir à vos enfants. »

« Elle vous a appris des choses Mme N ?

Ben oui à payer mes factures. Parce que par exemple avec l'eau je ne savais pas. Elle m'a dit « Vous faites ça en deux fois. Certes ça fera une grosse dépense en deux fois mais après vous aurez plus d'argent pour vous et à faire profiter à vos enfants ». (Une mère)

« Maintenant, je gère bien mon budget. Je sais ce que c'est un euro, c'est un apprentissage. Maintenant je sais qu'avec telle somme, on peut faire ça ou ça » (Une mère)

« Pour les démarches administratives, je remets tout au lendemain. Elle me donne des idées. Elle me dit de faire le planning des jours avec les rendez-vous, avec les enfants, c'est chargé. J'ai appris ça, ça m'aide beaucoup ». (Une mère)

Plus loin dans l'entretien cette mère explique :

« Ce qu'elle m'a appris, je l'apprends à mes enfants, avec leur argent de poche, pour qu'ils le gardent, qu'ils ne dépensent pas tout. Dès fois ils vont faire des courses, je leur demande le ticket (rire). Ma fille, elle fait très attention avec son argent » (Une mère)

Outre un savoir technique concernant la gestion de l'argent et la tenue d'un échancier, la transmission concerne la manière d'établir des priorités.

Mme était vraiment désireuse de s'en sortir parce qu'elle était très très déprimée. Elle ne voyait pas de solution. Il y avait très peu de ressources donc c'était vraiment très complexe. Elle avait besoin qu'on la porte au départ je crois.

Mais cela dit, elle a fait énormément de démarches parce que les démarches à faire, il n'y avait qu'elle qui pouvait le faire. Je lui disais « il faut faire ci, il faut faire ça, voilà les priorités ». Donc elle a fait des choses au fur et à mesure et ça a vraiment bien avancé. (Une déléguée)

Maintenant, depuis deux ans, ça m'apprend à gérer et de payer l'essentiel. La vie a changé entre temps, payer le loyer pour que les enfants soient à l'abri. (...) Mme Y (la déléguée) elle ne l'utilise pas pour elle. Elle m'a fait voir mes priorités. Vous avez autant, on va payer le loyer, l'alimentation, les médicaments. Tout est assez cher. Le reste, on essaie de mettre de côté. (Une mère)

3.6. Et s'autoriser du « superflu »

La pauvreté monétaire restreint le panel des possibles pour les familles. En cela, elle est une composante de la configuration de vulnérabilité, la possibilité de prendre des décisions pour soi-même et pour ses enfants étant restreinte.

Lorsque la dette est épurée, mais aussi lorsque les parents ont recours aux autres aides existantes, les parents et les enfants retrouvent une possibilité à faire des choix et à exprimer des préférences. Ainsi, une mère pour laquelle la question des loisirs des enfants n'était pas à l'ordre du jour a pu accéder aux désirs des enfants grâce au travail d'accompagnement effectué par la déléguée sur ce point. Cela était un objectif du projet

« Mon fils voulait faire du foot, ma fille voulait faire du tennis et la petite elle est indécise, elle aimerait peut-être faire de la danse. Avec les bons de la CAF, j'ai pu inscrire mon fils au foot et ma fille va dans un club de tennis. C'est 160 € pour le foot, j'ai eu 153€ en bons, alors ça va.

Mais avant, vous n'aviez pas les bons CAF ?

Si mais je ne les demandais pas. Les enfants allaient au centre de loisirs, ils faisaient la même chose que tout le monde, et voilà » (Une mère)

Conclusion

La mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial est une mesure particulière à plusieurs égards dans le champ de la protection de l'enfance. Prononcée dans les situations très spécifiques où la famille, lourdement endettée, risque une expulsion, elle apparaît comme une mesure secondaire, limitée dans son implication. Elle n'est pas toujours intégrée dans une stratégie globale d'intervention, sauf lorsqu'il s'agit d'un retour en famille d'enfants placés. Pourtant, les témoignages de quelques parents et de leurs délégués montrent que les domaines de vie impactés par le travail réalisé dans le cadre de la mesure sont larges, depuis les conditions matérielles de vie jusqu'aux loisirs en passant par la santé et la scolarité. Ce sont les capacités à exercer les fonctions parentales qui sont mises au travail dans la mise en œuvre de la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial.

Les parents rencontrés, qui ne sont pas représentatifs de l'ensemble des familles accompagnées dans le cadre de la MJAGBF, estiment que le travail réalisé par leur délégué les a considérablement aidés, dans plusieurs domaines de vie. Dans les autres études relatives à la protection de l'enfance que nous avons réalisées, un tel enthousiasme des familles bénéficiaires n'a jamais été exprimé. Comment expliquer cela. Plusieurs hypothèses peuvent être posées :

L'observation menée amène à penser qu'une discipline très spécifique du travail social est à l'œuvre dans le cadre de la MJAGBF. En protection de l'enfance, les enfants, les parents, les professionnels et les institutions sont inscrits ensemble dans des réseaux d'interdépendance. Les uns et les autres sont dépendants les uns des autres, les actions des uns entraînent des réactions de la part des autres. Ces réseaux d'interdépendance se caractérisent par des relations inégalitaires entre les enfants, les parents, les professionnels et les institutions. Ces dernières sont impliquées dans un niveau politique décisionnaire et de représentation qui parfois pèse lourd dans la relation entre parents, enfants et professionnels. Telle grande association gestionnaire pourra être décisionnaire pour partie des grandes orientations concernant le devenir des familles sur un territoire. L'UDAF est également un partenaire important des Conseil départementaux dans la définition de la politique familiale.

Pourtant, dans les entretiens que nous avons réalisés, la relation entre les parents et les délégués apparaît dégagee des enjeux de pouvoir à l'œuvre dans les autres champs de la protection de l'enfance. Les délégués apparaissent indépendants dans leur pratique alors même que celle-ci est extrêmement codifiée et structurée par des outils précis impliquant une discipline particulière. Indépendants, car ils sont en mesure d'exercer leur accompagnement indépendamment du travail en partenariat avec les autres acteurs du travail social et médico-social. Le partenariat est vivement souhaité par les délégués, mais s'il n'existe pas ou est de mauvaise qualité, ils parviennent néanmoins à travailler avec les familles pour la gestion du budget familial. L'accompagnement à la gestion du budget familial apparaît comme une pratique qui s'est développée et qui s'est structurée de manière spécifique.

On peut poser l'hypothèse selon laquelle, lorsqu'ils travaillent sur les revenus des familles issus des prestations familiales, parfois l'essentiel des revenus des familles, les délégués touchent à l'objet premier du travail social. La pauvreté monétaire pourrait-elle être vue comme l'origine des problématiques qui conduisent nombre de familles dans le champ de la protection de l'enfance ? Ceci mériterait d'être objectivé. Une étude pourrait être réalisée pour caractériser, notamment sur le

plan des ressources économiques des familles, les situations d'enfants et d'adolescents placés dans le cadre d'une mesure de garde, qui rentrent chez eux le week-end et les vacances scolaires, qui n'appartiennent donc pas à la population des enfants en danger au domicile de leurs parents.

Une réflexion de cette nature pourrait permettre de repenser la place de l'accompagnement à la gestion du budget familial dans les stratégies de protection de l'enfance.



28 Place Saint Georges
75009 PARIS
01.49.95.36.00
www.unaf.fr