TRAVAILLER LES COMPÉTENCES À L'AUNE DU SIGNALEMENT ET DE L'INFORMATION PREOCCUPANTE.

Guy Hardy et Thierry Darnaud
Formateurs en Approche systémique et Auteurs du petit lexique pour l'usage du travailleur social, **Patrick Entras**, éducateur, psychothérapeute et formateur

La vie est une maladie sexuellement transmissible très dangereuse !
Il est urgent de signaler les géniteurs !

Travailler avec les familles, rendre leurs compétences aux différents acteurs et restaurer la parentalité, tels seraient les nouveaux paradigmes du champ de l'aide et de la protection de l'enfance. Nous en voulons pour preuve le fait que peu de schémas départementaux omettent d'en faire des axes prioritaires de travail.
A croire le discours ambiant, des politiques aux intervenants psycho-médico-sociaux, éducatifs et judiciaires confondus, tous semblent être sur la même longueur d'onde. Et comment ne pas penser que l'épanouissement d'un enfant est intrinsèquement lié aux compétences de ses parents à l'entourer, le sécuriser, l'élever, l'éduquer, … Les interventions éducatives et psycho-médico-sociales doivent donc aller dans le sens de soutenir, amplifier, valoriser, optimiser, …, les compétences parentales pour favoriser l'épanouissement de l'enfant.

Ayant été porteurs de cette vision de l'intervention, travailleurs sociaux « de base » que nous sommes, nous ne devrions que nous réjouir de ces projets.

Pourtant, nous sommes inquiets. Comme nous le répétons à qui veut bien l'entendre, cette perspective de travail, dans un contexte qui fait essentiellement l'apologie de la PROTECTION enferme les intervenants sociaux et éducatifs avec les familles dans une position totalement intenable.

S'il faut protéger, c'est bien de quelque chose et, dans notre domaine, il s'agit plus généralement de quelqu'un. Toute intervention « protectionnelle » dans la vie d'une famille comporte toujours ce message implicite : « S'il faut qu'un professionnel intervienne pour protéger un enfant, c'est bien que son père et/ou sa mère est/sont considéré(s) comme le mettant en danger ou, a minima, sont incapable(s) seul(s) de le protéger d'une situation de danger ! » [1]
Que nous nous faisions les chantres des compétences des familles ne mystifiera jamais, -sauf peut-être à nos propres yeux-, le fait que notre intervention protectionnelle dans la vie d'une personne stigmatise et stigmatisera toujours un manque, un défaut, une carence, une incapacité …

De plus, il faut se rappeler que dans plus de quatre-vingts pourcents des interventions réalisées dans le cadre de la protection de l'enfance, ce ne sont pas les familles qui sont à

[1] Qu'il est doux le souvenir de ce père magrébin, si digne et tant en colère. Ce monsieur me détestait et me le faisait savoir à chacune de nos rencontres. Le croisant dans la rue, je me permis de lui demander les raisons de sa colère. Après avoir essuyé une salve d'insultes que j'acceptai pour connaître la suite, il me dit : « Tu sais, avant que tu n'arrives, mes enfants me respectaient difficilement. Depuis que tu as mis le pied dans ma maison, ils sont certains que je ne suis pas un bon père ! J'ai besoin d'avoir un éducateur spécialisé que je n'ai pas demandé. Maintenant, ils ne me respectent plus du tout. Ce qui me fait plaisir c'est qu'ils ne te respectent pas non plus ! »

l'initiative de l' « aide » des services sociaux ! Arrêtons de nous leurrer nous-mêmes, les demandes d'aide spontanées sont actuellement rares dans le champ du social. Les familles sont repérées, signalées, évaluées, diagnostiquées par des services sociaux puis présentées comme devant vouloir de l'aide. Leur collaboration à une aide qu'on leur propose, pour ne pas dire impose, résulte d'un processus piégé et ces familles se retrouvent presque toujours dans une situation paradoxale. Elles éprouvent le fait d'être contraintes de devoir vouloir de l'aide et elles ne peuvent pas le dire. Leur (pseudo-)adhésion sera d'ailleurs un étalon de l'évaluation des services de protection quant à leur compétence à (re)devenir autonomes alors qu'elles ne feront qu'obéir aux lois des travailleurs sociaux, c'est-à-dire à l'hétéronomie normative !!!
Le paradoxe scinde les familles en deux groupes.
D'une part, il y a les familles compétentes qui acceptent et collaborent à l'aide (administrative) apportées par les travailleurs sociaux. Ce faisant elles reconnaissent qu'elles ont le problème dont on les a affublées.
D'autre part, les familles résistantes ; celles-ci refusent de reconnaître qu'elles sont atteintes du problème « diagnostiqué ». Pire, elles s'estiment capables de gérer seules leur situation et elles s'opposent donc à l'ingérence des professionnels. Leur refus devient alors, aux yeux de ces derniers, une preuve supplémentaire de leurs incompétences. Celles-là nécessiteront une aide judiciaire puisqu'elles « *refusent d'accepter une mesure administrative* ». Leur non collaboration devient une « preuve » d'une situation de danger.

> *« En refusant l'accompagnement que nous vous proposons pour un problème que nous disons que vous avez, vous nous obligez à demander qu'on vous impose notre aide. Avec cette contrainte vous devrez enfin accepter l'aide dont vous avez besoin et reconnaître que vous auriez du la vouloir ! »*

« Nous avons les moyens de vous faire aider ! »

Mais peut-être ne s'agit plus d'aider ? N'est-il pas actuellement essentiellement question de protéger ?
Protéger qui et de quoi, telle est bien la question ?

Au fil des séances d'analyse des pratiques que nous animons, des multiples journées d'étude auxquelles nous participons, cette question nous taraude. Les réponses sont de moins en moins évidentes. Nous commençons même à croire qu'il pourrait ne plus s'agir de protéger l'enfant en danger, les enfants mais bien plus de protéger les politiques, les services de protection, le judiciaire, les professionnels eux-mêmes. Piégés par la folie du risque zéro, médiatiquement exposés, ils tentent de se protéger de tout reproche potentiel car ils craignent plus que tout d'être accusés de ne pas avoir assez protégé.
Que l'hyperprotection induite par ce risque zéro nuise grandement aux enfants et aux familles, qu'elle participe à la création des problèmes dont elle s'alimente : Haros sur les ânes qui osent penser cela !

Le politiquement correct affirme :
« Tout, du dépistage au signalement, aux informations préoccupantes, à l'évaluation des familles est évidemment, uniquement, outil d'une politique sociale protectionnelle qui ne cherche qu'à créer des univers harmonieux où le développement des enfants est enfin garanti, vidé de la violence de tous ces adultes parents potentiellement inadéquats ».

Pourtant les effets pervers de cette politique du *« tout signaler pour protéger »* sont de plus en plus évidents aux yeux de nombreux professionnels.

En effet, l'hyperprotection génère une surcharge de travail pour les services responsables de la gestion des informations préoccupantes et des signalements. Débordés, submergés de tout et de rien, il arrive qu'ils ne puissent répondre au signalement d'enfants réellement en danger. Ces services deviennent le réceptacle d'incessantes informations préoccupantes que nul n'a pris la peine d'évaluer en aval. Ainsi, l'impact et la pertinence des informations ne sont jamais mesurées, comme cela aurait pu l'être si nous avions su raison garder.
Signaler pour être irréprochable, pour se protéger devient la règle d'or !

La définition d'une information préoccupante : *« une information faisant apparaître que la santé, la sécurité ou la moralité d'un mineur non émancipé* ***sont en danger ou risque de l'être*** *ou que les conditions de son éducation ou de son développement physique, affectif, intellectuel ou social sont* ***gravement compromises ou risque de l'être*** » a été vidée de son sens. Cette définition semble s'être irrémédiablement transformée en : « toute information sur tout comportement ».

Et les informations préoccupantes se font giboulées de mars toute l'année. (Et nous ne parlons ici que des enfants, - mais soyons patients -, l'hyper protection s'étend : les personnes âgées, les personnes fragiles, déficientes, …, peut-être bientôt tout le monde).

Dans cette tempête d'informations, dans ce méli-mélo de signalements reste-t-il possible d'établir une graduation afin de pouvoir être réellement réactif, là où il y a du danger [2]?
Impossible !
Alors, il ne leur reste plus qu'à tout vérifier.
Cette mission est impossible et la règle devient alors d'avoir au moins correctement fait semblant ! Se couvrir, ouvrir le parapluie, telle est bien l'urgence ?
Répondre mais répondre, à la va-vite, à une cadence infernale et dans l'urgence !!!

L'information préoccupante enclenche une cascade de responsabilités dont on pourrait penser qu'elle n'est au service que d'une finalité : pointer un coupable en cas de catastrophe.
Cette cascade amène les intervenants de terrain à s'épuiser, à perdre un temps inimaginable en vérifications absurdes, à mettre la pression sur n'importe qui et en premier lieu sur eux-mêmes, au point de ne plus être en mesure de faire leur véritable travail : protéger vraiment et aider ceux qui doivent l'être !

Mais l'hyperprotection a d'autres effets pervers. Ceux dont notre activité de thérapeute de famille, de travailleur social et de formateur débordent quotidiennement.

- Le premier est peut-être la déstabilisation des parents ouvertement décrits comme étant démissionnaires. Ces derniers, souvent fragilisés dans leur trajectoire de vie, ne savent plus comment élever leurs enfants. Sous l'œil vigilant des professionnels, ils se vivent

[2] Nous voudrions insister sur le fait que, comme les collègues que nous rencontrons, nous ne sommes pas des idiots béats, parti en croisade pour la cause parentale au point de nier l'évidence. **Non**, tous les adultes ne sont pas égaux face à cette tâche d'être parents. Tout est à la mesure de chacun. Nous avons rencontré des parents, dont la vie, la maladie, l'histoire, les dépendances, les blessures, les handicaps… les empêchent temporairement ou durablement, totalement ou partiellement d'assumer ce rôle. Il y a des enfants gravement en danger qui doivent être protégés.

constamment menacés et arrivent même à penser que leurs enfants frustrés ont enfin l'occasion de leur faire payer l'offense de leur naissance dans un monde cruel :

> *« si tu n'es pas un parent parfait, si tu me punis, si tu entraves ma liberté, si tu me forces à aller à l'école, à me lever, à aller au lit, à manger mes épinards, ..., je suis en mesure de te mettre à mal, de prendre le dessus ! Je dénonce ta « barbarie » à l'assistante sociale, à l'infirmière scolaire, à mon instituteur, au voisin… et tu verras ! Ils penseront tous que tu n'aurais jamais du céder si tel est le cas ou que tu aurais du aller jusqu'à me contraindre. Mais, eux seront irréprochables : ils signaleront».*

De plus en plus de parents, insécurisés par le spectre du professionnel qui plane sur leur tête, doutent constamment de la validité de leurs réactions. Ils créent alors autour de leurs enfants un environnement « insécure » et angoissant. Les enfants ressentant l'insécurité parentale, vont, à leur tour, amplifier leurs comportements dans une quête folle d'adultes fiables, solides, imparfaits mais responsables.
Ainsi, certains parents en arrivent à se penser incapables.
Disqualifiés, ils acceptent l'intrusion de prétendus plus spécialistes qu'eux dans l'intimité de leur famille. Et les professionnels s'y installent : éducateurs, puéricultrices, psychologues, assistants sociaux, etc[3]. Souvent tout aussi dépassés que les parents par les comportements des enfants qui hurlent leur désespoir, les travailleurs éducatifs et sociaux vont, à leur tour, faire appel aux autorités administratives ou judiciaires. Ces derniers, eux aussi dépassés, vont faire appel aux re-spécialistes (mais eux de l'aide judiciarisée). Et la pédopsychiatrie n'est pas loin … Merveilleuse société où l'éducation finit par se faire aux psychotropes, anxiolytiques et autre Ritaline® … parce que plus personne n'ose affronter, exister, dans la rudesse, parfois, des relations.
Et certains commencent à se frotter les mains en susurrant que la faillite de tout cela devrait encourager à voir, dès 12 ans, la prison comme une solution nécessaire et positive… La protection finira par légitimer l'ultime violence : l'enfermement d'un gamin.

- Le second de ces effets pervers est le mouvement de déresponsabilisation que nous pouvons observer. De l'enseignant, à l'oncle, la tante, le père, le médecin, jusqu'au professionnel de l'aide à l'enfance, tous commencent à acquérir la conviction que leur action citoyenne est avant tout de signaler ! Plutôt que d'aller à la rencontre de l'autre, de partager des choses difficiles, de nommer les inquiétudes et de réfléchir, ils se retranchent derrière le signalement. Tout ce qui pourrait être mis en place pour créer de la sécurité, retrouver de la fraternité, de la solidarité, est balayé par le réflexe du « tout signaler ». Tous fantasment ou font mine de croire à la toute puissance de l'intervention d'un professionnel des services de protection de l'enfance. Ils oublient que ce super intervenant gère entre 40 et 60 situations !!!
Plus que souvent déçus par les résultats de l'intervention de ce professionnel, dont ils attendaient une action « massive, magique, miraculeuse », ils se mettent à discréditer ces services auxquels ils adressent leurs informations préoccupantes. Il y a fort à penser que, sous peu, les signaleurs signaleront les services de protection de l'enfance !

- Rappelons aussi que l'hyperprotection des enfants finit immanquablement par se retourner contre eux. De plus en plus de professionnels font un signalement non pas parce qu'ils ont la conviction de faire une démarche visant l'intérêt supérieur de l'enfant, mais pour se protéger du reproche potentiel de ne pas avoir signalé.

---

[3] Il es à noter ici que de plus en plus de professionnels se vivent dans la même insécurité.

Les exemples rencontrés lors des séances d'analyse des pratiques ou des formations sont légion. « J'ai signalé, il fallait bien que je me protège ! » confie souvent l'un ou l'autre interrogé sur son quotidien. Et, quand on questionne la pertinence de l'information préoccupante ou du signalement, en regard de l'intérêt supérieur de l'enfant, nous sommes souvent atterrés d'entendre ces professionnels dire qu'ils savaient que cela allait renforcer la problématique. Bien conscients d'avoir conduit l'enfant à adopter une position de reclus muet et d'avoir parfois aggravé sa détresse, ils éprouvent alors souvent un sentiment de honte ! (Et, d'aucun s'étonne de l'importance du burn-out syndrom chez les travailleurs sociaux !!!)
Il aurait fallu « construire » l'intervention ad hoc, ne pas céder à l'artifice de la procédure, oser penser, agir, aider, protéger, travailler, rencontrer, exister.
Et ce travail est difficile.
Mais arrêterons ! Il est « procéduralement » décidé qu'aider, intervenir consiste avant tout à protéger et que pour protéger, il faut signaler !
Il est pourtant insensé de penser qu'en signalant on protège, qu'aider revient à penser que d'autres feront mieux que soi, que l'information et l'ingérence de l'état sont inévitables et que l'intervention judiciaire est salvatrice.
Or, ces distorsions de la pensée semblent bien envahir toutes nos professions d'aidant. Stagiaire en formation initiale, moniteur éducateur, TISF, éducateur spécialisé, puéricultrice, psychologue, médecin, psychiatre et pédopsychiatre, et nous en oublions, tous semblent aujourd'hui se sentir obligés de signaler. Toutefois, il n'en demeure pas moins que dans la confidentialité de nos discussions, ils restent fermement opposés à cette pratique et regrettent amèrement d'être emportés, tels des fétus de paille, par la vague sécuritaire.
Même les procureurs de la République y perdent leurs pinceaux. L'un d'entre eux nous affirmait, dans le cadre d'un colloque singulier : « nous faisons un peu le même travail !!! »

Et que dire de ceux qui s'épuisent en ayant accepté la charge insupportable de gérer ces informations préoccupantes et qui n'ont jamais les moyens de le faire ? Lesquels d'ailleurs ne bénéficient pas d'un statut d' « irresponsable » comme les procureurs soit dit au passage !

- Une autre conséquence de l'hyperprotection consiste en la démobilisation d'un grand nombre d'intervenants éducatifs et psycho-médico-sociaux auxquels il apparaît de plus en plus que leur travail est un véritable labeur insidieux de police des familles. Œil de Moscou, agent secret, commissaire du peuple, flic déguisé en intervenant psycho-médico-social payé pour mettre l'autre en confiance, l'écouter et l'amener à nommer ses souffrances, ses blessures, ses incompétences, afin de pouvoir le poignarder dans le dos par un signalement.
Telle leur apparaît de plus en plus leur mission et qui osera les contredire ?
Cette vision de leur profession est d'ailleurs confirmée par les familles et par nombre d'enfants qui se méfient de plus en plus de ces « aidants » quand ils ne les traitent pas directement de ce qu'ils sont, à savoir des délateurs…

- La gestion des informations préoccupantes se solde aussi par une dangereuse dérive quant à la remise en question insidieuse des droits fondamentaux[4]. En effet, toute information préoccupante ne concourt-elle pas à une intrusion d'un agent de l'état dans l'espace privé d'une famille ? Pensons aux conséquences de la gestion d'une information préoccupante sur la vie familiale. Dans nombre de situations, ne crée-t-on pas un mal certain pour éviter un mal possible ? Quel lecteur, parent, souhaiterait qu'un intervenant social de la Protection de l'Enfance téléphone à l'instituteur de son enfant pour savoir s'il n'a rien remarqué ? Quel

[4] (Article 12 Déclaration Universelle des Droits de l'Homme : « Nul ne sera l'objet d'immixtions arbitraires dans sa vie privée, sa famille, son domicile ou sa correspondance, ni d'atteintes à son honneur et à sa réputation. Toute personne a droit à la protection de la loi contre de telles immixtions ou de telles atteintes. »

individu peut vivre sereinement une évaluation de ses compétences parentales ? Qui ne vivrait pas l'aide « négociée », découlant de tout ceci, comme une intrusion ? A ce rythme nous aurons bientôt tous le sentiment d'être en grand danger d'être évalués et aidés ?

- Enfin, l'hyperprotection débouche forcément sur la folie totalisante ou totalitaire dans laquelle semble s'enfermer aujourd'hui les pratiques éducatives et sociales des professionnels. A contre cœur, du directeur au chef de service en passant par les éducateurs, tous ânonnent la même règle : « se protéger avant tout ». Autrement dit : « Avant de vouloir éduquer, aider, protéger, il faut apparaître irréprochable ». Aucune prise de risque, de responsabilité, d'initiative n'est permise. Or, l'acte même d'éduquer est un espace impensable sans prise de risque. La crainte de l'insécurité, du défaut de protection, de l'erreur de surveillance, conduisent inévitablement à une vision gestionnaire de l'éducation et de l'intervention. Tout doit être contrôlé, procéduralisé, normé ! Folie furieuse ! Eduquer ses propres enfants sans prise de risque conduit à en faire de vrais tarés, au sens étymologique du terme. Mais, l'intérêt de l'enfant importe peu, être irréprochable, voilà ce qui est important.

Nous pourrions continuer cette liste en stigmatisant les effets pervers sur les relations entre professionnels et familles. Les premiers étant « menaçants » malgré eux pour les familles, celles-ci commencent elles aussi à renvoyer l'ascenseur ! Familles signalant l'instituteur, poursuivant le médecin, dénonçant le directeur, arrivant dans les services d'aide et de protection accompagnés d'un avocat pour se protéger de ces aidants !

Ah ! Bienheureux ces enfants enfin protégés qui doivent grandir dans un contexte pathogène où la méfiance et la menace généralisées entre adultes deviennent les règles implicites du vivre ensemble.
Voir l'instituteur, le voisin, la doctoresse de PMI, la puéricultrice, l'infirmier, l'entraineur de foot, l'animateur, l'oncle, la tante, l'accoucheuse, les parents, le médecin traitant … avant tout comme des « menaces » potentielles !

Et on parle du syndrome d'aliénation parentale quand un parent cherche à convaincre l'enfant que l'autre parent est un danger potentiel !!!
Quand reconnaitra-t-on le syndrome d'aliénation sociétale ? Ce mal d'une société qui fait de chacun, un danger potentiel pour l'autre !

Il est grand temps de faire confiance en l'humanité et de conseiller :
« Les gosses, les mouflets, les lardons, bougez et faite-le dans tous les sens, à nous en faire péter les neurones !
Que diantre, soyez hyperactifs [5]
Fumez, buvez les ados
Après une enfance stressante à ce point, y a de quoi s'auto-médicamenter !
Enfoncez vos Ipod sur vos oreilles pour devenir sourds à nos avanies !
Désolé, nous avons peur de redevenir des adultes sensés !!! »

Mais dénoncer n'est pas suffisant et la noblesse de la cause est telle que se contenter de questionner nous ferait apparaître, à juste titre, railleurs de mauvais aloi. En s'appuyant sur les

[5] L'hyperactivité se dit A.D.D. aux USA (Attention Deficit Dissorder), Donovan, psychiatre américain, le traduisait, lors d'une formation à Paris, par : American Democratic Disability !.

apports théoriques de la cybernétique de second ordre[6], nous refusons d'être complice de la maltraitance aujourd'hui faite aussi aux travailleurs sociaux. L'obligation de faire qui leur est imposée semble faire oublier que le propre du travail social est la rencontre, comme l'ont démontré les phénoménologues.
Nous proposons d'ouvrir des espaces de réflexion qui réaffirment que le travailleur social est son propre outil de travail. Il est donc temps de se réveiller et de ne pas sombrer dans le défaitisme ambiant.
Il est urgent de soutenir ceux qui résistent à ce « tout signaler » avant qu'ils ne se vivent comme délinquants !

Les plus clairvoyants, véritables Monsieur Jourdain de l'approche systémique, commencent leurs entretiens en prévenant les « bénéficiaires » que leurs oreilles n'ont pas une taille suffisante pour entendre et garder d'éventuels secrets. Ils précisent que « tout ce que leur interlocuteur dira, pourra être retenu contre lui » mais qu'ils pourront peut être taire ce qu'ils entendent en engageant grandement leur responsabilité et devenant ainsi délinquants.

Ces travailleurs dénoncent le non-sens actuel de leur travail d'écoute créé par le filtre de l'hyperprotection. Ils rappellent les bases d'une relation de confiance où le « bénéficiaire » est le socle sur lequel va s'appuyer leur intervention.

Oser re-dire que toutes les mesures de protection resteront vaines face à la vie et que la compétence des familles n'existe que parce qu'un aidant est dans un contexte suffisamment sécurisant que pour intervenir et devenir un bâton de résilience, voilà bien une idée que nous devons faire sortir de nos cénacles. Peut-être devrions-nous dépasser notre sentiment d' indignation et repenser que notre éthique professionnelle ne consiste pas seulement à accompagner les bénéficiaires de nos services mais peut-être actuellement surtout, à informer les politiques des effets pervers de ces lois protectionnelles.

[6] Et oui, nous ne pouvons échapper à notre totale implication dans le fonctionnement des systèmes que nous souhaiterions tant ne faire qu'observer.