

LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'EXPRESSION ET DE LA PARTICIPATION

La loi du 2 janvier 2002 reconnaît aux usagers des établissements et services médico-sociaux des droits en termes de participation. Elle décline des dispositions pratiques, des instances de participation à créer, des outils à mettre en place. Elle souhaite rendre les personnes concernées acteurs de leur accompagnement, et modifie leur place au sein de l'établissement/service. Cela nécessite une réflexion et une organisation au préalable. Pour que ces droits soient effectifs, il est nécessaire de définir les conditions générales pour que ceux-ci puissent s'exprimer.

1 DÉFINIR LES CONDITIONS NÉCESSAIRES À L'EXPRESSION ET À LA PARTICIPATION

L'expression et la participation des usagers sont des principes auxquels adhèrent les professionnels²¹. Cependant, leur mise en œuvre concrète les questionne : comment dépasser les tensions inhérentes aux actions de protection ? Comment faire participer des enfants dans un cadre contraint ? À quelle éthique se référer pour atteindre un tel objectif : « *L'éthique est une réflexion qui vise à déterminer le bien agir en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées* »²² ?

REPÈRES JURIDIQUES

Article L. 311-5 du CASF

« Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général. (...) »

Article L. 223-1 du CASF

« Toute personne qui demande une prestation prévue au présent titre ou qui en bénéficie est informée par les services chargés de la protection de la famille et de l'enfance des conditions d'attribution et des conséquences de cette prestation sur les droits et obligations de l'enfant et de son représentant légal. Elle peut être accompagnée de la personne de son choix, représentant ou non une association, dans ses démarches auprès du service. Néanmoins, celui-ci a la possibilité de proposer également un entretien individuel dans l'intérêt du demandeur. »

Enjeux et effets attendus

- Le cadre éthique sur lequel s'appuie la participation est défini, écrit et partagé entre les professionnels et les personnes concernées.
- Des dispositifs et méthodes de travail sont développés pour atténuer la dissymétrie entre les professionnels et les usagers.
- La présence de tiers facilite la conciliation et le dialogue entre un mineur, ses parents et un professionnel référent.

²¹ Cf. enquête sur la participation des usagers au fonctionnement de l'établissement, ANESM.

²² Définition retenue par l'Anesm dans la recommandation « Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux ».

RECOMMANDATIONS

- Définir un cadre éthique de la participation des usagers : par exemple, une charte éthique de l'expression et de la participation, un document de cadrage de la participation etc.
- Construire ce cadre éthique avec l'ensemble des professionnels et les personnes concernées.
- Communiquer ce cadre éthique :
 - aux enfants, aux jeunes majeurs, aux parents, au moment de l'accueil ;
 - à tous les professionnels.
- Favoriser, dans les espaces servant à l'expression et à la participation (instances de participation, réunions de synthèse, temps de travail sur le projet personnalisé etc.) la présence des tiers pouvant accompagner les personnes accompagnées à la participation ; ceux-ci peuvent être :
 - un professionnel qui n'est pas impliqué dans l'accompagnement personnalisé ;
 - un représentant d'une association d'usagers ou d'anciens usagers ;
 - une association d'aide aux usagers ;
 - éventuellement une autre personne accompagnée (un élu au CVS par exemple).
- Donner au mineur le choix d'une personne de son entourage qui recueillera son avis sur son accompagnement, en lui laissant la possibilité de choisir une personne qui ne fait pas partie de son accompagnement quotidien.
- Éviter les injonctions à participer et respecter le droit des usagers à ne pas s'exprimer.
- Comprendre les refus de participation et les analyser en équipe.

ILLUSTRATION

Dans le cadre du Conseil de Famille des Pupilles de l'État, il est prévu la participation d'un « tiers ressource » qui accompagne le mineur dans la définition de son projet de vie. Lorsque le pupille ne fait pas l'objet d'un projet d'adoption et qu'il bénéficie d'une mesure de placement jusqu'à sa majorité, le Conseil de Famille reçoit autant que nécessaire le jeune. Cela permet une mise en place progressive du projet de chaque enfant. L'accompagnement peut être effectué par un représentant des usagers (par exemple l'ADEPAPE), une association familiale (par exemple l'UDAF), qui souvent préside ce Conseil de Famille. La présidence du Conseil de Famille peut également être assurée par le président du conseil général ou une personne qualifiée.

2 RÉFLÉCHIR AUX MODALITÉS CONCRÈTES QUI DONNENT DU SENS À L'EXPRESSION ET À LA PARTICIPATION DES PERSONNES CONCERNÉES

Les conditions générales nécessairement définies collectivement au sein d'un établissement/ service interrogeront les pratiques et les postures des professionnels pour construire les modalités concrètes de l'expression et de la participation des personnes concernées.

L'accueil de l'expression et de la participation des personnes accompagnées doit permettre à ces dernières d'y trouver un sens à la fois pour eux-mêmes, parce qu'elles influent sur leur accompagnement mais aussi sur les professionnels dans leurs pratiques quotidiennes. Ainsi, l'équilibre recherché pour compenser la dissymétrie de la relation est producteur d'un espace de respect de la personne, de sa dignité et de sa légitimité à être acteur.

Enjeux et effets attendus

- L'accueil des personnes concernées est considéré comme un temps essentiel pour les inciter à s'exprimer et à participer.
- Le temps nécessaire à l'acceptation d'une mesure par les personnes concernées est pris en compte pour favoriser leur implication progressive dans leur accompagnement.
- Les formes d'expression et de participation proposées aux personnes concernées sont adaptées à chaque personne et à sa situation, permettant à chacun de participer en fonction de ses capacités.

POINT DE VIGILANCE

Les temporalités de la mesure peuvent être différentes entre celle du mineur, de ses parents et des professionnels. Les projets d'accompagnement, les rapports sont parfois à rédiger avec des délais. La participation d'un mineur et de ses parents peut ne pas être effective dès le début de l'accompagnement. Ainsi, le rythme, les obligations et l'investissement du mineur, de ses parents et des professionnels peuvent ne pas être simultanés. Ce point de vigilance doit être pris en considération par les établissements.

RECOMMANDATIONS

- Considérer le premier accueil comme primordial pour la mise en confiance des enfants et de leurs parents.
- Élaborer une procédure d'accueil favorisant l'expression et en concevoir ses modalités, y compris la configuration d'espaces adaptés, dans le respect des personnes (cadre accueillant, bureau rangé, chaises à la même hauteur, proposition d'une boisson etc.).
- Prendre le temps nécessaire à la mise en action de la participation des enfants : la participation à leur accompagnement peut nécessiter un temps d'expression préalable sur la façon dont ils ont vécu la décision de la mesure avant de réfléchir à la construction de leur projet de vie.

- Permettre l'évolution progressive de la participation des enfants :
 - en prenant en compte un temps d'adaptation à l'établissement/service et aux professionnels ;
 - en proposant tout au long de l'accompagnement de participer : un refus de participer à un temps d'expression ne signifie pas qu'un enfant refusera systématiquement de participer.
- Favoriser, développer et capitaliser des petits projets (actions concrètes à court terme) à travers le quotidien de l'enfant en sollicitant l'enfant comme les parents²³ (organisation d'une sortie piscine des enfants avec les parents, rencontrer l'enseignant avec eux etc.).
- Demander systématiquement, lorsqu'un enfant ou un parent s'exprime, si les informations communiquées peuvent être transmises au reste de l'équipe ou s'il souhaite que ces informations restent confidentielles.
- Formaliser la participation en mettant en place des temps bien identifiés par le mineur et ses parents, dans le cadre de rendez-vous « officiels » dans des lieux de travail (salle de réunion, bureau spécialement aménagé à cet effet etc.) et offrir un cadre d'accueil facilitant le dialogue :
 - pour la construction et la révision du projet personnalisé ;
 - pour le temps d'évaluation en fin de mesure.
- Utiliser les temps informels pour développer l'expression et la participation (sorties, trajets, temps de repas...).
- Porter une attention particulière aux postures professionnelles (écoute, bienveillance, sollicitude...) permettant de favoriser l'expression des enfants et des parents.
- Veiller, dans les écrits professionnels, à expliciter clairement les propos des professionnels et à les justifier, afin que les personnes concernées puissent les comprendre et éventuellement y répondre en cas de désaccord.
- Prendre en compte les différences culturelles dans la relation aux écrits professionnels (projet personnalisé, DIPIC etc.) : le rapport à l'écrit n'est pas exclusif. La parole donnée et la relation de confiance interpersonnelle font sens pour nombre de personnes accompagnées.

ILLUSTRATION

Dans ce service d'AEMO, un ancien usager est « médiateur ». Son nom, sa photo et ses coordonnées sont communiqués à tous les parents qui sont accompagnés par le service. En cas de conflit, de tension entre une famille et un professionnel ou simplement pour une question, les parents peuvent le saisir. Il joue alors un rôle de conseil et d'interface entre les familles et les professionnels.

²³ En fonction des éventuelles limitations de l'exercice de l'autorité parentale.

3 PORTER LA MÊME ATTENTION À TOUS LES ENFANTS

L'hétérogénéité des publics accueillis et accompagnés est une des caractéristiques de la protection de l'enfance, qui demande une adaptation des formes de communication. Les établissements/services peuvent accueillir des enfants très jeunes n'ayant pas ou peu accès à la communication verbale. D'autres enfants peuvent également rencontrer des difficultés d'expression orale : enfants en situation de handicap, mineurs non francophones etc.

Enjeux et effets attendus

- Les capacités d'expression du mineur sont évaluées en fonction de son âge, sa maturité et d'éventuels problèmes spécifiques.
- Toutes les formes d'expression et de communication sont prises en compte.

RECOMMANDATIONS

- Identifier les difficultés et les refus d'expression (manifestés activement ou passivement) d'un mineur et les analyser en équipe.
- Faire appel aux professionnels spécialisés, interprètes, psychiatres interculturels... pour aider l'expression et la participation d'enfants ayant des besoins spécifiques (enfants très jeunes, en situation de handicap, enfants non francophones etc.).
- Adapter la communication pour favoriser l'expression, par exemple en utilisant des pictogrammes, des dessins, des jeux etc.
- Aider les enfants qui s'expriment par des actes de violence contre eux-mêmes à trouver d'autres modes de communication : par des ateliers artistiques, des propositions de rendez-vous chez le psychologue etc.
- Porter une attention particulière aux enfants qui s'expriment par la somatisation.
- Interroger et identifier les raisons ayant conduit un jeune à s'exprimer de façon violente.

4 DÉFINIR LE CADRE DE L'EXPRESSION ET DE LA PARTICIPATION DES PARENTS

POINT DE CONTEXTE

Différentes études menées sur la place des parents (cf. bibliographie) en protection de l'enfance font part du sentiment fréquent, pour les parents, d'être disqualifiés dans leur rôle. Cela se traduit par une dissymétrie entre parents et professionnels, les parents ressentant un sentiment d'infériorité. Ce contexte doit être pris en compte par les professionnels dès l'accueil et tout au long de l'accompagnement.

L'expression et la participation des parents peuvent être limitées par deux principaux facteurs.

Le premier concerne des parents en difficulté en matière d'expression orale : soit par situation (personnes non francophones, handicap etc.), soit par inhibition face au langage des professionnels, soit par manque d'expérience dans la prise de parole, soit par différence culturelle etc.

Le second est le manque d'adhésion à une mesure, qui peut engendrer un sentiment de déconsidération. Se sentant délégitimés, dévalorisés dans leurs compétences parentales, ils peuvent être amenés à se désengager de l'accompagnement de leur enfant ou à s'opposer au travail des professionnels.

Enjeux et effets attendus

- Les conditions nécessaires à l'expression et à la participation effective des parents sont créées.
- Les parents sont reconnus à leur juste place dans l'accompagnement du mineur.

ILLUSTRATION

Dans ce département, le conseil général a mis en place des ateliers appelés « Haut-parleurs ». Ceux-ci permettent des échanges entre usagers et professionnels sur des thématiques rencontrées dans la protection de l'enfance (parentalité, placement etc.). Ainsi, parents, jeunes, travailleurs sociaux, membres d'associations et élus peuvent échanger et confronter leurs points de vue. Des propositions concrètes sont formulées suites aux réunions. À travers cette méthode de travail, les usagers participent à l'évolution du schéma départemental de la protection de l'enfance.

RECOMMANDATIONS

- ↘ Anticiper toutes les situations nécessitant une prise de décisions de façon à permettre aux parents d'assumer pleinement leur autorité parentale (santé, scolarité, actes non usuels etc.).
- ↘ Dès l'accueil des parents, par exemple oralement au cours de l'entretien d'accueil ou par la remise d'un écrit, expliquer clairement les responsabilités respectives de l'établissement et des parents, et faire avec eux la distinction entre décision, adhésion, expression et participation.
- ↘ Adapter la participation des parents :
 - en respectant les décisions judiciaires limitant leur participation ;
 - en prenant en compte toutes les formes et les difficultés d'expression des parents, y compris celles qui ne sont pas ou mal verbalisées ;
 - en prenant en compte les différences de parentalité (différences culturelles, sociales etc.).
- ↘ Informer les parents du possible recours à un tiers qui recueillera leur expression ; celui-ci peut être différent du travailleur social référent de l'enfant.

- Dans le cas des situations de séparation et d'éloignement géographique, veiller à recueillir la parole du ou des parent(s) éloigné(s).
- Identifier, parmi la famille élargie, d'autres membres que les parents s'impliquant dans la vie du mineur et leur permettre une expression et une participation à l'accompagnement proposé.
- Lorsqu'elles existent, informer les parents de l'existence d'associations de parents.
- Favoriser la constitution d'associations de parents au sein de l'établissement.
- Identifier, lorsque cela est possible, des pairs ou des tiers pouvant jouer un rôle d'accompagnement des parents : association de parents, anciens parents accompagnés, personne qualifiée etc.

REPÈRE JURIDIQUE

La personne qualifiée et le recours à une personne « tiers », pour faciliter les échanges entre les personnes accompagnées et les professionnels.

La loi du 2 janvier 2002-2 réaffirme la place prépondérante des usagers afin de promouvoir leur autonomie, leur protection mais aussi leur citoyenneté. Il est donc utile d'informer les personnes de l'existence de la possibilité pour eux de solliciter une personne qualifiée, nommée pour faire valoir leurs droits et jouer aussi un rôle de médiateur entre l'établissement/service et la personne concernée. À l'instar de cette obligation juridique, il peut être intéressant de reprendre cette « dynamique du tiers » et de proposer aux enfants, aux adolescents, jeunes majeurs et parents la possibilité de choisir une personne autre que le référent de l'enfant pour faciliter la parole et les échanges.

L'essentiel

DÉFINIR LES CONDITIONS NÉCESSAIRES À L'EXPRESSION ET À LA PARTICIPATION

- En formalisant un cadre éthique de la participation des usagers, élaboré avec l'ensemble des professionnels et les personnes concernées et communiqué à ceux-ci.
- En favorisant la présence des tiers pouvant accompagner les personnes concernées à leur participation.
- En donnant au mineur le choix d'une personne de son entourage qui recueillera son avis sur son accompagnement.
- En évitant les injonctions à participer et en respectant le droit à ne pas s'exprimer.
- En analysant en équipe les refus de participation.

RÉFLÉCHIR AUX MODALITÉS CONCRÈTES QUI DONNENT DU SENS À L'EXPRESSION ET À LA PARTICIPATION DES PERSONNES CONCERNÉES

- En considérant le premier accueil comme primordial pour la mise en confiance, par l'élaboration d'une procédure d'accueil favorisant l'expression.
- En prenant le temps nécessaire à la mise en action de la participation des personnes concernées et en permettant l'évolution progressive de celle-ci.
- En favorisant, développant et capitalisant des petits projets (actions concrètes à court terme) à travers le quotidien de l'enfant en sollicitant l'enfant comme les parents.
- En demandant systématiquement si les informations communiquées peuvent être transmises au reste de l'équipe.
- En formalisant la participation par la mise en place de temps bien identifiés.
- En utilisant les temps informels pour développer l'expression et la participation.
- En portant une attention particulière aux postures professionnelles.
- En veillant, dans les écrits professionnels, à expliciter clairement leurs propos et à les justifier.
- En prenant en compte les différences culturelles dans les relations aux écrits.



PORTER LA MÊME ATTENTION À TOUS LES ENFANTS

- En identifiant les difficultés et les refus d'expression.
- En faisant si besoin appel à des professionnels spécialisés.
- En adaptant la communication à chaque enfant.
- En aidant les enfants qui s'expriment par des actes de violence à trouver d'autres modes de communication et en interrogeant les raisons qui ont conduit à la violence.
- En portant une attention particulière aux enfants qui s'expriment par la somatisation.

DÉFINIR LE CADRE DE L'EXPRESSION ET DE LA PARTICIPATION DES PARENTS

- En anticipant toutes les situations nécessitant une prise de décisions.
- En expliquant clairement les responsabilités respectives de l'établissement et des parents, et la distinction entre décision, adhésion, expression et participation.
- En adaptant la participation à chaque situation parentale.
- En permettant aux parents un choix de l'interlocuteur qui recueillera leur expression.
- En veillant à recueillir la parole du ou des parent(s) éloigné(s) ou séparé(s).
- En identifiant parmi la famille élargie, d'autres membres que les parents s'impliquant dans la vie du mineur.
- En informant les parents de l'existence d'associations les représentant et en favorisant leur constitution au sein de l'établissement.