UNIVERSITE DES SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LILLE 1

INSTITUT CUEEP

DEPARTEMENT DES SCIENCES DE L'EDUCATION

ECOLE DOCTORALE SCIENCES DE l'HOMME ET DE LA SOCIETE

LABORATOIRE CENTRE INTERUNIVERSITAIRE DE RECHERCHE EN EDUCATION DE LILLE, EQUIPE TRIGONE

DOCTORAT SCIENCES DE L'EDUCATION

STEPHANIE DEFAUX

LA QUESTION DE L'EFFICACITE EN TRAVAIL SOCIAL : ENTRE DIRECTIVES ET PRATIQUES PROFESSIONNELLES

LE CAS D'UN DISPOSITIF DE PROTECTION DE L'ENFANCE

Thèse dirigée par
Madame Véronique LECLERCQ - Professeur en Sciences de l'Education – Lille 1

Et co-dirigée par
Madame Thérèse LEVENE-COUCKE - Maître de conférences en Sciences de l'Education – Lille 1

Soutenue le 9 décembre 2013

Jury :

Madame Brigitte BOUQUET, Professeur Emérite, Sociologie, CNAM, Paris

Madame Véronique LECLERCQ, Professeur, Sciences de l'Education, Lille 1

Madame Thérèse LEVENE-COUCKE, Maître de Conférences, Sciences de l'Education, Lille 1

Madame Christine MIAS, Professeur, Sciences de l'Education, Toulouse 2 Le Mirail

Monsieur Paul DURNING, Professeur Emérite, Sciences de l'Education, Paris Ouest Nanterre La Défense

Monsieur Alain VILBROD, Professeur, Sociologie, Université Bretagne Occidentale

© 2014 Tous droits réservés.

doc.univ-lille1.fr

© 2014 Tous droits réservés.

doc.univ-lille1.fr

Remerciements

Tout d'abord un magistral merci à Véronique Leclercq, directrice de thèse et à Thérèse Levené-Coucke, co-directrice, pour leurs encouragements infaillibles lors de ces cinq années de recherche. Merci pour votre disponibilité, votre rigueur absolue et pour ces nombreux moments d'accompagnement constructifs.

Je vous dois de conclure aujourd'hui ce travail. Et je vous en remercie sincèrement.

Un grand merci également à Alain Dubus, le concepteur d'Hector, pour son apport méthodologique et pour sa réactivité à toute épreuve.

Je voudrais aussi remercier les professeurs qui ont accepté de faire partie du jury : Brigitte Bouquet, Christine Mias, Paul Durning et Alain Vilbrod.

Merci également aux travailleurs sociaux qui ont participé à cette enquête. Aux Conseils généraux qui m'ont ouvert les portes de leurs services sociaux et à celui qui m'accueille aujourd'hui, indulgent à l'égard du temps consacré à la recherche.

A mes anciens collègues et amis, pour leurs regards et conseils avisés. A mes collègues actuels, pour leur patience et leur soutien. Et un « spécial » merci à mon « ancien » directeur qui m'a offert, il y a 8 ans, mon premier poste de cadre en protection de l'enfance. Son goût du travail social inégalé et sa bienveillance professionnelle sont des vigies précieuses et inestimables pour faire face à la houle de nos métiers.

Et pour terminer, un chaleureux merci à ma famille, mes parents, mon frère, pour leurs valeurs de solidarité ancrées et partagées. A ma sœur jumelle Ludivine, à qui je suis reconnaissante d'avoir cru en moi dans ce travail, plus que moi-même. Et à Anthony, qui rêvait sans doute de cet instant « final » … et sans qui tout cela n'aurait pas la même saveur.

© 2014 Tous droits réservés.

doc.univ-lille1.fr

© 2014 Tous droits réservés.

doc.univ-lille1.fr

Table des matières

INTRODUCTION GENERALE 17

I. La problématique de la recherche 17

I.1. Un modèle porteur d'efficacité : le dispositif de cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes en protection de l'enfance 17

I.2. L'impact de la question de l'efficacité sur la relation du travailleur social à l'usager 20

II. Le cadre conceptuel : pour une prise en compte du contexte 23

III. La construction de l'hypothèse générale 25

PARTIE I - EFFICACITE, TRAVAIL SOCIAL ET PROTECTION DE L'ENFANCE..... 29

Introduction de la partie I 30

CHAPITRE 1 - EFFICACITE ET RAPPORTS DE TRAVAIL : DEFINITION ET RECHERCHE D'INDICATEURS 31

I. La question de l'efficacité 31

I.1. L'efficacité sous l'angle de la logique formelle 31

I.2. Le concept d'efficacité à travers la formation continuée pour enseignants : une approche plus globale de l'efficacité 32

I.3. L'efficacité, vecteur des rapports internes et externes de l'évaluation 34

I.3.1. Les rapports externes et la notion d'efficacité externe 34

I.3.2. Les rapports internes et la notion d'efficacité interne 36

I.4. Le concept d'efficacité appliqué au travail social 37

II. Les rapports de travail 37

III. Conclusion : des professionnels au cœur d'un procès de travail, marqué par l'efficacité 40

© 2014 Tous droits réservés.

CHAPITRE 2 - DE L'EMERGENCE DE L'EFFICACITE EN PROTECTION DE L'ENFANCE..... 41

I. Dès l'origine : la question des bénéfices de l'assistance sociale 41

I.1. Assistance sociale et contrôle du peuple.....41

I.2. Neutralité bienveillante ou humanisme médico-social.....43

I.3. L'institutionnalisation Vichyste 43

II. Du courant médico-psychologique à l'approche personnaliste : l'émergence d'outils .44

II.1. Le courant médico-psychologique et le « case-work » 44

II.2. L'approche personnaliste et la méthode d'aide non-directive.....46

III. La prise en compte de l'efficacité dans toutes ses composantes 47

III.1. Le travail social communautaire.....47

III.2. Le développement de nouvelles formes d'interventions sociales.....49

IV. Les années 2000 et la culture de l'évaluation : l'efficacité en question, l'ancrage de notre sujet de thèse 52

IV.1. Les « idées forces » de l'évaluation 52

IV.2. Qualité ou efficacité en travail social ? 55

IV.2.1. Une pluralité de sens.....55

IV.2.2. La qualité, vecteur d'efficacité 56

IV.2.3. Quand la qualité vient masquer l'efficacité exigée 58

V. La question de l'efficacité en protection de l'enfance.....60

V.1. Histoire de la protection de l'enfance au regard de l'attente d'efficacité.....60

V.1.1. Une prise en compte des enfants délaissés antérieure à l'assistance sociale 60

V.I.2. De l'assistance sociale à la protection des enfants 62

V.1.3. L'organisation de la protection de l'enfance.....62

V.1.4. De la protection de l'enfance à la responsabilisation des parents.....63

V.1.5. L' institution départementale, chef de file de la protection de l'enfance 64

A. Le choix du terme « institution » 64

B. La gestion du système « protection de l'enfance » 66

© 2014 Tous droits réservés.

V.2. Le souci prégnant d'efficacité 68
V.2.1. Un dispositif clé : la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes 70
V.2.2. Evaluation et pratiques professionnelles en protection de l'enfance 72
VI. Conclusion : la double utilisation de « l'évaluation » en protection de l'enfance 74

CHAPITRE 3 - ETUDIER ET OPERATIONNALISER LE CONCEPT D'EFFICACITE 75
I. Des rapports de travail traversés par l'exigence d'efficacité 75
I.1. La dimension opératoire des rapports de travail ou « l'efficacité opératoire » 75
I.2. La dimension institutionnelle des rapports de travail ou « l'efficacité institutionnelle ». 76
I.3. La dimension symbolique des rapports de travail ou « l'efficacité symbolique » 78
II. L'opérationnalisation de l'hypothèse centrale et des sous-hypothèses 81
III. La structuration de l'activité de recherche 84
III.1. La méthode de détermination des terrains d'enquête 85
III.2. Focus sur les départements visités et anonymat de l'étude 86
III.2.1. Le « département », une entité spécifique 87
III.2.2. Les départements observés de la région parisienne 88
III.2.3. La province et l'outre-mer : des particularismes au service de la protection de l'enfance 89
IV. Une démarche empirique en plusieurs phases 91
IV. 1. Présentation de la démarche quantitative : une enquête par questionnaire 91
IV.1.1. Le questionnaire : ses indicateurs et ses variables 91
A. Une exigence d'efficacité qui transcende et transforme les rapports de travail ? 92
A.1. Apprécier les évolutions des dimensions des rapports de travail 93
A.2. Evaluer la nature des éventuelles évolutions 94
A.3. Envisager les contradictions émergentes 97
B. L'influence des déterminants sociaux, des parcours de formation et des représentations sociales 99

© 2014 Tous droits réservés.

B.1. Des déterminants sociaux choisis pour l'étude....100
B.2. Eléments retenus du parcours de formation des acteurs....101
B.3. Représentations sociales des interviewés et impacts sur la traduction de l'efficacité....103
IV.1.2. Les modalités de diffusion du questionnaire....108
A. Un temps de présentation de la démarche et du sujet de recherche....109
B. Un temps de passation du questionnaire par les travailleurs sociaux....110
B.1. Un temps varié de passation du questionnaire....110
B.2. Des questions à compréhension complexe ?....110
B.3. Un mode de renseignement inhabituel....111
IV. 2. La démarche qualitative : une enquête par entretiens collectifs et individuels....112
IV.2.1. Les entretiens collectifs : une « improvisation régulée »....112
IV.2.2. Les entretiens individuels avec les cadres : confirmer les évolutions....114
V. Le principe de traitement des données ou « l'assemblage structuré des observables » 116
V.1. Le traitement statistique des données obtenues par questionnaire....117
V.1.1. Le corpus de l'étude....117
V.1.2. Le tri d'une seule variable....118
A. Définition....118
B. Lecture des variables numériques....119
V.1.3. Les tris de deux variables et les outils statistiques correspondants....121
A. Le croisement des variables numériques....122
B. Le croisement des variables nominales....122
C. Le croisement des variables logiques....124
D. L'analyse de la variance ou ANOVA....124
V.2. Le choix de l'analyse thématique pour l'exploration du contenu des entretiens....125
VI. Conclusion : trois dimensions pour appréhender les rapports de travail....126

© 2014 Tous droits réservés.

CHAPITRE 4 - LA PROTECTION DE L'ENFANCE AUX MAINS DES ASSISTANTES SOCIALES 128

I. Des femmes et des assistantes sociales … 128

I.1. Etre assistant de service social : des évolutions au service de la société 129

I.2. A l'origine des écoles de service social : la moralité comme valeur première 130

I.3. L'évolution des pratiques en réaction au régime de Vichy : la résistance organisée 131

I.4. Les années 1970 : un désir d'uniformisation des pratiques 132

I.5. Des années 1990 à nos jours : l'adaptabilité du travailleur social, gage d'efficacité 133

II. Une protection de l'enfance éloignée du champ de « l'intervention sociale » 134

III. Protection de l'enfance : vocation ou conviction ? 136

IV. Des travailleurs sociaux « au bord de l'insatisfaction » 139

IV.1. Satisfaction et désir de mobilité des professionnels 139

IV.2. Une satisfaction multifactorielle 141

IV.2.1. Le lieu d'exercice professionnel ou la politique départementale en question 141

IV.2.2. L'influence du cadre d'exercice sur les agents missionnés 141

IV. 3. Un niveau de satisfaction qui agit sur la perception du dispositif 142

V. La satisfaction en poste vue sous le prisme des déterminants sociaux 144

VI. Conclusion : les « gardiennes » de la protection de l'enfance 146

CHAPITRE 5 - UNE NOUVELLE CONCEPTION DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE 147

I. Une réforme sans impact ? 147

I.1. Des pratiques inchangées 147

I.2. Des rapports à l'institution bousculés 150

II. De l'évaluation du danger à l'évaluation de l'adhésion de la famille 153

III. La légitimité de l'intervention sociale ou « administrative » en question 155

IV. L'évaluation de tous les risques 157

V. Une nouvelle prévention ? 159

© 2014 Tous droits réservés.

V.1. La qualification ambiguë du lien à la famille 159
V.2. Les conséquences du délitement des rôles des acteurs 160
V.3. Famille, vous avez dit famille ? 161
VI. L'Information Préoccupante au service d'un « nouveau » travail social ? 162
VI.1. Une intervention plus réactive 162
VI.2. Un outil pour la verbalisation des difficultés 162
VI.3. Une rationalisation effective à moyens constants 163
VII. Danger et risque de danger : des frontières perméables 164
VII.1. L'évaluation, symbole concret de la culture du résultat 164
VII.2. Un curseur en évolution, qui acte la déjudiciarisation 164
VIII. Conclusion : la difficile révélation des transformations du système 165
CONCLUSION DE LA PARTIE I 167

PARTIE II – L'IMPOSSIBLE EFFICACITE ? 169
Introduction de la partie II 170

CHAPITRE 6 – UNE REORGANISATION DE LA DIMENSION OPERATOIRE DES RAPPORTS DE TRAVAIL 171
I. Un processus d'évaluation qui « réaménage » les actes des professionnels 171
I.1. Une évolution des actes opératoires discutée 171
I.2. Une nouvelle manière d'appréhender l'évaluation 173
I.3. La cellule et ses conséquences sur la dimension opératoire des rapports de travail 174
II. Le rapport d'évaluation final : un acte encadré 176
II.1. Une évaluation sans nouveaux « référents » mais aux contours redéfinis 176
II.2. Les professionnels et le « rapport à l'écrit » 178
II.3. Le temps, le délai et les charges administratives 181
III. Une pluridisciplinarité « moderne » 185
III.1. La collégialité ou la contradiction de la pluridisciplinarité 186

© 2014 Tous droits réservés.

III.2. Une évaluation à risques en protection de l'enfance 187
IV. La cellule : organe décisif ou boîte à lettres ? 188
IV.1. La cellule et son rôle d'avis et de conseils auprès des professionnels 189
IV.2. La cellule, les travailleurs sociaux et les acteurs judiciaires : trois mondes scindés ...191
V. Un nouveau modèle en émergence ? 191
VI. Conclusion : une « efficacité opératoire » amorcée 193

CHAPITRE 7 - UNE DIMENSION INSTITUTIONNELLE MYSTIFIEE 195
I. Une institution repensée autour de la rationalisation et la déjudiciarisation 195
II. Un cadre et des valeurs matérialisés pour une « efficacité institutionnelle » 197
II.1. La rationalisation au service d'une nouvelle légitimité 197
II.2. La centralisation des informations : une directive reconnue et expérimentée 198
III. L'impact de la déjudiciarisation 200
III.1. Quand l'usager devient client en protection de l'enfance 200
III.2. Etre représentant d'une institution « réprobatrice » 201
III.3. Déjudiciariser ou contourner les directives institutionnelles 204
IV. Une transformation des responsabilités 205
IV.1. Des travailleurs sociaux soucieux de leurs responsabilités 206
IV.2. Un partage des responsabilités affirmé 207
V. Un contrôle plus visible et localisé 210
V. 1. Un contrôle « permanent » 210
V. 2. La cellule : organe de veille et de contrôle 213
VI. Des transformations organisationnelles sans moyens supplémentaires 214
VI. 1. Nouvelle organisation et moyens consacrés 214
VI. 2. Des moyens suffisants pour la protection de l'enfance ? 216
VII. Les paradoxes de l'évaluation : entre outils, protocole et subjectivité 217
VIII. Conclusion : une culture des résultats au cœur de l'institution 220

© 2014 Tous droits réservés.

CHAPITRE 8 - ETRE TRAVAILLEUR SOCIAL EN PROTECTION DE L'ENFANCE : UNE RELATION INEBRANLABLE A L'USAGER ? 221

I. Une relation à l'usager étrangère aux transformations 221

I.1. Déontologie et éthique professionnelle : des remparts face aux changements 222

I.2. Des professionnels partagés : entre améliorations et altérations de la relation 224

II. L'adhésion des parents ou…l'épée de Damoclès de la protection de l'enfance 226

III. Une première contradiction : objet et sujet de travail 228

III.1. Des pratiques professionnelles déconnectées d'un impact sur le « sujet » 228

III.2. Les témoins des mutations : les « moyens » utilisés dans la relation 230

IV. Travailleur social et usager en protection de l'enfance : une relation à deux vitesses 231

V. Compétences, expérience et personnalité : trois qualités indissociables du travailleur social 234

VI. La relation à l'usager : entre contrôle, aide et expertise 237

VI.1. La nécessaire « bonne distance » 237

VI.2. L'évaluation de l'information préoccupante : une aide pour la famille 238

VI.3. L'expertise : au croisement de l'aide et du contrôle 240

VII. Se reconnaître « évaluateur » en protection de l'enfance, des bénéfices pour l'institution et le travailleur social 245

VII.1. Une posture d'évaluateur confortée par la spécialisation 245

VII.2.Sentiment de « bien-être professionnel » et posture d'évaluateur 246

VII.3. Pour une « personnification » du dispositif 248

VIII. Quels bénéfices pour l'usager ? 249

IX. Conclusion : une relation à l'usager soumise à l'identité professionnelle 251

© 2014 Tous droits réservés.

CHAPITRE 9 – LES IDEES FORCES DES PROFESSIONNELS AU SERVICE DE L'EFFICACITE 254

I. Une relecture des adhésions des enquêtés aux items proposés : « les idées forces » 255

I.1. Les adhésions des enquêtés aux trois dimensions des rapports de travail.....255

I.2. Les dimensions formelles ou les « idées forces »....256

II. Les dimensions formelles, les conceptions et les parcours biographiques 258

II.1. Dimensions des rapports de travail : entre similitudes et divergences.....259

II.1.1. Le cadre, les valeurs et la dimension institutionnelle.....259

II.1.2. L'environnement de travail et la dimension opératoire 260

II.1.3. Le rapport à l'usager et la dimension symbolique.....262

II.2. Parcours biographiques et conceptions des professionnels.....262

II.3. Opérationnaliser les « idées forces »....263

III. Les déterminants de la relation à l'usager.....264

III.1. L'impact des parcours biographiques 265

III.2. Des conceptions de l'efficacité influentes 268

III.2.1. Une efficacité exempte des « bénéfices collectifs »....268

III.2.2. Quand efficacité et qualité sont congruentes.....270

III.3. Les réactions à l'exigence d'efficacité.....271

III.3.1. Les effets du cadre et des valeurs sur le rapport à l'usager.....272

III.3.2. Les effets de « l'environnement travail » sur le rapport à l'usager.....275

III.3.3. Les répercussions du « Cadre valeurs » sur « l'environnement travail »....277

IV. Conclusion : de l'émergence d'une typologie en protection de l'enfance.....278

© 2014 Tous droits réservés.

CHAPITRE 10 - LES TRAVAILLEURS SOCIAUX FACE A LEUR MISSION D'EVALUATION EN PROTECTION DE L'ENFANCE 281

I. La construction des profils types : quand des individus se « ressemblent » 281

I. 1. L'engagement personnel dans la mission de protection de l'enfance 282

I. 2. La perception globale de l'évolution des rapports de travail 282

I. 3. Le poids de l'administration dans le quotidien professionnel 282

I. 4. La qualité au service de l'efficacité et de l'usager 283

II. Les classes ou typologies émergentes : quand des individus « s'assemblent » 283

III. Quelques facteurs à l'origine de la détermination du « profil » 289

III. 1. Déterminants sociaux et profils des interviewés 289

III.1.1. Des professionnels « vieillissants » ou l'assurance des bonnes pratiques 289

III.1.2. Quand l'ancienneté dans le poste vient attiser les revendications 291

III.2. Typologie des travailleurs sociaux et lieu d'exercice professionnel 292

III. 2 .1. Les collectivités territoriales, productrices de « profils type » 292

III. 2.2. L'ambiance du territoire et son impact sur la typologie 293

IV. Une observation spécifique : la classe des « critiques impliqués » 296

IV.1. La réciprocité de la relation chez les « critiques impliqués » 296

IV.2. Leur particularité : être « circonspect » mais « reconnaître l'institution » 299

V. Conclusion : des profils déterminants et déterminés pour une « efficacité » en protection de l'enfance 301

CONCLUSION DE LA PARTIE II 303

CONCLUSION GENERALE 309

BIBLIOGRAPHIE 313

1. Ouvrages 313

2. Articles 317

3. Revues, lettres, contributions et interventions 318

© 2014 Tous droits réservés.

4. Travaux universitaires.....319
5. Rapports et textes législatifs.....319
6. Dictionnaires et guides.....321
7. Logiciel.....321

ANNEXES.....322

ANNEXE 1 : Questionnaire.....322
ANNEXE 2 : Courrier d'appui du laboratoire CIREL-Trigone à la démarche de recherche...326
ANNEXE 3 : Texte de loi sur la réforme de la protection de l'enfance.....327
ANNEXE 4 : Présentation de la démarche de thèse aux cadres de la protection de l'enfance rencontrés.....340
ANNEXE 5 : Exemple d'une retranscription d'un entretien collectif avec les travailleurs sociaux.....343
ANNEXE 6 : Grille d'entretien thématique avec les cadres de la protection de l'enfance.....347
ANNEXE 7 : Exemple d'une retranscription d'un entretien avec un cadre en protection de l'enfance.....349
ANNEXE 8 : Exemple d'une analyse thématique : question n°14 et réponses des enquêtés..355
ANNEXE 9 : Présentation du logiciel Hector.....361
ANNEXE 10 : Extraction des collections cohérentes – aide à la compréhension des éléments du chapitre 9 de la recherche.....363
ANNEXE 11 : Analyse de connectivité – aide à la compréhension des éléments du chapitre 9 de la recherche.....374
ANNEXE 12 : Construction de la typologie – l'analyse en composantes principales – aide à la compréhension du chapitre 10.....396

TABLE DES REPRESENTATIONS GRAPHIQUES ET DES TABLEAUX 401

© 2014 Tous droits réservés.

© 2014 Tous droits réservés.

doc.univ-lille1.fr

INTRODUCTION GENERALE

I. La problématique de la recherche

L'évaluation vient s'imposer en France dès les années 1970 par le biais des politiques publiques avec l'idée d'une rationalisation des choix budgétaires afin d'assurer la maîtrise des dépenses. Le champ de la protection de l'enfance n'échappe pas à ces évolutions et, dans une perspective d'efficacité, la loi sur la réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007 oblige la création d'un dispositif afin de répondre à cette injonction d'efficacité : la « cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes »[1]. Ce dispositif, décentralisé et mis en œuvre par les « institutions départementales »[2] a pour finalité de « rationaliser » la procédure de signalement des enfants dits « en danger » ou « en risque de l'être ». Sa mise en œuvre enjoint les travailleurs sociaux à davantage d'efficacité. Nous émettons l'hypothèse que cette nouvelle injonction traverse les pratiques des professionnels, en charge de l'évaluation des situations de ces enfants repérés. Le travail de thèse présenté éclaire les lecteurs sur le couple professionnel de l'action sociale/politiques sociales mais aussi sur celui usager/professionnel du social sous le titre : « La question de l'efficacité en travail social : entre directives institutionnelles et pratiques professionnelles ».

Dans le cadre de ce travail, nous nous intéressons à l'impact d'une politique sociale, en l'occurrence celle de la protection de l'enfance issue de la loi du 5 mars 2007, et à sa déclinaison locale, ici à l'échelon départemental. Plus précisément, nous souhaitons observer la traduction opérée par les travailleurs sociaux pour répondre aux évolutions attendues. Nous approcherons ce sujet à travers l'idée d'une transformation forte des rapports de travail, liée, selon nous, à l'introduction de l'exigence d'efficacité en protection de l'enfance. De notre point de vue, la réforme de la protection de l'enfance et plus particulièrement la mise en place de « la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes » incarne l'apogée de la culture de l'évaluation en travail social et modifie le rapport du professionnel à son action, à son institution et à l'usager lui-même. Nous présenterons dans cette introduction l'ancrage de cette question de l'efficacité en protection de l'enfance et son lien avec la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes.

I.1. Un modèle porteur d'efficacité : le dispositif de cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes en protection de l'enfance

La recherche « d'efficacité », en tant que telle, est issue d'un ensemble de réformes menées depuis l'émergence de la notion d'évaluation, rassemblé autour d'un courant appelé : le « New Public Management », promu notamment par les anglo-saxons. Ce mouvement consacre le passage de la culture des moyens à celle des résultats et tient compte de trois notions essentielles : the « efficiency » (efficience), the « effectiveness » (efficacité) et the « economy » (rendement),

---

[1] La loi sur la réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007 est présentée en annexe n°3 de la présente recherche.

[2] Nous entendons par « institutions départementales » les collectivités territoriales appelées « Conseils généraux » ou « Conseils Départementaux » (loi n° 2013-403 du 17 mai 2013). Ce choix est mentionné au cœur de l'étude lorsque nous évoquons : « L'institution départementale, chef de file de la protection de l'enfance », en page 46.

© 2014 Tous droits réservés.

doc.univ-lille1.fr

notions qui s'articulent entre elles et qui se globalisent autour du terme très usité d'« accountability »[3], signifiant « rendre compte de ». Cette culture des résultats, s'inscrivant dans le champ du social, a engendré des discours inquiets des travailleurs sociaux, d'aucuns y voyant une « chalandisation » (Chauvière, 2007), c'est à dire le reflet d'une marchandisation du secteur social, transformant la relation d'aide en prestation de service, soumise à la loi du marché et à ses exigences avec les maîtres mots d'efficacité voire de rentabilité. Cette culture des résultats s'est ancrée en France par le biais des politiques publiques et s'est concrétisée par la Loi Organique n°2001-692 du 1er Août 2001 relative à la Loi des Finances, plus communément appelée par son acronyme LOLF. Celle-ci a inscrit dans la loi le dispositif d'évaluation des politiques publiques en introduisant une réforme du cadre budgétaire de l'Etat et en incluant la notion de « performance » comme critère de gestion des administrations.[4]. Aux critères « traditionnels » d'efficacité et d'efficience mis en exergue dans ce « New Public Management » s'ajoute alors le critère de « qualité » des services rendus, pour parvenir à une performance des services de l'Etat ; la performance s'identifiant à travers trois critères que sont l'efficacité, l'efficience et la qualité. Les textes introductifs à la LOLF établis par le ministère incitent à la nécessaire complémentarité de ces trois notions pour une « gestion par la performance de l'administration »[5]. « La conséquence en est l'augmentation de la responsabilité des acteurs en cas de mauvaise gestion ou de non atteinte des objectifs préalablement fixés en termes de missions, programmes et actions » (Charleux, Gaquère, 2003).

Les idées forces de l'évaluation se déclinent donc ainsi : efficacité, efficience, qualité et dorénavant performance, englobant l'ensemble de ces critères. Les politiques d'action sociale n'échappent pas à l'emprise de ce nouveau courant. Le rapport Bianco-Lamy en 1979 impulsait d'ailleurs déjà cette dynamique dans le champ des politiques sociales[6] et plus particulièrement

---

[3] Le 22 septembre 2009, dans le cadre d'un séminaire de recherche à la Maison Européenne de la recherche en Sciences de l'Homme et de la Société de Lille, Romuald Normand, chercheur à l'I.N.R.P de Lyon intervenait sur : *L'obligation de résultats et les recompositions de l'Etat évaluateur en éducation. La trajectoire française*. Prenant l'exemple du champ de l'éducation, il signalait qu'une seule des trois notions semblait s'imposer dans les sphères de l'expertise de ce champ: celle du rendement. Il invoquait la difficulté pour les chercheurs à travailler autour de la notion d' « effectiveness », traduite en France par la notion d'efficacité, car entraînant de nombreux débats sur l'objectivité des indicateurs retenus pour procéder à sa mesure.

[4] Dans son titre V: « De l'information et du contrôle sur les finances publiques », la loi instaure l'obligation de rédiger un « rapport annuel de performance » (article 51) qui consiste à annexer au rapport annuel sur l'évolution de l'économie nationale et sur les orientations des finances publiques une liste de missions, programmes et indicateurs de performances envisagés pour le projet de loi de finances de l'année suivante (article 48). Cette nouvelle nomenclature affichée diffère de la précédente en prévoyant une présentation des crédits faisant référence à la finalité des dépenses : le mode de gestion évolue d'une logique de moyens à celle des résultats.

[5] Plus précisément, les textes indiquent une articulation des trois notions en citant des exemples : une efficacité socio-économique : par l'amélioration de l'élucidation des crimes et délits pour le programme « police nationale », mesurée par le taux d'élucidation ; une efficience de la gestion par la maîtrise des coûts des administrations financières dans, par exemple, les gains de productivité de celles-ci et une qualité du service rendu selon, par exemple, la qualité du service de délivrance des autorisations d'urbanisme, mesurée par le pourcentage de dossiers respectant les délais réglementaires.

[6] Le rapport Bianco-Lamy intitulé *L'Aide Sociale à l'enfance demain* et ayant comme sous-titre : « Etude RCB » soit « Rationalisation des Choix Budgétaires » est l'exemple précurseur de l'introduction de la notion d'évaluation dans les politiques publiques et son objectif de rationalisation. Ce rapport atteste de l'ancienneté de l'apparition de cette notion en protection de l'enfance - Rapport de J.L.Bianco et P. Lamy n°1979/06 commandité par le ministère de la Santé, Etude RCB sur l'aide sociale à l'enfance, 1979, INIST-CNRS.

© 2014 Tous droits réservés.

celui de l'Aide sociale à l'Enfance. Il faudra cependant attendre la loi 2002-2 de rénovation de l'action sociale et médico-sociale, soit plus de 20 ans après, pour que le principe d'évaluation prenne sens en ce champ spécifique. La loi de 2002-2 permettra cette avancée par l'importance accordée au critère de « qualité », qui supplantera et englobera le critère d'efficacité : la finalité de l'évaluation sera celle d'une obligation de qualité des prestations fournies aux usagers de l'action sociale et médico-sociale. C'est donc par ce biais de la qualité que l'évaluation trouve sa place dans le champ du social, plus qu'avec le critère d'efficacité qui n'est alors ni ciblé, ni cité dans la loi. Néanmoins, au-delà de la qualité de l'intervention et/ou des dispositifs, c'est bien l'efficacité de ces derniers qui est repérée pour décider de la pérennité (notamment financière) des actions engagées.

Dubet illustre cette évolution dans *Le Déclin de l'institution* (2002) et parle d'un passage en travail social, depuis une quinzaine d'années, d'une gestion des appareils par la conformité aux normes vers une gestion par l'évaluation des résultats :

> Tous les conseils généraux se sont entourés d'experts chargés d'évaluer l'efficacité des politiques sociales. Il s'est formé une industrie de l'évaluation qui procède d'un véritable changement de légitimité transformant les conditions du travail sur autrui puisque le travailleur est moins comptable de sa conformité et de son éthique que des résultats de l'action collective organisée dans laquelle il est engagé. Il est à la fois plus autonome, il peut et doit se « débrouiller », et plus contraint, parce qu'on essaie de savoir ce qu'il produit (Dubet, 2002).

Les éléments inscrits dans cette loi de 2002 complètent les règles professionnelles d'éthique de l'intervention en travail social ou encore la déontologie de certaines professions. Ces « normes » développées[7] prennent sens dans les nouveaux dispositifs sociaux, influencés par cette « culture des résultats », dont les objectifs sont définis pour parvenir à une efficacité (mesurée et mesurable). La recherche de qualité dans le domaine médico-social se couple donc à cette exigence d'efficacité, injonction qui transparaît dans la préparation des nombreux textes législatifs élaborés depuis les années 1980. En travail social, cette articulation appuyée entre « qualité » et « efficacité » invite le travailleur social à conjuguer avec ces critères dans sa pratique professionnelle. Dans le champ de la protection de l'enfance précisément, l'injonction d'efficacité fut clairement annoncée et formalisée : l'efficacité est rapidement apparue comme une nécessité pour améliorer le repérage et le traitement des situations d'enfants en danger ou en risque de l'être.

Pour exemple, dans le cadre de la préparation de la loi de 2007 en protection de l'enfance, le rapport de Lardeux fait au nom de la commission des affaires sociales en juin 2006 au Sénat recense onze occurrences du terme « efficace » ou « efficacité ». Cinq sont à mettre directement en lien avec la question du repérage des enfants en danger ou en risque de danger et ce même si

---

[7] Les « normes » développées ici sont les référents de ce dispositif, qui vont être appréhendés dans le réel par les acteurs sociaux.

© 2014 Tous droits réservés.

le terme efficacité n'apparaît pas en tant que tel dans la formalisation de la loi. Pour répondre à cette injonction, un dispositif est créé : la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes. Ce dispositif a tout simplement comme objectif de mieux « repérer », mieux « traiter » et mieux « évaluer » les situations d'enfants en risque de danger ou en danger. Cette cellule traduit une évolution forte du travail social et de la protection de l'enfance en ce qu'elle incarne concrètement l'apogée de la culture de l'évaluation et le symbole du souci de l'efficacité. Cette exigence inscrite par ce dispositif a entraîné chez les travailleurs sociaux des inquiétudes dans les discours autour des conséquences éventuelles d'une efficacité prônée au détriment d'une prise en charge de qualité des usagers : l'efficacité se mesurant davantage dans un souci d'efficience que dans une recherche de qualité des actions menées. En réponse à cette obligation légale, et ce malgré les réticences voire les objections de certains travailleurs sociaux, chaque département s'est saisi de cette nouveauté et a organisé – de manière formelle car cette organisation existait déjà dans certains départements – le dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes.

I.2. L'impact de la question de l'efficacité sur la relation du travailleur social à l'usager

Il s'agit donc dans la recherche menée de répondre à cette question centrale :

« Comment les travailleurs sociaux, impliqués dans ce dispositif,
s'emparent-ils de la question de l'efficacité ? »

Précisons ici que ce qui nous intéresse, ce n'est pas l'efficacité en elle-même, à savoir si ce dispositif est « efficace » ou si les « travailleurs sociaux sont efficaces » et s'ils ont « réussi » à ce que l'usager se sente mieux ou améliore sa situation, mais ce qui se joue dans la relation travailleur social/usager lorsque cette exigence d'efficacité est posée. Nous introduisons l'hypothèse d'une transformation des rapports de travail et principalement de la relation à l'usager.

Lorsque nous parlons de « transformation » des rapports de travail, nous pensons, d'une part, que l'introduction de l'exigence d'efficacité par le biais de ce dispositif modifie les rapports de travail du professionnel à son institution, à l'usager et à sa propre action. Nous nous interrogeons sur la teneur de ces modifications, les dimensions impactées et leurs conséquences vis-à-vis de ces trois relations. Contrairement à la conception du travail social habituelle qui voudrait que nous nous intéressions davantage à la relation interindividuelle entre l'usager et le travailleur social, nous avons fait le choix de nous attacher à l'environnement « travail » du travailleur social dans sa globalité, tenant compte de l'ensemble des interactions. Fondamentalement, et telle que l'analyse marxiste le décrit, le travail est un acte de transformation, transformant l'acteur lui-même. Jean-Marie Barbier (1985), s'intéressant à l'évaluation en formation intègre cette idée à l'acte de formation, en lui opposant la définition limitée d'acte de communication. Ceci peut être transposé sans difficulté au travail social : le travail social n'est pas juste une relation interindividuelle voire une simple relation de communication entre le travailleur social et l'individu, mais bien une relation articulée dans un environnement, prédominant dans le processus de transformation. Comme l'indique Barbier

© 2014 Tous droits réservés.

(1985) : « Dans la plupart des actions de transformation, des « procès de travail », on constate l'implication en effet de fait de plusieurs acteurs sociaux qui entretiennent entre eux des rapports de pouvoir spécifique à cette action ». Ces rapports sont appelés « rapports de travail ». Nous y reviendrons par la suite. Nous avons établi que ces rapports de travail sont traversés par cette question de l'efficacité et à l'appui des travaux de Bourdieu (1982, 2001), de De Ketele et Roegiers (1993) et de Rurka (2008), nous avons défini trois dimensions nous permettant d'opérationnaliser notre étude, dont la construction sera présentée dans le chapitre 3 de la première partie :

- La dimension institutionnelle des rapports de travail, qui consiste à prendre en considération la cohérence globale du dispositif, sans tenir compte de l'agir des professionnels engagés dans l'action. L'idée serait de dire que les professionnels inscrits davantage dans une évolution de cette dimension sont aujourd'hui plus concentrés sur le dispositif que sur l'individu lui-même.

- La dimension opératoire s'articule, quant à elle, dans la relation du professionnel à sa propre action et peut être identifiée autour de critères tels la manière dont le travailleur social va appliquer les règles éthiques et déontologiques, respecter les procédures définies ou encore se conformer aux règles institutionnelles et législatives. Il s'agit ici surtout de mettre en pratique le dispositif.

- La dimension symbolique relève de la relation du travailleur social à l'usager. Nous nous sommes focalisée sur des critères tels la reconnaissance mutuelle des compétences, le positionnement de l'acteur social comme à la fois représentant de l'institution et représentant de l'usager ou encore sur l'appréciation de la satisfaction des besoins des acteurs en présence pour situer le professionnel dans cette dimension. Au-delà de vérifier l'évolution de cette dimension dans les rapports de travail, nous souhaitons mettre en exergue l'impact de cette évolution sur la relation à l'usager.

L'impact de cette exigence d'efficacité et plus exactement du New Public Management sur les rapports de travail est d'ailleurs particulièrement explicité dans *La nouvelle école capitaliste* : « Le « new public management » n'est pas seulement la transformation en culture des résultats de la société mais aussi un changement par rapport aux rapports de pouvoir dans les services publics par l'augmentation du contrôle du travail et de la productivité » (Laval, Vergne, Clément, 2011, p28). Nous en tiendrons compte dans l'analyse des résultats à venir.

Nous posons également l'idée que ce nouveau modèle, afin d'assurer un meilleur repérage et éviter toute déperdition des informations relevant des situations d'enfants potentiellement en danger, modifie les pratiques professionnelles en ce que les évaluations dont sont chargées les travailleurs sociaux doivent tenir compte de nouveaux « référents »[8]. Marcel Lesne (1984) et

[8] Nous parlons ici de « référents » sur lesquels se basent les travailleurs sociaux pour réaliser leurs évaluations (à ne pas confondre avec les « référents », nom communément assigné aux professionnels de la protection de l'enfance – ou autre champ du social – qui réalisent l'accompagnement de mineurs ou jeunes majeurs en difficulté, sous-entendu « personne ressource »)

© 2014 Tous droits réservés.

Jean-Marie Barbier (1985) ont mis en exergue le fait que l'évaluation désigne la production d'un jugement de valeur, qui se réalise à partir de la mise en relation d'un référent (qui n'est autre que le modèle idéal recherché) et d'un référé (qui lui représente la réalité). D'ailleurs, en ce sens et pour reprendre les travaux de Paul Demunter (1994) sur la question de l'évaluation, nous observons que celle-ci exige la mise en œuvre de trois opérations essentielles : la constitution du référent, la constitution du référé et la formulation du jugement de valeur après confrontation du référé au référent. De fait, si l'on veut porter un jugement de valeur qui ne soit ni purement intuitif, ni purement arbitraire, il faut bien disposer de points de repères auxquels référer les données qu'on aura rassemblées. Ces points de repères sont constitués par les objectifs du dispositif ou de l'action et par les critères que l'on se donnera pour porter le jugement. Constituer le référent exige donc, au minimum, des opérations internes : l'une considérant à repérer le ou les objectifs et à les élucider afin de les rendre opérationnels ; l'autre consistant à choisir les critères d'appréciation, de jugement, et à les définir. C'est en ce sens que nous parlons de « nouveaux référents » adaptés à l'introduction de l'exigence d'efficacité en protection de l'enfance, au regard des éléments d'attente législative en notre connaissance. En effet, la loi sur la réforme de la protection de l'enfance a posé l'évolution de la terminologie en ce champ : il s'agit désormais de parler d'enfants « en danger » ou « en risque de danger », en lieu et place d'« enfants maltraités », formule disparue du vocable de la protection de l'enfance. L'apparition des notions de « développement physique, affectif, intellectuel et social » a modifié l'article 375 du Code civil. Jusqu'à présent, le danger était défini selon quatre axes : violences sexuelles, violences physiques, violences psychologiques et négligences ou carences lourdes. La notion de « risque de danger » implique une redéfinition et une harmonisation des indicateurs permettant son évaluation. Cette modification intervient dans un souci d'améliorer le repérage des enfants nécessitant d'être protégés, considérant que les enfants « en risque de danger » sont également des enfants en souffrance. Ces éléments n'ont cependant pas été définis dans les textes. Il apparaît ici d'emblée paradoxal de mettre en œuvre un dispositif concourant à une évaluation objective et en même temps d'y introduire une définition du champ de la protection de l'enfance élargie, sans en préciser les contours. Ceci admet une approche différente, nouvelle de la question de l'évaluation en protection de l'enfance et donc globalement de la relation à l'usager, les critères d'évaluation devant inéluctablement s'adapter afin de répondre aux objectifs fixés. De fait, nous nous interrogeons sur les évolutions de pratiques professionnelles : Comment les travailleurs sociaux traduisent-ils ces injonctions basées sur une recherche d'efficacité ? Leurs pratiques professionnelles évoluent-elles ? Et si oui, dans quelle mesure ?

Notre question centrale se résume en ces termes :

« Comment les travailleurs sociaux, impliqués dans ce dispositif,
s'emparent-ils de la question de l'efficacité ? »

Cette question centrale peut être déclinée en trois questions :

- Comment l'exigence d'efficacité est-elle traduite dans les rapports de travail et dans les pratiques d'évaluation des travailleurs sociaux ?

© 2014 Tous droits réservés.

doc.univ-lille1.fr

- Comment les travailleurs sociaux appréhendent-ils cette double injonction à être efficace ? (à la fois dans leurs rapports de travail et dans leurs pratiques)
- La traduction de la question de l'efficacité entraîne-t-elle des modifications / mutations dans leur relation à l'usager ?

Ces interrogations poursuivent le travail engagé en Master (Defaux, 2008) autour du leitmotiv de l'efficacité par le croisement de regards portés par les différents acteurs, dirigeants ou simples « exécutants ». C'est donc le point de vue des acteurs de ce dispositif qu'il nous importe de saisir : la manière dont eux-mêmes s'emparent et traduisent cette question de l'efficacité dans et par leurs pratiques.

II. Le cadre conceptuel : pour une prise en compte du contexte

Notre recherche s'organise dans un contexte dont nous tiendrons compte : nous intéressant aux faits sociaux ancrés dans une réalité sociale complexe faite de contradictions, nous nous inscrirons dans une approche matérialiste et dialectique. Ce faisant, nous nous écartons d'une approche idéaliste, naturelle de la société, considérant que les productions humaines sont toutes sociales. Le travail social lui-même est une production de la société ; comme cette dernière est elle-même produite par les hommes. Lesne (1984) reprenant l'étude de Durkheim dans *Education et Sociologie*, développe ainsi la relation de correspondance entre le système d'enseignement et les structures et fonctionnements de la société globale. Cette correspondance participe, selon lui, à la reproduction de ces ensembles. Historiquement le travail social se situe lui aussi dans cette relation de correspondance par la position qu'il occupe dans le système, c'est-à-dire situé à l'interface de deux paradigmes : celui du politique et celui de l'économique. Castel (2005) indique que le social est l'entre-deux de ces organisations et consiste en « un système de régulations non marchandes instituées pour colmater cette béance ».

Cette approche nous a amenée à construire notre grille de lecture sur ces bases. Dans cette optique, nous empruntons la grille d'analyse de Lesne, développée dans *Lire les pratiques de formation d'adultes* (1984). S'intéressant à l'acte pédagogique dans les processus de formation, Lesne se réfère au *concept de totalité*.[9] La méthode dialectique s'appuie sur l'idée que les phénomènes sociaux ne peuvent être compris que dans une contextualisation, tenant compte de l'ensemble des phénomènes environnants. Lesne, par l'exemple de la formation des adultes, précise que celle-ci se développe dans un univers social, à un moment donné de son histoire, avec lequel elle entretient de multiples rapports. Il indique que la nature et le fonctionnement de la formation ne peuvent être saisis pleinement qu'en liaison avec les autres faits sociaux qui interviennent dans la structure, le fonctionnement et l'évolution de la société.
Il définit plus précisément le concept de totalité, reprenant Lefebvre dans *La critique de la vie quotidienne* :

> La théorie, comme la pratique, quand il s'agit de la réalité humaine, enveloppent toujours une conception de la totalité (c'est-à-dire de la société et de l'homme)

[9] Le concept de totalité permet d'appréhender le double aspect de la globalité et de la spécificité de l'acte pédagogique.

© 2014 Tous droits réservés.

> implicitement ou explicitement. Sans ce concept, pas de cadre de références, pas de généralités, encore moins d'universalité. Sans lui, la connaissance elle-même cesse d'avoir une « structure ». Elle se disperse en études parcellaires, calquées sur la division du travail social au lieu de la dominer et de la connaître (Lefebvre, 1978).

Notre travail de thèse s'articule autour de ce concept de totalité car en effet la grille de lecture de la formation, proposé par Barbier, est transposable à l'acte effectué en travail social. Elle est globalisante et dialectique au sens où elle prend en compte les contradictions internes du travail social et les contradictions du travail social avec l'environnement qui le porte. Nous relevons ici ces contradictions entre le système socio-économique, le travail social et les intérêts des acteurs. Ces contradictions prennent source dans l'histoire même du travail social qui s'est inscrit dans une logique d'assistance basée sur les carences de la société. Le travailleur social se doit de trouver une réponse individuelle au problème social auquel est exposé l'individu, tout en témoignant des causes qui engendrent la difficulté rencontrée. Les enjeux sont donc bien contraires et s'articulent pour le travailleur social dans le fait de concilier, par ses actes, à la fois l'égalité politique et les inégalités économiques. C'est ainsi que le travailleur social va se situer : en défense des individus et en représentant de cette société dominée par une logique économique de reproduction des exclus :

> Le travailleur social se veut et se pense médiateur. C'est l'autodéfinition qu'on rencontre le plus souvent dans tous les points du champ. Mais l'impossible et l'intenable de cette position font qu'elle se maintient toujours dans l'incertitude de ne pouvoir poursuivre jusqu'au bout son geste. Il ne peut pas complètement prendre le parti des personnes marginalisées par le fonctionnement de la machine sociale, au risque d'apparaître irresponsable et de se discréditer. Mais il ne peut pas non plus se ranger complètement du côté des mandataires de la société qui commanditent son action, au risque de la rendre inefficace auprès de ceux qui sont ses publics. Il est ainsi tenu d'osciller sans cesse entre les deux positions […] C'est pourquoi, prendre à la lettre les énoncés émancipateurs du travail social, comme ceux qui le stigmatisent comme une entreprise de contrôle social sous couvert de service des biens, c'est manquer le fait que ces énoncés forment un tout, nécessaire au fonctionnement social (Autès, 1997, p. 75).

Les relations entre le travail social et le système social sont donc contradictoires et multiples : rapports de dépendance ou encore de domination. Ces rapports s'organisent autour des relations entre les acteurs sociaux[10] et l'action elle-même : leur place dans l'action, leur positionnement les uns vis-à-vis des autres, leurs relations de pouvoir ou de domination. C'est en ce sens que le concept de mouvement est utile à l'analyse, tant la logique dialectique prend en compte les oppositions d'une réalité en mouvement inscrite dans une totalité. Dans notre travail de thèse, cette société en mouvement, au sein de laquelle les rapports sociaux s'articulent, influe sur ces

[10] Les acteurs sociaux ici évoqués sont : les usagers, les professionnels de l'action sociale et médico-sociale, les directeurs des services ou encore les magistrats et élus en ce qu'ils participent au dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes.

© 2014 Tous droits réservés.

derniers. La transformation de nos sociétés traditionnelles en sociétés industrielles puis post-industrielles, transforme l'individu. Il n'est plus gouverné par la tradition mais devient un individu plus autonome que certains qualifient même d'« individu éclaté ». Les rapports entre les individus se réorganisent ainsi en fonction de ces mouvements sociétaux. Lorsque nous étudions les rapports de travail traversés par cette attente d'efficacité, nous observons également l'impact d'autres facteurs sur ces rapports de travail, puisque nous estimons que l'exigence d'efficacité n'est pas seule vectrice de transformations, mais que l'appropriation elle-même de cette notion par les acteurs en présence engendre des transformations spécifiques, fonction de cette appropriation. Lesne (1984) fait état des rapports du système d'enseignement et du système social dans toutes leurs contradictions, permettant de cerner les potentialités du premier dans la production du second. C'est la démarche que nous retiendrons ici et que nous développerons dans les chapitres suivants. Il s'agira de saisir historiquement, dans toutes leurs contradictions, les rapports de travail inhérents à ce dispositif en lien avec ceux du système social (travail social / protection de l'enfance).

III. La construction de l'hypothèse générale

Jacques Ion (1992) dans une étude sur le dispositif du Revenu Minimum d'Insertion indiquait que l'objectif d'efficacité, à court ou moyen terme et en lien avec les nouvelles divisions du travail et exigences posées par ce dispositif, aboutissait, au moins aux dires des travailleurs sociaux, à sacrifier les investissements dans le relationnel et à délaisser une perspective pédagogique. Aujourd'hui, nous pensons que le dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes créé en protection de l'enfance met en perspective des directives qui impliquent des modifications pour les travailleurs sociaux dans leurs rapports de travail, au détriment de la relation à l'usager. En effet, ce dispositif oblige, d'une part, la centralisation du recueil des informations préoccupantes au niveau départemental et veille désormais à la réalisation de ces évaluations par les travailleurs sociaux installés sur les territoires d'action sociale de ces départements. En cela les rapports de travail entre pairs sont transformés. D'autre part, les évaluations concernent à présent les enfants « en risque de danger » en sus de ceux « en danger » pour lesquels l'évaluation préexistait. Toutefois, nous pensons que la pratique d'évaluation n'est pas révisée et est construite de manière subjective, bien que des directives nouvelles aient été fixées par la législation sur la prise en compte de « l'enfant en danger ou en risque de danger ». L'activité même d'évaluation de ces situations, réalisée par ces travailleurs sociaux n'est donc pas adaptée à cette nouvelle organisation et interroge sur leur fonction d'évaluateur en ce domaine. S'emparant de l'exigence d'efficacité par le biais du dispositif ciblé, les travailleurs sociaux voient leurs rapports de travail transformés par le biais d'un nouveau « modèle » instauré, mais sans « référents » construits objectivement et auxquels se référer pour développer des pratiques professionnelles efficaces et adaptées.

Précisons ici que lorsque nous parlons de « rapport de travail », nous entendons la déclinaison de ces derniers selon les dimensions définies précédemment : celle du professionnel à son institution, celle du professionnel à son action et celle du professionnel à l'usager autour de « faits économiques, politique, idéologiques et morphologiques », pour reprendre l'expression de Marcel Lesne (1984), que nous définirons ensuite dans la phase empirique de recherche. Au

© 2014 Tous droits réservés.

regard de cette logique, nous avons mis en perspective les relations présumées du modèle construit et les critères grâce auxquels les dimensions définies peuvent être mesurées :

> Problématique, modèle, concepts et hypothèses sont indissociables. Le modèle est un système d'hypothèses logiquement articulées entre elles. Or l'hypothèse est une anticipation d'une relation entre concepts ; donc le modèle est aussi un ensemble de concepts logiquement articulés entre eux par des relations présumées (Quivy et Van Campenhoudt, 2006, p128).

Pour ce faire, nous avons décliné notre question de recherche sous cette forme :

> « Comment l'exigence d'efficacité (dans laquelle nous nous situons aujourd'hui) influence les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux ? »

> « Quels impacts sur les rapports de travail et quelles conséquences sur les relations du travailleur social à l'usager, à son institution et à sa propre action ? »

Nous souhaitons mettre en évidence, d'une part, que la traduction de la question de l'efficacité entraîne des modifications dans les rapports de travail et dans la relation qu'entretient le travailleur social à l'usager lui-même. Nous nous interrogeons sur la dimension du rapport de travail qui va être la plus impactée : celle du travailleur social à son institution ? Du travailleur social à son action ? Ou celle qui le lie à l'usager ?

Nous faisons l'hypothèse que ces rapports de travail vont donc être modifiés, transformés, par l'introduction de l'exigence d'efficacité et que la traduction de ces transformations va avoir un impact plus fort sur la relation *travailleur social – usager*, soit sur la dimension symbolique des rapports de travail existants. D'autre part, nous pensons que les transformations des rapports de travail ne se sont pas accompagnées de nouveaux référents (ou ces référents ne sont pas connus / utilisés par les travailleurs sociaux) permettant aux travailleurs sociaux d'assurer une efficacité de la pratique d'évaluation, mission première pour ces derniers au sein de ce dispositif. C'est cette mise en œuvre paradoxale qui va avoir un effet sur la relation à l'usager : les rapports de travail se modifient, se transforment, impactant les relations du professionnel à son institution, à l'usager ou encore à sa propre action. Cependant, considérant la dimension opératoire de ces rapports, nous émettons l'hypothèse que les moyens de travail (notamment les référents d'évaluation) ne se sont pas transformés et soulèvent des contradictions majeures dans les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux, voire sur l'idéologie de la protection de l'enfance portée par ces derniers.

Le contexte dans lequel s'exercent ces rapports de travail va également avoir une influence importante. Nous pourrons dès lors nuancer notre analyse et dire que ce n'est pas uniquement le dispositif (qui en lui-même est porteur de cette exigence d'efficacité) qui implique cette transformation des pratiques professionnelles, mais la réinterprétation dans la pratique de cette exigence d'efficacité par les travailleurs sociaux, de par leur représentation de la question de l'efficacité en lien avec leur parcours et leur expérience professionnelle. Nous poserons la question : Quelle appropriation par les acteurs de cette question de l'efficacité ? Y a-t-il un lien

© 2014 Tous droits réservés.

entre leurs représentations et leur adhésion aux dimensions étudiées ? Y a –t-il d'autres facteurs qui peuvent expliciter la nature des rapports de travail en lien avec cette exigence d'efficacité ?

Nous aboutissons à l'hypothèse générale suivante :

Confrontés à l'exigence d'efficacité, les travailleurs sociaux se situent dans des injonctions contradictoires : ils sont acteurs d'un « nouveau modèle » qui modifie leurs rapports de travail et la relation à l'usager, mais ne disposent pas de référents idoines pour traduire cette efficacité dans leurs pratiques professionnelles. Ce sont davantage leurs représentations sociales et certains déterminants biographiques qui vont agir sur la traduction de cette exigence d'efficacité dans leurs pratiques.

Deux sous-hypothèses de recherche opérationnalisent l'hypothèse centrale :

- ✓ Sous- hypothèse 1 : Par l'introduction d'exigence d'efficacité, les rapports de travail sont modifiés, au détriment de la relation à l'usager

- ✓ Sous-hypothèse 2 : L'impact de l'exigence d'efficacité diffère selon les déterminants biographiques et les représentations sociales des travailleurs sociaux

Nous nous préoccuperons uniquement ici du système de relations professionnels de l'action sociale - usagers, c'est-à-dire ce qu'énoncent les professionnels de l'action sociale du rapport de travail *professionnels / usagers*.

Par cette méthode hypothético-déductive, modèle d'interprétation du phénomène observé, nous avons construit des indicateurs dont il s'agit de rechercher des correspondances dans les faits, par le biais de la recherche empirique. Ces indicateurs ont été édifiés sous la forme de « concepts systémiques », élaborés par raisonnement abstrait. Dans la plupart des cas, le travail abstrait s'articule à l'un ou à l'autre cadre de pensée plus général que l'on appelle une théorie générale ou un paradigme, comme le précisent Raymond Quivy et Luc Van Campenhoudt (2006).

C'est cette construction des dimensions que nous allons aborder à travers notre première partie de thèse intitulée : « Efficacité, Travail social et Protection de l'Enfance ».

En effet, cette partie s'organisera en cinq chapitres. Les deux premiers seront consacrés principalement à la définition des termes « efficacité » et « rapports de travail » et à leur articulation dans le champ du travail social et de la protection de l'enfance. En ce sens, nous avons intitulé le chapitre 1 : « Efficacité et rapports de travail : définition et recherche d'indicateurs » et le chapitre 2 : « De l'émergence de l'efficacité en protection de l'enfance ».
Le troisième chapitre, « Etudier et opérationnaliser le concept d'efficacité » traitera, comme son nom l'indique, de l'opérationnalisation des notions phares de la thèse afin de les rendre utilisables pour la démarche empirique. Ceci garantira la vérification des deux sous-hypothèses annoncées. Les méthodes de recueils et d'analyses seront également présentées.

© 2014 Tous droits réservés.

Les deux derniers chapitres de la partie I de la thèse annonceront déjà les premiers résultats de l'enquête : une analyse du public rencontré sera proposée en chapitre 4, nommé : « La protection de l'enfance aux mains des assistantes sociales » et les « conceptions » repérées des travailleurs sociaux seront approchées afin d'entrevoir les éléments de contextualisation de l'étude en chapitre 5. Ce chapitre aura l'appellation suivante : « Une nouvelle conception de la protection de l'enfance ».

La partie II de la thèse s'intitulera « L'impossible efficacité ? ».

Cette seconde partie s'ordonnera également en cinq chapitres. Nous expliciterons les effets de l'introduction de l'exigence d'efficacité sur les rapports de travail au travers des trois premiers chapitres de cette seconde partie. Le chapitre 6 traitera de la dimension opératoire des rapports de travail et sera nommé : « Une réorganisation de la dimension opératoire des rapports de travail ». Le chapitre 7 fera état des évolutions de la dimension institutionnelle sous le titre « Une dimension institutionnelle mystifiée », et pour terminer, le chapitre 8 soulignera les transformations perçues dans la dimension symbolique des rapports de travail par le biais d'une question majeure : « Etre travailleur social en protection de l'enfance : une relation inébranlable à l'usager ? ».
Les deux derniers chapitres de la thèse compléteront l'analyse au regard des résultats obtenus et examinés du corpus en énonçant « Les idées forces des professionnels au service de l'efficacité » en protection de l'enfance, comme l'exprime explicitement le titre du chapitre 9. Le chapitre 10, intitulé « Les travailleurs sociaux face à leur mission d'évaluation en protection de l'enfance », fixera, quant à lui, les « réalités » des pratiques des professionnels. Ce chapitre mettra en évidence l'influence des déterminants biographiques et des représentations sociales sur le quotidien des professionnels dans le cadre de leur mission d'évaluation en faveur de la protection des enfants « en danger » ou en « risque de l'être ».

© 2014 Tous droits réservés.

doc.univ-lille1.fr

PARTIE I - EFFICACITE, TRAVAIL SOCIAL ET PROTECTION DE L'ENFANCE

© 2014 Tous droits réservés.

doc.univ-lille1.fr

Introduction de la partie I

Notre première partie de thèse s'intéresse à la définition des termes de la recherche et à leur complétude. Tout d'abord, les chapitres 1 et 2 porteront une définition de la notion d'efficacité, à travers son interprétation sémantique et historique et au regard de son émergence dans notre société par le biais des politiques publiques. Nous étudierons aussi son inscription dans le champ du travail social, depuis l'émergence de l'assistance aux plus démunis jusqu'aux années 2000 et ce que nous avons nommé l'ère de la « contractualisation » en travail social. Nous qualifierons les différentes formes et composantes de la question de l'efficacité par l'exploration des courants émergents ayant alimenté le champ du travail social. Cette entrée en matière sera précieuse, puisqu'elle aboutira à la compréhension du phénomène de l'efficacité en travail social et spécifiquement en protection de l'enfance, renforcée voire aboutie par la loi sur la réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007 en son outil majeur qu'est la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes.

Les rapports de travail seront soulignés dans la richesse de leur déclinaison utile à la recherche et opérationnalisés grâce à la détermination d'indicateurs en vue d'apprécier la nature de ces derniers, traversés par l'exigence d'efficacité. Cette opérationnalisation assurant l'empirisme de la recherche sera ensuite explicitée dans le cadre du chapitre 3, notamment par le biais de la présentation des outils, de la méthodologie et des terrains d'observation supports à l'enquête.

Nous consacrerons une part importante à la présentation des outils méthodologiques et à leur système d'analyse, ce qui facilitera la lecture des résultats obtenus. Par ailleurs, nous initierons, déjà, dans cette première phase, la présentation de quelques résultats. En effet, nous avons fait le choix de présenter en chapitre 4 le profil des travailleurs sociaux chargés de mener les évaluations dans le cadre des Informations Préoccupantes – ou « IP » pour reprendre l'acronyme communément utilisé par ces derniers. Qui sont ces travailleurs sociaux ? Que viennent-ils dire de la Protection de l'Enfance aujourd'hui ?

Nous compléterons également cette première partie de thèse par un chapitre 5 consacré à la vision actuelle des professionnels du système Protection de l'Enfance. Au-delà de certaines évolutions sur lesquelles nous avons souhaité les interroger : que disent-ils de la Protection de l'Enfance aujourd'hui en France ? Comment la perçoivent-ils ? Où trouvent-ils une reconnaissance de leur action dans une société qui les craint de par leur rôle de « placeurs d'enfants » toujours ancré chez le « sens commun » ?

Cette contextualisation de la question de l'efficacité fixera les bases de notre analyse de recherche, consacrée à l'évolution des dimensions des rapports de travail et à l'étude des relations existantes entre le professionnel, son action, son institution et l'usager, auprès duquel il est missionné.

© 2014 Tous droits réservés.

CHAPITRE 1 - EFFICACITE ET RAPPORTS DE TRAVAIL : DEFINITION ET RECHERCHE D'INDICATEURS

I. La question de l'efficacité

Parler d'efficacité, c'est avant tout tenter de définir le terme. Or, dans les différents ouvrages qui parlent d'efficacité, notamment dans le champ du travail social, rares sont ceux qui en donnent une définition, un sens. Aussi, la première étape de cette recherche a été celle de travailler autour de cette notion d'efficacité pour ensuite l'appliquer plus spécifiquement à l'objet de notre thèse : le travail social et la protection de l'enfance. Nous sommes partie de l'idée de définir notre objet de recherche à travers ce qu'il n'est pas. A l'instar de Charlot (1999) qui approchait la notion d'échec scolaire par le biais de la notion du rapport au savoir, introduisant l'idée que l'échec scolaire en lui-même n'existe pas, nous avons défini notre conception de l'efficacité dans une approche dialectique, en opposition à l'approche formelle ou classique retenue par divers auteurs, notamment sous un prisme philosophique, que nous développerons. Charlot dans *Le rapport au savoir* (1999) élargit son champ d'objet initial : l'échec scolaire au rapport au savoir en lui-même ; soulevant le fait que certains objets de discours sont devenus de telles catégories évidentes de perception du monde, fonctionnant dès lors comme des « attracteurs idéologiques » qu'ils finissent par s'imposer au chercheur tels des objets socio-médiatiques, sans prise de distance relativement à ce qu'ils recouvrent réellement. Fort de ce constat, et au-delà d'aborder son objet par ce qu'il n'est pas, Charlot indique que l'échec scolaire est aussi une expérience que l'élève traverse, qu'il interprète et qu'il peut constituer en objet de recherche. Il s'agira, dans cette même idée, de s'intéresser à la question de l'efficacité, sous l'angle des rapports de travail que celle-ci traverse, modifiant ce faisant la nature de ces derniers. Nous y reviendrons lorsque nous aborderons l'histoire du travail social et de la protection de l'enfance sous le prisme de l'efficacité.

I.1. L'efficacité sous l'angle de la logique formelle

Jullien (2005) oppose l'efficacité à la notion de stratégie; mot qu'il remplacera au cours de son ouvrage *Conférence sur l'efficacité* par le terme efficience. La stratégie est associée à la capacité, appelée « mètis », de détecter les éléments « porteurs » d'une situation. Il s'agit d'un processus qui ne comporte ni plan, ni modèle, d'où l'intérêt d'utiliser plus précisément le terme efficience. A contrario, l'efficacité, terme usité dans les sociétés occidentales, suppose la modélisation : « Pour être efficace, je construis une forme modèle, idéale, dont je fais un plan et que je pose en but, puis je me mets à agir d'après ce plan, en fonction de ce but » (Jullien, 2005, p.15). La modélisation appelle son application et, afin de procéder à celle-ci, deux facultés sont alors essentielles : l'entendement comme faculté de comprendre et la volonté comme faculté de « manifester une décision effective conforme à une intention » (Rey, 1994). Ces facultés permettent « d'imprimer dans la matière résistante – récalcitrante – la forme protégée » (Jullien, 2005, p.51). Cette nécessité à « faire entrer » suppose la volonté de « forcer quelque chose », de contraindre ce qui n'apparaît pas comme un processus naturel. L'efficacité signifie alors une association parfaite entre théorie et pratique alors même que le contexte environnant de mise en œuvre de la modélisation n'est pas neutre en lui-même et entraîne nécessairement des «frictions »

© 2014 Tous droits réservés.

ou résistances dans l'application. Nous verrons que ces résistances voient le jour au moment même de l'action, étape de l'application de la modélisation. Selon notre approche, c'est là qu'interviennent les travailleurs sociaux et c'est dans cette faille qu'ils sont intervenus de tout temps. C'est donc déjà à partir de ce constat que nous nous positionnons dans une logique dialectique, en opposition à la logique formelle, et ce conformément à notre positionnement choisi de chercheur. En effet, nous observerons par la suite dans notre recherche combien cette friction a pu entraîner des modifications dans l'exercice même des professions de travail social et c'est en ce sens que nous pensons que cette logique classique, qui fait fi du contexte environnemental, apparaît peu adéquate pour l'analyse des phénomènes repérés. Ainsi, et ce d'ailleurs dès la Grèce Antique, la déperdition observée entre théorie et pratique, déperdition ayant pour conséquence une diminution de l'efficacité, apparaît comme un sujet de réflexion pour divers auteurs. Aristote, ancré dans cette logique formelle, parlait de l'idée d'une faculté intermédiaire qu'il nommait « phronesis », traduit plus communément par « prudence », sous-entendu : « Attitude d'esprit d'une personne qui, réfléchissant aux conséquences de ses actes, prend ses dispositions pour éviter des erreurs, des malheurs possibles, s'abstient de tout ce qui peut être source de dommage » (Jullien, 2005). Il s'agissait pour Aristote plus singulièrement de « justesse de coup d'œil » ou encore de « jugement ».

Traduite sous cet angle d'approche en Europe, l'efficacité est pensée et perçue comme l'utilisation du moyen le plus économique (sans doute parce que lorsque nous parlons de « moyens » qui permettent d'atteindre un but dans notre société occidentale, nous associons ce terme à « économie financière ») : « La pensée de la modélisation a conduit à penser l'efficacité en termes de moyen-fin. La forme idéale servant de plan est posée comme but puis il faut trouver les moyens à mettre en œuvre pour atteindre ce but. Le meilleur moyen est celui qui conduit le plus directement à la fin visée » (Jullien, 2005, p.36). L'idée d'un contexte ou de rapports entre acteurs interagissant sur cette notion d'efficacité a été largement écartée. Nous allons voir à présent qu'il ne s'agit plus juste de parler « d'efficacité » en tant que telle, mais de l'étudier de l'intérieur, comme « expérience ».

C'est ainsi que Charlot (1999) entrevoyait la question du rapport au savoir relativement à l'échec scolaire et c'est en ce sens que nous allons étudier les rapports de travail en lien avec cette question de l'efficacité. Des indicateurs seront définis pour observer la posture des professionnels dans cette évolution de leurs rapports de travail, traversés aujourd'hui par cette exigence d'efficacité.

I.2. Le concept d'efficacité à travers la formation continuée pour enseignants : une approche plus globale de l'efficacité

Giot (2000) a travaillé sur la question de l'efficacité en Sciences de l'Education en lien avec la formation continuée des enseignants. Elle s'est interrogée sur les retombées des actions de formation, partant du principe que celles-ci ont pour but d'avoir une incidence sur les pratiques de terrain « Quels changements sont intervenus dans le fonctionnement habituel des classes et des écoles ? Quelles initiatives ont été prises par les enseignants ? Comment les nouvelles directives pédagogiques sont-elles appliquées sur le terrain? Quelles améliorations ont vu le jour dans les différentes didactiques ? Quels progrès peut-on noter dans le climat relationnel ou dans

© 2014 Tous droits réservés.

l'organisation des établissements scolaires ? Quelles retombées observe-t-on sur les résultats et les comportements des élèves ? ». Elle évoque aussi dans sa recherche à quel point les concepts d'impact, d'efficacité, de rendement, sont particulièrement difficiles à cerner car ils renvoient à des situations à la fois institutionnelles, collectives et individuelles dans lesquelles sont impliquées différents acteurs : formateurs, enseignants, chefs d'établissement, éducateurs, élèves,… En outre les changements, quels qu'ils soient, s'inscrivent nécessairement dans la durée. Certains effets ne sont manifestes qu'après plusieurs mois. Inversement, l'enthousiasme engendré par certaines sessions de formation peut s'estomper rapidement et les bénéfices réels de l'investissement être particulièrement réduits. Ainsi, Giot propose d'évaluer la qualité et l'efficacité des réalisations par le recueil d'indices permettant d'apprécier celles-ci dans les processus de formation. Ces indices peuvent être quantitatifs ou qualitatifs. Ils sont le plus souvent accompagnés de valeurs ou de critères de référence. De plus, elle pose aussi la question de la nécessaire compréhension de la traduction par les organismes de formation des orientations officielles, tant les textes en termes de formation continuée autorisent une très grande diversité dans la définition des objectifs propres aux différents modules de formation. Et elle définit ainsi la notion de l'efficacité de la formation :

> Il s'agit de vérifier si les objectifs sont atteints en fin de formation (résultats de l'action) et au moment de la mise en œuvre des acquis dans les écoles (impact de la formation) […] Enfin, le concept d'efficacité renvoie à des situations à la fois collectives et individuelles : bénéfices pour une personne, un groupe, une institution, sans perdre de vue qu'il existe une "masse critique" de personnes à former au sein d'un organisme pour obtenir des changements à plus ou moins long terme. C'est donc avec circonspection et en pleine connaissance des limites inévitables imposées aux démarches d'évaluation qu'il conviendra d'aborder l'efficacité de l'action entreprise (Giot, 2001).

Elle rattache donc cette notion d'efficacité à celle de l'évaluation et, dans un contexte de formation continuée, met en évidence la nécessité de prendre en considération les caractères humains et l'obtention de bénéfices, individuels ou collectifs. Ce point de vue correspond à l'approche dialectique pour laquelle nous optons, soit la possibilité de s'intéresser au « processus efficacité » en lui-même, et donc d'introduire dans notre recherche la question des rapports de travail en lien avec cette question de l'efficacité.

Bien que reflet d'une adéquation optimale entre modélisation et application, l'efficacité est un critère d'évaluation qui nécessite de faire sens, qui renvoie à des situations collectives et individuelles où de nombreux acteurs qui entretiennent entre eux des rapports (de pouvoir, de domination, de coopération) sont en jeu. L'efficacité doit donc se traduire par l'acquisition de bénéfices collectifs et/ou individuels : en travail social, ces bénéfices sont ceux des usagers, des travailleurs sociaux, des institutions, et, considérant la place de ces acteurs dans la division sociale du travail, nous soulignons que ces bénéfices sont contradictoires. Après cet apport de Giot (2001), De Ketele et Roegiers (1993) nous ont permis d'aller plus loin dans l'approche de cette question de l'efficacité et des rapports interagissant dans cette question.

© 2014 Tous droits réservés.

I.3. L'efficacité, vecteur des rapports internes et externes de l'évaluation

De Ketele et Roegiers (1993) appréhendent la notion d'efficacité dans l'évaluation d'une action d'éducation ou de formation. Leurs définitions peuvent être transposées sans difficulté à toute action réalisée dans un domaine autre que celui de la formation ou de l'éducation, tel le champ du travail social, que nous étudions dans notre recherche. L'évaluation est ainsi définie :

> L'évaluation d'une action d'éducation ou de formation, à quelque niveau que ce soit, consiste à se prononcer sur l'adéquation entre elles des différentes composantes décrites […], c'est à dire le rapport de ces composantes entre elles, en vue de prendre une décision fondée (Roegiers, 1997, p.119).

Selon ces derniers, il est possible de distinguer deux catégories de rapports dans la procédure d'évaluation que sont les rapports externes et les rapports internes. Afin qu'une action puisse être évaluée, Roegiers identifie des composantes de l'action à évaluer, qu'il classe au sein de ces rapports. Pour ce dernier, les « rapports externes » sont composés des critères de pertinence, d'efficacité externe, de continuité et d'adhésion. Les « rapports internes » sont eux décrits à travers les critères de cohérence, de faisabilité, d'applicabilité, de régulation des moyens, d'efficacité interne, d'efficience et d'équité. La notion d'efficacité est donc introduite à travers celle de l'évaluation, tout comme Giot l'expérimente dans ses travaux. L'efficacité est scindée à travers deux notions : celle de l'« efficacité externe » et celle de l'« efficacité interne » qui renvoient à différents rapports, qu'ils soient « internes » ou « externes ». Ces rapports se complètent afin d'identifier l'efficacité d'une action de formation ou d'éducation.

I.3.1. Les rapports externes et la notion d'efficacité externe

Selon De Ketele et Roegiers, l'évaluation d'une action s'articule donc à travers deux rapports qui interagissent entre eux : les rapports internes et les rapports externes. Ces derniers classent les composantes identifiées de l'évaluation dans chacun de ces rapports. En ce sens, les rapports externes sont composés, comme nous l'exprimions ci-dessus, des notions de pertinence, d'efficacité externe, d'adhésion, de conformité et de continuité qui interagissent entre elles, au cœur de l'évaluation. Si nous exploitons les « rapports externes », nous observons que la notion de pertinence détermine en quoi l'action menée est bien orientée. Il ne s'agit pas de pertinence en tant qu'adéquation entre moyens et fin, ou plus précisément de recherche d'efficience. Il s'agit de faire en sorte que l'action menée soit la résultante d'une adéquation entre les diverses façons de penser l'action des acteurs en jeu, ou encore celle qui provient d'un cheminement naturel entre acteurs, ou bien encore une action menée suite à l'intervention d'un expert qui apporte les connaissances nécessaires à l'élaboration de l'action elle-même. La notion de pertinence pour Roegiers dépend des logiques d'acteurs en présence. Elle s'inscrit à travers des objectifs qui ne peuvent être pertinents dans l'absolu et se confondent avec la prise en considération des logiques d'acteurs spécifiques.

© 2014 Tous droits réservés.

L'efficacité externe est, quant à elle, ainsi définie par Roegiers :

> Elle reflète la façon dont le produit « brut », atteint au terme de la formation, se transforme en produit « transféré », ou plutôt la façon dont l'ensemble des produits bruts se transforment pour provoquer l'Effet Attendu sur le Terrain, si l'on considère que c'est un ensemble d'actions qui permettent d'atteindre l'Effet Attendu sur le Terrain (Roegiers, 1997).

L'efficacité externe est donc ce qui est communément palpable sur le terrain et se situe dans le différentiel observé entre le produit brut et celui transféré, et plus globalement autour de l'adéquation du produit aux besoins. L'efficacité externe dépend de plusieurs facteurs : de la pertinence de l'action, des objectifs initialement identifiés, comme nous venons de l'étudier mais aussi de la qualité de l'action elle-même ; une action ne donnant pas les résultats escomptés ne pourra pas provoquer les « Effets Attendus sur le Terrain ». La pertinence de l'action, quant à elle, est fonction des objectifs de l'action à évaluer et de l'adéquation de ces derniers avec l' « Effet Attendu sur le Terrain ». L'absence de pertinence pour toute action menée entraîne l'impossibilité de réfléchir autour de l'efficacité externe, puisqu'alors inexistante. Ces éléments s'articulent et permettent d'étudier objectivement l'Effet Attendu sur le Terrain. Si la qualité de l'action est identifiée comme un nouveau critère de l'efficacité, nous verrons par la suite dans notre travail comment cette qualité recherchée s'articule en travail social avec le sens de l'action posée et les effets « symboliques » produits. Roegiers va plus loin dans la conception de cette question de l'efficacité, suggérant une définition de : « l'efficacité continue » à travers la notion d'adhésion. Cette notion d'adhésion permet de tenir compte de l'adéquation institutionnelle nécessaire à toute action après que l'efficacité de l'action ait elle-même été précisée et corresponde à l'« Effet Attendu sur le Terrain ». L'adhésion est alors définie comme : « Un concept d'adéquation institutionnelle, dans la mesure où elle se prononce sur l'adéquation de l'effet global à atteindre au fonctionnement de l'institution ». Nous retrouvons ici le principe de continuité et l'idée d'un « processus efficacité » développé par Giot et présenté précédemment. Dans ce contexte, il semblait intéressant de schématiser le principe d'efficacité externe, traduite dans les rapports externes et nommé par Roegiers : « La représentation de la pertinence et de l'efficacité externe selon le modèle de la boîte ouverte » :

Représentation 01 : Le modèle de la boîte ouverte selon Roegiers

5°) Evaluation de la continuité (adéquation institutionnelle)
4°) Effet Attendu sur le Terrain (passage du produit brut au produit transféré)
3°) Evaluation de l'efficacité externe relativement au produit attendu
Et
2°) Evaluation de la pertinence relativement aux objectifs de l'action
1°) Action à évaluer (Ce que Roegiers nomme la « boîte noire »)

L'adéquation entre le produit et le cadre législatif, éthique, etc., à respecter est nommée « conformité » par Roegiers. Toutefois, il est nécessaire de rappeler que cette évaluation ne peut se faire qu'au travers de contextes spécifiques à prendre en considération et qui sont ceux de

© 2014 Tous droits réservés.

l'action, tels les besoins des acteurs, le cadre normatif ou législatif ou encore le fonctionnement de l'institution. Or, à travers la définition de l'efficacité externe de Roegiers, nous repérons que ce dernier s'inscrit dans un « rapport externe » dénué d'injonctions contradictoires éventuellement perceptibles. Nous pensons cependant que les éventuelles contradictions nécessitent d'être étudiées afin d'évaluer au mieux cette question d'« efficacité externe ». Malgré cette limite observée, les travaux de De Ketele et Roegiers contribuent particulièrement au travail de définition de l'efficacité en travail social que nous tentons dans la présente recherche.

I.3.2. Les rapports internes et la notion d'efficacité interne

Les « rapports internes » se définissent à travers les notions de cohérence, de faisabilité, d'applicabilité, de régulation des moyens, d'efficacité interne, d'efficience et d'équité. L'évaluation d'une action passe donc dans un premier temps par l'évaluation de la cohérence de l'action elle-même. A travers celle-ci il s'agit de distinguer la cohérence des stratégies (stratégies d'organisation, d'information, de pilotage, d'évaluation), et dans un second temps la cohérence des ressources, qu'elles soient institutionnelles, matérielles, financières, pédagogiques ou humaines. Ensuite, la faisabilité de l'action est à étudier. Elle pose, a contrario de la notion de cohérence, la question d'un éventuel ajustement des objectifs de l'action d'éducation ou de formation. En cela, l'articulation des composantes des rapports internes tient davantage compte du principe de « mouvement » dans lequel nous nous sommes inscrite. L'efficacité interne est, quant à elle, « le reflet du rapport entre le produit de l'action de formation, ou du projet, en regard des objectifs fixés ». Alors que l'efficacité externe se détermine par l'existence ou l'absence des « Effets Attendus sur le Terrain », l'efficacité interne se prononce sur l'adéquation des produits aux objectifs, indépendamment de ce qui est transféré sur le terrain**.** Cette efficacité interne s'articule aussi avec deux notions phares : l'applicabilité et l'efficience. En effet, prendre en compte la notion d'applicabilité permet de vérifier l'adéquation des moyens effectifs aux moyens prévus, tout comme la régulation des moyens rend compte plus précisément de l'adéquation de l'agencement des moyens effectifs au regard des moyens initialement envisagés. L'efficience s'associe à l'efficacité interne : il s'agit de repérer si le produit de l'action est obtenu avec un minimum de moyens, c'est à dire étudier le rapport entre le produit et les moyens effectifs donnés à l'action. L'efficience devient un indicateur de l'efficacité interne d'une action (relativement aux rapports internes). Nous nous situons ici bien loin de la logique formelle exposée précédemment et dans laquelle nous nous inscrivons en opposition. Roegiers s'oppose également à cette idée et reconnait que l'efficacité externe d'une action est la composante de l'efficacité interne et de la pertinence. Il représente cette logique par la formule suivante :

Efficacité externe = Efficacité interne X pertinence

C'est en ce sens que Roegiers souligne la nécessité lors de l'évaluation d'une action de procéder à un ensemble d'évaluations qui poursuivent des objectifs précis et qui ont une fonction spécifique : celle de vérifier l'articulation des composantes entre elles. Le principe d'efficacité décrit par Roegiers à travers ces deux rapports se rapproche de ce que nous entendons par « efficacité » dans notre recherche actuelle. Ce qui diffère de notre posture dialectique de recherche, c'est la distinction de Roegiers autour des notions de cohérence et de pertinence en ce qu'elles associent ou non le contexte environnant en imposant des réajustements à l'action. Nous

© 2014 Tous droits réservés.

pensons que chaque composante agit sur cette question de l'efficacité, qu'elle soit ici qualifiée d'interne ou d'externe.

Toutefois, et malgré cette limite constatée, l'apport de Roegiers pour l'exploitation de cette notion d'efficacité est majeur. Ces éléments nous ont permis d'avancer dans notre travail de recherche pour définir les indicateurs œuvrant autour de cette question de l'efficacité. La conception de Roegiers rejoint également celle de Giot sur la prise en considération des caractères humains et la nécessaire obtention de bénéfices individuels et/ou collectifs. En effet, Roegiers tient compte également des acteurs en présence et des notions d'équité, d'applicabilité et d'efficience qui n'étaient pas apparues jusqu'à présent et qui nous apparaissent moteurs dans toute conception de l'efficacité, quel que soit le domaine de recherche étudié. Ces conceptions font cependant fi des destinataires de cette « efficacité » de l'action d'évaluation : « Efficacité interne » et/ou « Efficacité externe », pour quels bénéfices et bénéficiaires ?

I.4. Le concept d'efficacité appliqué au travail social

A l'appui des différentes approches, nous proposons la définition suivante : l'efficacité, finalité de l'évaluation, s'apparente à un critère qui conjugue :

L'adéquation entre modélisations (plans politiques et sociaux) et applications optimales sur le terrain afin d'obtenir des résultats conformes aux attentes de départ ; La prise en considération de caractères humains et contextuels en garantissant l'obtention de bénéfices individuels et/ou collectifs ; Une cohérence et une pertinence observées en termes stratégiques et de ressources ; Et un ensemble qui s'articule au regard des logiques d'acteurs en présence.

A la suite de la définition de la question de l'efficacité en travail social, nous étudierons ce que nous entendons par « rapports de travail » dans notre recherche. En effet, si la définition du « rapport au travail » est médiatiquement exposée, tant le rapport que les individus entretiennent avec le travail est aujourd'hui marqué par des évolutions profondes : d'aucuns témoignent de l'augmentation du stress ou encore de la souffrance au travail dans les entreprises et ce depuis une vingtaine d'années, les « rapports de travail » sont quant à eux moins approchés et étudiés, bien qu'ils viennent signifier de ce « rapport au travail ». Nous proposerons ci-après la définition que nous déclinons dans la recherche menée.

II. Les rapports de travail

Nous parlons de « rapports de travail » dans notre recherche parce que nous estimons que les travailleurs sociaux se situent dans un « procès de travail » dans le sens où leur activité correspond à un processus de transformation auquel ils participent. Le « produit transformé » n'est autre que l'usager. Cette conception s'inscrit dans le champ des Sciences de l'Education et est définie par Jean Marie Barbier (1985) : « Tout acte ou toute pratique constituant un objet concret d'étude des sciences sociales est susceptible d'être considéré comme prenant à quelque degré la forme d'un procès de travail ou d'un procès de transformation ». Cette transformation

© 2014 Tous droits réservés.

oblige les hommes à entrer en rapports entre eux, comme le souligne Paul Demunter (2002). Paul Demunter les appelle « rapports sociaux » ou « rapports de production » lorsque Jean-Marie Barbier les nomme « rapports de travail ». Cette conception, à l'origine basée sur le processus de transformation relatif à une action de formation, se transpose sans difficulté au travail social. Nous pouvons dire ici que l'objet de travail est l'usager, avec lequel les travailleurs sociaux interagissent afin de parvenir à ce que ce dernier corresponde aux attentes de la « norme » ou de l'institution. Nous avons vu dans les chapitres précédents cette obligation (explicite ou implicite) pour le travailleur social, de par la mission qui est la sienne, de « faire entrer » dans la société les individus qui s'en éloigneraient ou qui le sont déjà. Les moyens de travail sont, quant à eux, à envisager au sens large : il s'agit de moyens matériels (financements par exemple) ou immatériels (lois, projets de service, ou encore les idéologies des praticiens) et le produit est l'usager transformé, « valeur d'usage », correspondant aux attentes de la société. Nous retrouvons donc l'ensemble des éléments nous permettant d'identifier un procès de travail et des rapports de travail correspondant à ce procès. Dans cette conception théorique des rapports de travail, nous souhaitons nous inscrire dans une lecture globalisante, dialectique qui tient compte de contradictions. La règle de la totalité implique de tenir compte des diverses instances : économiques, politiques et idéologiques afin d'appréhender tout phénomène et en ce qui nous concerne le sujet de la protection de l'enfance. Nous partons du principe que les rapports de travail sont traversés par ces instances et c'est dans une logique de mouvement que nous les étudions. Ceci correspond à la manière dont nous percevons et construisons notre recherche : de notre point de vue, les travailleurs sociaux se situent depuis leur émergence à l'entre deux champs qui se distinguent et se complètent, à l'interstice des différentes instances que Marcel Lesne reprend à Althusser. Ces rapports de travail s'organisent donc autour des relations entre acteurs sociaux[11] et l'action elle-même : leur place dans l'action, leur positionnement les uns vis-à-vis des autres, leurs relations de pouvoir ou de domination sont articulés et peuvent être identifiés.

L'exigence d'efficacité vient également traverser ces rapports de travail en tant qu'attente nouvelle depuis quelques années en travail social. Au-delà du discours des professionnels sur l'impact de l'efficacité dans leur quotidien, cette exigence d'efficacité est la traduction idéologique de choix politiques issus des orientations dictées par le New Public Management. Prenant le système éducatif pour exemple, Laval, Vergne, Clément, Dreux dans *La nouvelle école capitaliste* (2012), exposent trois conséquences fondamentales inhérentes à ce système :

- l'émergence d'un modèle qui place les salariés dans un nouveau « champ de force », voire dans des rapports de pouvoir différents. Cette transformation permet d'avoir sur eux un contrôle plus précis, plus quantifiable et plus constant ;

- le développement d'une « marchandisation » du système conforté par l'agir des professionnels eux-mêmes. L'idée de ces auteurs est de rompre avec la pensée d'une

[11] Les *acteurs sociaux* ici évoqués sont : les usagers, les professionnels de l'action sociale et médico-sociale, les directeurs de service, les magistrats et les élus, participants au dispositif cellule de recueil, d'évaluation et de traitement des informations préoccupantes.

© 2014 Tous droits réservés.

« école publique » agressée par une marchandisation qui viendrait uniquement de l'extérieur.

Selon eux, cette « marchandisation » du système est renforcée par les acteurs de ce système, quels qu'ils soient. Transposant cette idée au travail social, nous émettons l'idée que ce dernier ne serait pas (uniquement) agressé par la « marchandisation » de la société, mais par l'approche de la question de l'efficacité des managers de proximité. L'expression « capitalisme social » trouve ici un écho : seules les mouvances législatives ou institutionnelles ne peuvent justifier la manière dont chaque individu va s'approprier les normes attendues et les décliner : l'exigence d'efficacité en elle-même, déconnectée des rapports de travail, ne semble pouvoir influer seule sur la logique de transformation du travail social et en l'occurrence sur celle de la protection de l'enfance ;

- Le « New Public Management » n'est pas seulement la transformation en culture des résultats de la société mais aussi un changement par rapport aux rapports de pouvoir dans les services publics par l'augmentation du contrôle du travail et de la productivité.

Cette mise en perspective articulera l'ensemble de notre recherche, puisqu'au cœur de notre question centrale, en intégrant la « traduction » par les acteurs de cette question de l'efficacité :

« Comment les travailleurs sociaux, impliqués dans ce dispositif,
s'emparent-ils de la question de l'efficacité ? ».

Nous avons souhaité décliner ces observations en une démarche scientifique qui s'incarne dès lors dans la dimension « rapports de travail ». Pour ce faire, nous avons fait le choix de nous inscrire dans une lecture globalisante. Néanmoins, nous devons préciser la limite de ce choix liée à la méthodologie de notre étude : elle se base sur le discours des travailleurs sociaux. L'expression des acteurs sur ces rapports sera teintée d'éléments « obstacles » à une évaluation objective de ces derniers. Dejours (2003) met en évidence l'impossibilité pour les acteurs à évaluer certains aspects de leur activité, voire à en parler. Ces éléments seront : la contrainte de clandestinité associée à la tricherie et au zèle, les enjeux stratégiques de pouvoir, le déficit sémiotique et la domination symbolique, la mètis, ou encore les stratégies de défense contre la souffrance. Afin de tenter une approche plus fine du contexte et de son importance dans l'éventuelle évolution des rapports de travail en présence, nous observerons ces rapports de travail à travers les éléments obstacles déclinés par Dejours. Cette contextualisation objectivera notre recherche sur l'impact de l'introduction de l'exigence d'efficacité dans les rapports de travail des travailleurs sociaux :

- La souffrance et les stratégies de défense des acteurs : le travail occasionne toute une série de souffrance. Des stratégies de défense sont donc construites par les acteurs, avec parfois des fonctionnements inconscients. Ceci pourra être interrogé lors d'entretiens qualitatifs : sont-ils capables de parler de leurs stratégies de défense ? Les ont-ils conscientisées ? Ces stratégies ont-elles évolué depuis la mise en place de ce nouveau dispositif ?

© 2014 Tous droits réservés.

- Travailler, c'est rencontrer l'échec et le reconnaître comme tel. La recherche de la qualité rencontre toujours des limites. La qualité totale n'existant pas, comment les travailleurs sociaux appréhendent-ils cette question de l'échec ? Ont-ils conscience de cet élément inhérent au concept du travail en lui-même ?

- Travailler implique une souffrance et une prise de risque : comment vivent-ils les évolutions du dispositif protection de l'enfance, sachant que ce dispositif, comme nous l'annoncions en introduction a pour objectif de diminuer la prise de risque des travailleurs sociaux dans leurs pratiques d'évaluation au quotidien ?

- Travailler implique une mobilisation subjective des travailleurs qui s'exprime dans une dimension symbolique : la reconnaissance, et ce, à travers deux dimensions : la reconnaissance comme gratitude et la reconnaissance comme accusé de réception de la contribution (salaire). Lorsque Dejours évoque cette idée de reconnaissance, il l'associe à des jugements précis : le jugement d'utilité qu'il estime nécessaire de la part de la hiérarchie, qu'elle soit utilité sociale, technique et économique et le jugement de beauté, qui porte sur la conformité avec les règles de l'art et celle du métier : le jugement des pairs ou encore des collègues directs. Comment les travailleurs sociaux se positionnent-ils par rapport à cette dimension ?

- Travailler implique pour le travailleur social de tirer des bénéfices de son effort : il s'agit pour ce dernier de « se transformer soi-même » et plus seulement d'appliquer des procédures. Nous retrouvons cet aspect dans la définition même de l'efficacité que nous avons élaborée et nous reviendrons dans notre étude empirique sur cette question.

III. Conclusion : des professionnels au cœur d'un procès de travail, marqué par l'efficacité

Nous relevons que l'action en travail social s'organise tel un procès de transformation, au sein duquel les travailleurs sociaux interagissent avec leur environnement par le biais des « rapports de travail ». Ces rapports de travail sont traversés, voire marqués, par l'introduction de l'exigence d'efficacité, et plus généralement par l'ensemble des instances, qu'elles soient idéologiques, politiques ou encore économiques. Les conséquences, pour les individus, de l'introduction de cette nouvelle dimension qu'est l'efficacité issue du New Public Management, semblent déterminantes et réorganisatrices de l'espace social. Les rapports de travail apparaissent transformés et nous observerons, dans la suite du travail mené, les évolutions perceptibles de ces rapports. Nous garderons toutefois à l'esprit que ces observations sont le fruit du discours des travailleurs sociaux et qu'en cela, elles représentent fondamentalement une limite, puisque inévitablement teintées de subjectivité. Afin de comprendre le sens de ces évolutions, nous traiterons ci-après l'émergence de la question de l'efficacité en travail social et en protection de l'enfance.

© 2014 Tous droits réservés.

CHAPITRE 2 - DE L'EMERGENCE DE L'EFFICACITE EN PROTECTION DE L'ENFANCE

Au-delà de la définition de l'efficacité et des rapports de travail que nous venons d'élaborer, nous traiterons dans cette partie de la notion d'efficacité à travers une lecture historique de l'efficacité en travail social et en protection de l'enfance. Nous supposons que l'efficacité a toujours été inscrite au cœur du travail social, tout en s'incarnant de manière différente selon les formes que la société a enjoint au travail social. Nous observerons comment les bénéfices et bénéficiaires de cette exigence d'efficacité ont été entrevus selon les courants émergents en travail social pour considérer *in fine* cette exigence à travers la loi sur la réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007 et le dispositif de cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes, que nous définissons comme l'apogée de la culture de l'évaluation en travail social.

I. Dès l'origine : la question des bénéfices de l'assistance sociale

I.1. Assistance sociale et contrôle du peuple

L'assistance sociale est née à la fin du XIXème siècle. Elle est inspirée de doctrines philanthropiques, religieuses et politiques, mais semble avoir vu le jour suite à un contexte politique favorable à sa mise en place. Divers auteurs évoquent son émergence à des fins politiques dès les années 1848-1877. Selon Donzelot (1994) dans *L'invention du social*, l'assistance sociale serait née par la nécessité de rendre gouvernable une société qui a opté pour un régime démocratique suite à la révolution de l'année 1848 ; quant à Verdès-Leroux dans *Le Travail social* (1978), l'assistance aurait vu le jour suite à l'événement du 16 mai 1877[12] qui voit la fin du pouvoir politique confisqué par une fraction de la classe dominante associée à la classe bourgeoise catholique. L'assistance sociale s'est définie à partir de critiques issues de l'assistance publique et de la charité. En effet, l'idée circule que la charité a entretenu la pauvreté et l'a reproduite alors que l'assistance publique, basée sur le principe que les difficultés sociales sont la conséquence de processus socio-économiques et fonction d'un rapport de forces, ne permet que la reconnaissance de droits sociaux, sans s'intéresser à la personne et à ses capacités d'évolution (sociale) et surtout d'adaptation à la société. C'est en ce sens, et afin de légitimer l'assistance sociale, que la critique met en avant la non prise en compte de la psychologie des classes populaires dans l'assistance publique ou la charité à l'œuvre jusqu'alors. Cette critique émane d'un milieu restreint et bourgeois qui souhaite vivement écarter la classe ouvrière du socialisme, en démontrant l'inutilité de la révolution pour assurer sa condition.

Verdès-Leroux parle d'une assistance sociale qui se serait créée par crainte du péril social, avec en toile de fond le souvenir de la Commune et d'événements tels que la défenestration de Watrin le 1er Mai 1906, l'entrée des socialistes au parlement ou encore la constitution de la Confédération Générale du Travail.

---

[12] La crise du 16 mai 1877 est une crise institutionnelle de la III ème République, qui oppose le Président de la République, monarchiste, à la chambre des députés élue en 1876 à la majorité républicaine.

© 2014 Tous droits réservés.

> Pour s'opposer aux formes collectives des actions de défense (syndicalisme, socialisme, conscience des classes, etc.) on préconise une action individuelle entendue comme une assistance éducative, adaptée aux problèmes personnels, ce qui permet d'en ignorer la régularité statique et l'origine. Les effets – la misère matérielle et le dénuement moral au regard des normes dominantes, sont pris comme causes relevant d'un traitement social et éducatif approprié (Verdès-Leroux, 1978, p.17).

Par la création de l'assistance sociale, il s'agit d'imposer comme universel un système unique de représentations et de conduites, celui de la classe dominante et ce afin d'éviter toute forme de rébellion ou révolution. Pour «éduquer» la classe ouvrière, la bourgeoisie catholique et protestante, et surtout les épouses des notables, vont inaugurer les premières écoles sociales (1911, création de l'Ecole Normale Sociale catholique et 1912, création de l'Ecole Pratique de service social, protestante) et ouvrir leurs habitations à la classe ouvrière sur la base d'un volontariat, afin que celle-ci bénéficie de leur éducation (apprentissage des « bonnes pratiques » de la table,…). D'autre part, des conférences publiques réalisées par des écrivains et académiciens vont porter cette philosophie (exemple : les conférences de Jules Lemaitre). La première guerre mondiale entraîne en 1917 la création du service social d'entreprise, première organisation d'un service social en France, afin d'instaurer une emprise générale sur la vie quotidienne des classes populaires. En effet, l'ouverture des maisons de notables pour « l'éducation du peuple » devient impossible et ces derniers pensent alors que ce déplacement vers l'entreprise garantira un renouveau de ce « pseudo-contrôle », devenu impraticable, sur la masse ouvrière. Cette fonction, nommée « surintendante » car assurée par une majorité de femmes, sera exercée par celles issues du milieu social bourgeois :

> L'école technique des surintendantes d'usine, comme le séminaire ou école militaire, ne sera pour la surintendante que le lieu où elle se verra confirmer la mission à laquelle elle se sentait appelée : éduquer avec la sévérité nécessaire cette classe affaissée (Verdès-Leroux, 1978, p.29).

C'est ainsi qu'au fil des années, la fonction de surintendante est associée à « l'alliée morale du patron » en 1926 ou « au porte-parole discret du patron » en 1931 comme l'évoque Verdès-Leroux. Toute l'efficacité du travail social réside alors en la possibilité pour les classes dirigeantes à faire passer leurs directives par le biais de travailleurs sociaux, dans l'optique d'assurer le contrôle de la classe populaire et éviter tout soulèvement de celle-ci ou lutte des classes néfaste au maintien de la bourgeoisie. Si l'efficacité en travail social engendre un bénéfice quelconque, il l'est pour les classes dirigeantes et non pour ceux qu'on nomme à l'époque « les assistés » : le travail social apparaît ici comme un outil d'apaisement des tensions, nécessaire et utile à l'Etat.

© 2014 Tous droits réservés.

I.2. Neutralité bienveillante ou humanisme médico-social

En 1936, le Front Populaire met au centre du jeu la question sociale et la lutte des classes contenue depuis la Commune de Paris. La pression des dominés inverse le rapport de classe et l'assistant de service social se déclare alors "neutre", au-dessus des classes et au service de l'Homme. Edouard Fuster dans le rapport moral de l'Assemblée générale de l'Association des surintendantes en 1931[13] justifie cette évolution par la fin des classes dominés et dominantes au regard d'une différenciation désormais impossible :

> Je vous défierai presque de savoir qui est patron ou ouvrier, tant le langage de tous est correct, tant la courtoisie y est réciproque, tant on s'y efforce de régler l'objet pratique assigné aux entretiens, sans se perdre dans les doctrines et les revendications de classe. Identiques d'aspect, de vêtement, chaque jour plus identiques de ton et de langage (Fuster, cité par Verdès-Leroux, 1978, p 45).

Edouard Fuster milite pour la volonté d'escamoter la référence aux classes sociales en se réfugiant dans l'humanisme. Ce courant de pensée aura des répercussions, puisque dans les années 1930-1940, les travailleurs sociaux prennent l'initiative de se positionner de manière plus humaniste, prenant leur distance avec cette mission de contrôle garantissant l'apaisement des tensions sociétales existantes. Le travail social prend ici un nouveau sens, par une finalité transformée et une efficacité désormais redirigée vers le bien-être des usagers.

I.3. L'institutionnalisation Vichyste

Quelques années plus tard, le régime de Vichy des années 1940 reconnaît officiellement le service social :

> Le service social participe alors à l'euphémisation généralisée des oppositions de classe, il masque sous un nominalisme ostentatoirement objectif les réalités socio-économiques qu'il affronte, il réduit ces réalités vécues par le client à des difficultés d'ordre relationnel, affectif, dont l'objectif est à chercher prioritairement dans son histoire familiale (Verdès-Leroux, 1978).

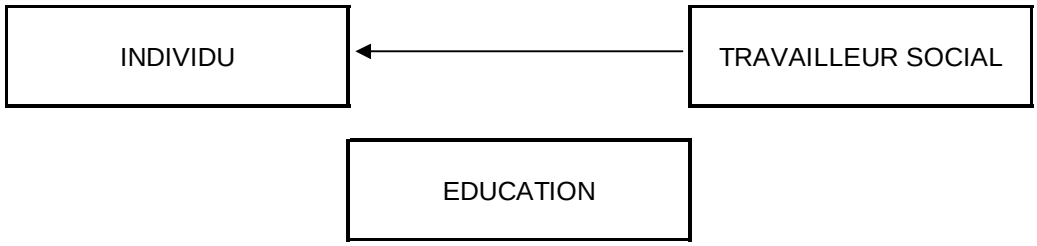
Néanmoins, on peut poser la question du sens d'un tel revirement : l'efficacité du travail social se traduit par la nécessité pour les travailleurs sociaux de différencier les difficultés socio-économiques rencontrées par les personnes de la « question sociale » globale. Il s'agit d'amener les usagers à se centrer sur leur vécu personnel pour trouver les ressources d'une évolution potentielle de celui-ci. Quelle efficacité recherchée du travail social ? Quels bénéfices ? Pour quoi et pour qui ? Le travail social s'inscrit stratégiquement dans le paysage sociétal dans un souci de faire perdurer le contrôle de la masse populaire, en laissant croire aux personnes

---

[13] Edouard FUSTER (1869-1935) est une personnalité de premier plan en France au début du XXème siècle, professeur de « Prévoyance et Assistance Sociale » au collège de France, spécialiste des problèmes touchant à la question des assurances sociales et des accidents du travail.

© 2014 Tous droits réservés.

nécessiteuses que les problèmes rencontrés ne sont qu'individuels. Le travailleur social, dans sa relation à l'autre, ne traite alors que des causes individuelles et personnelles des usagers, faisant fi des contextes environnementaux susceptibles d'influer sur les difficultés rencontrées dans leur parcours de vie. Il s'agit d'apprendre à l'individu à travailler sur lui-même pour envisager toute évolution positive de ses difficultés. C'est en ce sens que nous avons modélisé simplement la relation alors en œuvre dès l'émergence de l'assistance sociale :



Cette forme typique du travail social qui entre en vigueur à la fin de la seconde guerre mondiale est appelée l'humanisme médico-social. Elle est conçue en réponse aux grands problèmes du bien-être social (obéré par des maladies graves telle que la tuberculose) et par l'émergence de programmes politico-sociaux issus de la Résistance de 1945. Le service social devient l'élément intermédiaire entre les textes législatifs généraux et leur application aux cas individuels quand des difficultés se présentent. Dès l'origine, toute l'ambiguïté du travail social et de son efficacité est palpable. Si le travail social peut engendrer des bénéfices, on peut s'interroger sur les destinataires des bénéficiaires : l'Etat ou les personnes nécessiteuses ? Ou l'un et l'autre et dans quelles mesures ? Nous retrouvons dans cette prise en charge sociale ce qui à l'origine semblait pourtant être critiqué dans le principe même de la charité. Et, c'est dans cette optique d'« aide » et non plus d'éducation que le service social va évoluer et tenter une nouvelle approche, celle du courant médico-psychologique.

II. Du courant médico-psychologique à l'approche personnaliste : l'émergence d'outils

II.1. Le courant médico-psychologique et le « case-work »

Le courant médico-psychologique s'est développé en France dans le milieu des années 1950. En effet, suite à l'institutionnalisation du travail social par le régime de Vichy dans les années 1940, ce dernier devient organisé et réglementé, notamment par la professionnalisation du travail social. Un décret du 31 mars 1951 reconnaît la déontologie de la profession d'Assistant de Service Social qui encourage la multiplication des écoles sociales destinées à caractériser chaque cas, mettant l'accent notamment sur la situation des enfants. Dans le même temps, le corps médical propose des solutions prônant l'alliance propice du médical et du social pour assurer un développement psychologique favorable aux personnes le nécessitant. Naissent de cette mouvance de nombreux instituts mixant social et médical, tels les Instituts Médico Psychologiques ou Centres de jour. C'est en ce sens que ce nouveau courant de travail social est

© 2014 Tous droits réservés.

appelé courant médico-psychologique. L'assise juridique dont bénéficient certaines professions du secteur social s'accompagne de la légitimation d'une méthode d'intervention en relations humaines, importée des Etats-Unis : le case-work, méthode formalisée par Mary Richmond en 1926. Richmond était devenue en 1909 directrice de la Charity Organizational Department of the Russell Sage foundation aux Etats Unis, après avoir été travailleur social. Ce mouvement se diffuse en France dès les années 1950 sous le nom d'«Aide psychosociale individualisée». Ainsi, dans *What is Social Casework*, traduit en français en 1926 par P. de Chary et Sand, Richmond précise que le service social des cas individuels, c'est : « L'ensemble des méthodes qui développent la personnalité en rajustant consciemment individuellement entre eux l'homme et son milieu social » (Bilodeau, 2005, p.50). Ce courant s'appuie sur la psychologie, la psychanalyse Freudienne et la psychiatrie. Verdès-Leroux dénonce l'emploi de cette méthode à des fins qu'elle estime stratégiques :

> La psychologisation, à l'œuvre depuis une vingtaine d'années, permet de réintroduire les jugements moraux et les images qui hantaient l'inconscient des dominants sous un travestissement moderne et scientifique qui leur prête des fondements inattaquables. Au service social, la psychologie et la « science psychanalytique » fournissent une technique, le case-work, particulièrement efficace pour transformer le jugement en fait scientifique, les déterminismes économiques en particularités de comportements (Verdès-Leroux, 1978, p51).

De même, Bourdieu dans *La reproduction* (1970), affirme que le case-work fournit à l'assistante sociale l'autorité nécessaire pour imposer son intervention auprès du client. Les principes du case-work peuvent être ainsi définis :

> La relation duelle est magnifiée, et parfois hypertrophiée dans un besoin d'objectifs humanitaires supposant l'accord de tous les intéressés, les valeurs de non jugement, d'écoute, de disponibilités et d'acceptation de l'autre sont en harmonie avec l'idéologie altruiste assez largement répandue parmi les travailleurs du service social issus pour une grande partie des mouvements de jeunesse, confessionnels ou laïcs (Chevreuse, 1979).

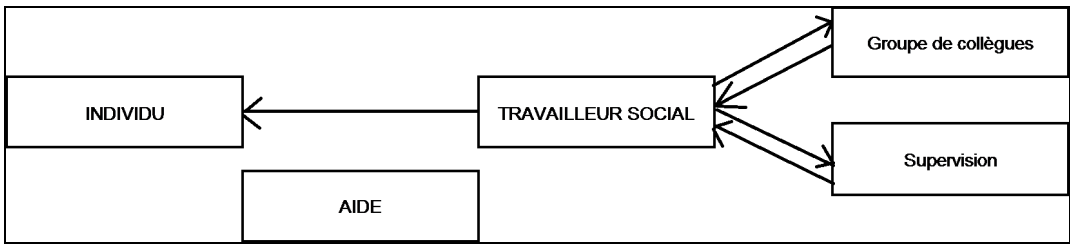
Cet humanisme prôné occulte toute détermination matérielle. La question de l'efficacité en travail social se définit alors par des outils, des principes définis et impulsés, dans un premier temps comme nous venons de le voir, par le case-work. Le case-work fait de la personnalité même du travailleur social son instrument de travail et le degré d'efficacité du travail effectué dépend de la qualité de la relation usager-travailleur social. L'efficacité du travail social s'évalue à travers la capacité pour l'usager à entrer dans une relation de confiance avec le travailleur social et de « reconnaissance de ses difficultés ». Toute la question de la pertinence de cette efficacité est posée. Car, si une relation de confiance peut s'instaurer entre professionnel et usager sur des bases sereines, elle peut également l'être dans un rapport de domination bien moins louable : en ce sens, peut-on encore parler de réelle efficacité du travail social ?

© 2014 Tous droits réservés.

Cette question se pose avec acuité tant le case-work n'est pas un savoir qu'il est possible d'acquérir par des enseignements formels : il s'agit de former les travailleurs sociaux à s'enquérir de qualités intérieures, personnelles, de jugement et de discernement :

> Le case-work c'est d'abord un travail de soi sur soi, au cours d'une relation double, avec le client d'une part, avec un superviseur et un groupe de collègues d'autre part […] Elle (l'assistante de service social) doit analyser ses propres comportements, rechercher le sens de son identification à un client ou à son rejet […] L'assistante ainsi formée va reproduire avec la « clientèle » cette relation qui tire de son caractère pénible sa valeur et sa vérité (Daujat in Verdès-Leroux, 1978, pp.93-94).

Les techniques de supervision des travailleurs sociaux pour les aider à avancer en ce sens. Cette nouvelle technique d'intervention, qui garantit le « bien-faire » pour les travailleurs sociaux pourrait ainsi être modélisée :



II.2. L'approche personnaliste et la méthode d'aide non-directive

En 1962, le courant personnaliste fait son entrée par le biais des ouvrages de Carl Rogers (1902-1987). Rogers est psychologue américain et a mis au point une méthode d'aide qualifiée de « non-directive » ou « centrée sur la personne ». Il s'attache à faire en sorte que l'individu puisse éprouver d'une manière nouvelle, à travers l'intervention du travailleur social, sa propre personnalité, jusque-là enrayée par des difficultés. Tout ceci grâce à la confiance instaurée dans la relation travailleur social-usager. De plus, Rogers précise : « Chaque personne étant unique, c'est dans ce qu'elle vit et expérimente concrètement qu'elle peut trouver les solutions à ses souffrances » (Bilodeau, 2005, p.174). Rogers précise ce qu'il attend de l'intervention du travailleur social (Bilodeau, 2005, p.172) :

- La congruence : être soi-même, sans masque, sans façade ;
- L'acceptation inconditionnelle de la personnalité telle qu'elle est ;
- La compréhension empathique : l'intervenant cherche à être avec l'autre dans son monde intime, bien qu'il ne soit pas, et ne vive pas, comme la personne.

Ainsi, le courant personnaliste vient enrichir la technique de la relation et ouvre la voie à des pratiques d'intervention vis-à-vis des groupes. Cette approche de Rogers rejoint la définition de la question de l'efficacité énoncée dans le chapitre précédent. En effet, les objectifs initiaux permettent de mesurer la conformité des résultats aux attentes de départ. De plus, la démarche soulevée par Rogers tient compte des caractères humains et contextuels qui assurent l'obtention de bénéfices individuels ou collectifs. Etre efficace ici dépend donc de la capacité du travailleur social à être empathique. La sociologie émerge en tant que pilier du travail social, alors que

© 2014 Tous droits réservés.

jusqu'à cette époque, lorsque le travailleur social avait affaire à des groupes, il s'appuyait sur la psychologie de la communauté ou de l'art de tisser des relations positives avec des personnes au moyen de la dynamique de groupe. C'est en contextualisant l'aide en travail social que Rogers fait entrer la sociologie dans les interventions sociales d'aide à la personne. Ce sont les bases de ce que nous entendons aujourd'hui par « travail social ». Cette philosophie de la relation d'aide est encore aujourd'hui enseignée dans les écoles en travail social. L'apport de la sociologie au travail social évoluera jusqu'à autoriser l'emprunt des notions de travail communautaire ou encore de travail social collectif.

III. La prise en compte de l'efficacité dans toutes ses composantes

Au XXème siècle, l'évolution de la structure familiale, de celle régie par l'autorité paternelle à celle individuelle (légalisation du divorce, légalisation de l'avortement, reconnaissance du statut de la structure familiale monoparentale) et les évolutions économiques et politiques révolutionnent et bouleversent le travail social. Les courants sociologiques des années 1970 vont montrer comment le travail social, tout comme l'école, participe à la reproduction des idéologies dominantes relatives à la famille mais aussi à l'école, au travail et plus généralement à la vie sociale. Les travailleurs sociaux prennent conscience qu'ils sont au service de l'Etat pour assurer la normalisation et le contrôle social en vue de garantir une paix sociale. Ils vont donc s'en défendre et se revendiquer agent de changement, voire acteur de changement. Avant tout, ils se considèrent d'ailleurs comme des « travailleurs » au service des familles, pour la promotion des personnes, dans un cadre individuel et collectif. De nouvelles formes de pratiques en travail social émergent, axées sur le travail social communautaire ou collectif. L'efficacité en travail social repose sur l'idée de faire émerger les ressources des individus, dans un esprit de solidarité et de partage, et dans l'optique de résoudre les difficultés rencontrées.

III.1. Le travail social communautaire

C'est en Angleterre à la fin du XIXème siècle qu'apparaissent, suite aux bouleversements de l'industrialisation, les prémices du travail social communautaire par le biais des « settlements houses ». Devenues « résidences sociales » en France dès les années 1910, elles sont appelées aujourd'hui communément « centres sociaux ». L'objectif était de chercher avec et pour les habitants des quartiers défavorisés des solutions en vue d'améliorer leurs conditions de vie. Cette expérience s'est élargie à l'ensemble des pays européens au fil des ans. Le travail social communautaire s'est développé à travers trois différentes stratégies théorisées et il a été défini et exporté hors pays anglo-saxons dans les années 1945-1965 par les Nations Unies :

> L'ensemble des procédés par lesquels les habitants unissent leurs efforts à ceux des pouvoirs publics en vue d'améliorer la situation économique, sociale et culturelle des collectivités […] d'associer ces communautés à la vie de la nation et de leur permettre de contribuer sans réserve aux progrès du pays.

Alors que jusqu'à présent nous nous trouvions dans une perspective unique d'application des politiques sociales mises en place par la classe dominante, les années 1970 voient la fin de cette

© 2014 Tous droits réservés.

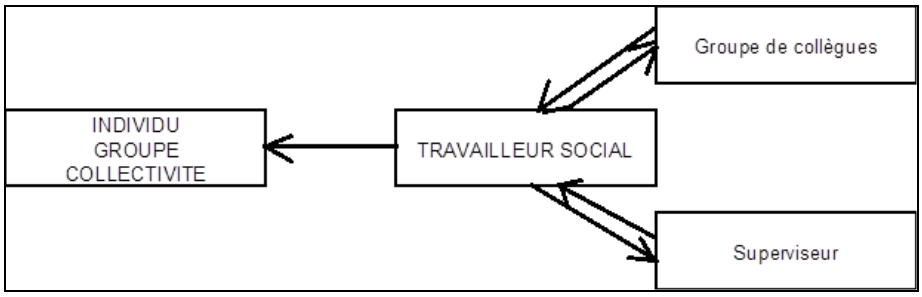
emprise et le développement d'un travail social où les personnes bénéficiaires elles-mêmes sont amenées à participer et à trouver à l'aide des travailleurs sociaux les solutions de leur émancipation et autonomie afin de vivre en société.

L'efficacité en travail social réside alors en la capacité pour les travailleurs sociaux à associer les individus aux projets de développement des villes ou des territoires, afin d'améliorer voire faire progresser la société, dans sa dimension tant locale que sociétale.

Nous sommes ici face à une méthode de type méso-système[14]ou méthode de groupe qui enrichit la vie des personnes qui en bénéficient par des expériences dans des groupes planifiés. C'est ce qu'on appelle le service social de groupe. Selon Schwartz (1961), cité par Bilodeau (2005, p.116) : « Cette méthode suppose qu'il existe, au sein des populations, des forces bienfaisantes et créatrices ne demandant qu'à être libérées pour conduire les personnes à collaborer dans l'intérêt de tous ». Le travail social communautaire est alors enseigné selon la théorie de Murray Ross dès 1960 (mais cette théorie n'apparaît qu'en 1966 à l'Ecole des cadres de Montrouge où elle est imposée par une nouvelle directrice formée aux Etats-Unis) :

> A partir de 1968-1969, la psychologie Freudienne, dominante depuis 1960 et en coexistence avec la tentative de formation au travail social communautaire, va disparaître totalement du programme ainsi que toute référence au courant Freudien du case-work pour faire place à la psychosociologie des petits groupes et, au plan de la pratique, à un essai de théorisation intégrant les trois approches : individu, groupe, collectivité en référence au Béhaviorisme et au Fonctionnalisme (Chevreuse, 1979, p.173).

Ceci va prendre le nom de formation à l'approche globale. Nous formalisons ce nouveau courant selon le schéma suivant :



Le travail social communautaire n'a cependant pas connu un essor considérable en France. La définition du terme « communautaire » en France en est sans doute l'une des conséquences. En effet, autant ce terme « communautaire » est usité dans les pays anglo-saxons dans le sens de

[14] Le « mésosystème » est un terme issu du vocabulaire Québécois en travail social. Le mésosytème est constitué par les interactions entre les différents systèmes. Les interactions entre les systèmes ou les éléments des systèmes sont des espaces relationnels qui nous donnent des informations qui permettent d'évaluer les ressources d'un système et d'anticiper les actions à mener.

© 2014 Tous droits réservés.

« communautés locales » ou « communautés ethniques », autant il est utilisé en France dans le sens d'un lien entre communautés, communautés ayant des caractéristiques communes et peu hétérogènes telles que les communautés religieuses ou scientifiques. Le terme « communautaire » est ainsi défini dans par *Le Robert, Dictionnaire d'aujourd'hui* (1994) : « Qui a rapport à la communauté, à une communauté ». Quant à « Communauté », elle renvoie à la définition plus précise : « Groupe social dont les membres vivent ensemble, ou ont des biens, des intérêts communs. », encore renvoyé plus explicitement à la notion de « collectivité ». Employer en France la notion de communauté, de travail communautaire en travail social se confronte au risque de confusion avec la notion de « communautarisme », à l'encontre de la philosophie recherchée. Il est ainsi plus compréhensible que le terme « collectivité » ou « action collective » en travail social ait remplacé cette notion première de « travail social communautaire », pourtant forte de sens.

III.2. Le développement de nouvelles formes d'interventions sociales

L'entrée de la sociologie dans les années 1970 a permis d'ouvrir les portes des techniques d'intervention en travail social et d'élargir les méthodes d'approches des individus. Si l'efficacité du travail social est axée sur la nécessaire modélisation théorie – pratique, elle passe dans le travail social par des méthodes d'intervention, qui se doivent elles-mêmes d'être efficaces et qui, dans cet objectif, ont été théorisées. Exemples : la gestalt, l'analyse transactionnelle, la systémie familiale, le béhaviorisme, la programmation neuro-linguistique. La notion d'efficacité dans sa globalité est prise en compte au fil des années par l'attention portée au contexte environnant de l'individu comme facteur de son bien-être physique et moral. Ces interventions vont se développer et, par leurs critères spécifiques, assurer l'entrée de la société dans une nouvelle ère du travail social, celle de l'intervention sociale d'intérêt collectif.

Selon Brigitte Bouquet et John Ward (2012), le développement des actions sociales collectives date essentiellement de l'après-guerre, avec le secteur associatif, notamment dans le cadre de « l'éducation populaire » et de l'« économie et humanisme ». La promotion collective était alors considérée comme le facteur primordial pour accroître les chances de l'épanouissement individuel. De plus, l'apparition de la catégorie des travailleurs sociaux-animateurs a assuré l'extension de ce courant. En effet, dès les années 1970 et 1980, les professions d'assistant de service social, d'éducateur, d'animateur et de conseiller en économie sociale et familiale constituent une catégorie, celle du travail social. Nous observons un passage du contrôle social à la médiation. Nous sommes dans un système de promotion de l'individu garanti par la promotion collective. L'intervention sociale d'intérêt collectif est une méthode de type macro-système ou méthode d'intervention indirecte. En ce sens, des territoires ou des ensembles de populations sont ciblés, plutôt que des personnes ou des groupes de personnes précis. Dans cette lignée et dès les années 1980, nous entrons dans l'ère des « dispositifs ». Ces dispositifs ont souvent été mis en place dans l'urgence à titre expérimental et ont pour autant perduré. Ils se sont greffés sur des idéologies anciennes. En effet, l'idée d'une territorialisation des interventions avait déjà été avancée par plusieurs administrations (réorganisation de la DDASS en 1964, création des clubs de prévention en 1956, etc.) et le travail social dit global faisait également à cette époque son entrée dans les Caisses d'Allocations Familiales. Les procédures qui caractérisent alors les

© 2014 Tous droits réservés.

nouveaux dispositifs s'inscrivent dans une évolution de plusieurs décennies de transformations internes au champ du travail social.

Ainsi, comme le souligne Jacques Ion :

> On se tromperait donc à considérer ces dispositifs comme les seuls produits des années 1980. Même si l'incitation des gouvernements de gauche a été forte et va jouer un rôle important dans la diffusion du modèle, celui-ci était déjà en germe depuis longtemps. Mais, côté politique, il se développait également sur un terrain favorable, irréductible lui aussi à la seule conjoncture (Ion, 2000, p.48).

Ion (1992) réalise une recherche sur la mise en œuvre du Revenu Minimum d'Insertion et aborde l'évolution de ce qu'il qualifie de « modèle », soit le nouveau dispositif lié à l'insertion qu'est le Revenu Minimum d'Insertion. Il définit ce dernier comme « l'ensemble complexe fait d'une part des techniques pratiques définissant les savoir-faire d'un métier et, d'autre part, des représentations de référence qui leur donnent signification ». Il annonce, en lien avec la création du dispositif RMI le passage d'un modèle à un autre. D'autres auteurs vont dans le même sens en déclarant l'émergence d'un social de « troisième type » (Donzelot, 1991), lié à la profusion des dispositifs en travail social. Ion souligne que la mise en œuvre d'un tel dispositif s'est accompagnée du renouvellement du recrutement des travailleurs sociaux et de l'homogénéisation en termes d'origine sociale de ces derniers, permettant d'atténuer les particularismes des métiers et de renforcer le travail partenarial et en l'occurrence collectif. Nous avons vu dans notre introduction de thèse à quel point la recherche initiée dans le domaine de l'insertion par Ion est proche de ce que nous introduisons en protection de l'enfance. Cette intervention spécifique par dispositif s'applique donc à des territoires plus ou moins étendus (ville, région, zone, etc.) :

> Une approche intergroupes est mise en place, dans le cadre de projets, pour résoudre des problèmes sociaux d'ensemble. On reconnaît que la conscience critique et le soutien social sont vitaux pour le développement de ressources qui généreront une meilleure santé et un environnement constructif pour tous les citoyens de la société (Heffernan, 1997). La méthode d'intervention indirecte est axée sur l'élaboration de liens sociaux, sur la participation active des usagers, sur le dynamisme des structures sociales. C'est l'organisation communautaire (OC) pour le Québec ou l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) pour la France (Bilodeau, 2005, p.117).

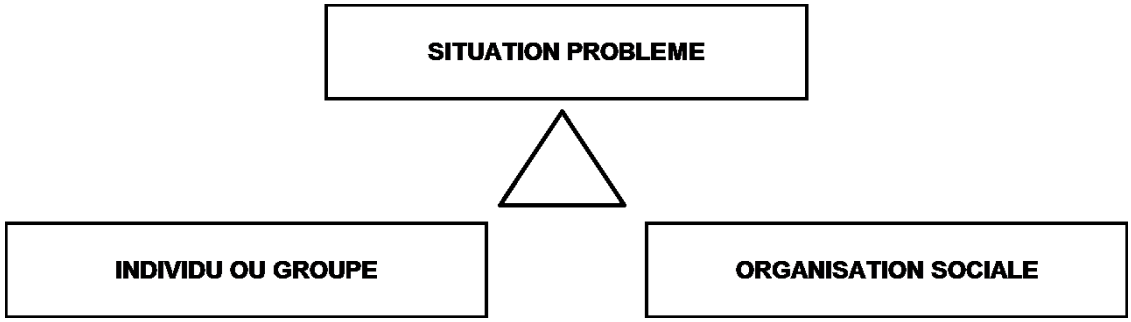
Cette intervention collective prend en France le terme de « développement social local ». Mejed Hamzaoui (2002) porte un regard critique sur la question, précisant qu'en identifiant un territoire où se croisent un ensemble de facteurs d'inégalités et d'injustice sociale, la localisation des problèmes liés aux questions de l'exclusion et du chômage massif constitue un « déplacement » du traitement catégoriel vers un traitement territorial des problèmes sociaux et conduit à une différenciation des règles et des procédures selon les spécificités individuelles et territoriales. Dans cette logique, le traitement différencié institue la catégorie territoire qui (ré) émerge dans la politique publique, d'une part comme espace de gestion des effets socio-économiques de la crise et, d'autre part, comme une « topologie sociale » qui fait une lecture de la société à partir du lieu

© 2014 Tous droits réservés.

et la mobilisation du territoire. Ici, la politique sociale différenciée et territorialisée induit l'idée que, par la lecture topologique, la catégorie territoire remplacerait les concepts de groupe et de classes sociales pour produire une nouvelle lecture du social et de la société. La mutualisation, la transversalité, la contractualisation deviennent les mots clés de ce nouveau courant.

Il s'agit d'avoir une approche globale territoriale, quand l'action sociale s'intéressait jusqu'alors à des publics cibles et de faire émerger une participation des habitants pour la définition de projets locaux en prenant appui sur la réalité sociale locale, alors que l'intervention sociale se contentait jusqu'alors d'avoir une démarche descendante.

Une nouvelle forme de modélisation relationnelle est possible :



Néanmoins, cette prise de conscience d'une organisation sociale, tiers médiateur dans la relation entre l'individu et le travailleur social n'est pas encore bien ancrée dans les pratiques professionnelles et l'intervention unilatérale travailleur social – individu n'est pas obsolète. Dès les années 1990, les discours des institutions sociales et médico-sociales sont empreints d'une valorisation d'une approche managériale du social, allant parfois jusqu'à l'idée « d'entreprise sociale ». Parallèlement, un élan est donné dans les années 1990 à l'évaluation des politiques publiques. Cet élan est manifeste par le décret du 22 janvier 1990, sous le gouvernement Rocard, créant le Comité interministériel à l'évaluation, le Conseil scientifique de l'évaluation et le fonds national de développement de l'évaluation. Ces nouveautés s'appuient sur un rapport de Patrick Viveret intitulé *L'évaluation des politiques et des actions publiques*, et remis en 1989 à Michel Rocard. Il y définit le principe de l'évaluation comme « un processus de jugement de la valeur d'une politique ». Nous entrons dans une nouvelle ère, celle de la culture de la contractualisation, de l'évaluation. Nous nous attarderons ci-après sur l'origine de ce courant et sur ses conséquences en différents champs, notamment en travail social.

© 2014 Tous droits réservés.

IV. Les années 2000 et la culture de l'évaluation : l'efficacité en question, l'ancrage de notre sujet de thèse

L'efficacité est un des critères de la démarche d'évaluation. Cette question de l'efficacité, au cœur de nos préoccupations, nécessitait d'être resituée dans l'histoire même du travail social afin de cerner l'impact actuel de l'introduction de cette « nouvelle » exigence, venue du New Public Management, sur les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux. Nous exposerons ici l'ancrage de l'évaluation et de la question de l'efficacité dans les différentes politiques publiques afin d'étudier plus précisément la manière dont cette question s'est invitée dans le champ de la santé, de l'Education et du travail social.

IV.1. Les « idées forces » de l'évaluation

« L'évaluation est devenue omniprésente, qu'il s'agisse de recherche ou de soins, d'individus ou de loi », c'est ainsi que débute un article de la revue Sciences Humaines d'Octobre 2009 consacré à la thématique de l'évaluation. Ce concept est aujourd'hui largement développé et utilisé dans divers champs comme ceux de la santé, de l'éducation ou encore du travail social. Issue de la culture managériale, l'évaluation vient s'imposer en France dès les années 1970 par le biais des politiques publiques avec l'idée d'une rationalisation des choix budgétaires afin d'assurer la maîtrise des dépenses, notamment celles de la Sécurité sociale et de l'Aide Sociale à l'Enfance. L'évaluation est définie par Hadji comme :

> L'acte par lequel on formule un jugement de « valeur » portant sur un objet déterminé (individu, situation, action, projet, etc.) par le moyen d'une confrontation entre deux séries de données qui sont mises en rapport : des données de l'ordre du fait, et qui concernent l'objet réel à évaluer ; des données qui sont de l'ordre de l'idéal et qui concernent des attentes, des intentions ou des projets s'appliquant au même objet (Hadji, 2000, p.25).

Comme nous l'avons déjà soulevé, l'ensemble des réformes menées depuis l'émergence de cette notion d'évaluation est rassemblé autour d'un courant appelé : le « New Public Management » qui consacre le passage de la culture des moyens à celle des résultats. Il tient compte de trois notions essentielles : the « efficiency » (efficience), the « effectiveness » (efficacité) et the « economy » (rendement). Imposée en France par le biais de la performance des services et de la qualité des prestations dispensées aux usagers, cette culture de l'évaluation se développe dans le champ du travail social grâce à la loi 2002-2 de rénovation de l'action sociale et médico-sociale. Dans la sphère médicale, les personnels se sont emparés beaucoup plus rapidement de cette question, la développe et l'adapte en créant des normes, des « référents », leur permettant de construire des indicateurs d'évaluation objectifs. Le secteur sanitaire devient pilote en matière d'évaluation et la première loi spécifique à ce domaine, celle du 31 juillet 1991 sur la réforme hospitalière, impose l'obligation d'évaluer les pratiques et s'enquiert de la qualité des prestations. Là encore, c'est par le critère de qualité des prestations que s'est introduite dans le champ médical en France cette question de l'évaluation. Cette obligation sera renforcée par l'ordonnance du 24 avril 1996 qui crée l'Agence Nationale d'Accréditation et d'Evaluation en Santé

© 2014 Tous droits réservés.

(A.N.A.E.S) et institue la procédure d'accréditation, liée à l'évaluation externe. Un arrêté du 26 avril 1999 spécifiant des normes techniques et des recommandations de bonnes pratiques confirmera l'évolution du secteur ; l'objectif visé étant celui d'améliorer la qualité des prestations offertes aux usagers. *In fine*, nous observons que l'évaluation se dresse en France à travers le critère majeur de la qualité des prestations, que ce soit dans le domaine du médical et/ou du social, mais que le critère de « rationalisation » s'invite aussi dans la démarche, pour parvenir à une « efficacité » de ce champ, telle que nous l'avons définie dans le chapitre consacré à cette notion, induisant inévitablement le passage de la culture des moyens à celle des résultats dans le champ des politiques publiques.

Le champ de l'éducation se trouve lui aussi aux prises avec cette évolution. Claude Thelot, directeur du service évaluation et statistiques au Ministère de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur de 1990 à 1998 a joué un rôle important dans l'ancrage du « New Public Management » au sein de son institution. Il a cherché à concilier plusieurs conceptions : l'obligation de rendre compte des progrès réalisés par le système éducatif (à l'image de l'obligation de résultat anglo-saxonne), le développement et le renforcement des méthodes d'évaluation inspirées du New Public Management et l'inscription de ces évaluations dans un espace de comparaison internationale par le biais des enquête de grande envergure de l'Organisation de Coopération et de Développement Economique (Exemple : les enquêtes PISA évaluent régulièrement les performances scolaires des élèves de 15 ans dans une trentaine de pays partenaires et membres de l'O.C.D.E. Elles évaluent l'acquisition des savoirs et savoirs faire essentiels à la vie quotidienne au terme de la scolarité obligatoire). Cette entrée du « New Public Management » dans le champ de l'éducation, à l'heure où les Etats-Unis s'efforcent de stopper les politiques de démocratisation de l'école s'interrogeant sur les bénéfices de celle-ci, s'est traduite essentiellement par la promotion des critères d'efficacité et d'efficience. Selon Romuald Normand, chercheur à l'INRP à l'Université de Lyon 2 :

> Alors que les années 1980 témoignaient d'une tentative partielle de récupération des conclusions de la sociologie des inégalités, les années 90 ont été marquées par un souci d'améliorer le pilotage du système éducatif en termes coût-efficacité et d'introduire une culture de l'évaluation, en adoptant le répertoire modernisateur et managérial marquant les réformes de l'administration publique.[15]

De leur côté, la plupart des professionnels de l'action sociale ont déployé une énergie non négligeable pour éviter l'introduction de la pratique d'évaluation en leur champ, critiquant sa pertinence dans le domaine de l'accompagnement social. Reprenant les articles de presse des années 1990, nous retrouvons des positionnements de résistance sur ce sujet. Dans la revue Vie sociale de septembre/octobre 1990, Dutrenit analyse ces réticences :

> Lorsque le Groupe d'Etudes Coordonnées des Effets de la Politique Sociale a été créé (en 1981), les travailleurs sociaux avaient, à l'époque, une attitude de retrait face à

[15] Romuald Normand, chercheur I.N.R.P – Université Lyon 2. *L'obligation de résultats et les recompositions de l'Etat évaluateur en éducation. La trajectoire française*. Texte provisoire. UMR Education et Politiques, p1.

© 2014 Tous droits réservés.

> l'évaluation. Dans un contexte de crise économique, il leur semblait que la finalité cachée de celle-ci était la recherche de rationalité économique et le souci de réduction de financements. Mais d'autres raisons peuvent expliquer cette réticence. Les travailleurs sociaux étaient et sont encore dans un état d'incertitude critique dû à une absence de théories fondamentales sur l'assistance et d'un manque de techniques rationnelles et adéquates. De ce fait, il y a impossibilité pour eux de partager des critères communs pour évaluer les actes professionnels quotidiens (Dutrenit, 1990, p.10).

Le *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale* est plus nuancé sur ces résistances et souligne une division des acteurs du social sur cette question de l'évaluation :

> Evaluation impossible, déclarent alors ceux pour qui une action fondée sur la relation entre des sujets ne peut faire l'objet de mesure au risque d'une déshumanisation et d'instrumentalisation de l'action sociale. Indispensable, revendiquent ceux pour qui il s'agit de sortir de l'obscurantisme pour communiquer et donner des garanties de qualité des interventions (Barreyre, Bouquet, 2008).

L'émergence de ce concept d'évaluation dans le champ social a donc rencontré de nombreux obstacles. Sous ce prisme,

> L'évaluation se réduit à n'être qu'un simple moyen d'ajustement aux commandes politiques et institutionnelles, à la satisfaction des besoins des clients, consommateurs qu'il conviendra dès lors d'éduquer en conséquence. L'évaluation devient une caractéristique des processus de rationalisation de la gestion, au risque d'une atrophie de toute pensée ouverte, de toute élaboration clinique (Boutanquoi, Minary, 2008, p.9).

Les usagers deviennent des clients-consommateurs, qu'il s'agit de satisfaire en tous points. C'est peut-être ici que se trouve la clef de son ancrage dans le champ des politiques publiques. Nous avons vu que l'évaluation s'est imposée en France par le biais du critère de « qualité ». Toutefois, lorsqu'il est fait état de la « qualité » dans les textes, celle-ci n'est jamais déconnectée de la « qualité des prestations ». La standardisation par le biais de « normes » qui s'invite en ces champs traduit une rationalisation forte et attendue par cette exigence d'évaluation. A ce titre et selon la définition exploitée dans la recherche, ne vaut-il pas mieux ici parler d'efficacité que de qualité ? C'est ce qu'ont sans doute rapidement perçu les travailleurs sociaux. Cette impression négative de l'évaluation chez les travailleurs sociaux, vue comme une application masquée du concept d'efficacité en leur domaine, nous a amenée à développer plus finement une analyse scientifique de cette notion et de ses enjeux dans l'action sociale générale et plus particulièrement dans le champ de la protection de l'enfance.

© 2014 Tous droits réservés.

IV.2. Qualité ou efficacité en travail social ?

L'entrée dans l'ère de la contractualisation et de l'évaluation du travail social a rendu possible la tentative de normalisation des prestations en ce champ. La qualité fut dès lors le critère utilisé pour qualifier la finalité des actions menées, de même que les « bonnes pratiques » espérées se sont appuyées sur cette notion, dont la définition est des plus évidentes pour le sens commun. Cette notion de qualité semble pourtant dépourvue d'idée de « rationalisation » alors que l'émergence de l'évaluation dans le champ du travail social est marquée de cette réalité. C'est en ce sens que nous exposerons plus amplement notre choix de nous intéresser à la question de l'efficacité, au-delà de celle de la qualité. Parler de la qualité nécessite d'appréhender l'origine de ce terme et son apparition dans notre société. Et nous verrons comment cette notion de qualité a supplanté celle de l'efficacité dans l'introduction de l'évaluation en France, tout en s'attachant à répondre aux mêmes attentes de rationalisation.

IV.2.1. Une pluralité de sens

L'emploi du terme « qualité » a profondément évolué au cours de l'histoire. Selon Frederic Mispelblom Beyer (1995), son origine est à attribuer à Aristote qui usait de ce terme pour désigner une caractéristique immuable. Descartes en fait ensuite un attribut, une propriété, scientifiquement éprouvée et testée. L'auteur précise que les qualités sont relatives et peuvent être déconstruites selon l'environnement, le contexte, dans lequel elles s'inscrivent[16]. Les qualités ne peuvent donc se penser qu'en référence au jugement social et à la position sociale de la personne qui juge : la qualité est dès lors socialement et culturellement construite. Socialement construite car dépendante de la diversité sociale des acteurs en présence et culturellement construite car liée au capital culturel de ces mêmes acteurs : Frederic Mispelblom Beyer parle de "stocks de mots » qui permettent de comparer ces états « de qualité », grâce à la connaissance et au langage dont on dispose. Cette possibilité pour chacun d'interpréter la notion de qualité est sans aucun doute un des éléments fondateur de la concrétisation de l'entrée du travail social dans le champ de l'évaluation : améliorer la « qualité » des prestations sociales et médico-sociales ne pouvait être remis en question par les travailleurs sociaux, soucieux des usagers dont ils ont la charge. Ceci d'autant plus que « la qualité » est une notion valorisante, supposée positive et que chaque travailleur social a pu lui donner un sens, en fonction de ses propres représentations. De plus, au-delà d'y voir une visée traditionnelle comme l'explique Frederic Mispelblom Beyer :

> La qualité est l'un de ces biais par lesquels les entreprises jouent un rôle sociétal et développent une politique qui, en voulant le « bien » de ceux à qui elles s'adressent, vise à les fidéliser et à les rendre dépendants des produits et des services proposés par ces entreprises (Mispelblom Beyer, 1995, p30).

---

[16] Il souligne par exemple la qualité de la Terre, que les savants ont considéré comme « plate » pendant de longues années, avant de s'accorder, après épreuve scientifique, sur le fait que celle-ci était « ronde ». La qualité de la Terre a donc été transformée (Mispelblom Beyer, 1995, P80).

© 2014 Tous droits réservés.

nous pouvons y déceler une vision classique du point de vue des acteurs en charge de réaliser/concrétiser ces produits et services. Au-delà des procédures et des certifications pour produire la « qualité », chacun peut y trouver une référence positive, basée sur d'éventuelles méthodes anciennes de production de ces mêmes biens et services. Ces biais paraissaient dès lors tout à fait adaptés à la culture du monde du travail social en prônant l'évolution des pratiques adaptée au rythme de chacun ; chacun définissant à sa manière son rythme de travail pour parvenir à « la » qualité.

Nous posons l'idée que l'entrée dans l'ère de l'évaluation par le biais de la qualité fut adaptée au monde du travail social et qu'elle fut également stratège lorsqu'on compare les évolutions liées à la qualité dans le domaine de la production : en effet, dès 2002, la qualité totale semblait déjà avoir devancé les « démarches qualité », comme nous l'étudierons plus concrètement dans la partie suivante, et pourtant, c'est en ce sens et dans la suite de son entrée dans le champ médical, qu'elle fait son apparition en travail social, associée à l'évaluation. Le sens qui lui est dès lors donné, avec un objectif souvent de rationalisation budgétaire, semble plutôt s'inscrire dans le courant de l'évaluation, où l'efficacité est la finalité des process, la qualité étant l'un des critères nécessaires à cette efficacité recherchée. D'ailleurs, davantage qu'un critère nécessaire à l'efficacité, nous pourrions voir dans la qualité un argument de « vente » ou davantage ici de communication autour des bienfaits du travail social, qui, comme dans le domaine de la production, masque par ce terme évocateur les économies décidées par le politique. Nous allons maintenant voir en quoi le public visé semble être déterminé différemment selon qu'on parle de qualité ou d'efficacité, ce qui sous-tend aussi notre choix de recherche.

IV.2.2. La qualité, vecteur d'efficacité

Il semble que la société ait historiquement oscillé entre une considération de la « qualité » comme globalisante voire « normalisante », et une « démarche qualité » où chaque étape de la production imposait la validation de la qualité de la procédure déterminée. En France, il nous faut mettre en lien ce constat avec l'évolution industrielle, marquée par la rupture avec le taylorisme : à la fin du Xxème siècle, nous passons d'un monde de rationalisation à un autre. Pour aller un peu plus loin, nous pouvons souligner que les « démarches qualités » se sont fondées sur le système taylorien en instaurant des procédures et des contrôles liés à la réalisation des tâches de production : dès 1970 en France, la multiplication des spécialisations des tâches atteint son apogée. Un des traits majeurs de ce courant est l'apparition et la généralisation des systèmes de normalisation, qui portent essentiellement sur la qualité mais aussi sur les produits, le développement dit durable, ou encore les normes sociales. La démarche consiste en la consignation écrite de procédures, consignation qui est réalisée par les exécutants eux-mêmes. Cette démarche « qualité » s'entend à la fois lorsque produits et services sont évoqués. Toutefois, Frederic Mispelblom Beyer (1995) les distingue selon trois critères : les services ne sont pas tangibles, contrairement aux produits ; le facteur humain joue un rôle décisif pour les services (bien qu'il attire la vigilance sur les relations physiques et symboliques qu'entretiennent les acteurs les uns par rapport aux autres et qui pourraient rapprocher ces produits et services) et le moment et le lieu de production ne sont généralement pas les mêmes dans la démarche d'élaboration de « produits » alors qu'ils sont souvent identiques dans celle dite des « services ».

© 2014 Tous droits réservés.

En 1947, dans la logique de ces démarches de qualité totale, naissent les « normes ISO 9000 ». Elles ne permettent pas l'amélioration de la qualité ni des conditions de travail mais visent surtout la normalisation pour l'intégration des entreprises et services sur un marché européen commun. La démarche ISO consiste à la recherche de la qualité des produits industriels et des services. ISO signifie International Organisation for Standardisation et se compose de 75 pays membres. L'entreprise qui souhaite bénéficier du label ISO doit être certifiée ISO et cette certification passe par une série d'engagements que doit prendre et mettre en œuvre l'entreprise. Dès lors, l'intérêt pour cette entreprise est de pouvoir jouer d'une image de marque sur le marché des services et produits. Ces normes sont aujourd'hui déclinées : la norme ISO 9000 expose les principes d'un système de management de la qualité et en définit la terminologie. La norme ISO 9001 : « Systèmes de management de la qualité – Exigences » énonce les exigences relatives à un système de management de la qualité pour une utilisation interne ou à des fins contractuelles ou de certification. La norme ISO 9004 pose quant à elle des « Systèmes de management de la qualité - Lignes directrices pour l'amélioration des performances ». Cette norme, prévue pour un usage en interne et non à des fins contractuelles, porte notamment sur l'amélioration continue des performances mais également du management. Pour terminer, citons la norme ISO 10011 intitulée : « Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental ». Dans l'analyse de notre recherche, nous verrons à quel point le management repensé par ce New Public Management est en capacité d'aboutir à des transformations fortes de l'ensemble des rapports de travail.

Ces normes apparaissent comme la tentative de définir une cohérence de « la qualité de la conformité aux procédures », comme le souligne Philippe Bernoux :

> Ces normes contiennent une visée organisationnelle selon laquelle les acteurs régleraient eux-mêmes leurs comportements sur des codes de conduite menant à la performance globale de l'entreprise. L'objectif est d'aboutir à une sorte d'harmonie obligée entre les contributions individuelles, l'activité collective et l'efficacité ultime du process auquel il s'agit de concourir (Bernoux, 1985, p225).

La normalisation des produits et services, qui partent du principe d'une « qualité de la conformité aux procédures » par ces normes déclinées, se trouve au centre de la conception de la qualité totale en France. Les salariés, par bonne volonté et conscience professionnelle, répondent à ces exigences en mettant en œuvre les procédures définies visant à la qualité. Le travailleur est « soumis » aux orientations de l'Entreprise et les « normes » apparaissent comme des nouvelles prescriptions à respecter pour ce dernier. A contrario, c'est bien le client qui est la cible de la démarche qualité. Si cet état d'esprit était déjà particulièrement présent, de par le choix du terme « qualité » en lui-même qui renvoie expressément aux utilisateurs, il devient encore plus prononcé dans cette nouvelle conception de la qualité, quitte à ce que le client soit désormais l'acteur dominant du système qualité. Toutefois, alors que la France connaît cette expansion des « démarches qualités », et une mobilisation du secteur social en ce sens comme l'indique Thérèse Levene dans sa thèse : « Les centres d'aide par le travail ont découvert le référentiel ISO 9000 depuis quelques années. Au même titre que la SNCF, la Poste, les Banques, « 10% des établissements sociaux et médico-sociaux seraient aujourd'hui disposés à engager spontanément

© 2014 Tous droits réservés.

une démarche qualité » » (Levene-Couke, 2005, p42), le Japon, dès les années 1950 revient sur le principe de spécialisation et réintègre la qualité dans la démarche globale de l'Entreprise en y faisant référence tel un « idéal de management ». Fort du succès économique de ce pays, la France prend modèle en tentant d'importer les « cercles de qualités » soient des cercles d'échanges internes aux entreprises, basés sur un modèle de démocratie participative des salariés. Cette transposition est rendue possible grâce au contexte sociétal français : nous sommes à l'aune de la révolution de 1968 et il s'agit d'une opportunité pour les français d'échanger sur leurs conditions de vie, de parler de la qualité de celles-ci et de l'associer par opportunité à la qualité des produits élaborés en entreprise. Selon Frédéric Mispelblom Beyer (1995) : « La qualité devient une préoccupation de moins en moins spécialisée, qui s'articule à la modernisation des entreprises en général. On peut se demander, si, à moyen terme, la spécificité des démarches qualité se justifiera encore et si elle ne tendra pas à disparaître ».

D'autre part, la démarche qualité devient de plus en plus associée à la question de la rationalisation budgétaire. Comme le précise Jean-Marc Dutrenit :

> On parle maintenant de qualité totale et de développement durable. Il s'agit de trouver les formes de développement qui présentent le meilleur rapport avantage/coût pour tous les acteurs concernés par ledit développement. Les normes ISO et les certifications auxquelles leur adoption donne lieu se multiplient dans le monde entier. Le secteur médical développe de son côté l'accréditation. Selon certains, le développement de la qualité permet d'économiser jusqu'à 30% d'un budget annuel dans une organisation (Dutrenit, 2001, p17).

Nous pensons qu'au-delà de la nécessité de « faire de la qualité » pour obtenir un « produit de qualité » et de certifier à chaque étape la démarche, la qualité est devenue au fil du temps, dans la conception d'entreprise, un idéal. Appliquée à la protection de l'enfance, nous parlons plutôt d'une conception de la qualité sous forme de « démarches ». En effet, dans l'esprit, nous sommes davantage dans un système qui souhaite assurer une qualité des étapes menées, mais surtout - et au-delà d'un idéal final de qualité - une efficacité du système. Il s'agit donc de faire de la qualité un critère pour chaque étape de la démarche globale. Ceci d'autant plus que le dispositif que nous étudions est « spécialisé » en tâches : le recueil, le traitement et l'évaluation et en cela, ces « tâches » nécessitent d'être évaluées, au-delà de la qualité, pour une efficacité globale du système.

IV.2.3. Quand la qualité vient masquer l'efficacité exigée

D'emblée nous pouvons énoncer que quoi que nous utilisions comme terme : efficacité ou qualité, nous ne sommes pas déconnectés des rapports sociaux de productions. Frédéric Mispelblom Beyer (1995) souligne que les rapports du Docteur Villermé sur la situation de la classe ouvrière en France en 1840 témoignent déjà que « la qualité des produits dépend de l'état du rapport de force existant entre producteurs, commerçants et consommateurs ». Cette observation est à mettre en lien direct avec notre sujet de thèse : les acteurs y tiennent une place centrale. Nous le verrons ensuite lorsque nous aborderons la traduction de la question de

© 2014 Tous droits réservés.

l'efficacité par les professionnels. Néanmoins, certaines nuances sont nécessaires : faire le choix de « la qualité », c'est s'intéresser implicitement au consommateur, au client ou encore à l'usager. C'est s'assurer que la prestation rendue sera de qualité pour ces derniers. La question des moyens de production, de la contextualisation paraît absente de cette conception. Nous observons toutefois l'idée d'un rapport de forces utile à la mise en œuvre de la qualité, mais il semble moins prégnant que lorsqu'on parle d'efficacité. Parler d'efficacité, c'est s'attacher au résultat, à la mesure et le rapport de force est plus fondamental : on dira rarement qu'un travailleur social est « de qualité », on dira plus facilement aujourd'hui que ce dernier est « efficace ». L'efficacité semble davantage sous-tendre les rapports de travail existants pour l'acteur et sa possibilité à en faire bouger les curseurs, afin de rendre le dispositif plus ou moins « efficace ».

Jean-Marie De Ketele et François-Marie Gérard, grâce à *La qualité et le pilotage du système éducatif* (2007), délimitent au mieux cette impression. En effet, ils s'intéressent à la question du pilotage du système éducatif sous l'angle de la « qualité » et ils emploient la métaphore du « pilote dans l'avion », mettant en exergue l'absolue nécessité pour l'ensemble des acteurs d'harmoniser l'amont et l'aval du vol pour que ce dernier se passe au mieux. Ils soulignent que seule la qualité du pilotage du pilote de l'avion ne suffit pas à ce que le vol se déroule au mieux : ils estiment que toutes les étapes, avant et après le vol en lui-même nécessitent d'être elles aussi de « qualité ». Cette remarque est tout à fait pertinente, tant la qualité concerne le travail réel, voire le travail réalisé et s'attarde peu sur le travail prescrit. Or, dans notre recherche, nous nous arrêtons à la fois sur le travail prescrit et celui réalisé. De plus, il y a un aspect économique qui est occulté dans la démarche qualité et qui est pourtant bien présent, comme nous l'avons souligné précédemment. Cette rationalisation, patente dès les années 1970 en protection de l'enfance dans les différents rapports, comme celui de Bianco-Lamy dont le sous-titre : *Rationalisation des Choix Budgétaires* est évocateur, s'installe dans les politiques publiques par le biais de l'évaluation et le critère de qualité masque dès lors parfaitement la question de l'efficacité.

En conclusion, parler uniquement de « qualité » en travail social serait pour nous estomper l'impact de cette culture de l'évaluation sur les relations de travail et notamment des acteurs au centre des dispositifs. Si la qualité est un objectif sur lequel chacun s'accorde et qui reste un élément essentiel des démarches d'évaluation, il ne nous semble pas que ce critère à lui seul puisse globaliser les finalités de la question de l'évaluation, telles la mutualisation ou encore la rationalisation. Parler de qualité, c'est jouer sur les mots et faire fi du réel impact de cette culture sur le quotidien des professionnels en travail social. C'est en cela que la qualité apparaît pour nous un des critères de l'efficacité et que nous pensons l'efficacité comme critère idoine à notre recherche. Michel Chauvière, dans son ouvrage *Trop de gestion tue le social* (2010) vient conforter parfaitement cette idée en soulignant à quel point la qualité se situe entre la norme et la stratégie en travail social :

> La démarche qualité est une norme tout à la fois commune, séductrice et fétichisée par ceux qui la préconisent. Commune, parce qu'elle est recevable par le plus grand nombre, chacun ayant facilement une image voire une expérience personnelle ; séductrice, parce que la qualité manipule le meilleur, le juste, l'immédiat ; fétichisée, parce qu'elle paraît naturellement pouvoir incarner les intérêts ou les désirs les plus

© 2014 Tous droits réservés.

> fondamentaux des personnes concernées. Finalement, ayant la propriété de concerner simultanément les procédures, les idéologies et les représentations, ce complément technique des politiques d'offre semble aujourd'hui l'un des outils les plus subtils de la transition marchande. [….] La démarche qualité serait donc cette potion magique capable de réconcilier le commerce et la morale (Chauviere, 2010, p66).

V. La question de l'efficacité en protection de l'enfance

Nous venons d'expliciter en quoi le concept d'efficacité s'est ancré au cœur de notre recherche. Nous avons exposé ce dernier à travers une interprétation de sa signification et de ses bénéficiaires dans l'histoire générale du travail social. Nous soulignerons dans cette partie son intérêt et son évolution sous le prisme de la protection de l'enfance, mission sur laquelle s'est centrée notre étude. Nous exposerons les exigences d'efficacité observées vis-à-vis de l'enfant et de sa famille à travers l'histoire et comment la société s'est adaptée, a réagi à celles-ci, notamment par la création d'une organisation spécifique, en gestion directe de cette thématique et de ce public.

V.1. Histoire de la protection de l'enfance au regard de l'attente d'efficacité

Pour aborder la question de la protection de l'enfance, nous reviendrons ici sur les travaux de Pierre Verdier, avocat et auteur d'ouvrages en protection de l'enfance, notamment celui intitulé *L'enfant en miette* paru en 1997. Nous avons repris ici un tableau de synthèse sur l'histoire de la protection de l'enfance qu'il a développé lors des journées de l'Association Nationale des Professionnels et acteurs de d'Action Sociale, médico-sociale et sanitaire en faveur de l'Enfance et de la famille (ANPASE) le 14 octobre 2003. Nous l'avons modifié en tenant compte de l'année 1956 qui, pour nous, représente une avancée significative dans le champ de la protection de l'enfance, ainsi que l'année 2007 ; époques non retenues à l'époque de la rédaction (2003) par Pierre Verdier. Nous nous appuierons sur le tableau ci-dessous pour construire cette partie.

Logique	Representation des parents	Mission principale
Charité	Inconnus	Sauver les enfants
Assistance (1793-1904)	Absents	Remplacer les parents
Protection (1889)	Déchus	Protéger les enfants
Assistance educative (1956)	Ayant des devoirs	Prévenir
Soin (1970)	Défaillants	Réparer
Proposition d'un service de solidarité (1984)	Usagers	Soutenir
Citoyenneté	Citoyens	Responsabiliser
Réforme de la protection de l'enfance (2007)	Clients	Contractualisation - Protéger / Prévenir

V.1.1. Une prise en compte des enfants délaissés antérieure à l'assistance sociale

L'Eglise et les hôtels-Dieu jouent un rôle fondamental dans la prise en charge des enfants abandonnés, qu'on appelle à l'époque les enfants « délaissés » voire « exposés » et ce dès

© 2014 Tous droits réservés.

l'époque de la charité. L'objectif prioritaire est celui d'assurer la survie des enfants abandonnés. Pour exemple, les conciles de Vaison (442) et d'Arles (443) énoncent une série de mesure visant à protéger les enfants exposés :

> Celui qui recueillera un enfant abandonné le portera à l'église où le fait sera certifié. Le dimanche suivant, le prêtre annoncera aux fidèles qu'un nouveau-né a été trouvé, et dix jours seront accordés aux parents pour reconnaître et réclamer leur enfant (Terme et Monfalcon, 1840, p. 79).

Dans le contexte de l'époque, l'organisation de recueil des enfants abandonnés s'apparente clairement à une situation d'esclavage organisé, sous couvert d'une lutte contre la mort de ces enfants exposés. Il faudra attendre les années 700 et suivantes pour que des initiatives individuelles émergent et assurent le recueil des enfants trouvés, sans « revente » de ces derniers. Ceci se développe grâce à la création d'hospices pour enfants ou encore grâce aux possibilités d'adoption offertes, sans contrepartie demandée aux fidèles des paroisses. A cette même époque émergent les « tours » qui assurent le recueil des enfants abandonnés. Le « tour » est une sorte de tourniquet placé dans le mur de l'hospice qui acceptait le dépôt anonyme et le recueil secret de l'enfant. Les premières traces d'un tour sont découvertes à Milan et datent de 787. Les enfants abandonnés sont alors davantage considérés : les tours se multiplient pour lutter contre une mortalité de plus en plus forte. La reconnaissance officielle de ce système de recueil se situe entre les années 1100 et 1700 et devient obligatoire par le décret du 19 janvier 1811 qui introduit le tour en ces termes, comme l'explique Pierre Verdier (2003) : « Dans chaque hospice destiné à recevoir les enfants trouvés, il y aura un tour où ils devront être déposés ». Ce décret constitue la première « charte des enfants assistés » et organise le service de recueil de ces derniers. Le cadre juridique décliné de ce décret sera valable durant tout le XIXe siècle : le rôle déterminant de protection de l'enfance sera confié aux hôpitaux et aux hospices même si le placement familial continue, malgré tout, de prospérer.

Ce système ne fait toutefois pas l'unanimité et de nombreuses revendications s'élèvent pour voir disparaître cette organisation du recueil des enfants : d'aucuns argumentent que le principe du tour encourage la « dépravation » : « Ils portent un préjudice très grave à la morale publique, puisqu'ils persuadent les mères qu'elles sont libres de s'affranchir des devoirs de la maternité » (Laplaige, 1989). Pour autant, l'abandon est considéré comme un acte répréhensible et la mère qui expose son enfant risque des peines (fouet, amende honorable, bannissement), toutefois moins lourdes qu'en cas d'avortement, sanctionné par la peine de mort. Cette logique de protection des enfants de l'époque est remise en cause par les nombreux dérapages dans la mise en œuvre. Par exemple, des dérives dans l'adoption des enfants sont constatées : en échange de rétribution financière, ces enfants sont confiés à des paroissiens. Certaines mères, en difficulté économique pour assumer la charge de leurs enfants, se font recruter comme nourrices par les hospices locaux, abandonnent leurs propres enfants, et, grâce à un signe de reconnaissance porté à l'enfant remis récupèrent ce dernier contre rétribution au sein de leur foyer. Il n'est pas évident ici de définir une efficacité de ce système : le souci de lutter contre la mort et d'accueillir les enfants abandonnés, soit la conception charitable de cette mission, se combine à la logique marchande par les bénéfices engrangés par l'Eglise dans le cadre de la vente des enfants ou de la

© 2014 Tous droits réservés.

force de travail de ces derniers. L'efficacité et/ou les bénéfices de la protection de l'enfance pour les bénéficiaires que sont les enfants, reste donc toute relative.

V.I.2. De l'assistance sociale à la protection des enfants

En 1889, la loi Roussel sur la protection des enfants maltraités et moralement abandonnés est votée. Peu à peu se développe l'idée d'une action plus globale en faveur de l'enfance. Cela sera confirmé avec la loi du 19 avril 1898 sur la répression des violences sur les enfants et par la loi du 27 juin 1904 sur les enfants assistés, qui, si elle reste une loi de police et de sûreté, est aussi une loi de prévention, de protection et d'aide sociale. Avec ces lois sont créés les services d'Aide sociale à l'enfance, et on assiste à la mise en place des bureaux d'abandon. Cette loi de 1889 donne la possibilité au tribunal de grande instance de prononcer une déchéance de puissance paternelle, parfois même sur des enfants à naître. Pour la première fois, le législateur protège l'enfant contre ses parents. L'évolution est fondamentale et confirmée par la profusion législative et la naissance du droit pénal spécifique aux mineurs par les lois du 12 avril 1906 et du 22 juillet 1912. Nous nous trouvons ici dans une « dimension institutionnelle protectrice », comme le souligne Robert Lafore (2010) dans *Les mutations institutionnelles de la protection de l'enfance : sens et portée*. Mais cette loi, qui a mis six ans à être votée par les différentes chambres (de nombreux allers et retours ont modifié le texte d'origine car touchant à des valeurs et/ou idéologies d'époque) omet de prendre en considération d'autres situations d'enfants en danger. En effet, le profil des enfants concernés par la protection de l'enfance évolue et les hospices se trouvent confrontés, au-delà de mineurs considérés comme à protéger, à des mineurs dits « dangereux ». C'est sans doute ce qui annoncera l'ordonnance du 2 février 1945 qui jettera les bases de l'enfance délinquante.

V.1.3. L'organisation de la protection de l'enfance

Le case-work, nouvelle méthode de travail social importée des Etats-Unis, comme nous l'avons approchée dans un précédent chapitre, se développe en Europe et en France. Cette méthode est centrée sur la personne, et voit l'institution de services qui se préoccupent spécifiquement de l'enfance. Car en effet, la méthode du case-work prônée à l'époque offre les prémices du courant médico-social et avec lui l'idée que les individus sont responsables des difficultés qu'ils rencontrent. Il s'agit de trouver des réponses intrinsèques aux difficultés des individus, les inégalités sociétales ne pouvant être uniques causes de celles-ci. A la libération de 1945 est votée l'ordonnance du 2 février 1945 relative à l'enfance délinquante. Une nouvelle ère de la protection de l'enfance voit le jour, où l'enfant est – dans la lignée du courant en œuvre en travail social - « scindé » en deux axes : l'un judiciaire (l'enfance délinquante) et l'autre administratif (protection). La préoccupation majeure de l'après-guerre reste cependant d'éviter le placement des enfants : la prévention se développe et nous assistons à deux moments historiques qui incarnent cette nouvelle vision de l'enfance (et forme la base de la vision du système actuel) :

- ✓ l'ordonnance du 23 décembre 1958 : l'assistance éducative voit le jour dans le code civil. Le système est alors réuni sous une vision familialiste et le juge des enfants devient pivot de la protection de l'enfance. Il émerge une forte perméabilité entre le

© 2014 Tous droits réservés.

droit et le social. Le juge « clinicien » devient le juge « garant des droits », comme le souligne Dominique Youf (2010) dans *Une mutation de la protection de l'enfance* ;

- ✓ le décret du 7 janvier 1959 qui précise les modalités d'organisation de l'assistance éducative et qui développe la prévention.

Le 30 juillet 1964 verra également la création des directions départementales de l'action sanitaire et sociale, appelées « D.D.A.S.S », garantes de la mise en œuvre de l'assistance éducative.

V.1.4. De la protection de l'enfance à la responsabilisation des parents

Deux rapports : Dupont-Fauville de 1973 et Bianco-Lamy de 1980 vont formaliser les principes naissants de la protection de l'enfance, soit principalement l'idée que les parents sont porteurs de devoirs, et proposer la modernisation de l'Aide Sociale à l'Enfance. Ils promeuvent la création d'un service de la « solidarité » familiale.

La décentralisation continuera ainsi à renforcer les compétences des acteurs en ce sens :

- La loi du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales donnera des dispositions générales visant à la coordination des institutions sociales et médico-sociales ;

- La circulaire du 23 janvier 1981 traitera de la protection de l'enfance dans tous ses aspects ;

- La loi du 22 juillet 1983 transfèrera les responsabilités de l'Aide Sociale à l'Enfance aux présidents des Conseils généraux et donc aux départements.

Dès les années 1980, la société est face à une instabilité législative et la responsabilisation des parents vis-à-vis de leurs enfants devient un objectif premier de régulation du système. Il s'agit de faire des parents des « individus citoyens ». Dans ce contexte, de nombreux textes émergent sur la thématique même de l'enfance et ce de manière parfois contradictoire :

- L'affermissement des droits propres des enfants (22 juillet 1987, 8 janvier 1993, Convention internationale des droits des enfants le 20 novembre 1989) ;

- Le renforcement du droit et de la responsabilité des familles : la loi du 6 juin 1984 relative aux droits des familles et des enfants dans leurs rapports avec les services de l'Aide Sociale à l'Enfance réaménage le statut des pupilles de l'État et vise à maintenir ou à restaurer le droit des familles amenées à bénéficier de l'intervention de l'Aide Sociale à l'Enfance. Ce texte sera complété en 1985 par les décrets sur les droits des familles, les pupilles de l'État et l'agrément des adoptants. La loi du 6 janvier 1986 procède, quant à elle, à une réécriture d'une partie importante du titre II code de l'Action sociale et des familles consacré à l'Aide Sociale à l'Enfance afin d'adapter les textes à l'évolution des

© 2014 Tous droits réservés.

pratiques. La démarche de responsabilisation et non plus celle d'assistanat s'inscrit au cœur des textes législatifs.

- La répression des familles par les lois du 10 juillet 1989 relatifs aux mauvais traitements sur mineurs et celles des 17 juin 1998, 2 janvier 2004, 9 mars 2004 et 31 mars 2006.

L'instabilité est consubstantielle à ce secteur d'activité publique : plus d'une quinzaine de rapports entre 2000 et 2006 et deux lois prononcées en 2007 : une sur la prévention de la délinquance et l'autre sur la protection de l'enfance.

L'efficacité de la protection de l'enfance passe ici par une judiciarisation forte du système et ce jusqu'en 2007, année qui marquera la tentative de réguler l'organisation autour d'une « déjudiciarisation » des relations entre acteurs et familles. Nous ne manquerons pas d'observer les conséquences manifestes de ces évolutions récentes, traduites par les professionnels dans leurs rapports de travail au quotidien.

V.1.5. L' institution départementale, chef de file de la protection de l'enfance

A. Le choix du terme « institution »

Le terme d'« organisation » pour identifier la collectivité territoriale qu'est le Conseil général aurait pu être utilisé dans l'étude menée. Ce terme est effectivement celui qui paraît le plus approprié lorsqu'on s'intéresse à l'ensemble des définitions retenues par différents auteurs pour en expliciter son sens. En effets, selon Foudriat (2007) :

> Toute organisation comprend des individus et des groupes. Mais une organisation ne se résume pas à une somme d'individus ou de groupes. Ceux-ci sont en effet liés les uns aux autres par des interdépendances multiples, qui ont pour but de faciliter la réalisation d'un objectif officiellement commun : produire un bien ou un service.

Ou encore, selon Philippe Bernoux (2009) :

> Toute organisation est composée d'acteurs structurant leurs relations dans un modèle aussi interactif qu'inter-dépendant, si elle veut « bien » fonctionner. La manière dont cet ensemble humain structure ses relations sera appelée système d'action concret, voire sous-système d'action concret. Il s'agit donc de la manière dont les acteurs organisent leur système de relations pour résoudre les problèmes posés par le fonctionnement de l'organisation. Ils le font en fonction de leurs objectifs, qui sont toujours un compromis entre leurs propres buts et ceux de l'organisation (Bernoux, 2009, p145).

© 2014 Tous droits réservés.

A l'instar de Dubet, qui invite à déconnecter l'assimilation du travail social au concept d'« institution » dans *Le déclin de l'Institution* :

> Au premier regard, le travail social n'est donc pas une institution, parce qu'il n'est pas identifiable à une organisation : il ne s'appuie sur aucun centre, qu'il s'agisse d'une directive ministérielle ou d'une corporation professionnelle ; il ne s'installe pas dans les bâtiments les plus majestueux de l'espace public ; il n'a pas de grande histoire parce qu'il se préoccupe des aspects un peu « honteux » de la société (Dubet, 2002, p232).

nous désignons dans notre recherche le « Conseil général » comme une « institution » de référence pour les travailleurs sociaux interviewés, à laquelle ils appartiennent. Nous maintenons cette appellation car à la fois, nous considérons que le terme d'organisation » n'est pas assez personnalisé pour évoquer la relation du travailleur social à son contexte, tant la gouvernance de ladite organisation est politisée et tant l'objet même de la protection de l'enfance est soumis à un ensemble de règles et de procédures qui relèvent d'une législation conséquente en vigueur sur un plan national. C'est son adaptation locale qui peut simplement en être différente. Forte de son ancrage et de son histoire, nous considérons que la Protection de l'Enfance en elle-même bénéficie de cette possibilité sémantique. De plus, l'usage courant veut que les travailleurs sociaux parlent de l'« institution » lorsqu'ils évoquent leur lieu d'exercice qu'est le Conseil général ou la collectivité territoriale. Le fait de se situer comme des acteurs de la « Fonction Publique Territoriale », en ce champ très spécifique de la protection de l'enfance, renforce cette identification.

Parlant d'institution, nous évoquerons ces collectivités territoriales qui régissent ce champ. Certes, elles ne sont pas semblables, tant les gouvernances politiques sont marquées, mais elles inscrivent une organisation et un contrôle fondés sur des textes législatifs, d'autant plus lorsqu'on s'intéresse à la protection de l'enfance, pour laquelle le Président en est le chef de file. Nous nous rapprocherons donc de la définition de Goffman, diffusée en 1988, qui soulignait :

> Quand je parle d'institution, j'entends un établissement social, tel qu'un bâtiment administratif, une maison, une école ou encore une usine. J'emploie le terme d'institution parce que nous, sociologue, y sommes plus habitués, bien qu'il ne s'agisse pas, techniquement parlant, d'un usage heureux. Je suppose qu'il faudrait employer institution quand on parle de mariage, de « contrat commercial ». (Goffman, 1988[17]).

Pourtant, bien que n'adhérant pas à sa posture générale, c'est en référence à François Dubet que nous avons choisi le terme de « dimension institutionnelle » des rapports de travail, lui empruntant sa formule consacrée de « programme institutionnel ». Nous estimons que ce

[17] Goffman, Erving, *Les moments et leurs hommes*, Textes recueillis et présentés par Winkin Y, Editions Le Seuil /Minuit, 1988.

© 2014 Tous droits réservés.

programme va s'incarner à travers le travailleur social, grâce à cette dimension élaborée. En effet, pour Dubet : « Le programme institutionnel peut être défini comme le processus social qui transforme des valeurs et des principes en action et en subjectivité par le biais d'un travail professionnel spécifique et organisé » (Dubet, 2002, p24). C'est également consciente de la force de la collectivité territoriale dans le champ de la protection de l'enfance, comme nous allons l'aborder à travers sa conception historique de service, que nous optons pour cet axe de recherche, spécifique et qui pourrait être contesté.

B. La gestion du système « protection de l'enfance »

Dès le IVème siècle, l'Eglise prescrit les infanticides et recueille dans ses hôpitaux les enfants trouvés, comme nous l'avons précédemment évoqué. La notion d'assistance aux enfants est alors très liée à l'organisation hospitalière, qui elle-même est rattachée à l'Eglise. Les premiers services d'Aide Sociale à l'Enfance seront nommés les « bureaux de charité » et s'organiseront dans les communes et dans les villes d'une certaine importance, où les notables sont en capacité de s'investir pour prendre en charge cette organisation. La convention du 28 juin 1793 donne symboliquement obligation à la nation d'organiser sur l'ensemble du territoire ce type de service public. Parallèlement à cette gestion « charitable » de l'assistance aux enfants, les bureaux communaux, entités de service public, seront développés. L'Etat lui-même en assure la charge. La loi du 27 juin 1904 optera finalement pour la création du Service Départemental d'Assistance à l'enfance. Ce dispositif inscrit les prémices du système actuel de protection de l'enfance. Le législateur définit, en effet, l'organisation des services départementaux et les publics cibles de la protection de l'enfance. La tutelle des pupilles de l'Etat est confiée aux Préfets et c'est dans cette mouvance qu'en juillet 1964, au sein du ministère de la Santé publique et de la Population, sont créées les Directions de l'Action Sanitaire et Sociale, plus communément appelées D.A.S.S qui verront en 1977 leur appellation transformée en D.D.A.S.S : la lettre D complémentaire venant spécifier leur intégration dans le paysage départemental. Finalement, le rapport de Jean-Louis Bianco et Pascal Lamy influencera la création d'un service « unique » de protection de l'enfance, de par la conclusion du rapport intitulé *L'aide à l'enfance demain, contribution à une politique de réduction des inégalités* :

> En profondeur, l'Aide Sociale à l'enfance bouge plus qu'on ne le croit. La transformation fondamentale, c'est celle de la clientèle. Encore faut-il, et c'est l'enjeu capital des dix prochaines années, qu'en soient tirées les conséquences. Il faut définitivement passer du refuge pour enfants sans famille à un service pour les familles en difficulté, d'une institution parfois monolithique et repliée sur elle-même une gamme d'interventions extrêmement subtiles et diversifiées. Et, il faut dans ce changement, faite prendre conscience à chacun de ce que constitue l'ensemble dans lequel il travaille, qui n'est pas immédiatement déchiffrable. Mais il y a encore beaucoup de chemin à faire pour que les familles et les enfants trouvent place, pour que les décisions soient partout déconcentrées, pour que tous les moyens alternatifs

© 2014 Tous droits réservés.

> au placement soient utilisés, pour qu'une politique départementale soit discutée, définie, évaluée (Bianco-Lamy, 1980)[18].

C'est donc de la critique de l'Etat social que naît la décentralisation aux Conseils généraux de ces services de l'Aide Sociale à l'Enfance et qu'émerge, in fine l' « institution » Protection de l'enfance. Il faudra cependant attendre les lois de décentralisation pour que le Président du Conseil général se voit chargé de la gestion du service de l'Aide Sociale à l'Enfance et que la loi du 6 juin 1984 en fixe les missions précises. La loi de 1989 relative à la prévention des mauvais traitements fera du Président du Conseil général le « pivot » de cette mission. Les lois de 2001 et de 2004 renforceront ses compétences en matière d'action sociale mais il faudra attendre 2007, pour que la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance le désigne plus exactement comme « chef de file de la protection de l'enfance ». Nous soulignerons ici avec intérêt que si le rapport Bianco-Lamy est à l'initiative de la délégation de cette mission de protection de l'enfance au département et à son représentant, soit le Président du Conseil général, il est aussi celui qui vient clairement acter l'entrée du secteur de la protection de l'enfance dans le champ de l'évaluation des politiques publiques, par le biais de la rationalisation et de la recherche d'efficacité. La loi du 5 mars 2007, qui consacre *in fine* le Président du Conseil général « chef de file » de la protection de l'enfance renforce ce que Bianco-Lamy avaient impulsé en donnant encore davantage de pouvoir à la collectivité territoriale. Et en inscrivant pleinement la question de l'efficacité en ce champ par le déploiement d'un dispositif « cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes » qui en est le symbole. Les attentes de l'histoire se rejoignent ici dans la conception de « l'institution » : développer l'efficacité en protection de l'enfance, c'est aussi donner davantage de pouvoir et de légitimité à cette institution départementale : coïncidence historique intéressante, même si nous verrons que ceci n'est pas suffisant pour bousculer les représentations sociales des acteurs (et accorder en ce même sens davantage de légitimité aux Présidents des Conseils généraux) dans un monde où le « judiciaire » impose davantage de « respect » et où les « institutions publiques », portées par des gouvernances politiques sont en déclin dans l'appréhension collective, comme vient de le préciser l'Observatoire Décentralisé de l'Action Sociale (2013):

> Les sondages se suivent et se ressemblent, l'opinion marque une défiance croissante envers les pouvoirs publics. Seule exception à la règle : les maires. Même si l'attachement de nos concitoyens à ces édiles locaux régresse, tout particulièrement depuis 2001, plus d'un français sur deux continue d'apprécier positivement leur rôle. C'est une fois de plus la démonstration que chacun mesure bien la responsabilité du local sur la qualité de sa vie, sur le plan individuel et collectif. Et l'état de déliquescence du tissu social en France, qui se manifeste à travers la crise de confiance de l'opinion vis-à-vis de son environnement humain, ne fait qu'intensifier

[18] Ministère de la Santé et de la Sécurité Sociale. L'aide à l'enfance demain, contribution à une politique de réduction des inégalités, étude RCB (Rationalisation des choix budgétaires), Imprimerie Nationale, 1980.

© 2014 Tous droits réservés.

> la nécessité d'une plus grande mobilisation des maires dans la préservation du contrat social[19].

Robert Lafore conclue, quant à lui, ces évolutions par une interrogation : le Conseil général : « un géant au pied d'argile ? » et s'en fait l'écho en ces termes :

> Le champ de l'action départementale en matière sociale, auquel naturellement il convient d'ajouter les autres compétences (équipement et aménage ment rural, collèges, transports scolaires, routes et infrastructures, monuments historiques…), s'est donc très sensiblement accru ce qui érige cette collectivité en une forme de « mastodonte » administratif local au poids sans égal, notamment si on la compare aux régions ; il n'y a guère que les agglomérations et/ou les grandes villes qui peuvent se prévaloir de la mobilisation de moyens tout aussi considérables. Dans le domaine qui nous concerne, nous venons de le voir, une forme de cohérence apparente en résulte, qui fait du département la collectivité qui coordonne et/ou assume directement la prise en charge de l'exclusion et de la dépendance sous toutes formes, versions modernisées de l'indigence et de la nécessité qui ont jadis fondé la construction des réseaux d'assistance et de tutelle publique. Reste alors, si tel est bien le sens ultime du processus décentralisateur, à prendre la mesure de l'enjeu de cette mutation et d'en apprécier la signification et la portée (Lafore, 2004).

C'est donc au cœur de cette histoire de recherche d'efficacité que s'inscrit le Conseil général chef de file de la protection de l'enfance en France. La loi de mars 2007 qui consacre cette institution comme la référence en ce champ s'est toutefois vue promulguer dans la suite d'une autre loi du secteur social répondant aux exigences du néo-libéralisme : la loi sur la rénovation du secteur social et médico-social de janvier 2002. Celle-ci intronise l'évaluation dans le champ du social et ouvre la porte de la protection de l'enfance aux « affres » du New Management Public, ou de la Nouvelle Gestion publique.

V.2. Le souci prégnant d'efficacité

L'évaluation des pratiques professionnelles du secteur social et médico-social est devenue incontournable avec la promulgation de la loi de janvier 2002 sur les institutions sociales et médico-sociales. Par les nouvelles méthodes d'interventions sociales, les dispositifs consacrés à la solidarité nationale, la place de l'usager à la fois installé dans ses droits mais également promu à un rang de « client » pour lequel il a droit à la parole sur la qualité des prestations dispensées, l'évaluation devenait obligée dans le champ du social pour correspondre aux attentes sociétales. Aussi, la loi 2002-2 a transformé la nécessité de l'évaluation en un impératif. Comme le soulignent Boutanquoi et Minary dans *L'évaluation des pratiques dans le champ de la protection de l'enfance :*

---

[19] Lettre de l'Observatoire Décentralisé de l'Action sociale, Les villes et le vivre ensemble – enquête sur les priorités politiques et stratégiques des villes de plus de 30 000 habitants, Mai 2013.

© 2014 Tous droits réservés.

doc.univ-lille1.fr

> S'il n'est guère utile de multiplier les exemples, il importe de souligner que les lois 2002-2 ont, d'une certaine manière, transformé ce qui était déjà une nécessité en une obligation. D'aucuns ont vus, dans cette option nouvelle d'une évaluation contrainte, la conséquence des résistances des professionnels à évaluer leurs activités et leur travail. Pourtant s'il est vrai que la culture de l'évaluation fait largement encore défaut dans notre pays, il convient de rappeler que, dans nombre de cas, l'attitude de réticence ou d'opposition des professionnels face à l'évaluation tient en grande partie à autre chose. Les enjeux de telles pratiques évaluatives restent à leurs yeux trop peu lisibles ; leur réticence ou leur opposition s'explique davantage par leurs craintes, par leur vigilance critique, quant à leurs conséquences et enjeux à moyen terme que par un positionnement de refus radical (Boutanquoi, Minary, 2008, p9).

Le champ de la protection de l'enfance n'a pas été exclu de cette démarche et la nécessité posée de la démarche d'évaluation en ce domaine a été concrétisée le 5 mars 2007 par un texte de loi au sein duquel on peut mettre en exergue l'obligation juridique de voir aujourd'hui l'évaluation comme moyen d'appréhender les pratiques et leurs effets mais surtout une efficacité globale recherchée en ce domaine. Ceci est dès lors paradoxal dans la logique libérale qui sous-tend la question de l'évaluation : en quoi les parents d'enfants en difficulté ou en danger seraient-ils demandeurs de ce service ? La plupart du temps, les détenteurs de l'autorité parentale ne sont pas « clients » de cette action. Pour autant, ce souci d'efficacité fut affiché lors des débats relatifs à la loi sur la réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007 comme en témoignent les travaux préparatoires rapportés par André Lardeux au Sénat et Valérie Pecresse à l'Assemblée Nationale. L'amélioration du dispositif existant nécessite selon Lardeux de : « rendre plus efficace » le signalement sous le pilotage du Président du Conseil général en centralisant les informations par le biais d'une cellule opérationnelle, en offrant la possibilité d'un secret professionnel partagé ou encore en formant les professionnels au signalement et en donnant les moyens au Président du Conseil général d'assurer cette politique. Le rapport de Valérie Pecresse, députée, fait au nom de la commission des affaires culturelles, familiales et sociales, déposé le 5 juillet 2006 à l'Assemblée Nationale insiste quant à lui sur la nécessité de respecter les compétences et de mieux les coordonner :

> Les travailleurs sociaux, souvent confrontés à des dossiers complexes, ne comprennent pas pourquoi un même enfant peut avoir été signalé à plusieurs reprises par des professionnels différents et n'avoir pas fait l'objet d'une prise en charge adéquate. C'est en réalité l'impossibilité d'effectuer le recoupement des informations préoccupantes transmises sur un enfant qui nuit à l'efficacité de l'intervention départementale.

Le rapport Pecresse met aussi l'accent sur une intervention législative devant consacrer l'égale importance de la protection de la vie privée et de « l'efficacité du dépistage de la maltraitance ». La loi a donc posé de nombreuses avancées en matière de protection de l'enfance, soit en innovant certains aspects, soit en légitimant des pratiques ou des dispositifs déjà en place depuis de nombreuses années. Pour accompagner ces évolutions, des guides pratiques ont été édités par le ministère de la Santé et de la Solidarité. Ils ont pour objet d'accompagner la mise en œuvre des

© 2014 Tous droits réservés.

doc.univ-lille1.fr

nouveaux dispositifs, notamment « La cellule départementale de recueil, de traitement et d'évaluation » des situations de danger ou de risques de danger pour l'enfant et l'adolescent, dispositif de notre étude, que nous allons ci-après détailler.

V.2.1. Un dispositif clé : la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes

La loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance vise, par son article 12, à centraliser la procédure de signalement. Aussi, le Code de l'Action Sociale et des Familles est modifié et l'article 226-3 ainsi rédigé :

> Le président du conseil général est chargé du recueil, du traitement et de l'évaluation, à tout moment et quelle qu'en soit l'origine, des informations préoccupantes relatives aux mineurs en danger ou qui risquent de l'être. Le représentant de l'Etat et l'autorité judiciaire lui apportent leur concours. Des protocoles sont établis à cette fin entre le président du conseil général, le représentant de l'Etat dans le département, les partenaires institutionnels concernés et l'autorité judiciaire en vue de centraliser le recueil des informations préoccupantes au sein d'une cellule de recueil, de traitement et d'évaluation de ces informations.

Comme le définit le guide du ministère, on entend par information préoccupante « tout élément d'information, y compris médical, susceptible de laisser craindre qu'un enfant se trouve en situation de danger ou de risque de danger, puisse avoir besoin d'aide, et qui doit faire l'objet d'une transmission à la cellule départementale pour évaluation et suite à donner ».
Cette définition implique une rupture avec le système précédent et distingue les éléments d'informations concernant une famille : ceux repérés par les citoyens ou même par les travailleurs sociaux eux-mêmes sont qualifiés « d'informations préoccupantes ». Cette « Information préoccupante » est transmise à la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des « Informations préoccupantes » qui désormais assure cette centralisation des informations au niveau du département. La cellule désigne un territoire en proximité du lieu d'habitation de la famille, voire un travailleur social, pour assurer l'évaluation de cette information préoccupante. Cette évaluation sert à constater si l'enfant désigné par cette « information préoccupante » est véritablement en danger ou en risque de danger. Une fois cette évaluation réalisée et si l'enfant est « en danger », la cellule transmet cette information préoccupante aux services judiciaires compétents : cette information devient un « signalement ». Parfois même, dès que l'information préoccupante est transmise à la cellule, cette dernière est en capacité de transférer directement aux services judiciaires cette information et ce sans évaluation, au regard du danger avéré déjà qualifié dans cette information. Le nouveau système a donc intégré une transformation sémantique entre « l'information préoccupante » et le « signalement ». Auparavant, toute information était qualifiée de « signalement », quel que soit le devenir de l'information.

© 2014 Tous droits réservés.

La cellule départementale de recueil, de traitement et d'évaluation des Informations Préoccupantes se voit attribuer trois missions spécifiques issues de la loi sur la réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007 :

- Etre un lieu unique de recueil des informations préoccupantes du département : il s'agit de faire converger vers un même lieu toutes les informations préoccupantes concernant des mineurs en danger ou en risque de l'être, de manière à éviter la déperdition de ces informations. Celles-ci peuvent être transmises par tout citoyen ou par toute institution y compris les travailleurs sociaux des services du département : « Les personnes qui mettent en œuvre la politique de protection de l'enfance définie à l'article L112-3 ainsi que celles qui lui apportent leur concours transmettent sans délai au président du conseil général ou au responsable désigné par lui, conformément à l'article L226-3, toute information préoccupante sur un mineur en danger ou risquant de l'être, au sens de l'article 375 du Code civil. » (article L226-2-1 du code de l'action sociale et des familles). L'objectif est de fiabiliser le dispositif de recueil. Pour assurer cette mission, elle doit développer des protocoles de recueil et assurer leur diffusion ;

- Avoir un rôle central : elle constitue une interface, en premier lieu, avec les services propres au département (protection maternelle et infantile, action sociale et aide sociale à l'enfance), mais également avec les juridictions et principalement le parquet dont elle est l'interlocuteur privilégié. C'est de la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation que doivent partir tous les signalements réalisés à l'institution judiciaire. Elle a en charge aussi de veiller au bon déroulement de la procédure, en lien avec les partenaires institutionnels. Elle travaille donc avec l'ensemble des professionnels, et notamment ceux de l'Education Nationale, des divers services sociaux, des hôpitaux, médecins et spécialistes libéraux, des associations, des services de police et de gendarmerie, des élus locaux, etc. Elle doit aussi être en liaison avec le service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger qui répond de manière permanente au numéro 119 en recueillant notamment les appels des particuliers. Ce service informe chaque département des appels reçus concernant des mineurs en danger ou susceptibles de l'être en transmettant désormais à la cellule départementale toute information préoccupante. Cette cellule se veut « opérationnelle ». Ceci implique – avec la collaboration des représentants de l'Etat (principalement de l'Education Nationale) et de l'autorité judiciaire comme le précise la loi – l'élaboration de protocoles, de respect des procédures de recueil et de traitement des informations et éventuellement la mise en œuvre d'un protocole d'accueil d'urgence. La cellule doit pouvoir en outre faire appel en tant que de besoin à la collaboration d'autres personnes ressources : médecins spécialistes, pédopsychiatres, personnels hospitaliers, juristes, etc. pour assurer le traitement de ces informations préoccupantes. Pour être opérationnelle, la cellule doit fonctionner sur une plage horaire la plus large possible, et prévoir les relais nécessaires pour assurer une permanence en lien avec les institutions.

- Conseiller les professionnels chargés de mener les évaluations d'enfants en risque de danger ou en danger : toutes les personnes qui participent au dispositif de protection de l'enfance doivent pouvoir s'adresser à la cellule départementale pour avis et conseil lorsqu'elles sont dans le questionnement et le doute à propos de l'évaluation de la

© 2014 Tous droits réservés.

> situation d'un mineur. Ceci peut aujourd'hui poser certaines interrogations, notamment en termes de validation hiérarchique des évaluations menées par les travailleurs sociaux en charge de celle-ci. De qui dépendent hiérarchiquement les travailleurs sociaux chargés de l'évaluation ? Les circuits parallèles de conseils, d'expertise et de validation hiérarchiques d'évaluation des situations ont-ils été pensés et réorganisés ? En effet, cette mission attribuée à la cellule peut amener les professionnels chargés de cette évaluation à se situer dans des doubles injonctions institutionnelles.

Outre les avancées posées grâce à la création de ce dispositif, en termes d'homogénéité de prise en compte et de traitement des informations concernant des enfants en risque ou en danger sur les territoires d'un même département, cette situation peut laisser craindre pour les travailleurs sociaux :

- un travail partenarial moins élargi, notamment avec les services judiciaires, la cellule gérant désormais le recueil de ces informations et assurant la communication et le lien avec les partenaires institutionnels. Cette déperdition du lien peut amener les travailleurs sociaux à se sentir remis en question dans leurs pratiques professionnelles, voire dépossédés d'un travail qu'ils menaient jusqu'à présent et qui les valorisait dans leur quotidien professionnel ;

- un travail « unique » d'évaluateur, où la polyvalence des tâches disparaîtrait au profit d'une spécialisation de l'évaluation et où la concrétisation des préconisations de ces évaluations ne ferait plus partie de leur quotidien. L'interrogation dominante est donc celle de la spécialisation des tâches en protection de l'enfance à l'heure où ce champ prône pourtant la continuité du parcours de l'enfant à l'Aide Sociale à l'Enfance et développe des outils afin d'y parvenir.

Dans ce nouveau contexte d'évaluation, nous définirons ce que nous entendons par « pratiques » des professionnels, notamment en termes d'évaluation. Cette précision assurera une compréhension plus fine des éléments rapportés dans l'analyse sur les évolutions constatées en sur mission spécifique qu'est l'acte d'évaluer en travail social et en protection de l'enfance.

V.2.2. Evaluation et pratiques professionnelles en protection de l'enfance

La pratique est ce « qui s'attache aux faits, à l'action, par opposition à théorique ». Il s'agit également « d'appliquer les règles, les principes d'une activité » ou encore, les pratiques sont aussi considérées comme « les comportements habituels, les façons d'agir ». (Petit Larousse illustré, 2002). Le mot apparaît dans la langue française dès le XIIIème siècle, signifiant « application des règles ».
Au XIXème siècle la « pratique » désignera ensuite « toute transformation de la réalité par l'action humaine ». Forte de ces définitions assez diversifiées pour le langage commun, nous nous sommes tournée vers la définition issue du *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale* (Barreyre, Bouquet, 2006). La « pratique » est alors conçue comme : « un processus de transformation dont l'élément déterminant n'est pas l'objet produit, ni ce à partir de quoi ou au moyen de quoi il est produit, mais « le moment du travail de transformation lui-même » (Althusser, 1965). Plus récemment, Duchamp (1989) définissait quant à lui la pratique comme : « un ensemble finalisé d'actes s'appuyant sur des savoirs ». A travers ces définitions, il faut dès à

© 2014 Tous droits réservés.

présent distinguer la pratique individuelle de la pratique collective, sociale ou encore professionnelle, qui elle est davantage la mise en acte des connaissances et savoirs théoriques dans l'espace professionnel, dans l'espace institutionnalisé.
Nous nous intéresserons à deux aspects, tant l'évaluation dans le champ de la protection de l'enfance s'inscrit dans une double logique : celle de « la pratique d'évaluation » du travailleur social et « l'évaluation des pratiques des professionnels » de l'action sociale.
Ainsi, tout d'abord et en matière de protection de l'enfance, l'évaluation rigoureuse des dangers éventuellement subis par l'enfant ou des risques auxquels il se trouve confronté constitue l'objectif premier : une évaluation erronée de la part des professionnels conduit soit à négliger des facteurs de maltraitance, soit à transmettre aux décideurs administratifs ou judiciaires des indications inexactes, qui peuvent produire un effet qui ne sera pas celui attendu ni espéré. Selon Boutanquoi et Minary (2008), pour repérer ce qui fait problème dans une situation en protection de l'enfance, il s'agit de poser des éléments d'objectivation. L'analyse de dossiers, le travail de recherche avec des équipes permettent d'en situer trois principaux : le type de données, la place du discours de l'enfant et de sa famille, le type d'analyse. Ce sont sur ces trois critères que se fonde l'évaluation d'un enfant en risque de danger ou en danger. Concernant la place du discours de l'enfant et de sa famille, on pourrait poser la question de ce que vaut l'évaluation sans prise en compte de la parole des personnes concernées. Le discours évoluant forcément au cours de la prise en charge, même au cours d'un acte d'évaluation. Concernant le type d'analyse, on se trouve dans la question du traitement de l'information : quelles sont les théories, en tant que savoirs issus de formations ou savoirs issus de l'expérience, sur lesquelles s'appuient les analyses ? Aussi, est-ce que ces trois dimensions sont prises en considération par le travailleur social concerné ? Comment ? Et cette prise en compte depuis la loi sur la réforme de la protection de l'enfance de mars 2007 a-t-elle évolué ?

Puis, comme le souligne Gabel (2002), nous observerons les pratiques professionnelles d'évaluation des travailleurs sociaux, qui contribuent à une évaluation du système de protection de l'enfance. Ces pratiques professionnelles se distinguent de pratiques sociales ordinaires, comme le soulignent Michel Boutanquoi et Jean Pierre Minary dans *L'évaluation des pratiques dans le champ de la protection de l'enfance* (2008, p19) : « Elles offrent en principe à ceux auxquels elles s'adressent des garanties quant à leur légitimité, leur pertinence et leur efficience ». Par ailleurs, et comme ces auteurs le précisent, l'évaluation en matière de pratiques professionnelles en protection de l'enfance répond à un triple besoin :

- Connaître si une action a ou non des effets véritables ;
- Etre en mesure de savoir si ces effets sont vraiment positifs ;
- Permettre à partir de là une régulation effective des modes d'agir.

Ils indiquent par ailleurs que si toute action a des répercussions, même positives, cela ne signifie pas que l'effet recherché soit atteint. Pour argumenter cet élément, Boutanquoi et Minary rappellent à juste titre les expériences de Mayo et l'effet Hawthorne : « On connaît bien le risque de considérer comme l'effet de certains facteurs dûment repérés ce qui relève en fait de tout autre chose » (Boutanquoi, Minary, 2008, p23-24). C'est en ce sens qu'ils accordent de l'importance à l'évaluation des pratiques en vue de connaître si l'action a ou non des effets et si ces derniers sont réellement positifs. Dans un second temps, ils illustrent parfaitement certaines inquiétudes sur la question des pratiques, et notamment des « bonnes pratiques », autour des travaux de John Mc Cord en écrivant : « Croire que lorsqu'une pratique a des effets véritables et constatés, ceux-ci

© 2014 Tous droits réservés.

soient forcément positifs, relève d'une croyance illusoire, d'autant plus malheureuse qu'elle est bien ancrée dans la culture professionnelle ».
Nous intéressant à la question de l'efficacité, à la manière dont les travailleurs sociaux s'en emparent et à sa traduction dans les pratiques, nous pouvons dire, pour reprendre les travaux de Boutanquoi et Minary (2008) que ces pratiques doivent s'appuyer sur certaines dimensions essentielles en travail social et en protection de l'enfance notamment : les contextes organisationnels et institutionnels, les populations, les processus et les effets. Ceci renforce la logique dialectique de notre recherche. Comme l'indiquait Sorel (2000), parmi les éléments contextuels, il est impossible de laisser de côté la question des savoirs et des représentations mobilisés par les professionnels dans leurs pratiques, les savoirs des travailleurs sociaux sont à la fois constitués d'extraits de corpus théoriques et de savoirs produits dans les situations de l'exercice professionnel. Lassaire (2004) a nommé fort justement ces théories, les « théories métisses » en évoquant des connaissances qui « s'élaborent, se diffusent et s'affrontent en générant des recompositions acceptables de la réalité au regard des positions occupées ».

VI. Conclusion : la double utilisation de « l'évaluation » en protection de l'enfance

Les évolutions du travail social ont encouragé celles de la question de l'efficacité. Ainsi, cette exigence s'est adaptée aux attentes selon les courants émergents en travail social. Si elle a toujours été recherchée, l'efficacité s'est installée « officiellement » dans le champ du travail social par les outils d'évaluation et la culture prônée du New Public Management dans le champ des politiques publiques. Pour pénétrer d'ailleurs ce champ du travail social et de la protection de l'enfance, l'efficacité s'est déguisée sous les traits du critère de qualité.

De plus, concernant la protection de l'enfance, cette « efficacité » fondamentale s'est couplée à une « efficacité » organisationnelle, construite à travers l'histoire et par le développement d'institutions consacrées à la thématique de protection des enfants. En ce sens, cette organisation a connu son apogée par la création de la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes. Dans notre recherche, nous nous intéresserons donc essentiellement aux contextes institutionnels et organisationnels en protection de l'enfance, aux bénéficiaires de ces dispositifs et pour terminer aux processus et à leurs effets qui doivent être traduits en référents dans le cadre des évaluations menées en protection de l'enfance par les acteurs chargés de ce dispositif. Nous verrons comment ces acteurs se situent au sein de cette double logique d'évaluation : celle de situations d'enfants en danger et celle de leurs actes professionnels, qui introduit une efficacité plurielle : celle de la relation à l'usager et celle de leurs actes professionnels.

Nous nous baserons sur ces éléments afin d'aborder le chapitre suivant et opérationnaliser les rapports de travail traversés par la question de l'efficacité en protection de l'enfance.

© 2014 Tous droits réservés.

CHAPITRE 3 - ETUDIER ET OPERATIONNALISER LE CONCEPT D'EFFICACITE

Après avoir défini ce que nous entendions par « rapports de travail » et longuement abordé la question de l'efficacité en travail social, nous approchons dans ce chapitre la représentation de cette exigence d'efficacité au sein des rapports de travail. Nous souhaitons cerner la place et le niveau d'importance de celle-ci, afin de saisir les éventuelles transformations de ces rapports. En ce sens et pour la recherche empirique entreprise, nous déterminons des dimensions reflétant ce concept de rapports de travail traversés par l'exigence d'efficacité. Cette traduction garantit l'opérationnalisation de l'hypothèse centrale et des sous-hypothèses, que nous exposons également dans le travail suivant. Pour terminer, nous étudions les modalités de structuration de l'activité de recherche et apprécions quelques éléments de contextualisation relatifs à nos terrains d'enquête.

I. Des rapports de travail traversés par l'exigence d'efficacité

Nos diverses lectures nous ont amenée à définir trois types de rapports de travail du travailleur social à son environnement : celui du travailleur social à son institution, celui du travailleur social à sa propre action et celui du travailleur social à l'usager. Ces rapports de travail ont été traduits en dimensions au sein desquelles la question de l'efficacité peut trouver sa place, voire s'ancrer. Ces rapports de travail ont été définis en lien avec ces relations : une dimension opératoire, une dimension institutionnelle et une dimension symbolique. Notre réflexion a ensuite imposé la définition d'indicateurs pour relever d'éventuels impacts de la question de l'efficacité sur ces dimensions et par conséquence sur les relations que nous avons définies. Par empirisme, nous observerons comment les travailleurs sociaux adhèrent à ces items et s'emparent de cette question de l'efficacité dans leurs rapports de travail.

I.1. La dimension opératoire des rapports de travail ou « l'efficacité opératoire »

Selon Rurka (2008, p107-108) dans *L'efficacité de l'action éducative d'aide à domicile*, l'efficacité, dans le champ du travail social, est définie comme « la capacité d'aider le client à réaliser, dans une période définie, les objectifs d'une intervention spécifique ». Cette définition obère cependant les objectifs du professionnel dans cette relation réciproque. Ces objectifs peuvent porter sur les compétences socio-éducatives à développer par la famille en vue d'accéder à l'autonomie et construire un « espace familial dans lequel chaque membre peut trouver sa place ». Rurka met en exergue une efficacité plus précise, qu'elle nomme « opératoire », et qui résulte dans le degré selon lequel les objectifs souhaités ou les résultats attendus sont réalisés. L'auteur se base sur une définition de *The social work dictionnary of National Association of Social Workers* (Bakers, 2003). En ce qui concerne notre recherche, il s'agira de reprendre les objectifs initiaux assignés au dispositif de cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes et de les opérationnaliser en vue d'étudier comment les acteurs sociaux traduisent cette efficacité opératoire attendue. Il s'agit d'objectifs fixés par l'institution par rapport au dispositif lui-même et surtout par rapport aux actes consécutifs nécessaires au fonctionnement de ce dernier. Rurka a pu rendre compte d'un travail réalisé sur la perception de

© 2014 Tous droits réservés.

cette efficacité opératoire par les travailleurs sociaux. Selon elle, ils considèrent l'efficacité opératoire comme associée aux enjeux institutionnels existants autour de cette notion : le contrôle des dépenses et l'obligation de résultats. Cette perception nous apparaît tout à fait juste, mais nous pensons que le travailleur social agit différemment selon la relation qui entre en jeu : celle qui le lie à son action et celle qui le lie à son institution. Nous estimons être ici dans deux dimensions distinctes tant la perception de l'efficacité et la manière de s'emparer de cette question nous semble dissociée selon le positionnement du travailleur social vis-à-vis de ces deux relations. Nous pensons qu'au-delà de parler de l'efficacité opératoire, on pourrait distinguer « l'efficacité opératoire » et « l'efficacité institutionnelle » qui prendraient sens selon les dimensions de l'efficacité retenues par De Ketele et Roegiers en Sciences de l'Education. Ceci nous amène, pour notre étude, à réaliser une distinction entre la question de l'efficacité relevant des actes à poser pour les acteurs en fonction des objectifs définis (et dans le but d'aider concrètement l'usager par son intervention), soit la conformité attendue, et l'efficacité qui relèverait surtout de la question de la cohérence du dispositif (en fonction des attentes législatives et départementales), prenant en compte l'aspect plus politique et politisé de la mise en œuvre de ce dispositif. Cette dimension nouvelle, que nous avons nommée « institutionnelle » relève de la relation du travailleur social à son institution, dans la perception qu'il peut avoir de celle-ci, de ses exigences et de ses attentes en matière d'application des règles et des procédures. Plus précisément, nous pouvons annoncer que l'efficacité opératoire est déterminée par les techniques et les savoirs professionnels mis en œuvre de manière optimale. Ces techniques et savoirs, en travail social, sont appréhendés au sein d'écoles spécifiques et nous verrons, dans notre travail d'analyse, en quoi les modifications des formations dans ces écoles ont pu engendrer des orientations typiques permettant l'évolution de ces savoirs et techniques.

Toutefois, et comme l'indique Rurka : « L'efficacité opératoire a besoin d'une relation significative, appartenant au domaine de l'efficacité symbolique. Les techniques de travail soutiennent l'efficacité symbolique en valorisant l'intervenant dans le regard de l'usager, et participent à la construction de son autorité. Ces deux types d'efficacité se renforcent mutuellement dans une relation circulaire ». L'efficacité opératoire pourra donc être appréhendée autour des « savoirs et techniques professionnelles » et identifiée par des indicateurs que nous rassemblons autour : de l'application des règles éthiques et déontologiques ou encore autour du respect des procédures et règles définies. Pour approcher cette question de l'efficacité opératoire dans sa globalité, il faut aussi que les critères de sens/pertinence et d'efficience soient associés à cette qualité recherchée dans l'action menée.

I.2. La dimension institutionnelle des rapports de travail ou « l'efficacité institutionnelle »

Comme nous l'indiquions dans les paragraphes précédents, nous nous distinguons des travaux de Rurka. Nous proposons une autre lecture : celle d'une « dimension opératoire des rapports de travail », que nous venons de définir, et celle d'une « dimension institutionnelle » de ces mêmes rapports. Selon notre conception de l'efficacité, nous nous trouvons, lors d'une « efficacité opératoire » dans le cadre d'une dimension qui englobe les actes posés par les travailleurs sociaux et lorsque nous parlons « d'efficacité institutionnelle », nous sommes dans l'espace de la cohérence du système par l'action mise en œuvre. Ces deux champs nous apparaissent dissemblables. Pour définir de ce que nous nommons « efficacité institutionnelle », nous nous

© 2014 Tous droits réservés.

appuyons sur les travaux de De Ketele et Roegiers. Dans notre premier chapitre relatif à la question de l'efficacité, ces auteurs définissent ce qu'il faut entendre par « évaluer une action d'éducation ou de formation » et développent les possibilités d'évaluation selon plusieurs angles de vue qui s'offrent aux évaluateurs. Les schémas réalisés par De Ketele et Roegiers s'organisent autour d'une relation « objectifs-produit », constituant respectivement l'entrée et la sortie de l'action d'éducation ou de formation. Nous observons que l'action d'éducation ou de formation n'est pas immuable : « En effet, elle reste en relation avec son environnement, même au cours de sa réalisation » (De Ketele, Roegiers, 1993, p137). C'est en cela que De Ketele et Roegiers parlent de « rapports » et qualifient de rapports internes les rapports existants dans l'action de formation ou d'éducation elle-même et de rapports externes les rapports présents entre l'action de formation ou d'éducation et l'environnement de celle-ci : « Ces rapports expriment autant de points de vue selon lesquels on peut mener une évaluation, et qui en déterminent l'objectif » (De Ketele, Roegiers, 1993, p137). Les auteurs mettent en évidence, au sein de ces rapports, et comme nous l'avons déjà précisé, deux sortes d'efficacité : l'efficacité interne et l'efficacité externe. L'efficacité interne est celle du processus interne de l'action de formation en elle-même : pour les auteurs, il s'agit de prendre en considération un certain nombre d'évaluations comme : l'évaluation de la faisabilité et de la cohérence (rapport objectifs/moyens prévus), évaluation de l'applicabilité (ou de la transférabilité) et de la régulation des moyens (rapport moyens prévus / moyens effectifs) ou encore évaluation de l'efficience (rapport entre produit / moyens effectifs). Celles-ci permettent de déceler l'efficacité interne de l'action.

L'efficacité externe, quant à elle, se traduit par la prise en considération d'autres dimensions, à savoir l'évaluation de la conformité en lien avec le cadre normatif de l'action, l'évaluation de la continuité en lien avec le fonctionnement de l'institution, ou encore l'évaluation de l'adhésion en lien avec le besoin des acteurs. Nous sommes ici finalement dans l'évaluation de l'adaptation de l'action à l'environnement et nous observons finement le lien entre « efficacité interne » et « efficacité externe ». Ces rapports internes et externes nous permettent d'identifier, d'une part, une « efficacité opératoire », qui correspond à la mise en action performante des travailleurs sociaux par rapport à des objectifs définis, et que nous pouvons retrouver sous les termes d'applicabilité ou de conformité, définis par De Ketele et Roegiers. Le professionnel est donc « acteur » de cette dimension des rapports de travail, pour une « efficacité opératoire ». D'autre part, nous pouvons identifier dans cette perspective une dimension plus « institutionnelle » des rapports de travail, qui correspond davantage aux différents rapports entre le professionnel et l'institution elle-même, rapports auxquels il est soumis et qu'il ne peut réguler (même s'il peut user de stratégies pour les contourner). Nous pourrions évoquer ici une « méta-dimension ». Au-delà du travailleur social qui agit, on retrouve ici « l'institution » qui dirige. La composante « cohérence » peut être inscrite comme la composante principale de cette dimension des rapports de travail.

Nous retrouvons certains éléments développés par De Ketele et Roegiers, comme le rapport objectifs/moyens prévus, le rapport entre produit / moyens effectifs (efficacité interne) ou encore celui qui s'inscrit comme relevant du principe de continuité de l'action entreprise, soit l'adhésion (efficacité externe). Ce sont des éléments sur lesquels les travailleurs sociaux ont « une idée », des éléments qui peuvent influer sur la dimension institutionnelle des rapports de travail, mais des éléments sur lesquels ils n'ont pas de prise, sauf à utiliser des stratégies de contournement

© 2014 Tous droits réservés.

pour modifier cette « efficacité institutionnelle », et c'est ce que nous tenterons de cerner dans notre étude : la manière dont les travailleurs sociaux s'emparent de cette attente d'efficacité spécifique et la traduisent dans leurs rapports de travail et leur(s) relation(s) à l'institution.

I.3. La dimension symbolique des rapports de travail ou « l'efficacité symbolique »

Bourdieu s'attaque en 2002 aux éléments « symboliques » de la relation à autrui. Il définit les contours de la relation, notamment grâce à l'efficacité des mots employés pour caractériser celle-ci et plaide l'évidence d'une relation de pouvoir existante inexorablement entre deux personnes, dont l'une est mandatée pour entrer en relation et « agir » sur l'autre, telle que se présente la relation professionnelle entre le travailleur social et l'usager. Dans *Langage et pouvoir symbolique,* il énonce :

> Les lois de la physique sociale n'échappent qu'en apparence aux lois de la physique et le pouvoir que détiennent certains mots d'ordre d'obtenir du travail sans dépense de travail – ce qui est l'ambition même de l'action magique - trouve son fondement dans le capital que le groupe a accumulé par son travail et dont la mise en œuvre efficace est subordonnée à tout un ensemble de conditions, celles qui définissent les rituels de la magie sociale (Bourdieu, 2002, p.163).

Ces rituels de « magie sociale », dont parle Bourdieu, sont très présents en travail social, méthode qui s'appuie sur la relation de pouvoir symbolique pour assurer l'aide apportée à l'usager. Nous sommes ici en présence d'un pouvoir symbolique institutionnel et institué. Bourdieu précise :

> Le pouvoir symbolique est un pouvoir « invisible » qui est « méconnu » en tant que tel et dès lors « reconnu » comme légitime […] L'exercice du pouvoir à travers l'échange symbolique s'appuie toujours sur une croyance partagée. C'est dire que l'efficacité du pouvoir symbolique présuppose ces formes de connaissance et de croyance à travers lesquelles ceux-là mêmes qui profitent le moins de l'exercice du pouvoir sont amenés à participer, jusqu'à un certain point, à leur propre assujettissement. […] Le pouvoir symbolique présuppose bien plutôt, comme une condition de son succès, que les individus qui y sont soumis croient à la légitimité du pouvoir et de ceux qui l'exercent (Bourdieu, 2002, p.39).

Rurka ne dit pas autre chose lorsqu'elle écrit :

> La logique du service et la logique symbolique […] régissent, dans une relation dialectique, les pratiques en travail social : la première situe le professionnel et l'usager dans un rapport de l'offre et de la demande, la relation symbolique ajoute à la première, l'aspect imaginaire de la relation d'aide. […] L'impact d'un tel statut dans une relation d'aide met en exergue le phénomène de l'efficacité symbolique (Rurka, 2008, p.33).

© 2014 Tous droits réservés.

Pour être efficace, une action doit également être légitime et avoir du sens. Pour que l'action soit légitime, il faut, avant que les usagers la reconnaissent comme telle, que les acteurs qui l'incarnent soient convaincus de cette légitimité d'intervention. Bourdieu note toute l'importance du capital symbolique inscrit chez les acteurs sociaux (ici les professionnels) et la nécessité pour ces derniers d'être les représentants de leur institution lors des interventions menées. Pour exercer cette légitimité, l'acteur va donc intérioriser un certain capital symbolique, construit de données transmises par son institution ; que ces données soient des règles, des pratiques, ou encore des discours. Il va représenter l'institution de manière symbolique par ce capital intégré. Le travailleur social, dans la relation à l'usager et pour que l'action soit légitime - et donc efficace - doit se situer en tant que représentant de l'institution. Les actes et discours posés seront finalement en partie ceux reflétant ce capital symbolique intégré. Autès (1997) précise que la légitimité d'une action va au-delà de la capacité pour l'intervenant d'être le représentant de l'institution : il indique que ce dernier doit également être le représentant de l'usager dans cette relation duelle et que c'est dans cette relation représentant de l'institution / représentant de l'usager que se joue toute la légitimité de l'action et toute l'efficacité de cette dernière :

> La légitimité vient aussi des individus, du public, des usagers. Le travailleur social est le garant que les droits des individus soient respectés. […]. Là est la différence centrale : concilier dans la même activité le fait d'être le représentant de l'institution, et représentant des individus ; d'être du côté de la domination, et du côté de ceux qui sont dominés. La professionnalité est la tentative pour concilier ces deux sources incompatibles de légitimité ; légitimité du droit instrumentalisé d'un côté, légitimité du droit en tant qu'expression de la Justice sociale de l'autre. Ou pour reprendre les termes d'Habermas, agir instrumental et stratégique d'une part, agir régulé par des normes de l'autre. Le travail social ne peut qu'être confronté aux imperfections entre ces deux sources du droit, et d'être constamment inscrit dans l'adaptation du droit formel aux situations concrètes (Autès, 1997, p.426).

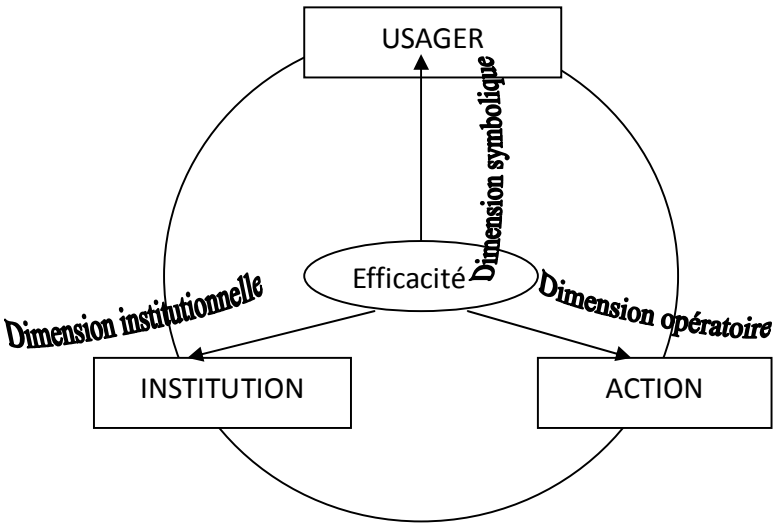
La légitimité de l'action passe également par la reconnaissance mutuelle des acteurs de leurs compétences. Celle-ci s'appuie à la fois sur les représentations qu'ont les acteurs des usagers et la place qu'ils leur donnent, mais également sur les représentations qu'ont les usagers de ces derniers. Dans son étude, Rurka démontre que l'efficacité de l'action se traduit, pour les bénéficiaires du travail social, par les compétences des intervenants. Ces compétences attribuées aux professionnels participent de l'efficacité symbolique et sont répertoriées : le savoir sur le développement de l'enfant, la connaissance de la nature humaine, le manque de désignation du parent, l'écoute, l'encouragement à l'action et la simplicité relationnelle. Les parents interviewés accordent autant d'importance à la personnalité de l'intervenant qu'au contexte institutionnel de l'aide. Pour qu'une action soit efficace, il y a lieu de prendre en compte le respect de l'usager et sa place (nous l'avons traduit dans l'efficacité opératoire de l'action car lié au respect des règles éthiques du travail social), mais symboliquement, il y a lieu également de « satisfaire ses besoins ». Cette satisfaction des besoins doit s'envisager sous deux formes : sous une dimension institutionnelle en termes de prise en considération des besoins des individus avant d'envisager toute action (cohérence de l'action menée) mais aussi dans une dimension symbolique dans le sens où la satisfaction des besoins repose sur une évaluation subjective des individus de leurs

© 2014 Tous droits réservés.

« manques » : « L'efficacité c'est aussi la capacité à satisfaire les besoins de la famille en l'accompagnant dans le progrès » (Rurka, 2008, p.121).

En conclusion, nous pouvons dire que la dimension opératoire des rapports de travail s'articule dans la relation du professionnel vis-à-vis de sa propre action et peut être identifiée autour des critères tels la manière dont le travailleur social va appliquer les règles éthiques et déontologiques, respecter les procédures définies ou encore se conformer aux règles institutionnelles et législatives. Il s'agit surtout de mettre en pratique le dispositif. La dimension institutionnelle des rapports de travail dans lesquels s'inscrit cette question de l'efficacité, s'articule, quant à elle, dans la relation du professionnel à son institution et consiste à prendre en considération la cohérence globale du dispositif, sans tenir compte de l'agir des professionnels engagés dans l'action. Les critères permettant de situer un professionnel dans cette dimension sont : « l'applicabilité » et « l'efficience ». L'idée serait de dire que les professionnels inscrits davantage dans une évolution de cette dimension sont aujourd'hui plus concentrés sur le dispositif que sur le sujet lui-même. Pour terminer, la dimension symbolique s'intéresse à la question de la légitimité des acteurs et des actions ou encore au sens de l'action elle-même par le biais des représentations des travailleurs sociaux. La « légitimité » et le « sens », opérationnalisés sous la forme de critères de reconnaissance mutuelle des compétences, de positionnement de l'acteur social comme à la fois représentant de l'institution et représentant de l'usager ou encore de satisfaction des besoins individuels, permettent de situer le professionnel dans cette dimension. Nous pouvons ainsi schématiser ces rapports :

Représentation 02 : Les dimensions des rapports de travail traversées par l'exigence d'efficacité



Il est utile de rappeler ici que l'étude est menée grâce et à partir du discours des travailleurs sociaux en charge des évaluations dans le cadre du dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes en protection de l'enfance et qu'à partir de cet aspect, l'étude est limitée puisque les regards (usagers, professionnels, autres acteurs) ne sont pas croisés.

© 2014 Tous droits réservés.

Nous référant à présent aux hypothèses de la recherche, nous allons, à l'aide de cette exigence d'efficacité traduite dans les rapports de travail, opérationnaliser notre recherche par la construction de composantes et d'indicateurs garantissant la poursuite de la démarche.

II. L'opérationnalisation de l'hypothèse centrale et des sous-hypothèses

Rappelons ici notre hypothèse centrale :

Confrontés à l'exigence d'efficacité, les travailleurs sociaux se situent dans des injonctions contradictoires : ils sont acteurs d'un « nouveau modèle » qui modifie leurs rapports de travail et la relation à l'usager, mais ne disposent pas de référents idoines pour traduire cette efficacité dans leurs pratiques professionnelles. Ce sont davantage leurs représentations sociales et certains déterminants biographiques qui vont agir sur la traduction de cette exigence d'efficacité dans leurs pratiques.

Traduite en deux sous-hypothèses de recherche :

- ✓ Sous-hypothèse 1 : Par l'introduction d'exigence d'efficacité, les rapports de travail sont modifiés, au détriment de la relation à l'usager

- ✓ Sous-hypothèse 2 : L'impact de l'exigence d'efficacité diffère selon les déterminants biographiques et les représentations sociales des travailleurs sociaux

Dans un premier temps, nous étudierons notre première sous-hypothèse :

« Par l'introduction d'exigence d'efficacité, les rapports de travail sont modifiés, au détriment de la relation à l'usager » (1)

Pour faciliter le travail de recherche, nous traduisons celle-ci selon le rapport suivant :

L'exigence d'efficacité impacte les rapports de travail

L'exigence d'efficacité impacte les rapports de travail de l'acteur en travail social. Nous avons défini ce que nous entendons par « efficacité » dans notre recherche et avons constaté que cette question de l'efficacité s'invite dans les rapports de travail à travers trois dimensions : la dimension institutionnelle, la dimension opératoire et la dimension symbolique. Notre plan de codage traduit ces dimensions en composantes et en indicateurs (voir tableau page suivante). Nous pensons que l'introduction de l'exigence d'efficacité va avoir un impact sur les rapports de travail du professionnel à son institution, à sa propre action et à l'usager lui-même. Nous tenterons de définir l'évolution de l'adhésion du professionnel à ces trois dimensions en lien avec la question de l'efficacité.

© 2014 Tous droits réservés.

Nous mettons en perspective cette sous-hypothèse 1 sous forme déclinée afin de faciliter la recherche menée:

- Sous-hypothèse 1.1 : L'adhésion aux dimensions institutionnelle, opératoire et symbolique des rapports de travail est modifiée par la mise en œuvre du nouveau modèle ;

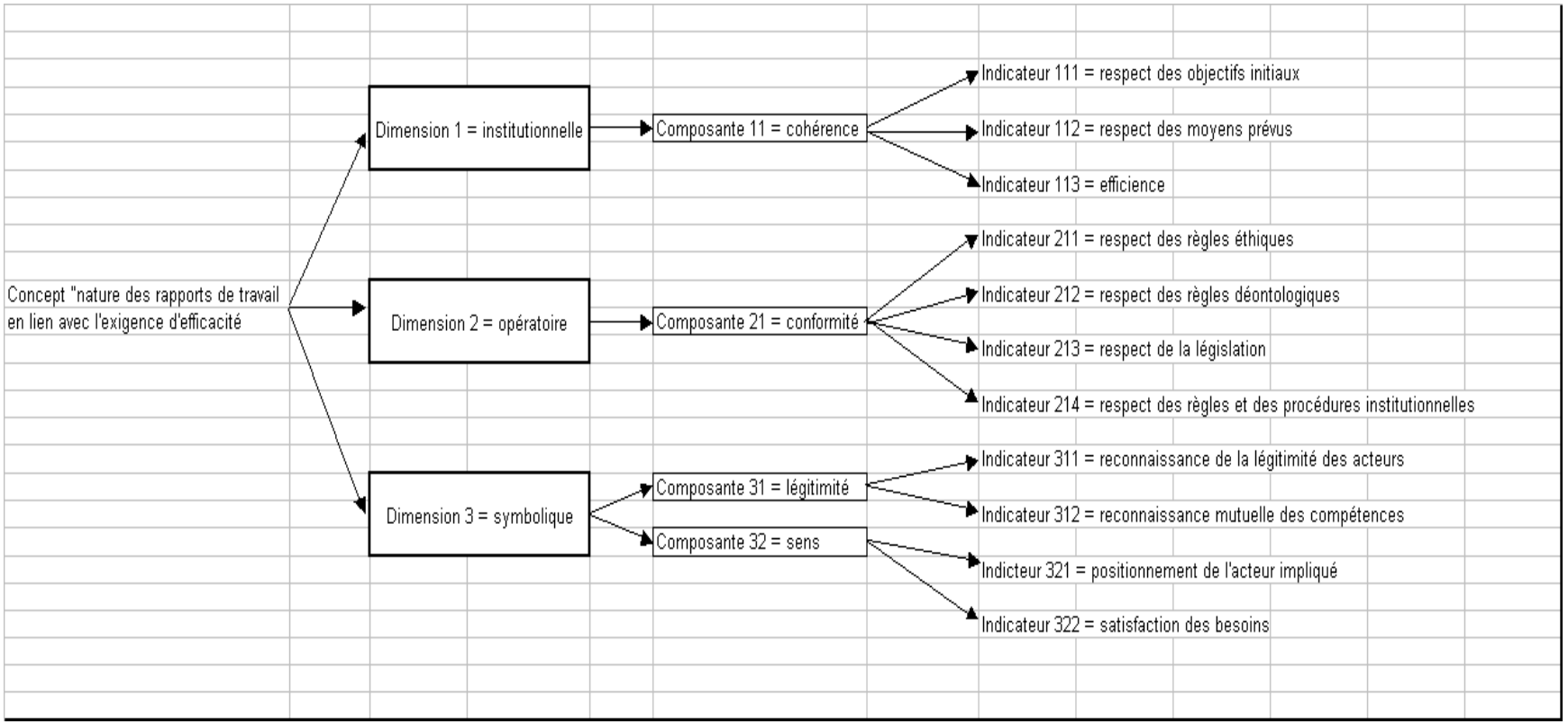
- Sous-hypothèse 1.2 : La transformation des rapports de travail introduit un délitement de la relation professionnel de l'action sociale / usager

Par le biais de cette première sous-hypothèse (1) déclinée elle-même en deux sous-hypothèses (1.1 et 1.2) , nous souhaitons affirmer une partie de notre hypothèse générale, soit « Confrontés à l'exigence d'efficacité, les travailleurs sociaux se situent dans des injonctions contradictoires : ils sont acteurs d'un « nouveau modèle » qui modifie leurs rapports de travail et la relation à l'usager, mais ne disposent pas de référents idoines pour traduire cette efficacité dans leur pratiques professionnelles ».

Au sein de la représentation schématique exposée en page suivante (Représentation 03 : La nature des rapports de travail liée à l'exigence d'efficacité) nous opérationnalisons ces trois dimensions élaborées des rapports de travail. Traduites en composantes et indicateurs, nous vérifierons l'adhésion des professionnels à l'une ou l'autre des dimensions élaborées. Nous établirons, selon le niveau d'adhésion à ces dimensions, la manière dont le travailleur social se trouve pris dans une dimension opératoire modifiée, liée à une mission d'évaluation transformée, sans disposer des moyens de travail adéquats, c'est-à-dire des référents utiles et nécessaires à ce changement dans la mission d'évaluation en protection de l'enfance. Nous pensons que ces référents ne seront ni appréhendés, ni construits, ni, le cas échéant, utilisés. Par ailleurs, nous observerons que le délitement de la relation professionnel – usager trouve son origine dans une perte de la dimension symbolique, au profit d'une dimension institutionnelle largement renforcée.

© 2014 Tous droits réservés.

Représentation 03 : La nature des rapports de travail liée à l'exigence d'efficacité



Thèse de Stéphanie Defaux, Lille 1, 2013

Dans un second temps, nous appréhenderons notre seconde sous-hypothèse de recherche :

« L'impact de l'exigence d'efficacité (sur les rapports de travail du professionnel à son action, son institution et l'usager) diffère selon les déterminants biographiques et les représentations sociales des travailleurs sociaux » (2),

traduite selon la formule suivante :

Les déterminants biographiques et les représentations sociales	impactent	adhésion des acteurs à l'exigence d'efficacité

Les représentations sociales et certains déterminants biographiques vont agir sur la traduction de cette exigence d'efficacité dans les pratiques professionnelles. Nous posons les sous-hypothèses suivantes :

- Sous-hypothèse 2.1 : Les transformations des rapports de travail sont nuancées par les représentations sociales des acteurs de l'efficacité du dispositif de protection de l'enfance ;

- Sous-hypothèse 2.2 : Les représentations sociales des acteurs de leur parcours de formation et certains déterminants biographiques agissent sur la traduction de l'efficacité en protection de l'enfance.

Ces éléments seront vérifiables à partir de la mise en relation des indicateurs entre eux : nous rechercherons l'influence des déterminants biographiques et des représentations sociales sur l'adhésion des professionnels aux dimensions étudiées des rapports de travail.

A travers ces sous-hypothèses (1 et 2) et sous-hypothèses déclinées (1.1, 1.2 et 2.1, 2.2), l'activité de recherche est opérationnalisable. Ces éléments sont ensuite inscrits dans les outils construits qui garantissent la démarche empirique. Nous verrons dans un chapitre suivant comment notre questionnaire et nos grilles d'entretien ont été élaborés en ce sens, pour répondre à ces exigences. Toutefois, avant cette étape, nous exposons brièvement la structuration de l'activité de recherche, abordant les contours de l'utilisation de ces outils construits.

III. La structuration de l'activité de recherche

Structurer l'activité de recherche, c'est faire le choix des terrains d'observation et d'enquête. Le dispositif « cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes » est un dispositif législatif qui opère une mise en œuvre départementale. Nous avons défini notre posture de recherche comme globalisante, dialectique et contradictoire. Nous présenterons ci-après la méthode de détermination des terrains d'enquête, jugée adéquate à l'expérimentation des hypothèses de travail et conforme à notre posture de recherche. Nous exposerons également quelques caractéristiques relatives aux terrains d'enquête, soient les « départements » visités.

© 2014 Tous droits réservés.

III.1. La méthode de détermination des terrains d'enquête

En début de recherche, nous avions sélectionné des organisations départementales semblables, ayant des particularités communes, afin de procéder à un comparatif de notre étude empirique. L'idée était bien celle de s'intéresser à des départements divers mais avec des caractéristiques communes, pour appuyer l'étude et envisager des comparatifs. Toutefois, il ne s'agissait pas d'obtenir une représentativité. L'étude n'a pas cette prétention. Finalement, après quelques semaines, nous avons opté pour une autre alternative tant cette méthodologie est apparue ambitieuse par une « ouverture des terrains d'enquête » difficile. En effet, rares ont été les accès autorisés aux travailleurs sociaux des collectivités territoriales, celles-ci apparaissant très hiérarchisées et « sécurisées » dans une société où la Fonction Publique Territoriale ne dispose pas d'une image particulièrement positive auprès de l'opinion public. Cette recherche menée sur un thème aussi sensible a laissé craindre des résultats atypiques. Aussi, nous avons opté pour une approche des collectivités territoriales par le biais du « réseau » plus que par particularismes locaux ou territoriaux. Toutefois, nous avons souhaité tenir compte de certains critères de contextualisation des services visités, tels la population, le nombre de cantons et d'arrondissements composant le département ou encore l'organisation même des services sociaux pouvant expliquer éventuellement certaines variables dans les résultats obtenus.

En effet, suite à la décentralisation de l'action sociale dans les années 1980, les Conseils généraux se sont vus doter d'un « pôle social » centralisé que beaucoup ont nommé : « Direction de la Solidarité Départementale ». Cette direction a elle-même été déconcentrée pour faciliter l'accès des prestations sociales aux usagers et s'est calée sur l'organisation politico-démographique par canton et arrondissements politiques du territoire. Ces services ont généralement été nommés : les « Délégations Territoriales de Solidarité » ou encore « Unités Territoriales de Solidarité », leur appellation variant sur chaque département. Dans cet espace a été introduit le dispositif « cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes », et ce le plus généralement en « central ». C'est ainsi qu'il devient l'outil phare de gestion des informations préoccupantes pour l'ensemble des agents répartis sur les territoires du département et chargés de mener des évaluations d'enfants en danger ou en risque de l'être. Ce dispositif implique des professionnels divers (éducateurs spécialisés, assistants de service social, médecins, etc.) et un certain nombre de procédures spécifiques dans l'organisation et la gestion de ces informations préoccupantes. Ces procédures sont ascendantes « territoires – cellule » et descendantes « cellule – territoires », étant entendu que le « territoire » désigne ici le service social déconcentré, à périmètre varié selon le département étudié. Nous nous sommes donc intéressée aux organisations de cellules en elle-même, à la spécialisation de services autour de la mission d'évaluation, au travail partagé (transversal) entre professionnels (et notamment ceux de la protection maternelle et infantile ayant pour mission de s'adresser aux enfants de moins de 6 ans, y compris dans le cadre de la protection de l'enfance), etc., afin d'identifier les éventuels impacts de ces organisations sur les réponses des professionnels interviewés. Notre étude fut basée sur un retour d'environ 150 questionnaires et dans cette optique nous avons ciblé plusieurs départements : les équipes de professionnels évaluant les informations préoccupantes n'étant pas forcément dotées de nombreux agents au regard de l'activité. Nous avions estimé qu'au moins trois départements pour la recherche s'avéraient nécessaires.

© 2014 Tous droits réservés.

Cette recherche a donc été planifiée autour d'une démarche quantitative, sur la base d'une technique de questionnaire développée par Alain Dubus (2002), issu du principe de l'échelle d'attitude, et sur une démarche qualitative, basée sur des entretiens semi-directifs. Ce dispositif impliquant la participation d'un grand nombre d'acteurs : travailleurs médico-sociaux en ce qu'ils exécutent le dispositif ; élus, magistrats, directeurs, responsables de cellule en ce qu'ils décident, organisent, et contrôlent ce dernier, nous avions opté pour une orientation de notre étude quantitative en direction des travailleurs sociaux et une visée qualitative à l'attention de cadres en gestion de ce nouveau dispositif. Nous souhaitions cerner plus finement leur vision de la question de l'efficacité à travers ce dispositif, sa mise en œuvre et ses éventuels bénéfices. Initialement, c'est donc sous cette forme double que nous avions conçu notre démarche empirique. Toutefois, celle-ci a pris une tournure toute particulière dès le début de sa mise en œuvre : la méthodologie de diffusion des questionnaires s'est combinée en deux temps distincts : la diffusion et le renseignement des questionnaires d'une part et, l'organisation d'un entretien collectif avec les travailleurs sociaux présents lors du renseignement des questionnaires, d'autre part. Ces rencontres se sont organisées au vu de l'autorisation préalable sollicitée auprès de la hiérarchie des équipes pour la participation des agents à l'enquête. Ce sont justement ces déplacements aménagés de manière très formelle au sein de ces départements, et ce afin de garantir le sérieux de l'enquête (souhait des directions) et la diffusion assurée du questionnaire et son renseignement, qui ont entraîné l'existence d'entretiens collectifs. Ces derniers sont devenus une plus-value fondamentale à l'étude. 23 « entretiens collectifs » ont eu lieu au sein de 23 services installés sur des territoires (les équipes traitant de l'évaluation des informations préoccupantes étant décentralisées sur des « territoires », l'espace « territoire » regroupant plusieurs cantons d'un département) et ce dans 4 Conseils généraux différents : deux situés en province et deux autres en région parisienne. 9 entretiens ont également été menés avec des cadres de la protection de l'enfance : cadres de proximité, responsables de cellules ou encore directeurs enfance famille, au sein, cette fois, de 5 départements.

Au final, ce sont 175 questionnaires qui ont été renseignés sur les 150 espérés. L'analyse de contenu a été élaborée à partir de l'ensemble de ce corpus. Nous le présenterons dans la suite du travail mené. Mais tout d'abord, revenons en quelques mots sur ces départements visités.

III.2. Focus sur les départements visités et anonymat de l'étude

Cinq départements : le Val d'Oise, le Loiret, l'Essonne, l'Oise et La Réunion, consultés pour cette étude, ont accepté de participer à l'enquête. Ces départements ont fourni le corpus de la thèse. 175 questionnaires ont été renseignés et 23 entretiens collectifs menés. Voici un récapitulatif des effectifs des départements ayant participé concrètement à la recherche quantitative :

© 2014 Tous droits réservés.

Tableau 01 : La répartition des travailleurs sociaux enquêtés selon les départements visités

(Département)		
	effectifs	%/Total
Val d'Oise	66	37.71%
Loiret	33	18.86%
Essonne	24	13.71%
Oise	52	29.71%
Total	175	100.00%
Efficacité entropique : 94.9%		

Le département de la Réunion a, quant à lui, fait l'objet uniquement d'entretiens individuels de cadres en protection de l'enfance, notre temps d'observation et de présence sur le territoire d'outre-mer étant trop restreint pour y rencontrer les travailleurs sociaux. Si nous avons présenté dans un chapitre précédent en quoi la protection de l'enfance fut historiquement régie par les Conseils généraux, nous allons faire à présent un détour sur l'organe départemental, ce qui éclairera les difficultés d'accès observées lors de l'enquête menée, tant celles-ci apparaissent particulièrement hiérarchisées et segmentées. Nous contextualiserons ci-après l'étude de terrain menée.

III.2.1. Le « département », une entité spécifique

L'entité « département » fut créé par la loi du 22 décembre 1789 relative à la constitution des assemblées primaires et des assemblées administratives, par laquelle il devient une collectivité locale autonome, en l'article 1 de la présente loi :

> Art. 1er. Il sera fait une nouvelle division du royaume en *départements*, tant pour la représentation que pour l'administration. Ces départements seront au nombre de soixante - quinze à quatre-vingt-cinq.

La loi du 10 août 1871 assure au Conseil général un organe délibérant dont les membres sont élus pour six années. Ils sont appelés les Conseillers généraux et sont élus lors des élections cantonales. Le Conseil général élit à son tour un président au sein de la majorité politique départementale. Le Président du Conseil général prépare et exécute les délibérations du Conseil général, gère le budget et dirige l'administration de la collectivité, soit l'ensemble du personnel. Les compétences du département sont extrêmement larges : action sociale (qui représente généralement la moitié du budget et est en cela la compétence principale de la collectivité), l'entretien des routes départementales, les collèges, etc. Depuis avril 2011, la France est découpée en 101 départements (dont cinq sont des départements d'outre-mer). Chaque département appartient à une région. Les régions sont donc composées de plusieurs

© 2014 Tous droits réservés.

départements, à l'exception des départements d'outre-mer dont les territoires sont identiques aux régions (chaque région d'outre-mer n'est formée que d'un seul département). Il est communément admis que ces collectivités territoriales soient appelées indifféremment « Conseil général » ou « département », selon la convenance. Les travailleurs sociaux rencontrés lors de notre étude sont issus de deux départements de région parisienne : le Val d'Oise et l'Essonne et de deux départements de province : le Loiret et l'Oise. Un cinquième département a participé à la recherche : la Réunion. Ce département a la particularité d'être un département d'outre-mer. Nous y avons rencontré des cadres œuvrant dans le champ de la protection de l'enfance qui ont éclairé nos premiers résultats d'analyse.

III.2.2. Les départements observés de la région parisienne

Le département du Val d'Oise et le département de l'Essonne appartiennent à « la grande couronne » parisienne. Jusqu'en 1967, la grande couronne était composée de la Seine et Marne, de la Seine et Oise et de la Seine. Le 1er janvier 1968, la grande couronne est réorganisée en quatre départements à la périphérie de l'Ile de France : la Seine et Marne (77), qui conserve ses limites de territoire, ainsi que les Yvelines (78), l'Essonne (91) et le Val d'Oise (95). Le département du Val d'Oise se situe au Nord de Paris. Il a une superficie de 1 246 Km2. En 2009, sa population était de 1 185 379 personnes et la densité du territoire était de l'ordre de 951 personnes par Km2. Le département du Val d'Oise intègre 39 cantons et est composé de 185 communes. Les services de la solidarité départementale ont été organisés autour d'une « Direction Générale chargée de la Solidarité ». Au sein de cette direction, nous trouvons deux pôles distincts : une « Direction de l'enfance », qui assure le traitement des mesures de protection de l'enfance et une « Direction de la Vie sociale », qui gère les actions des travailleurs sociaux inscrits sur les différents territoires du département. Ces derniers sont chargés de garantir (et d'exercer) les missions d'action sociale générale, auxquelles sont associées les évaluations dans le cadre des informations préoccupantes. Le dispositif « cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes » est centralisé, dépendant directement de la Direction de l'enfance. C'est donc la Direction Générale chargée de la Solidarité qui assure la transversalité entre ces deux grands champs de la protection et de la prévention en protection de l'enfance. Par ailleurs, cinq territoires ont prévalu dans l'organisation territoriale de l'action sociale départementale. Pour terminer, notons que le département du Val d'Oise recensait en 2009, 1 600 enfants confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance[20] avec un budget consacré à l'enfance et à la famille à hauteur de 105 millions d'€ en 2013[21]. Le département possède une population particulièrement jeune, estimée pour les moins de 20 ans, à 29,1% de sa population totale[22]. Le département de l'Essonne a, quant à lui, une superficie de 1 804 Km2. En 2009, sa population représentait 1 225 717 personnes avec une densité de 679 personnes par Km2. La population est donc plus importante qu'en Val d'Oise, mais sa densité au Km2 est moins caractéristique. Le Département de l'Essonne intègre 42 cantons et est composé de 196 communes. Il accueillait, en 2009, 2 500 enfants confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance avec un budget consacré à l'enfance et la famille en 2008 de plus de 144 millions d'€[23]. L'Essonne dispose d'une Direction générale Adjointe nommée « Solidarités », au sein de laquelle est sise une

[20] Compte rendu n°2, Commission spéciale chargée d'examiner la proposition de loi sur l'enfance délaissée et l'adoption, Mardi 29 novembre 2011, Séance de 17 heures.
[21] Données issues du site internet du Conseil général du Val d'Oise : http://www.valdoise.fr/10663-chiffres-cles.htm
[22] Insee - RP 2006. Exploitation ORS Ile-de-France, 2009.
[23] Données issues du site http.prox-territoriaux.fr

© 2014 Tous droits réservés.

« Direction de la Prévention et de la Protection de l'Enfance » qui assure le recueil et le traitement de l'information préoccupante. L'évaluation, quant à elle, est organisée sur les territoires par les équipes de travailleurs sociaux qui composent les 16 maisons départementales de la solidarité réparties sur 21 sites en Essonne. Ces équipes dépendent de la « Direction du développement social et de prévention santé ».

III.2.3. La province et l'outre-mer : des particularismes au service de la protection de l'enfance

Les départements du Loiret et de l'Oise sont des départements de province assez similaires en termes de superficie : le Loiret compte 6 775 Km2, l'Oise en compte 5 860. En 2009 la population du Département du Loiret représentait 672 142 personnes avec une densité de 99 personnes par Km2. Ce département est composé de 41 cantons et de 334 communes. Le département du Loiret a organisé la solidarité départementale sous l'appellation « Pôle Citoyenneté et Cohésion Sociale » à laquelle appartient la direction de l'enfance et de la famille. Celle-ci gère en central divers services, notamment la « cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes » appelée Unité « Ecoute Loiret, Enfance en danger » où sont centralisées les informations préoccupantes. Une autre mission est rattachée à la Direction de l'Enfance et de la Famille : la mission prévention. Les travailleurs sociaux exerçant cette mission sont eux dépendants des territoires où ils réalisent localement l'évaluation des informations préoccupantes ainsi que d'autres missions dites de prévention (et notamment les mesures dites « contractualisées » avec les familles). Ces services sont spécialisés et il s'agit ici du seul département visité où l'évaluation est apparue comme une tâche à exercer très clairement distinguée dans les missions des équipes rencontrées : deux types de mesure étaient dès lors uniquement dévolues aux travailleurs sociaux rencontrés : des mesures éducatives dites sociales ou administratives et des évaluations dans le cadre de l'information préoccupante. Notons que le département du Loiret découpe son action autour de sept territoires distincts et sur chacun d'entre eux sont situés ces « équipe de travailleurs sociaux » spécialisées. Les moins de 20 ans, selon la dernière enquête INSEE, représentent 165 000 individus sur le département. 1 300 enfants sont confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance du Loiret et 59 millions d'€ sont consacrés au budget départemental à cette mission de protection de l'enfance. De son côté, le département de l'Oise est représenté par une population de 821 568 individus et une densité de 140 personnes par Km2. Le Département admet 41 cantons et 693 communes. L'action sociale est gérée par la Direction Générale Adjointe en charge de la Solidarité. Au sein de celle-ci se situent deux directions : la Direction de l'Enfance et de la Famille et la Direction de l'Action Sociale et de l'Insertion. La première gère le dispositif de cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes, quand la seconde assure les missions d'action sociale générale et notamment celle de l'évaluation des informations préoccupantes. Celles-ci sont par ailleurs évaluées par des travailleurs sociaux sur les territoires ; travailleurs sociaux rattachés à cette direction de l'action sociale et de l'insertion. Cinq territoires d'action sociale sont comptabilisés. Le budget 2012 consacré à l'enfance était de 82 millions d'euros et 1 558 enfants étaient confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance à cette même date.

Le département de la Réunion est lui un département d'outre-mer d'une superficie de 2 504 Km2 et d'une densité de 326 habitants au Km2. Sa population en 2009 était de 816 364 personnes. Il est composé de 49 cantons et de 24 communes. L'action sociale est gérée par le « Pôle territorial et coordination des arrondissements » et par le « Pôle famille ». Les chiffres

© 2014 Tous droits réservés.

en notre possession sont anciens mais déterminent des dépenses nettes du Conseil général de la Réunion en matière d'aide sociale à l'enfance à près de 70,4 millions d'euros en 2005, en progression forte par rapport aux précédentes années. Le nombre d'enfants bénéficiant d'une mesure de placement est estimé à plus de 4 600[24].

En conclusion, nous soulignons deux points saillants de l'observation : si nous connaissons les budgets consacrés à l'enfance dans chaque département, ils ne peuvent être comparés : ces derniers dépendent ou non de l'intégration en leur sein des rémunérations des agents des collectivités territoriales œuvrant dans le champ de l'action sociale et plus précisément en protection de l'enfance. Les budgets communiqués sont donc partiels. Ils sont par ailleurs doublement partiels si nous les observons encore davantage : comme nous le précisons ci-dessus, si l'évaluation de l'information préoccupante peut être exercée par un service « dépendant » de la Direction de l'Enfance et de la Famille, comme le Loiret, et ainsi être intégrée au budget, d'autres départements séparent cette action en la joignant à « l'action sociale générale », comme ceci est le cas par exemple pour le département de l'Oise. Cette mission d'évaluation dépend donc d'une autre direction et d'un autre budget départemental, qui là aussi, n'est pas décomposé. Ainsi, si cette présentation permet de saisir le périmètre d'intervention de chaque département en observant les liens entre centralisation et territoires, et donne un aperçu de l'organisation de la protection de l'enfance dans ce paysage départemental, elle ne peut être combinée à une démarche comparative en fonction des éléments contextuels pour la recherche. Seule la spécialisation des services peut être une donnée intéressante pour expliciter certains résultats. Si nous souhaitions donc initialement exposer plus finement les organisations territoriales des départements pour observer l'impact de celles-ci sur l'étude menée, nous avons décidé *in fine* de ne pas présenter l'ensemble de cet inventaire. Au regard des méthodologies de « comptage » et de référencement variés entre collectivités, cette étude n'aurait eu que peu d'intérêt. Nous noterons ici que la protection de l'enfance est marquée par une certaine stabilité du nombre de personnes prises en charge au niveau national :

> Au 31 décembre 2010, on dénombrait en métropole 291 000 mesures de protection de l'enfance, soit 1,7% des jeunes de 0 à 21 ans, en lente augmentation au cours du temps (269 000 en 2004) (Penaud, Amghar, Bourdais et al, 2013, p442).

Ce chiffre ne tient pas compte des évaluations dans le cadre des informations préoccupantes, puisque si « le décret du 19 novembre 2008 charge l'Observatoire national de l'enfance en danger (ONED) du recueil de données sur les informations préoccupantes, leur provenance et leur nature. Cela n'a pas encore conduit à une meilleure connaissance statistique. Des données quantitatives concernant l'évolution des chiffres des informations préoccupantes entre 2007 et 2010 ne sont disponibles que pour 32 départements, les autres n'ayant pas communiqué leurs chiffres pour ces années » (Penaud, Amghar, Bourdais et al, 2013, p441).
Par ailleurs, ce ne sont pas moins de 6,6 milliards d'€ en 2010 qui ont été consacrés à cette mission de protection de l'enfance en France.

---

[24] Rapport intitulé *Première partie : Enfance – Famille, Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse*, Département La Réunion, document interne, 2005.

© 2014 Tous droits réservés.

Dans la suite de la recherche, nous avons veillé à rendre anonyme les départements ici présentés : des lettres leur ont été attribuées : A, B, C ou D. En effet, le département ou le lieu d'exercice professionnel est apparu impactant sur les adhésions des professionnels aux propositions du questionnaire. Parfois, certains débats spécifiques lors des entretiens collectifs ont également eu lieu, fonction de ces déterminants. Nous n'avons donc pas souhaité stigmatiser les professionnels selon leur lieu d'exercice professionnel et leur département d'appartenance, tant nous souhaitons que les résultats de l'étude contribuent uniquement à comprendre ce phénomène de l'introduction de l'exigence d'efficacité en protection de l'enfance, sans développer quelconque émotion plus profonde. Ceci n'exclut pas, bien entendu, de mettre en exergue tout élément qui viendrait signifier une corrélation importante entre certains facteurs et le département ou le service de référence du travailleur social. Assurée des éléments composants les terrains d'enquête visés, nous avons donc entamé notre démarche de rencontre des travailleurs sociaux et des cadres de la protection de l'enfance, à l'aide d'outils dont nous allons maintenant en présenter la construction et les modalités de diffusion.

IV. Une démarche empirique en plusieurs phases

La démarche empirique de recherche s'est organisée en deux temps distincts auprès de deux types de publics :

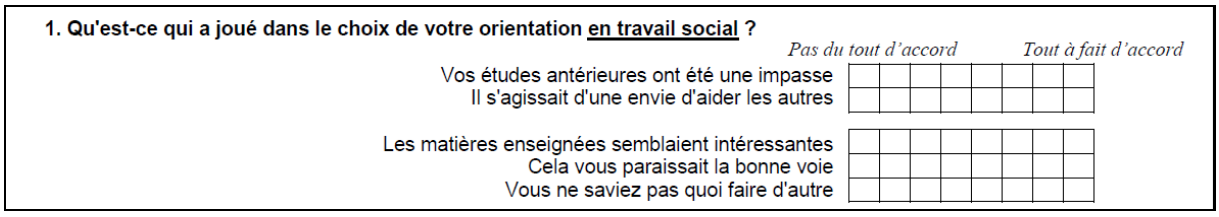
- Une démarche quantitative par le biais d'une enquête par questionnaire auprès de travailleurs sociaux chargés de mener des évaluations dans le cadre des informations préoccupantes, combinée à des entretiens collectifs ;
- Une démarche qualitative par des entretiens semi-directifs auprès de cadres en gestion du dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes.

IV. 1. Présentation de la démarche quantitative : une enquête par questionnaire

L'enquête par questionnaire fut la première étape de la démarche empirique de recherche. Nous présenterons ci-après la construction de cet outil par la présentation des indicateurs et variables qui structurent ce questionnaire. Dans un second temps, nous présenterons les modalités de diffusion de l'outil questionnaire et les observations réalisées dans ce cadre.

IV.1.1. Le questionnaire : ses indicateurs et ses variables

Dans sa conception, le questionnaire a recours à la « valuation numérique » (Dubus, 2000), c'est-à-dire à des « valuateurs » ou échelles horizontales à huit cases, permettant de recueillir rapidement un avis ou une opinion et ce de manière relativement nuancée. Le valuateur se présente de la façon suivante : une proposition textuelle, suivie d'une échelle horizontale de huit cases et de verbalisations polarisées aux extrémités de l'échelle, comme ci-dessous :



© 2014 Tous droits réservés.

Pour répondre à une telle question, il s'agit de dresser une croix dans la case qui correspond le mieux à l'appréciation de sa proposition. Le but est d'obtenir « une réponse spatiale à la tension du répondant entre les deux polarités de la réponse » (Dubus, 2000). Huit cases représentent un choix large pour le lecteur mais l'idée est de rendre cet outil de recueil omniprésent dans l'enquête pour détourner l'attention des interviewés et faire en sorte que leur réponse soit le résultat d'un geste plutôt que celui d'une analyse : ce faisant, les interviewés ont peu d'espace pour réfléchir à leur posture et la mettre en lien avec l'ensemble des propositions du questionnaire auxquelles ils sont invités à répondre. Le questionnaire a été construit afin d'apprécier les relations existantes entre l'acteur, la question de l'efficacité et l'influence de facteurs contextuels tels : les déterminants sociaux des interviewés, leur parcours de formation, leurs représentations de ce dernier ou du dispositif de protection de l'enfance ciblé.

A. Une exigence d'efficacité qui transcende et transforme les rapports de travail ?

Dans notre précédente partie : Problématique, modèles, concepts et hypothèses, nous avons décliné l'hypothèse générale en deux sous-hypothèses.
Il s'agit, à l'aide d'indicateurs spécifiques, de procéder à l'opérationnalisation de la première sous-hypothèse (1) :

L'exigence d'efficacité impacte les rapports de travail

qui correspond à l'idée : « Par l'introduction d'exigence d'efficacité, les rapports de travail sont modifiés, au détriment de la relation à l'usager », en ce qu'elle impacte les rapports de travail du professionnel à son institution, à sa propre action (et donc lui-même) et à l'usager.

Nous avons décliné de cette sous-hypothèse 1 les deux sous-hypothèses suivantes :

- Sous-hypothèse 1.1 : L'adhésion aux dimensions institutionnelle, opératoire et symbolique des rapports de travail est modifiée par la mise en œuvre du nouveau modèle ;

- Sous-hypothèse 1.2 : Cette transformation introduit un délitement de la relation professionnel de l'action sociale / usager.

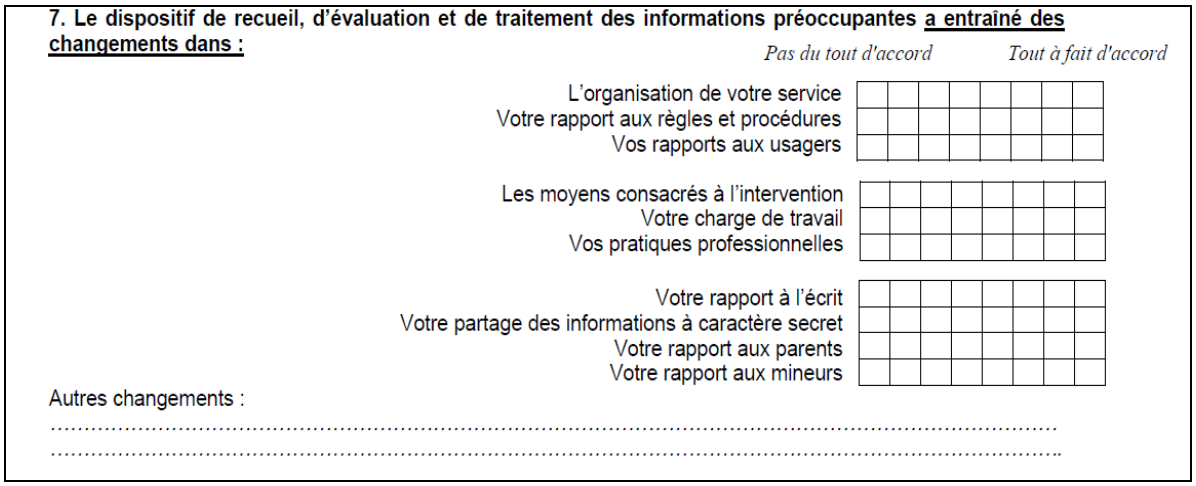
Par ces relations, nous souhaitons valider ces éléments : « Confrontés à l'exigence d'efficacité, les travailleurs sociaux se situent dans des injonctions contradictoires : ils sont acteurs d'un « nouveau modèle » qui modifie leurs rapports de travail et la relation à l'usager, mais ne disposent pas de référents idoines pour traduire cette efficacité dans leur pratiques professionnelles». Notre plan de codage se décline en propositions soumises aux enquêtés afin de situer les acteurs dans les trois dimensions de rapports de travail identifiés. La nature des rapports de travail en lien avec l'exigence d'efficacité a été énoncée précédemment. Elle a été décomposée en dimensions, en composantes puis en indicateurs. Ces indicateurs ont été transformés en propositions dans le questionnaire de recherche nous permettant de positionner les acteurs dans l'une ou l'autre des dimensions définies, comme nous allons maintenant le présenter. Le questionnaire est présenté dans son intégralité en annexe (annexe n°1 : questionnaire). Ces propositions s'articulent autour de différents objectifs afin de répondre à notre première sous-hypothèse : apprécier les évolutions des dimensions des rapports de

© 2014 Tous droits réservés.

travail, évaluer la nature de ces évolutions et pour terminer envisager les contradictions émergentes entre évolution et nature des transformations ; ce que nous allons à présent caractériser les éléments.

A.1. Apprécier les évolutions des dimensions des rapports de travail

Deux questions permettent d'identifier l'adhésion actuelle des professionnels aux différentes dimensions des rapports de travail : la question n°7 « Le dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes a entraîné des changements dans » abordée comme suit dans le questionnaire :

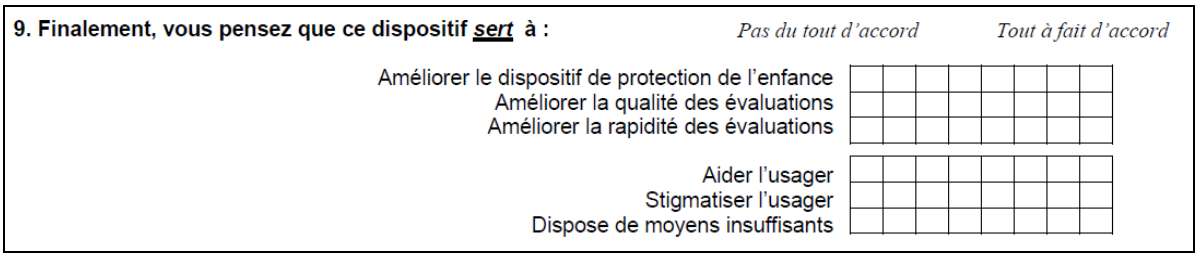


7. Le dispositif de recueil, d'évaluation et de traitement des informations préoccupantes a entraîné des changements dans :

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
L'organisation de votre service								
Votre rapport aux règles et procédures								
Vos rapports aux usagers								
Les moyens consacrés à l'intervention								
Votre charge de travail								
Vos pratiques professionnelles								
Votre rapport à l'écrit								
Votre partage des informations à caractère secret								
Votre rapport aux parents								
Votre rapport aux mineurs								

Autres changements :
……
……..

Et la question n°9 : « Finalement, vous pensez que ce dispositif sert à » :



9. Finalement, vous pensez que ce dispositif *sert* à :

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
Améliorer le dispositif de protection de l'enfance								
Améliorer la qualité des évaluations								
Améliorer la rapidité des évaluations								
Aider l'usager								
Stigmatiser l'usager								
Dispose de moyens insuffisants								

Ces propositions apprécient le positionnement général des acteurs dans l'une ou l'autre des dimensions « rapports de travail », transcendée par cette question de l'efficacité. Ces propositions s'organisent en trois sous-ensembles, selon les dimensions des rapports de travail auxquelles elles appartiennent :

© 2014 Tous droits réservés.

Le dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes a entraîné des changements dans :			
	Dimension institutionnelle	Dimension opératoire	Dimension symbolique
L'organisation de votre service			
Votre rapport aux règles et procédures			
Vos rapports aux usagers			
Les moyens consacrés à l'intervention			
Votre charge de travail			
Vos pratiques professionnelles			
Votre rapport à l'écrit			
Votre partage d'informations à caractère secret			
Votre rapport aux parents			
Votre rapport aux mineurs			

Finalement, vous pensez que ce dispositif sert à			
	Dimension institutionnelle	Dimension opératoire	Dimension symbolique
Améliorer le dispositif de protection de l'enfance			
Améliorer la qualité des évaluations			
Améliorer la rapidité des évaluations			
Aider l'usager			
Stigmatiser l'usager			
Dispose de moyens insuffisants			

Selon la position des acteurs sur ces items, nous déduirons les tendances émergentes en termes d'adhésion aux dimensions des rapports de travail. Nous verrons si ces dernières doivent être considérées davantage comme renforcées ou comme distancées. La question 9 nous renseignera également sur la nature de ces éventuelles évolutions. Les réponses seront corrélées aux déterminants sociaux, aux représentations des acteurs sur la loi et sur la cellule de recueil. La dimension symbolique de ces rapports de travail sera ensuite particulièrement traitée, dans le sens où elle exprimera la relation qui unit l'usager au professionnel de l'action sociale. Nous cernerons ainsi l'impact de l'exigence d'efficacité sur cette relation à l'usager en protection de l'enfance. Pour ce faire et aller plus loin sur la nature actuelle de ces liens, nous avons enrichi notre questionnaire d'une partie intitulée : « Votre pratique professionnelle » : autour des questions 8, 11 et 12, que nous allons maintenant exposer.

A.2. Evaluer la nature des éventuelles évolutions

La question 11 est construite sur la base d'indicateurs correspondant à nouveau aux trois dimensions suivantes : la dimension institutionnelle, la dimension opératoire et la dimension symbolique :

11. Plus qu'avec l'ancien dispositif, aujourd'hui, lors d'une évaluation sociale :

	Tout à fait faux							*Tout à fait vrai*
Les tâches administratives sont plus conséquentes								
Le contrôle est permanent								
Les objectifs d'évaluation sont adaptés aux nouveautés de la loi								
Le temps d'échange avec l'usager est plus important								
Le travail d'évaluation est facilité par la nouvelle organisation du dispositif								
Les moyens pour réaliser les évaluations sont plus nombreux								
Le délai ou l'échéance de l'évaluation passe avant l'usager								
La procédure passe avant la prise en compte de l'usager								
Tous les enfants concernés par la mesure sont rencontrés								
L'avis des familles – usagers est toujours sollicité								
Les écrits et décisions sont communiqués aux familles								

Il s'agit ici de faire le bilan de la traduction de cette question de l'efficacité par les acteurs sociaux concernés. Si les rapports de travail ont pu être modifiés pour répondre à cette

© 2014 Tous droits réservés.

exigence d'efficacité, comment ces modifications sont-elles traduites par les acteurs ? Nous entrons ici dans le quotidien des travailleurs sociaux, dans leur « procès de travail » en tant que tel qu'est l'évaluation des informations préoccupantes dans le cadre de ce dispositif de protection de l'enfance. Les trois dimensions sont opérationnalisées à travers des indicateurs caractéristiques, construits selon nos connaissances théoriques et les observations réalisées sur le terrain. Ils correspondent au quotidien professionnel de ces acteurs. Au-delà de cerner (et de confirmer ou infirmer, puisque ceci aura déjà été étudié à travers les questions précédentes) la dimension la plus évolutive dans les rapports de travail actuels, nous saisirons les indicateurs qui, selon les acteurs, auront été les plus transformés au sein même de ces dimensions depuis la mise en œuvre de ce dispositif qu'est la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes.

Aussi, concernant :
- La dimension institutionnelle des rapports de travail, à travers les indicateurs : contrôle, moyens, objectifs d'évaluation et organisation facilités ?
- La dimension opératoire des rapports de travail, à travers les indicateurs : tâches administratives, délais, procédure et communication aux familles ?
- La dimension symbolique, à travers les indicateurs suivants : temps d'échange à l'usager, et prise en considération de l'usager dans les actes effectués ?

Ces questions sont représentées à travers le schéma récapitulatif suivant :

Plus qu'avec l'ancien dispositif, aujourd'hui, lors d'une évaluation sociale :			
	Dimension institutionnelle	Dimension opératoire	Dimension symbolique
Les tâches administratives sont plus conséquentes			
Le contrôle est permanent			
Les objectifs d'évaluation sont adaptés aux nouveautés de la loi			
Le temps d'échange avec l'usager est plus important			
Le travail d'évaluation est facilité par la nouvelle organisation du dispositif			
Les moyens pour réaliser les évaluations sont plus nombreux			
Le délai ou l'échéance de l'évaluation passe avant l'usager			
La procédure passe avant la prise en compte de l'usager			
Tous les enfants concernés par la mesure sont rencontrés			
L'avis des familles - usagers est toujours sollicité			
Les écrits et décisions sont communiqués aux familles			

La question 12 permettra de confirmer ou infirmer notre première sous-hypothèse de travail, à savoir que subséquemment aux transformations des rapports de travail, constatées par l'introduction de l'exigence d'efficacité en protection de l'enfance, la relation la plus impactée est celle de la relation à l'usager. La question 12 s'articule autour des propositions suivantes :

12. Au quotidien, en protection de l'enfance, dans la relation avec l'usager et la pratique professionnelle :

Tout à fait faux *Tout à fait vrai*

La loi de 2007 est connue par tous les travailleurs sociaux
Le travailleur social est le représentant de l'institution
Le travailleur social est le représentant de l'usager auprès de l'institution

© 2014 Tous droits réservés.

Les usagers respectent les travailleurs sociaux								
Les travailleurs sociaux respectent les usagers								
Des réponses sont apportées aux besoins des usagers								
L'institution répond aux besoins des travailleurs sociaux								
Les travailleurs sociaux encouragent les usagers à évoluer								
Les travailleurs sociaux sont reconnus professionnellement par les usagers								
Les travailleurs sociaux sont satisfaits du travail d'évaluation mené								
Les usagers sont satisfaits du travail d'évaluation mené								
Vous diriez que votre personnalité est votre outil d'entrée en relation								
Vous diriez que votre expérience est votre outil d'entrée en relation								
Vous diriez que vos compétences sont vos outils d'entrée en relation								

Pour identifier cette particularité de l'introduction de l'exigence d'efficacité en protection de l'enfance, nous nous sommes inspirée de différentes lectures et éléments présentés dans les chapitres précédents. Plusieurs axes, tels que nous les présentons ensuite, invitent à analyser l'impact de cette efficacité pour les acteurs en travail social dans leur relation entre pairs et à l'usager :

- Quelle est leur perception de la connaissance de la loi sur la réforme de la protection de l'enfance par leurs collègues ? Un parallèle entre leurs représentations de la loi sur la réforme de la protection de l'enfance et la réalité de leur quotidien sera ensuite exposé. Que peut-on dire de ce contexte entre réalité et perception ?

- Comment se situent les travailleurs sociaux dans leur approche de l'usager ? : s'estiment-ils être les représentants de l'institution ? Les représentants de l'usager ? Selon les résultats, peut-on y déceler un impact sur l'adhésion de ces mêmes acteurs à la dimension symbolique des rapports de travail ? Cette perception de leur représentation de l'institution ou de l'usager joue-t-elle un rôle sur leur approche de ce dernier ?

- Quelle est la place accordée au « respect » en protection de l'enfance ? A la satisfaction des besoins ? A la reconnaissance mutuelle des compétences ?

- Y-a-t-il un lien entre leur manière d'approcher l'usager (selon leur personnalité, expérience et/ou compétences) et leur façon d'adhérer aux propositions de l'ensemble du questionnaire et aux dimensions identifiées ?

C'est grâce à cet ensemble que nous évaluerons la nature des évolutions et, le cas échéant, son impact sur la relation à l'usager. Ce champ d'investigation de la relation entre le travailleur social et l'usager sera complété d'un intérêt particulier accordé au travailleur social lui-même et à l'impact de ces éventuelles transformations sur son quotidien professionnel ; son lieu d'exercice professionnel étant le terrain singulier où se côtoient chaque jour des professionnels – individus - missionnés pour l'évaluation de situations familiales en protection de l'enfance. Ces mutations éventuelles modifient-elles leur environnement de travail ? Leurs relations entre pairs ? Que disent les professionnels de leur vécu personnel dans ce cadre ?

© 2014 Tous droits réservés.

La question n°8 saisira ces hypothétiques modifications à travers les propositions suivantes :

8. Le dispositif engendre pour vous :

Moins de solitude dans les évaluations : oui □ non □
Une responsabilité partagée avec votre hiérarchie : oui □ non □
Moins de souffrance au travail au quotidien : oui □ non □
Une reconnaissance de votre expertise plus importante de la part de vos supérieurs : oui □ non □
Une reconnaissance de votre expertise plus importante de la part de vos collègues : oui □ non □
Un rôle d'évaluateur en protection de l'enfance plus affirmé : oui □ non □

Nous pensons que le professionnel se trouve face à une injonction contradictoire à être efficace : il se trouve pris dans une dimension opératoire renforcée, liée à une mission d'évaluation modifiée, mais ne dispose pas de moyens de travail adéquats, c'est-à-dire principalement de référents utiles et nécessaires à ce changement : ces référents ne sont ni appréhendés, ni construits, ni utilisés. Nous avons posé aussi l'idée que les rapports de travail se trouvent empreints de contradictions et de souffrance en lien avec ce contexte nouveau. Ce pourquoi nous souhaitons interroger les professionnels sur ces axes posés.

A.3. Envisager les contradictions émergentes

Pour mettre en relief d'éventuelles contradictions entre l'évolution et la nature des dimensions des rapports de travail observées, nous avons développé certains items dans la question 13 :

13. Vous diriez que vous vous situez plutôt :

	Tout à fait faux							*Tout à fait vrai*
Dans une relation de contrôle à l'usager								
Dans une relation d'expertise de la situation de l'usager								
Dans une relation d'aide à l'usager								

Les travailleurs sociaux sont ici questionnés sur leur posture professionnelle en protection de l'enfance : par ce nouveau dispositif de protection de l'enfance, sont-ils davantage en relation de contrôle à l'usager ? En relation d'expertise de la situation de l'usager ? Ou encore dans une relation d'aide à l'usager ? Nous émettons l'idée que les travailleurs sociaux vont se situer davantage dans une relation d'expertise à l'usager. L'évaluation a tendance à être perçue davantage dans une conception d' « expertise » et à s'ancrer ainsi dans de nombreux champs du travail social et nous verrons si cette inclinaison influence les discours des professionnels.

Cette conception de l'évaluation s'articule pleinement à la question de l'efficacité en travail social. Nous désirons nous arrêter sur les tendances qui pourraient se dégager de ces propositions et sur les contradictions qu'elles pourraient soulever : quel est le rapport qui sera le plus marqué : contrôle / expertise ? Contrôle / aide ou encore expertise / aide ?

© 2014 Tous droits réservés.

Nous articulerons ces tendances :

- à l'adhésion des acteurs à l'une ou l'autre des dimensions définies de la recherche : y-a-t-il corrélations ? Si oui, lesquelles ?
- aux déterminants sociaux et aux parcours de formation,
- aux réponses obtenues à la question 14.

La question n°14 est une question ouverte, déclinée comme telle : « Avez-vous l'impression que votre relation à l'usager a évolué avec la mise en place de ce dispositif ? » « En quoi ? ». Située en dernier lieu dans le questionnaire, cette question contribuera à relever les motifs de ces éventuelles contradictions entre la posture d'aide, d'expertise et/ou de contrôle du professionnel et dans sa manière de concevoir l'évolution de sa relation à l'usager. Ces contradictions, si elles existent, sont-elles liées, par exemple, aux moyens de travail ? Là encore, nous établirons des liens sur cet aspect grâce à la question n°12 qui cerne plus précisément l'avis des travailleurs sociaux sur leur quotidien d'évaluation :

- Des réponses sont-elles apportées aux besoins des usagers ?
- L'institution répond-t-elle aux besoins des usagers ?
  Les travailleurs sociaux sont-ils satisfaits du travail d'évaluation mené ?
- Les usagers sont-ils satisfaits du travail d'évaluation mené ?

La question n°11 affinera ces éléments puisqu'elle interroge les travailleurs sociaux sur leur conception de l'évaluation et sur les actions proposées par ces derniers à travers les propositions suivantes, dont la réponse relève d'un choix positif ou négatif :

Vous transmettez toute Information Préoccupante reçue à la cellule	:	oui □	non □
Vous respectez les délais impartis pour l'évaluation de l'IP	:	oui □	non □
Vous apportez une réponse à chaque IP	:	oui □	non □
Toutes les réponses/actions proposées sont adaptées à la situation	:	oui □	non □

Les réponses des professionnels à ces propositions apparaissent-elles concordantes à leurs représentations de ce nouveau dispositif et de leur quotidien professionnel ? Un lien sera réalisé entre les adhésions ici observées et celles de la question n°12, dont les propositions sont consacrées à évaluer la satisfaction des usagers et des professionnels concernant leur travail d'évaluation (sous le regard de ces derniers). La question n°8 complétera cet ensemble, par la proposition vouée au rôle d'évaluateur en protection de l'enfance : « Le dispositif engendre pour vous un rôle d'évaluateur en protection de l'enfance plus affirmé » : y-a-t-il un lien entre leur manière de se percevoir désormais « évaluateur en protection de l'enfance » et leur façon de se déterminer sur les dimensions des rapports de travail ?

Grâce à ce travail, nous vérifierons notre première sous-hypothèse de recherche : « Par l'introduction d'exigence d'efficacité, les rapports de travail sont modifiés, au détriment de la relation à l'usager ». Plus précisément, les éléments susmentionnés apporteront réponses aux deux sous-hypothèses déclinées, soient :

- Sous-hypothèse 1.1 : L'adhésion aux dimensions institutionnelle, opératoire et symbolique des rapports de travail est modifiée par la mise en œuvre du nouveau modèle.

© 2014 Tous droits réservés.

Les propositions explicitées précédemment impliquent un constat d'évolution ou de non évolution de ces dimensions élaborées dans notre recherche de ces rapports de travail ;

- Sous-hypothèse 1.2 : Cette transformation introduit un délitement de la relation professionnel de l'action sociale / usager.

Les propositions engendreront également la possibilité de définir la nature même de ces évolutions et de vérifier leur impact sur la relation à l'usager. Nous retenons l'idée d'une altération de cette relation. Pour terminer, et ce grâce notamment aux réponses apportées à ce questionnaire, que nous associerons aux débats des entretiens collectifs, nous tenterons de mettre en perspective le fait que les travailleurs sociaux ne disposent pas de référents idoines pour mener objectivement les évaluations dont ils ont la charge et répondre aux attentes institutionnelles en matière de protection des enfants. Nous vérifierons une partie de notre hypothèse générale, à savoir que « les travailleurs sociaux ne disposent pas de référents idoines pour traduire cette efficacité dans leurs pratiques professionnelles». Par ailleurs, nous pensons que les choix des acteurs seront influencés par des facteurs liés à d'autres composantes, comme par exemple leur identité personnelle et/ou professionnelle. Les représentations sociales, selon Jodelet sont :

> Des systèmes d'interprétation, régissant notre relation au monde et aux autres, [qui] orientent et organisent les conduites et les communications sociales […], phénomènes cognitifs [qui] engagent l'appartenance sociale des individus par l'intériorisation de pratiques et d'expériences, de modèles de conduites et de pensées (Jodelet, 1989).

Nous démontrerons que ces déterminants et représentations sociales jouent un rôle dans l'appropriation de cette exigence d'efficacité par les travailleurs sociaux, qui se prononcent dès lors plus fermement en faveur ou en défaveur de l'une ou l'autre des dimensions définies. Nous nous attacherons ainsi dans la partie suivante à répondre à notre seconde hypothèse de recherche.

B. L'influence des déterminants sociaux, des parcours de formation et des représentations sociales

Par la construction d'items apparents dans notre questionnaire, nous souhaitons répondre à notre seconde sous-hypothèse de travail, à savoir que l'impact de l'exigence d'efficacité sur les rapports de travail du professionnel (à son action, à son institution et à l'usager) diffère selon les déterminants biographiques et les représentations sociales des travailleurs sociaux :

Les déterminants biographiques et les représentations sociales impactent adhésion des acteurs à l'exigence d'efficacité

et ce à travers deux sous-hypothèses, comme nous les avons déjà énoncées :

- Sous-hypothèse 2.1 : Les transformations des rapports de travail sont nuancées par les représentations sociales des acteurs de l'efficacité du dispositif de protection de l'enfance ;

© 2014 Tous droits réservés.

- Sous-hypothèse 2.2 : Les représentations sociales des acteurs de leur parcours de formation et certains déterminants biographiques agissent sur la traduction de l'efficacité en protection de l'enfance.

Nous exposons ci-après les éléments induisant une prise en considération de ces déterminants pour une étude approfondie du phénomène. Nous qualifierons les moyens de mettre en exergue à la fois les déterminants biographiques et leur éventuel impact sur l'adhésion des acteurs aux diverses dimensions, puis nous verrons les éléments qui nous assurent une relation à observer entre le parcours de formation des acteurs et son influence sur les rapports de travail. Pour terminer, nous traiterons des propositions abordant la question des représentations sociales des interviewés, impactant la traduction de l'efficacité dans le champ étudié.

B.1. Des déterminants sociaux choisis pour l'étude

Des déterminants influant vraisemblablement sur l'adhésion des acteurs aux trois dimensions ciblées ont été définis : âge, genre, obtention d'un diplôme en travail social, année d'obtention du diplôme, nombre d'années d'expérience en travail social, en protection de l'enfance et dans le poste occupé ou encore positionnement hiérarchique et type de service dont relève l'acteur. Nous retrouvons l'ensemble de ces éléments dans la partie V de notre questionnaire intitulée : « Informations générale : pour une analyse quantitative ». Le niveau et la qualité (au sens premier du terme) de formation sont apparus également opportuns pour témoigner de l'identité culturelle de la cohorte de professionnels interviewés. L'item « diplôme obtenu » nous renseignera, quant à lui, sur la « professionnalisation » de ces acteurs : sont-ils diplômés ? Quel est leur profil de formation ? Ceci d'autant plus que nous avons parcouru dans notre partie théorique, à travers les divers courants en travail social, la place de la question de l'efficacité et conclu à une traduction différente de cette question par les acteurs, selon leur inscription dans des formations sociales issues elles-mêmes de divers courants de pensée spécifiques à la construction du travail social ou à la consolidation/affirmation de ce dernier par la société. Nous supposons l'influence de certains déterminants : « nombre d'années d'expérience », que ce soit en travail social, en protection de l'enfance et/ou dans le poste occupé sur la perception de l'exigence d'efficacité en travail social et sur le parcours dans le champ du social des acteurs. De nombreux ouvrages ou articles de presse témoignent, en effet, de l'atonie au travail des professionnels[25]. La durée de présence en poste des travailleurs sociaux a-t-elle donc un quelconque effet sur leur vision des mutations en protection de l'enfance ? Sont-ils satisfaits de leur poste ? Envisagent-ils des évolutions de carrière ? Ces transformations éventuelles sont-elles discernées de manière plus forte lorsque les travailleurs sociaux ont une durée de présence en poste moins importante que la plupart de leurs collègues ? Ou inversement ? Ce sont ces croisements que nous établirons dans notre recherche afin d'identifier des déterminants agissant sur l'adhésion des acteurs à l'une ou l'autre des dimensions. Selon les réponses apportées à la question du « type de service dans lequel la personne exerce », nous distinguerons l'existence d'adhésions aux valeurs spécifiques liées à l'institution (organisation) de rattachement de l'acteur social interviewé

[25] De nombreux auteurs ont mis en lumière ce terme pour signifier le « déclin » du travail social dès les années 1980. François Dubet en 1985 dans *L'Etat et les Jeunes* ou encore Emmanuel Jovelin en 1999 *dans Devenir travailleur social aujourd'hui : Vocation ou repli ?* Ils soulignent un essoufflement du système « travail social » et un changement des organisations voire des politiques pour répondre à cet essoufflement.

© 2014 Tous droits réservés.

(collectivité territoriale ou association ayant un mandat de protection de l'enfance délégué). De même, et nous le verrons grâce aux propositions : « Vous réalisez uniquement des évaluations d'Informations Préoccupantes » et « Si non, vous réalisez d'autres missions : de protection de l'enfance, de prévention, autres », nous accomplirons des croisements statistiques entre l'adhésion des professionnels aux différents items et la polyvalence ou spécialisation du service auquel ils appartiennent. La réforme de la protection de l'enfance et plus particulièrement la mise en place du dispositif de cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes a entraîné des réorganisations dans les services de protection de l'enfance : si d'aucuns ont fait le choix de spécialiser les « tâches » liées à la protection de l'enfance (un pool de travailleurs sociaux réalisant les évaluations des informations préoccupantes, un autre pool effectuant les accompagnements éducatifs « hors champ d'évaluation »), d'autres ont spécialisé des travailleurs sociaux au sein d'un même service : certains sont désignés pour réaliser les évaluations, toute l'équipe ne participe donc pas à cette tâche, sans que ceci n'ait été formalisé par l'institution d'appartenance. Il s'agit d'un partage des tâches organisé en coopération au sein des services. La question relative à la fonction de « cadre » de l'interviewé est apparue après la passation des questionnaires « tests ». Cette phase a permis de pointer quelques « oublis méthodologiques », comme le niveau hiérarchique occupé par l'interviewé. Il s'agissait ici de laisser l'opportunité au chef de service de répondre au questionnaire (et ce tant il a pu le solliciter lors des rencontres « test » alors que nous ne l'avions pas initialement prévu), tout en s'attachant à isoler les réponses pour le traitement des données. Nous posons en effet le postulat qu'un cadre de proximité en travail social peut adhérer différemment aux items retenus, tant sa conception et sa posture relative à l'institution peuvent éventuellement tenir un rôle dans sa perception du contexte qui l'entoure. Précisons par ailleurs qu'à l'issue de cette phase « test » la construction du questionnaire a été modifiée : les items relatifs aux « déterminants sociaux » ont été placés en fin de questionnaire pour favoriser un maximum de réponses et ne pas « heurter » certaines sensibilités (en évitant que certains interviewés aient l'impression que la recherche fasse preuve d'âgisme). Cette nécessité s'est renforcée par la construction des propositions, qui débutent déjà par celles relatives au « parcours de formation » des interviewés et qui requièrent une position déjà très personnelle des acteurs.

B.2. Eléments retenus du parcours de formation des acteurs

Nous avons émis l'hypothèse que l'exigence d'efficacité transforme les rapports de travail au détriment de la relation à l'usager. Nous pensons que la perte de la dimension symbolique en est l'un des facteurs essentiels. Toutefois, nous ne voulons pas écarter la possibilité que d'autres facteurs puissent interagir sur les réponses apportées par les travailleurs sociaux. Par exemple, il pourrait s'avérer logique qu'un travailleur social ayant subi son orientation en travail social soit en difficulté pour être positif vis-à-vis de la mission de protection de l'enfance qui lui est confiée et de toute évolution de celle-ci. Nous identifierons, grâce à des items introduisant cette notion de « parcours de formation », ce qui pourrait davantage relever de conséquences liées au parcours de formation de l'acteur interviewé et de la représentation qu'il a de ce parcours plutôt que de l'introduction unique de l'exigence d'efficacité dans les rapports de travail.

© 2014 Tous droits réservés.

Nous étudierons :

- Les raisons de l'orientation en travail social à travers la question n°1 :

1. Qu'est-ce qui a joué dans le choix de votre orientation en travail social ?

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
Vos études antérieures ont été une impasse								
Il s'agissait d'une envie d'aider les autres								
Les matières enseignées semblaient intéressantes								
Cela vous paraissait la bonne voie								
Vous ne saviez pas quoi faire d'autre								

La motivation ou l'absence de motivation par rapport au sujet du travail social (choix de la filière, intérêt pour celle-ci et envie d'aider les autres) pourrait impacter la relation à l'usager en travail social. Le travail social a, historiquement pour le sens commun, gardé cette image d'un parcours choisi, d'un engagement ou encore d'une vocation pour ceux faisant le choix de cette profession. Grâce aux propositions soumises ici, nous appréhenderons la perception qu'avaient les professionnels de l'action sociale en optant pour le champ du travail social : étaient-ils optimistes sur leur métier, pensaient-ils que celui-ci leur serait adapté ? Et comment se situent-ils aujourd'hui en fonction de ces réponses dans leur relation à l'usager ? Peut-on identifier un lien entre ce parcours de formation et leur traduction de l'efficacité en protection de l'enfance ?

- L'arrivée dans le champ de la protection de l'enfance de l'acteur par le biais de la question n°2 :

2. Comment êtes-vous arrivé dans le champ de la protection de l'enfance ?

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
Par choix lors de vos études								
Pour travailler auprès d'enfants								
Pour travailler auprès des familles								
Pour diversifier votre expérience professionnelle								
Par opportunité liée à votre lieu de résidence								
Pour les conditions de travail favorables (horaires, rémunération)								

Autre(s) raison(s) :
.....
.....

Le travail en protection de l'enfance confronte les professionnels aux carences éducatives d'une population en difficulté. Il s'agit dès lors de pallier, par un travail éducatif avec les responsables légaux des mineurs accompagnés, ces difficultés. Ces professionnels sont donc souvent face aux défaillances parentales et à la maltraitance infantile, et se doivent de protéger les enfants concernés. Le système de protection de l'enfance français prévoit l'accompagnement des mineurs en danger ou en risque de l'être et de leurs familles. Le maintien du lien entre parents et enfants est l'un des enjeux majeurs en France et ce sont ces professionnels qui travaillent à cet objectif. Les professionnels ont-ils donc réellement choisi ce champ professionnel complexe ? Comment se positionnaient-ils à leur entrée en formation vis-à-vis des enfants ? Vis-à-vis des familles ? Ceci influence-t-il aujourd'hui leur perception de la relation à l'usager et de l'efficacité en protection de l'enfance ?

© 2014 Tous droits réservés.

Nous avons laissé un espace de réponse ouvert aux interviewés en fin de question n°2 pour qu'ils puissent faire état des raisons de leur arrivée en ce champ ; motifs que nous pourrions ne pas avoir décelé dans les propositions identifiées. Pour terminer et à l'aide de croisements de données, nous préciserons l'influence de ces raisons sur leurs adhésions aux différentes dimensions des rapports de travail.

➢ Les perspectives professionnelles des travailleurs sociaux seront également étudiées : plus les travailleurs sociaux seront enclins à poursuivre leur carrière professionnelle dans le domaine de la protection de l'enfance, plus nous faisons l'hypothèse que l'appropriation de la question de l'efficacité sera axée dans une dimension symbolique, au profit de la relation à l'usager.

De même, nous pensons qu'un désir d'accès à une fonction supérieure pourra influer sur le niveau d'adhésion des acteurs aux dimensions définies. Nous identifierons cet aspect grâce à la question n°3 :

3. Le champ de la protection de l'enfance : quelles perspectives professionnelles ?

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
Vous êtes satisfait de votre poste								
Vous souhaitez changer de poste								
Vous désirez accéder à des responsabilités supérieures								
Vous aimeriez exercer dans un autre champ du social (ex : handicap, etc)								
Vous souhaitez exercer un autre métier								

Pour conclure et de manière générale, nous répondrons aux interrogations suivantes : y-a-t-il un impact des représentations qu'ont les acteurs sociaux de leur parcours de formation sur la relation à l'usager et sur leur approche de l'exigence d'efficacité ? Dans quelle mesure ces représentations agissent sur la nature des rapports de travail ? Ces éléments situeront les acteurs par rapport à la dimension symbolique des rapports de travail : que disent-ils de la relation du professionnel à l'usager ?

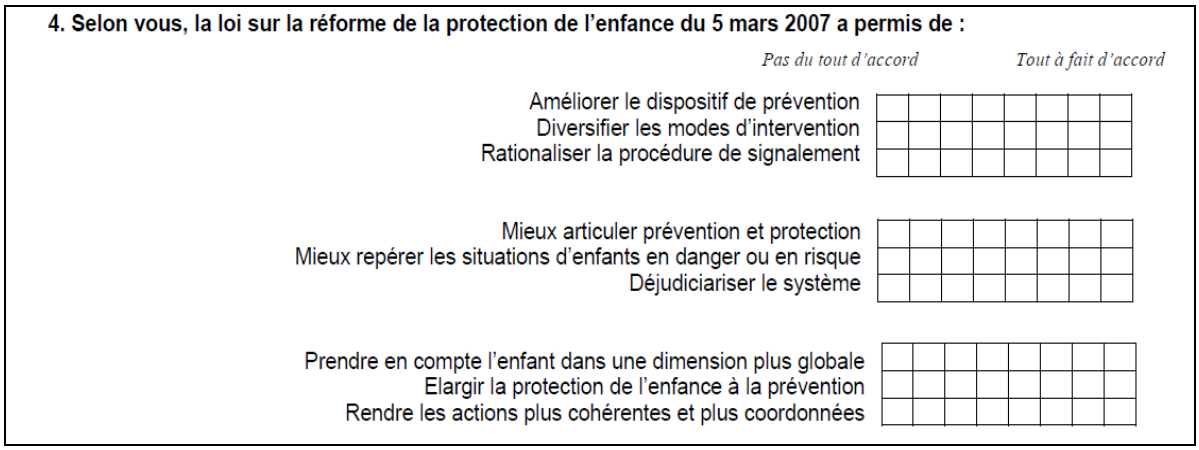
B.3. Représentations sociales des interviewés et impacts sur la traduction de l'efficacité

La construction du questionnaire s'est poursuivie en intégrant des items assurant l'observation des représentations sociales des acteurs sur les thématiques suivantes : la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance, la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes et la question de l'efficacité en travail social. Ces représentations sont abordées autour des questions n°4, n°5 et n°10, dont nous allons à présent détailler les objectifs.

Les propositions en question n°4 autour des avancées promues par la loi sur la réforme de la protection de l'enfance sont des affirmations issues de la loi elle-même et des guides ministériels favorisant sa mise en œuvre. Ces affirmations sont positives et toutes valides. Elles permettent de cibler les représentations des professionnels par rapport aux objectifs et aux impacts perçus de cette loi. La mise en œuvre de la loi avait donc principalement ces neuf objectif cibles : « l'amélioration du dispositif de prévention », sa meilleure « articulation avec la protection », « l'élargissement de cette notion à celle de la prévention », un « repérage plus large des situations d'enfants en danger » ou en risque de danger avec « une prise en compte

© 2014 Tous droits réservés.

de l'enfant dans sa dimension plus globale » et une « rationalisation de la procédure de signalement » pour rendre « efficace » le système de protection de l'enfance. Pour terminer, la loi devait également rendre les actions menées vis-à-vis des mineurs et de leurs familles plus « cohérentes entre elles » pour garantir un parcours de l'enfant lui aussi plus cohérent. Quant aux modes d'intervention, ils devaient être « diversifiés » pour s'adapter plus précisément aux besoins de l'enfant. Cet ensemble devait prendre sens grâce à une « déjudiciarisation du système » et une responsabilité accrue de la collectivité territoriale et du Président du Conseil général, qui devenait alors le chef de file de la protection de l'enfance. C'est pourquoi la question n°4 prend sens autour de cette formulation :



Cette question aborde la perception des acteurs de la mise en œuvre de cette loi : ont-ils l'impression que cette loi a permis de développer les attentes fixées ? Quelle est la proposition qui retient le plus leur attention et qui pourrait avoir été la plus transformée ? Les résultats seront analysés à la lumière de l'adhésion à l'une ou l'autre des dimensions ciblées, en fonction de celles construites et déterminées, exposées dans le tableau suivant :

Selon vous, la loi sur la réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007 a permis de :			
	Dimension institutionnelle	Dimension opératoire	Dimension symbolique
Améliorer le dispositif de prévention			
Diversifier les modes d'intervention			
Rationaliser la procédure de signalement			
Mieux articuler prévention et protection			
Mieux repérer les situations d'enfants en danger ou en risque de danger			
Déjudiciariser le système			
Prendre en compte l'enfant dans une dimension plus globale			
Elargir la protection de l'enfance à la prévention			
Rendre les actions plus cohérentes et plus coordonnées			

Nous observerons si la manière dont les acteurs perçoivent cette loi a un impact sur la dimension dans laquelle ils se situent aujourd'hui. De même, nous cernerons les dimensions des rapports de travail qui apparaissent les plus modifiées. Les tendances observées seront mises en relief avec les réponses obtenues à la question n°6: ces représentations rejoignent-elles les constats observés dans la mise en œuvre de la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes ? La question n°6 sollicite en effet l'avis du professionnel sur sa représentation de l'impact du dispositif sur l'organisation de son service et sur ses pratiques professionnelles :

© 2014 Tous droits réservés.

6. Selon vous, la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes permet de :

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
Centraliser toutes les informations préoccupantes								
Etre l'interface entre les divers acteurs								
Apporter avis et conseils aux professionnels								
Veiller à la réalisation des évaluations sociales								
Etre informé du traitement réalisé par la justice								
Transmettre des données fiables aux observatoires de protection de l'enfance								

Nous approcherons ces éléments selon les dimensions construites a priori, déterminées comme suit :

Selon vous, la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes permet de :			
	Dimension institutionnelle	Dimension opératoire	Dimension symbolique*
Centraliser toutes les informations préoccupantes			
Etre l'interface entre les divers acteurs			
Apporter avis et conseils aux professionnels			
Veiller à la réalisation des évaluations sociales			
Etre informé du traitement réalisé par la justice			
Transmettre des données fiables aux observatoires de protection de l'enfance			
** La dimension symbolique des rapports de travail dans ce système a été confondue avec la dimension symbolique identifiée de la question n°4 pour éviter toute redondanc*			

Le dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes est au cœur de notre étude. Ce dispositif est centralisé autour d'une « cellule », organe qui peut prendre différentes formes selon les départements. Nous nous interrogeons sur la représentation qu'ont les acteurs de l'impact de cette cellule sur les rapports de travail en jeu : quelle dimension et quelle relation est selon eux la plus impactée ? C'est en ce sens que nous avons articulé deux pôles, présentés ci-dessus :

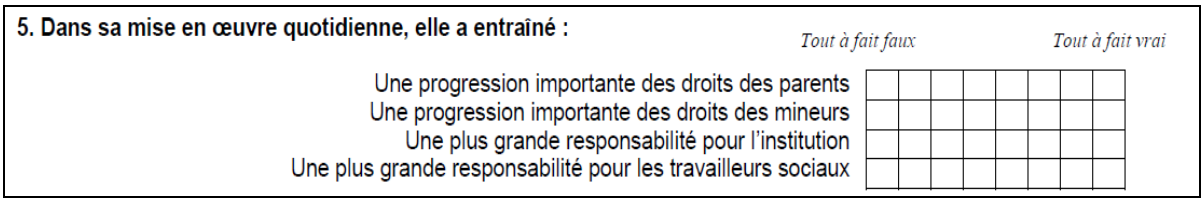
- un pôle traduisant « la dimension institutionnelle » des rapports de travail : centraliser toutes les informations préoccupantes, être l'interface entre les divers acteurs ou encore transmettre des données fiables aux observatoires de protection de l'enfance,
- un pôle traduisant « la dimension opératoire » des rapports de travail : apporter avis et conseils aux professionnels, veiller à la réalisation des évaluations, être informé du traitement réalisé par la justice.

Nous n'avons pas spécifiquement traité la dimension symbolique des rapports de travail à travers cette question puisque celle précédente, soit la question n°4, interrogeait déjà les professionnels sur leur vision de la dimension symbolique des rapports de travail. En effet, les propositions suivantes : « mieux repérer les situations d'enfants en danger ou en risque », « prendre en compte l'enfant dans une dimension plus globale » traduisent la relation directe entre le professionnel en travail social et l'usager. Nous pourrons ainsi traiter la représentation des acteurs sur cette dimension symbolique spécifique grâce à ces items issus de la question 4.

De manière générale et en termes de représentations, cette comparaison entre la question n°4 et la question n°6 mettra en évidence les adhésions des acteurs : la tendance sera-t-elle plus favorable au dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes ou à celui plus global de la loi sur la réforme de la protection de l'enfance de 2007 ?

© 2014 Tous droits réservés.

La question n°5 complètera l'étude par un focus sur les avancées symboliques du dispositif de protection de l'enfance, et ce à travers l'adhésion des professionnels aux divers constats :



Cette question s'inscrit dans une dualité autour de deux thématiques : celle des droits des parents et des mineurs et celle de la responsabilité. Tout d'abord, nous avons observé que les évolutions législatives en protection de l'enfance ont promu une certaine équité entre les droits des uns et des autres. Les différents courants en travail social et notamment ceux émergents des années 2000, voient, d'une part, la contractualisation et l'évaluation s'emparer des actions menées, renforçant prioritairement les droits des parents. D'autre part, la loi sur la réforme de la protection de l'enfance laisse à l'appréciation du travailleur social ce qui relève de « l'intérêt de l'enfant ». Le ressenti des professionnels vis-à-vis de cette transformation législative était nécessaire à prendre en considération en vue d'étudier les éventuelles transformations de leurs pratiques professionnelles inhérentes à ces mutations. Celles-ci permettent d'identifier :

- si l'exigence d'efficacité induit, selon les acteurs, une progression des droits, et si oui, lesquels ?,
- si cette exigence d'efficacité renforce la responsabilité des acteurs en présence et si oui, de quelle manière. Nous émettons l'idée d'une responsabilité plus forte de l'institution, engendrée par le rôle de « chef de file » de la protection de l'enfance désormais détenu par le Président du Conseil général. La thématique de la responsabilité est par ailleurs inhérente à la déjudiciarisation promue par la loi : qu'en pensent les professionnels ?

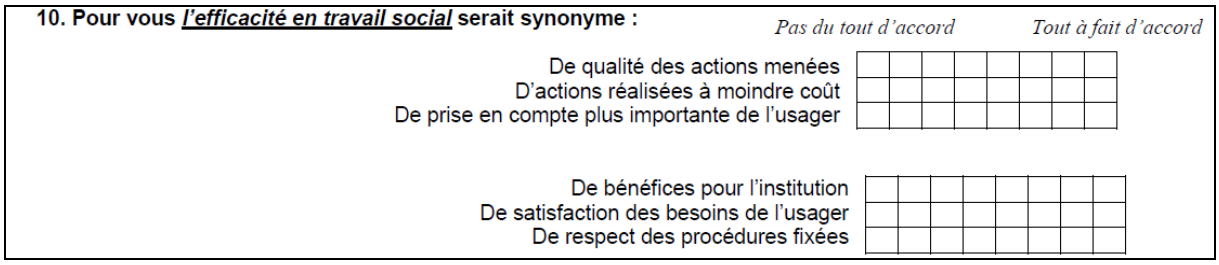
Nous avons ambitionné d'interviewer les professionnels sur la perception de cet accroissement des responsabilités pour la collectivité : se sentent-ils concernés par celles-ci ? Quel impact pour ces derniers de l'exigence d'efficacité en protection de l'enfance qui semble promouvoir la mutation des responsabilités ? Qu'induit-elle *in fine* dans les pratiques professionnelles ?

Pour conclure, dans leurs représentations de cette cellule, en lien avec la question de l'efficacité, quelle est, selon les travailleurs sociaux, la dimension la plus prégnante, celle qui a le plus évolué : s'agit-il de la dimension institutionnelle ? De la dimension opératoire ? Ou encore la dimension symbolique ?

Cette cellule participe-t-elle à d'un processus de modification ? Nous verrons si la perception qu'ont les acteurs de cette cellule est identique ou diffère selon les départements et les services. De même, grâce à la question n°9, nous distinguerons, concrètement, ce que disent les travailleurs sociaux de ces éventuelles modifications de dimensions, au-delà de la représentation qu'ils ont de ce dispositif.

La question n°10 formulée comme telle : « Pour vous, l'efficacité en travail social est synonyme de » nous renseigne sur l'appropriation de cette question de l'efficacité par les acteurs sociaux impliqués dans ce dispositif.

© 2014 Tous droits réservés.



Nous pourrons ici articuler notre analyse en trois pôles au sein desquels adhèrent les acteurs, celui de :

- la dimension institutionnelle à travers des positionnements favorables ou très favorables sur les items suivants : d'actions réalisées à moindre coût, de bénéfices pour l'institution,
- la dimension opératoire à travers des positionnements favorables ou très favorables sur les items suivants : de qualité des actions menées, de respect des procédures fixées,
- la dimension symbolique à travers des positionnements favorables ou très favorables sur les items suivants : de prise en compte plus importante de l'usager, de satisfaction des besoins de l'usager, comme nous pouvons le schématiser grâce au tableau suivant :

Pour vous, l'efficacité en travail social serait synonyme de :			
	Dimension institutionnelle	Dimension opératoire	Dimension symbolique
De qualité des actions menées			
D'actions réalisées à moindre coût			
De prise en compte plus importante de l'usager			
De bénéfices pour l'institution			
De satisfaction des besoins de l'usager			
De respect des procédures fixées			

Cette représentation de l'efficacité sera reliée aux représentations du dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes abordées à la question n°6 : comment les professionnels se définissent-ils l'efficacité en travail social et les évolutions législatives en protection de l'enfance : peut-on faire un lien dans les éventuels constats réalisés ? Quelles sont les dimensions qui prévalent dans l'un ou l'autre des cas et peut-on envisager des recoupements de données, des tendances ? (Par exemple : des travailleurs sociaux qui se représenteraient la question de l'efficacité sous une portée uniquement symbolique, auraient-ils le même positionnement sur la loi et sur la cellule ? ou encore : des travailleurs sociaux se représentant l'efficacité comme bornée à sa dimension institutionnelle se représentent-ils dans une même mesure la loi sur la réforme de la protection de l'enfance ?). C'est ce que nous tenterons de mettre en lumière dans l'analyse de la recherche.

Nous répondrons ainsi à notre seconde sous-hypothèse de travail, à savoir que ce sont davantage les représentations sociales et certains déterminants biographiques qui vont agir sur la traduction de cette exigence d'efficacité dans les pratiques professionnelles.

Grâce à cet ensemble, nous examinerons si les dimensions des rapports de travail sont renforcées ou délitées par la mise en œuvre de ce nouveau dispositif. Nous observerons également l'impact de la question de l'efficacité sur ces rapports de travail. Puis, nous analyserons l'impact des déterminants et représentations sociales des professionnels de la protection de l'enfance sur l'adhésion des professionnels aux dimensions des rapports de travail. Sur la base de ces éléments, constitutifs de notre questionnaire, nous avons concrétisé

© 2014 Tous droits réservés.

la démarche empirique par la rencontre de travailleurs sociaux. Nous allons à présent expliciter ce parcours de recherche.

IV.1.2. Les modalités de diffusion du questionnaire

La diffusion du questionnaire avait été anticipée sous une forme simple : nous souhaitions nous déplacer sur les territoires d'action sociale des collectivités départementales pour y rencontrer les travailleurs sociaux et transmettre le questionnaire à ceux concernés par l'évaluation en protection de l'enfance. Nous projetions de récupérer ce dernier à l'issue du renseignement par chaque professionnel pour éviter toute déperdition des résultats, conséquence du pourcentage habituel, inhérent à toute recherche, de non retours des questionnaires. Le déroulé de la démarche s'est cependant complexifié lors de la phase de mise en œuvre de cette partie empirique de recherche via les « questionnaires test ». Notre questionnaire a été conçu en de nombreuses phases et finalisé quasiment un an et demi après sa première esquisse. Le but était l'obtention d'un questionnaire compréhensible et objectif, d'où le temps consacré à son élaboration. De nombreux « tests » ont été effectués pendant toute cette période auprès de travailleurs sociaux ; sans que ces derniers ne participent à la recherche, leur collectivité de rattachement n'ayant pas pris part à l'enquête de terrain. Toutefois, ces travailleurs sociaux interviewés pendant cette phase-test ont requis l'autorisation de leur hiérarchie pour répondre à cette enquête, tant celle-ci concernait aussi bien leurs pratiques professionnelles que leur relation à l'institution de référence. Nous avons ainsi accédé à cette condition préalable pour la suite de notre enquête. La demande d'accord a été formulée auprès des dirigeants de l'action sociale des collectivités territoriales ciblées. Si nous avions le souhait initial de consacrer notre étude à des départements similaires en termes de population, de densité ou encore d'organisation territoriale en matière d'action sociale, afin que les contextes ne remettent pas en cause les résultats d'une telle étude, l'attrait de cette recherche pour les collectivités territoriales est apparu limité. Le constat a été celui d'une non réponse de nombreux départements sollicités doublée d'une réponse négative argumentée selon le laïus suivant : « L'enquête est intéressante mais au regard des difficultés rencontrées aujourd'hui avec les cadres en charge de la protection de l'enfance dans le département, votre venue m'apparaît trop délicate à gérer», dixit un directeur enfance-famille de la région parisienne. Nous remercions cependant au passage de ce paragraphe les directeurs de Conseils généraux ayant eu l'amabilité de nous contacter pour faire état de leurs difficultés empêchant cette étude. Aidée d'une missive du laboratoire de recherche (annexe n°2 : courrier d'appui du laboratoire CIREL-Trigone) à la démarche de recherche, nous avons finalement été autorisée à nous rapprocher de 5 départements, comme nous l'avons déjà énoncé précédemment.

Cette permission nous a valu l'opportunité de rencontrer des équipes de travailleurs sociaux installées sur les territoires et chargées de mener les évaluations d'informations préoccupantes en protection de l'enfance. Chaque direction a cependant laissé le choix au responsable de ces territoires de nous accorder un temps de rencontre pour cette démarche. Aussi, nous n'avons pu rencontrer toutes les équipes en charge de cette mission sur chacun des départements visités : seuls les cadres de proximité intéressés et/ou disponibles nous ont accueillis dans leur structure locale pour la diffusion des questionnaires. Au préalable et après des échanges de mails formalisant cet accord de chaque territoire, nous avons présenté notre recherche à ces cadres de territoire soit par une rencontre physique individuelle ou collective, soit par le biais d'entretiens téléphoniques (annexe n°4 : Présentation de la démarche de thèse aux cadres de la protection de l'enfance rencontrés). Par la suite, le choix de la présence des responsables des

© 2014 Tous droits réservés.

équipes de travailleurs sociaux a été laissé à ces derniers, sachant qu'une question relative à la fonction de « cadre » du territoire identifiait et isolait les réponses apportées (voir la dernière partie du questionnaire sur les « informations générales de l'interviewé »). La rencontre avec les travailleurs sociaux s'est ensuite organisée en trois temps pour l'ensemble des terrains d'enquête : un temps de présentation du sujet de recherche, un temps de renseignement du questionnaire et un temps d'entretien collectif, non enregistré, à la demande de la majorité des travailleurs sociaux et cadres de territoire lors de la première séance initiée. Au regard de l'intérêt de ce temps d'échange, qui éclairait les adhésions des professionnels à certaines propositions du questionnaire, la démarche a été modélisée dès le premier entretien collectif pour la suite de la recherche. En effet, a contrario du renseignement individuel initialement envisagé, les responsables de la protection de l'enfance en territoire ont tenu à une présence de notre part à leurs réunions de service organisées de façon hebdomadaire. Cette modalité d'entrevue était ainsi l'occasion de réunir la plupart des travailleurs sociaux d'une même équipe, d'assurer leur présence, ainsi qu'un rendu immédiat du questionnaire renseigné. Le risque de déperdition dans le retour des questionnaires s'est donc effacé. La modalité de diffusion s'est donc tournée vers un renseignement individuel du questionnaire, doublé d'un entretien collectif avec les travailleurs sociaux présents. Pour initier ce temps, nous avons tout d'abord présenté succinctement notre projet de recherche, comme nous allons maintenant l'exposer.

A. Un temps de présentation de la démarche et du sujet de recherche

La présentation de la démarche de thèse a été exposée selon trois axes : une brève présentation de notre parcours personnel et professionnel en lien avec l'émergence du sujet de thèse, puis, une explication des attendus relatifs au sujet en termes théoriques et enfin, des précisions apportées sur l'objectif de la rencontre du jour : le renseignement du questionnaire et sa méthode. Des consignes ont également été formulées avant tout renseignement du questionnaire, soient :

- Le caractère non obligatoire du renseignement du questionnaire. Nous avons précisé d'emblée que chaque proposition ne devait pas « obligatoirement » être renseignée. Le caractère parfois très formel de la démarche (« intronisation » du chercheur par les directeurs et chefs de service) et de la présentation pouvait conduire certains travailleurs sociaux à se retrouver en posture « d'obligation » de renseignement. Nous avons expliqué avec, nous l'espérons, une certaine pointe d'humour, qu'il ne s'agissait pas d'un examen, mais bien d'une démarche de thèse à laquelle les travailleurs sociaux pouvaient – ou non – prendre part pendant ce temps consacré au sujet de recherche ;
- La non-possibilité pour les stagiaires de compléter ce questionnaire : le public cible étant celui de professionnels de l'action sociale « recrutés » par leur collectivité territoriale. Ce critère nous importait afin de ne pas biaiser les données résultantes de l'éventuelle évolution de la dimension institutionnelle des rapports de travail ;
- La capacité pour chaque travailleur social, même ceux arrivés en poste après 2007, de se positionner sur les propositions formulées. L'item « nombre d'année dans le poste actuel » nous permettant de catégoriser les professionnels recrutés sur leur poste de travail postérieurement à 2007 et les autres ;
- L'anonymat du questionnaire et l'absence de liens entre notre personne et tout expert voire cabinet de consulting à l'œuvre dans certaines collectivités territoriales en vue

© 2014 Tous droits réservés.

d'envisager les réorganisations des services de la Solidarité Départementale. Nous tenions à assurer les professionnels de la neutralité de notre recherche ;
- La restitution envisageables, suite à la recherche de thèse, des résultats sous un prisme départemental et non local, par circonscription ou service, pour éviter toute identification et/ou stigmatisation de travailleurs sociaux appartenant à une équipe spécifique.

B. Un temps de passation du questionnaire par les travailleurs sociaux

Un temps fut réservé au renseignement individuel du questionnaire par les travailleurs sociaux. A l'issue de la démarche de rencontre avec les professionnels, nous avons pu mettre en évidence certains constats et/ou biais de la recherche, que nous présentons ci-après.

B.1. Un temps varié de passation du questionnaire

Le renseignement du questionnaire a pris un temps varié selon les interviewés. Si certains ont rempli le questionnaire dans le temps estimé lors des passations tests (10 minutes), d'autres professionnels ont dépassé, voire doublé, ce délai moyen. Cette hétérogénéité dans le renseignement du questionnaire a pu nous interroger :

- S'agissait-il simplement de travailleurs sociaux nécessitant un temps de réflexion plus approfondi que leurs collègues ?
- Les travailleurs sociaux avaient-ils des difficultés à faire un retour sur leurs pratiques professionnelles par le biais des propositions soumises ?
- Les travailleurs sociaux rencontraient-ils des difficultés dans la compréhension des propositions du questionnaire ?

Ce temps individuel de renseignement des questionnaires, dans un espace collectif, a toutefois été respecté par chaque professionnel. Certaines notes d'humour ont d'ailleurs agrémenté ce temps : les travailleurs sociaux ont estimé que cet exercice était la preuve de leur capacité à être « discipliné », quand d'autres se sont distingués en bousculant leurs collègues : « *Ben alors, qu'est-ce que tu fais ?!* », dixit une professionnelle ; réponse de celle-ci : « *Eh bien moi, il est demandé d'écrire des choses et j'écris* ».

B.2. Des questions à compréhension complexe ?

Les professionnels ont exprimé des limites au renseignement du questionnaire : *« les questions sont dures »* ou encore *« les questions ne sont pas faciles »* et nécessitent de *« prendre le temps de la réflexion »*.

Certaines questions ont, par ailleurs, retenu l'attention. La construction de quelques propositions est apparue perfectible et nous avons dû en tenir compte dans l'exploitation des résultats :

- La question n°8 et la proposition : *« Le dispositif engendre pour vous moins de solitude dans les évaluations »*. Un travailleur social, comme d'autres lors des renseignements du questionnaire, a souhaité confirmer sa compréhension de la question : *« Quand vous dites à la question 8 que le dispositif engendre pour vous moins de solitude dans les évaluations, cela veut bien dire qu'on se sent moins seuls*

© 2014 Tous droits réservés.

maintenant avec le dispositif qu'avant ? … mais si on ne se sentait pas seul avant,… comment on fait pour répondre ? » ;

- La question n°11 et la proposition suivante : *« Les écrits et décisions sont communiqués aux familles »*. Un travailleur social a souhaité une précision : *« Quand vous dites « communiquer », cela peut être à l'oral ou à l'écrit ? »*. La précision a été apportée par ses collègues qui ont discuté de la définition du terme « communiquer », pour s'entendre sur le fait qu'une communication n'était pas forcément celle d'une formalisation écrite. Ce biais de compréhension doit donc être retenu pour l'analyse ;
- La question n°11 et la proposition suivante : *« Vous transmettez toute Information Préoccupante reçue à la cellule »*. Un travailleur social a souhaité avoir la précision s'il s'agissait bien de l'Information Préoccupante en elle-même ou du rapport d'évaluation suite à l'Information Préoccupante. Nous avons apporté la réponse, précisant bien qu'il s'agissait de l'Information Préoccupante en elle-même mais nous devrons tenir compte de cet amalgame dans les réponses émises par les travailleurs sociaux.

Et finalement, la difficulté la plus prononcée exprimée par les travailleurs sociaux interviewés fut celle du renseignement des informations générales en dernière partie de questionnaire, soit : le nombre d'années exercées en travail social et le nombre d'années en protection de l'enfance qui doivent faire appel au « souvenir » du début de carrière des professionnels. Avec humour, un travailleur social a d'ailleurs commenté cet écueil : *« Finalement, la question la plus difficile, c'est le sexe ! »*, pour souligner la complexité du questionnaire et « l'état de réflexion » dans lequel chacun se trouvait à l'issue du renseignement de ce dernier. Nous notons également que lorsque le questionnaire n'est pas apparu « difficile » pour les travailleurs sociaux, ils ont souligné la *« réelle concentration »* dont ils avaient dû faire preuve. L'ambiance de ce temps de rencontre a marqué les travailleurs sociaux, s'étonnant du « *silence qui règne pendant cet exercice* », et de « *la concentration nécessaire pour chacun au renseignement* ». Un travailleur social a également pu dire :

> « C'est difficile de répondre à froid... peut-être qu'il aurait fallu qu'on prenne le questionnaire et qu'on reparte avec pour répondre ensuite… mais en même temps, c'est peut-être bien de répondre à froid, parce que sinon, on risque de trop réfléchir aux réponses qu'on apporte… »

B.3. Un mode de renseignement inhabituel

L'échelle de valeurs utilisée dans le questionnaire est apparue originale pour les interviewés et ceux-ci n'ont pas manqué de l'exprimer. La première observation fut globalement celle d'un désir pour l'interviewé de se positionner au centre des propositions, ce que ne permettent pas les huit cases et les deux niveaux (tout à fait d'accord = quatre cases, pas du tout d'accord = quatre cases) de l'échelle de valeurs utilisée. Un travailleur social a révélé à cette occasion à l'assemblée avoir fait le choix d'un positionnement « *entre les cases* ». L'étonnement des professionnels sur la possibilité de diversifier leurs positionnements a parfois prévalu en préambule des entretiens collectifs :

> « C'est bizarre, parfois je mets une croix complètement à droite, puis complètement à gauche, cela donne quelques chose qui n'est pas cohérent, mais j'imagine que c'est pareil pour tout le monde »

© 2014 Tous droits réservés.

> « C'est vrai que lorsqu'on répond, c'est vraiment décousu, un coup on a une croix à droite, un autre à gauche, ... mais c'est pour tout le monde pareil »

Cette difficile posture sollicitée s'est également exprimée comme suit :

> « C'est délicat de se positionner par rapport aux réponses… de se situer, on a envie de mettre des annotations… »

> « Les réponses sont très pragmatiques »

Si les questions de forme de ce questionnaire ont été largement abordées en début d'entretien collectif, elles ont laissé place à des échanges plus construits sur les thématiques développées dans le questionnaire. Nous avons nommé ces temps d'échanges les « entretiens collectifs », et nous allons dès à présent consacrer un temps de retour sur les modalités de ces derniers.

IV. 2. La démarche qualitative : une enquête par entretiens collectifs et individuels

La démarche qualitative s'est basée sur deux formes d'entretiens :

- Des entretiens collectifs semi-directifs organisés suite à l'enquête par questionnaire
- Des entretiens individuels et semi-directifs organisés avec des individus au statut de cadre, en gestion de ce nouveau dispositif de protection de l'enfance.

Ces deux types d'entretiens ont été différenciés dans leur méthode de construction et dans leur approche.

IV.2.1. Les entretiens collectifs : une « improvisation régulée »

Blanchet et Gotman dans *L'enquête et ses méthodes : l'entretien* (2003), réalisent un parallèle entre la définition de l'habitus chez Bourdieu et leur conception de l'entretien. Alors que Bourdieu définit l'habitus dans *Le sens pratique* en 1980 tel « un système de dispositions collectivement orchestrées sans être le produit de l'action organisatrice d'un chef d'orchestre », Blanchet et Gotman parlent d'une « improvisation réglée » pour aborder l'entretien et sa méthode. Davantage, nous estimons qu'il s'agit d'une « improvisation régulée », tant au-delà d'être réglée dans le sens où celle-ci est organisée préalablement, elle devient régulée par l'implication du chercheur qui tente de « revenir » dans le sujet, quoiqu'il arrive. C'est-à-dire qui tente d'en assurer un fonctionnement régulier, qui est donc conforme aux règles fixées. C'est le sentiment majeur que nous avons ressenti lors des entretiens collectifs. Car l'idée d'une enquête par entretien postérieure à l'enquête par questionnaire était celle de rendre intelligibles les données des questionnaires, comme Blanchet et Gotman l'approuvent en ces termes :

> Soit elle enrichit la compréhension des données, soit elle les complète, ou bien encore elle contribue à leur construction et à leur interprétation […] Le recours à l'entretien sert dans ce cas à contextuer des résultats obtenus préalablement par questionnaire, observation ou recherche documentaire. Les entretiens complémentaires permettent alors l'interprétation de données déjà produites (Blanchet, Gotman, 2003, p47).

© 2014 Tous droits réservés.

Néanmoins, à ce stade de la démarche, nous étions en incapacité de connaître les résultats desdits questionnaires. Nous avions donc construit une grille d'entretien organisée autour de deux grandes questions, avec un système de reformulation expérimenté afin que les professionnels puissent réagir en cas d'essoufflement dans la démarche :

1- Quels sont les sujets du questionnaire sur lesquels vous souhaitez revenir ?

2- Pourquoi ces sujets et en quoi ces derniers vous interpellent ?

Il s'agissait cependant de ne pas influencer les travailleurs sociaux sur les thématiques abordées. Nous avons fait le choix de ne pas aller plus loin dans les questions des entretiens collectifs mais de nous intéresser uniquement au discours des professionnels, sans les influencer sur les thématiques exprimées. Ce fut dès lors davantage un exercice « d'improvisation régulée » que réglée. Cette régulation s'est organisée à travers les relances : celles-ci prennent pour objet les dires antérieurs de l'interviewé. Nous rejoignons à ce sujet l'analyse de Blanchet et Gotman qui énoncent celles-ci sous forme d'actes réactifs du chercheur et qui prennent théoriquement six formes variées qui peuvent être classées sous forme de type d'acte et de registre choisi. Les types d'actes sont les suivants :

- La réitération : le chercheur reprend le point de vue de l'interviewé en le répétant,
- La déclaration : le chercheur fait connaître son point de vue (ici les interviewés lors des entretiens collectifs) en se positionnant par rapport au discours de l'interviewé,
- L'interrogation : le chercheur pose une question au regard du discours tenu par l'interviewé.

Les registres peuvent être quant à eux de deux sortes : le registre référentiel, qui est celui de référence au sujet de la recherche, et modal, qui correspond à la croyance de l'interviewé. Concrètement lors de notre recherche, nous avons été amenée à utiliser ces six types de forme de relance et il apparaît que la forme interrogative sous le registre modal a été privilégiée : il s'agissait de se tourner vers le groupe pour lui demander une réaction en termes d'attitude : « Et vous, qu'est-ce que vous en pensez ? ». Ce qui permettait de faire réagir l'ensemble du groupe dans un ensemble plus large en évitant aux leaders de se démarquer davantage par une prise de parole continue. Nous avons toutefois conscience que si les relances sont efficaces en termes de méthodes, ce ne sont pas des interventions neutres dans le sens où elles influent, inévitablement, le discours des interviewés en traduisant une certaine intention sous-jacente. Que nous avons d'ailleurs parfois sentie émerger : dans ce cas, nous nous sommes efforcée de sélectionner nos questions pour rester dans une certaine objectivité. C'est ainsi que nous confirmons ici le terme d'improvisation régulée. Autant pour nous-même que pour les groupes rencontrés.

Comme nous l'avons déjà énoncé, les entretiens collectifs n'étaient pas envisagés initialement dans la démarche empirique de recherche. Notre présence requise dans chaque service et en réunion d'équipe de travailleurs sociaux a conduit à cette modification méthodologique de l'enquête de terrain. A la fin du renseignement des questionnaires, nous avons donc récupéré ces derniers et nous avons proposé aux travailleurs sociaux d'échanger sur le questionnaire en lui-même et sur les thématiques abordées, s'ils le souhaitaient. Au-delà du débat sur la forme du questionnaire, nous avons repéré que les discussions sur le fond du sujet se sont déclinées plus facilement en petit groupe, en présence ou non du chef de service de l'équipe interviewée, celui-ci n'apparaissant pas – visiblement – être un obstacle aux échanges.

© 2014 Tous droits réservés.

Nous avons observé plusieurs tendances et/ou ambiances lors des entretiens collectifs menés :

- ✓ Des travailleurs sociaux satisfaits de participer à l'étude : dans ce cas, ils ont exprimé un réel intérêt pour le sujet de thèse et se sont dits satisfaits de « prendre de la hauteur » par rapport à leurs pratiques professionnelles ;

- ✓ Des travailleurs sociaux « obligés » de participer à l'étude : si l'humour a pris le pas sur les échanges, certains travailleurs sociaux ont ironisé sur la « non obligation » de participation à cette démarche de recherche. Ce sujet a été central dans les discussions, notamment au sein d'une des collectivités territoriales visitée : les travailleurs sociaux ont exprimé à leur chef de service *« la nécessité d'allonger des primes pour participer à notre démarche de thèse »* ou encore : *« C'est bien parce qu'il y a les évaluations individuelles qui approchent que je vais remplir ce questionnaire »* (cf. dans la fonction publique, chaque travailleur social est évalué en fin d'année sur ses objectifs réalisés, évaluation notée par le chef de service et qui implique une prime annuelle pouvant atteindre un montant variable, de 600 € nets dans le département ici visité) ;

- ✓ Des travailleurs sociaux qui d'emblée ne perçoivent pas l'intérêt de l'étude : après la présentation du sujet, certains travailleurs sociaux ont rechigné à participer à cette étude. Différentes remarques ont été énoncées au sujet de « l'efficacité » : *« Cela n'a rien changé au quotidien dans ma pratique »* donc : *« Quel est l'intérêt de cette étude ? »*. Les arguments ont été ceux d'expliquer le sujet. Les travailleurs sociaux ont insisté : *« Mais je ne me sens pas plus efficace qu'avant ! »* alors *« A quoi ça sert votre étude ? »*. Certains ont eu des difficultés à comprendre le sujet : *« Votre angle de vue est quand même très particulier »*. Nous y reviendrons cependant par la suite dans l'analyse, tant ce processus s'est vite estompé au profit de riches échanges sur les thématiques ciblées de la recherche menée.

C'est sur la base de cette méthode de recherche que nous avons rencontrée 23 équipes de travailleurs sociaux sur quatre départements, pour un total de 175 questionnaires renseignés. Toutefois, ce ne sont pas moins de 200 personnes qui ont pris part aux entretiens collectifs menés, puisque certains professionnels des équipes : animateurs, secrétaires, conseillers en économie sociale et familiale, puéricultrices… ont souhaité participer à ces temps, parfois même renseigner le questionnaire tout en sachant que leurs résultats ne seraient pas retenus dans l'enquête. D'ailleurs, le corps « médico-social » des équipes de protection de l'enfance a fait montre d'un intérêt tout particulier pour cette recherche, sollicitant, à l'occasion, de prendre part également à une telle étude pour comparer les résultats obtenus des corps dits « sociaux » et ceux « médico-sociaux ». Nous avions estimé cet angle d'approche parfaitement intéressant en début de recherche de thèse, mais aussi tout à fait ambitieux, ce que nous n'avons donc pu mener, choisissant dès lors un focus sur les professionnels de l'action sociale. Nous présentons ci-après l'outil ayant accompagné la démarche d'entretien semi-directif avec les cadres de la protection de l'enfance.

IV.2.2. Les entretiens individuels avec les cadres : confirmer les évolutions

Les entretiens individuels avec les professionnels « cadres » en protection de l'enfance avaient pour but de compléter l'analyse des données issues des entretiens collectifs. Il s'agissait plus spécifiquement d'éclairer notre corpus par le point de vue des dirigeants de

© 2014 Tous droits réservés.

service. L'entretien fut structuré préalablement à l'enquête et a été construit sous forme d'un guide thématique, soit celui de thèmes à explorer au cours des entretiens, traduits ensuite sous forme de questions précises. Cette stratégie d'intervention organisée devait empêcher une certaine déstabilisation face au discours de l'interviewé. Nous sommes partie à la conquête des cadres en protection de l'enfance, armée d'une grille d'entretien composée de quinze questions. Neuf entretiens semi-directifs ont été menés dans ce cadre, sur la base de la grille thématique que nous avions initialement réalisée.

Grille thématique – Entretien semi-directif avec les cadres de la protection de l'enfance

1 - La loi sur la réforme de la protection de l'enfance
- L'impact sur la politique et le service
- Les évolutions constatées ? (subsidiarité, adhésion de la famille, prévention précoce, etc.)

2 - Le dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes
- L'organisation du dispositif
- Les liens hiérarchiques et fonctionnels
- La place des travailleurs sociaux, des partenaires et des familles au sein de ce dispositif

3 - L'évaluation en protection de l'enfance
- L'impact de la nouvelle terminologie sur l'écrit professionnel
- Les référents de l'évaluation : des nouveautés ?

4 - Un essai de définition de l'efficacité en travail social et en protection de l'enfance

Nous avons transformé cette grille thématique en questions précises pour assoir notre rencontre avec chacun des cadres rencontrés (annexe n°6 : grille d'entretien thématique avec les cadres de la protection de l'enfance). Ces grilles, qui se complétaient, nous ont servi d'appui pour les entretiens menés. Cependant, ces entretiens individuels semi-directifs n'ont pu être menés en suivant ces trames, tant les individus ont exploré d'autres aspects de la mise en œuvre de ce dispositif de protection de l'enfance et tant le temps imparti pour l'entretien n'a pas permis d'aller au terme de l'ensemble des questions fixées au préalable. A l'opposé des entretiens collectifs initiés, aucune relance n'a été nécessaire dans cette approche. Les situations d'entretien ont également été parfois génératrices de discontinuités : organisés sur le lieu d'exercice professionnel, rares n'ont pas été les moments où le cadre a interrompu l'entretien pour renseigner des professionnels ou gérer des situations de crise : absence de personnel, situation d'information préoccupante urgente à gérer. Il est assuré que l'organisation de ces rencontres a fait montre d'un caractère indéniable qualifiant la protection de l'enfance : l'urgence ; urgence avec laquelle les professionnels évoluent au quotidien. Et qui s'avère d'ailleurs parfois « préoccupante » pour ces derniers.

Forte de ces données compilées à l'issue de cette démarche, que ce soit celles quantitatives par le biais du questionnaire ou qualitatives par le biais d'entretiens collectifs/individuels et

© 2014 Tous droits réservés.

semi-directifs non enregistrés (les professionnels ayant refusé ce procédé)[26], nous allons maintenant exposer les outils d'analyses de résultats grâce, dans un premier temps, à l'échelle d'attitude, puis à l'analyse thématique choisie pour le traitement du corpus.

V. Le principe de traitement des données ou « l'assemblage structuré des observables »

Lors de la construction du questionnaire, nous nous sommes attachée à soumettre aux répondants des items à « apprécier » sur une échelle de valeurs, qui relevaient soit de la dimension institutionnelle, de la dimension opératoire ou encore de la dimension symbolique des rapports de travail. L'idée était de cerner l'adhésion des travailleurs sociaux à chacun de ces items afin de mesurer l'évolution de leur point de vue depuis la mise en application de la loi. Tout d'abord, nous nous sommes concentrée sur la représentation qu'ont les acteurs de la loi sur la réforme de la protection de l'enfance. Puis, nous nous sommes centrée sur les évolutions des pratiques professionnelles des travailleurs sociaux consécutives à l'application de la loi. Notre souhait était d'observer ce qui, selon ces derniers, avait réellement changé dans le quotidien. Il s'agissait de voir comment cette efficacité attendue par la loi se traduisait dans les pratiques des professionnels. Nous avons donc relevé ces représentations et évolutions à travers les trois dimensions des rapports de travail définies : la dimension institutionnelle (relation à l'institution), la dimension opératoire (relation du travailleur social à son activité) et la dimension symbolique (relation à l'usager) grâce aux résultats du tri à plat, que nous avons complétés par l'analyse thématique, et au croisement des données issues du corpus. Comme le souligne Raymond Quivy et Luc Van Campenhoudt dans leur *Manuel de recherche en sciences sociales* :

> Le but de la recherche est de répondre à la question de départ. A cet effet, le chercheur formule des hypothèses et procède aux observations qu'elles requièrent. Il s'agit ensuite de constater si les informations recueillies correspondent bien aux hypothèses ou, en d'autres termes, si les résultats observés correspondent aux résultats attendus par hypothèse. Le premier objectif de cette phase d'analyse des informations est donc la vérification empirique (Quivy, Van Campenhoudt, 2006).

Nous avons opté pour une alliance entre méthode quantitative et méthode qualitative. La méthode quantitative nous a servi à mesurer les opinions ou les comportements des acteurs ; quant à la méthode qualitative, elle a soutenu l'illustration et la vérification des hypothèses par le recueil de témoignages détaillés, afin de cerner les logiques qui sous-tendent les pratiques professionnelles de l'échantillon d'acteurs sociaux étudié. L'entretien semi-directif adopté pour la mise en œuvre de cette méthode qualitative s'est organisé sous forme collective. Il a ainsi autorisé l'entrée dans le champ des représentations sociales des acteurs relativement aux sujets traités. Cette double approche anticipe *in fine* l'écueil que nous craignions en début de thèse et que nous pourrions reprendre ici d'une lecture de Selz et Maillochon issue de l'ouvrage *Raisonnement statistique en sociologie* :

> Toute croyance dans le pouvoir absolu des statistiques est donc vaine. Les statistiques ne permettent pas d'accéder à la vérité objective et intangible d'un fait

[26] En annexe n°5 et n°7, nous présentons deux sortes de retranscriptions d'entretiens : en annexe n°5, la retranscription d'un entretien collectif mené avec des travailleurs sociaux et en annexe n°7, un entretien semi-directif réalisé auprès d'un cadre de la protection de l'enfance de l'un des départements visités.

© 2014 Tous droits réservés.

> social mais seulement à une de ses représentations. Elles sont néanmoins utiles pour objectiver un phénomène, c'est-à-dire pour l'observer dans une perspective qui cherche à allier rigueur et conscience de ses limites, dans un souci de transparence et de cumul des connaissances. Voir la quantification comme l'ultime mode de connaissance constitue une position dangereuse parce qu'elle reste aveugle aux présupposés, voire aux idéologies, qu'elle peut pourtant servir. Il est donc indispensable de considérer les statistiques comme des « traces » et non pas comme la « vérité » d'un phénomène social afin d'en faire un usage « mesuré » dans la démarche sociologique (Selz, Maillochon, 2009, p 74).

Notre recherche s'est donc construite avec et sur cette inquiétude, partant du principe que les méthodes utilisées s'alliaient parfaitement, l'une se forgeant au regard de l'autre. Avant de passer à l'analyse de contenu, soit à l'analyse des données, nous allons ici présenter en quelques lignes les techniques utilisées pour ce que nous avons nommé « l'assemblage structuré des observables » qui correspond à notre principe de traitement des données.

V.1. Le traitement statistique des données obtenues par questionnaire

V.1.1. Le corpus de l'étude

De manière générale, en sciences humaines, le corpus délimite l'ensemble des documents sur lesquels s'appuie une étude. 175 sujets ont constitué le corpus de notre recherche et les variables sont les différentes caractéristiques à partir desquelles les sujets sont décrits : l'âge, l'ancienneté dans le poste ou encore tout niveau de réponse à une proposition, constituent le sujet lui-même. En cela, un sujet donné ne peut avoir qu'une seule valeur pour une variable choisie. Le sujet peut aussi décider, par choix ou omission, de ne pas donner de valeur à la variable élaborée (non réponse). Différents types de variables ont été utilisées pour la recherche : les variables de type ordinal, nominal, numérique, logique ou encore calendaire, intégrées au logiciel de recherche utilisé. Nous distinguons dans notre étude les variables d'origine, c'est-à-dire celles que nous venons de citer et qui correspondent à notre construction initiale, des variables formulées et calculées qui sont, quant-à-elles, fabriquées par le logiciel. Les variables formulées ont été créées, au gré de la recherche, à l'aide de variables d'origine et au moyen de formules que nous avons transcrites. Telle la classe d'âge par exemple. Les variables calculées ont été élaborées à travers diverses opérations telles l'analyse factorielle ou encore la typologie.

Pour aborder les définitions des variables d'origine, nous reprendrons celles explicitées par Albarello, Bourgeois et Guyot dans *Statistique descriptive*, paru en 2003. La variable nominale, tout d'abord, est une variable de nature qualitative dont les modalités ne sont pas hiérarchisées, telles que le département, la ville. La variable nominale a donc un caractère qualitatif. La variable ordinale est une variable le plus fréquemment de nature qualitative elle aussi, mais dont les modalités sont quant à elles hiérarchisées. D'autres variables ont été construites sur un type logique, c'est-à-dire que nous avons codé pour ce faire celles-ci sous forme d'un système binaire « oui/non ». Selon les besoins, cette variable logique pourra être considérée comme nominale, ordinale ou numérique : elle a donc les propriétés à la fois d'une variable qualitative et d'une variable quantitative. Pour terminer, nous avons élaboré des variables métriques, telles les variables numériques ou encore celles calendaires, qui sont des variables de nature quantitative, dont les modalités correspondent à des nombres réels. Elles

© 2014 Tous droits réservés.

sont particulièrement représentées dans la recherche, puisqu'elles participent de la logique d'échelle du questionnaire en proposant des valeurs de 1 à 8 sur lesquelles les professionnels peuvent se positionner.
L'ensemble des données, ou valeurs des variables d'origine, ont donc été recueillies au moyen du questionnaire et traitées à l'aide du logiciel Hector [27](présentation du logiciel en annexe n°9). Des traitements statistiques ont été réalisés, qu'il s'agisse de tris à plat, de tris croisés ou encore d'analyses (Analyse en Composante Principale et typologie). Ils constituent un élément explicatif essentiel puisqu'ils permettent par le croisement de variables de rechercher d'éventuelles corrélations entre celles-ci et d'apporter réponses à nos hypothèses.

V.1.2. Le tri d'une seule variable

A. Définition

D'un point de vue statistique, le tri d'une seule variable permet de rendre compte de la tendance centrale des résultats soit la « valeur typique ou représentative d'un ensemble de scores » (Fox, 1999, p69) et ce sous trois formes différentes :

- Selon le mode : le mode est la valeur de la variable pour laquelle on obtient l'effectif le plus élevé. Il s'agit de la mesure la plus simple des trois mesures de tendance centrale ;

- Selon la moyenne : la moyenne est la résultante de l'addition de toutes les valeurs individuelles observées, divisée par le nombre total d'individus. Contrairement au mode et à la médiane, la moyenne prend en considération chacune des valeurs observées de la distribution. Néanmoins, si ceci lui confère une précision inégalée, « elle peut s'avérer trompeuse dans certains cas particuliers, notamment lorsqu'une distribution inclut des valeurs extrêmes en petit nombre » (Albarello, Bourgeois, Guyot, 2003, p102) ;

- Selon la médiane : mesure de tendance centrale que nous avons privilégiée pour l'ensemble de notre recherche.

> Par définition, la médiane d'une distribution est la valeur de la variable qui partage en deux groupes d'effectifs égaux l'ensemble des individus statistiques rangés par ordre de valeurs croissantes ou décroissantes de la variable. La médiane est donc la valeur de la variable qui se situe au milieu de la distribution après que toutes les valeurs observées aient été rangées dans un ordre croissant ou décroissant. Pour le dire autrement, c'est donc la

[27] Le logiciel Hector, élaboré par Alain Dubus, Maître de conférences Honoraire, est le fruit d'une méthode publiée en 2000 par ce même auteur dans le *Bulletin de Méthodologie Sociologique* N°65, January 2000. Cette méthode est employée de manière pionnière par C.A. Cardon en 1996 dans sa thèse « Les formateurs d'adultes dans la division sociale du travail », mise au point dans une version proche de celle qui est actuellement implémentée dans le logiciel utilisé dans une enquête sur les itinéraires professionnels et d'études de 344 étudiants de licence de Sciences de l'Education. Cette méthode est également employée par Lionel Conraux en 2002 pour étudier des stratégies de résolution de problème dans sa thèse « Les interfaces sont un problème didactique ». En 2009, cette méthode jouera un rôle très important dans une recherche sur les stagiaires de bas niveau de formation dans les régions Nord-Pas-de-Calais et Ardennes, menée par Thérèse Levené-Coucke.

© 2014 Tous droits réservés.

> valeur telle qu'il existe un nombre égal d'observations inférieures et supérieures à cette valeur (Albarello, Bourgeois, Guyot, 2003, p94).

A partir de ces tendances, nous avons identifié les adhésions des professionnels à chacune des propositions soumises, pour en analyser les résultats. Selon les valeurs dominantes observées, nous avons analysé et tenté de comprendre les phénomènes étudiés, soient les évolutions des dimensions symbolique, opératoire et institutionnelle des rapports de travail par l'introduction de l'exigence d'efficacité en protection de l'enfance, notamment à travers l'utilisation de la médiane. En effet, la moyenne d'une distribution ne nous est pas apparue être le meilleur indicateur : la médiane est plus pertinente car son calcul exige de connaître toute la distribution, ou en tous cas sa partie centrale et permet d'entrevoir les nuances des résultats observés. Nous avons également utilisé la mesure de variation qu'est l'écart-type. Cette mesure de variation nous permet, à partir de la moyenne, de mesurer la dispersion, ou l'étalement d'un ensemble de valeurs autour de cette moyenne : plus l'écart type est faible, plus la population est homogène. C'est ainsi que dans notre recherche, certaines représentations graphiques permettant de visualiser la répartition des effectifs, ont été exposées. Pour le cas des tris avec une seule variable, nous avons utilisé deux sortes de représentations graphiques, que nous allons maintenant présenter :

B. Lecture des variables numériques

Comme annoncé, la lecture des variables numériques de notre recherche s'organise selon deux options :

- ✓ L'une intégrant l'observation des moyenne, écart-type et médiane

Tableau 02 : Les motifs d'orientation en travail social de la population enquêtée

« Qu'est-ce qui a joué dans le choix de votre orientation en travail social ? »	Moyenne	Ecart-type	Médiane
Vos études antérieures ont été une impasse	1,89	1,61	1,500
Il s'agissait d'une envie d'aider les autres	6,82	1,28	7,500
Les matières enseignées semblaient intéressantes	6,36	1,66	6,500
Cela vous paraissait la bonne voie	6,72	1,35	6,500
Vous ne saviez pas quoi faire d'autre	2,02	1,64	1,500

Ce tableau explore deux tendances centrales (la moyenne et la médiane) ainsi que l'écart-type lié à la moyenne. Les professionnels avaient l'opportunité de se positionner sur des valeurs comprises entre 1 et 8 ; 1 pour « Pas du tout d'accord avec la proposition », 8 pour « Tout à fait d'accord avec la proposition ». Sept valeurs sont possibles pour la médiane : de 1,5000 à 7,500. Les médianes sont de trois types : celles comprises entre 1,5 et 2,5 correspondent à des items rejetés, celles comprises entre 6,5 et 7,5 indiquant un plébiscite des acteurs interviewés et, pour terminer, celles se situant à 3,5, 4,5 et 5,5, sont considérées comme discutées au sein

© 2014 Tous droits réservés.

de la cohorte[28]. Ainsi, la proposition « *Vos études antérieures ont été une impasse* » vient prendre les résultats suivants :

- Moyenne = 1,89 : les professionnels observent une moyenne de 1,89 sur l'échelle des valeurs de 1 à 8, ce qui vient signifier qu'en moyenne, ils rejettent cette proposition par une valeur égale à 1,89 sur 8.
- Ecart-type = 1,61 : la moyenne est de 1,89 avec un écart moyen en plus ou en moins de 1,61. Nous remarquons que la proposition « Il s'agissait d'une envie d'aider les autres » (oraider) est celle qui retient davantage une homogénéité de réponses par le public observé, l'écart type étant le plus petit de toute la série ici étudiée.
- Médiane = 1,5 : la moitié des professionnels interviewés ont répondu 1,5 et plus, l'autre moitié a répondu 1,5 ou moins, selon l'échelle des valeurs présentée : la proposition est donc particulièrement rejetée. La médiane est inférieure à la moyenne, ce qui vient dire que davantage d'individus se sont positionnés en valeur « tout à fait en désaccord » avec la proposition.

En rouge apparaissent les propositions rejetées par les professionnels, soient :

- Vos études antérieures ont été une impasse
- Vous ne saviez pas quoi faire d'autre

En vert sont exposées les médianes des propositions plébiscitées, soient :

- Il s'agissait d'une envie d'aider les autres
- Les matières enseignées semblaient intéressantes
- Cela vous paraissait la bonne

Grâce à ces éléments, nous sommes en capacité, dans l'analyse des données que nous retrouverons ensuite, d'affiner les éléments et les interprétations liées au corpus recueilli.

- ✓ L'autre sous forme d'échelle verticale, assimilant pourcentages et médianes et comparant des collections de variables

Nous avons également utilisé ce type de présentation de résultats lorsque nous avons créé des collections de variables. Nous souhaitons comparer les tendances des adhésions des acteurs à chacune des variables de la collection. C'est ce que nous avons communément appelé : le tri à plat, comme nous l'observons sur l'exemple suivant, à partir des réponses apportées par les acteurs à la question n°5 : « Dans sa mise en œuvre quotidienne, elle [la loi sur la réforme de la protection de l'enfance] a entraîné :

- Une progression des droits des mineurs (*Droitsmin*)
- Une progression des droits des parents (*Droitsparents*) »

Tableau 03 : Tri à plat – La progression des droits des mineurs et des parents selon la population enquêtée

Tri en série de la collection {Progression_droits}

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*Droitsmin	4	2%	6	3%	22	13%	32	18%	52	30%	34	19%	21	12%	4	2%	175
*Droitsparents	6	3%	10	6%	18	10%	29	17%	45	26%	42	24%	18	10%	7	4%	175

[28] La méthode utilisée consiste à surligner en rouge les items rejetés et en vert ceux plébiscités, le reste englobant les items débattus au sein de la cohorte de professionnels interviewés.

© 2014 Tous droits réservés.

Lecture du tableau : les 175 sujets se sont positionnés sur deux propositions : « Dans sa mise en œuvre quotidienne, la loi sur la réforme de la protection de l'enfance a entraîné une progression des droits des mineurs (*Droitsmin*) » et « Dans sa mise en œuvre quotidienne, la loi sur la réforme de la protection de l'enfance a entraîné une progression des droits des parents (*Droitsparents*) ». Nous obtenons l'adhésion des 175 sujets à ces propositions selon qu'ils sont tout à fait d'accord avec ces propositions (8) ou totalement en désaccord avec celles-ci (1), ainsi que le pourcentage de sujet sur chacun des valuateurs. Ainsi, il faut lire : 4 travailleurs sociaux sur 175, soit 2% d'entre eux ne sont pas du tout d'accord (1) avec la proposition selon laquelle « la loi sur la réforme de la protection de l'enfance a entraîné une progression des droits des mineurs ». Par ailleurs, nous avons vu que les médianes sont de trois types : celles comprises entre 1,5 et 2,5 correspondent à des items rejetés, celles comprises entre 6,5 et 7,5 indiquant un plébiscite des acteurs interviewés et, pour terminer, celles se situant à 3,5, 4,5 et 5,5, sont considérées comme discutées.

Pour définir la médiane d'une variable, nous opérons le calcul suivant : la valeur qui bénéficie du plus petit écart à 50% (de l'effectif cumulé) détermine l'entier de la valeur médiane ; sachant, comme nous venons de l'indiquer que nous avons sept valeurs possibles comprises entre 1,5 et 7,5.
Aussi, dans cet exemple :
**Droitsmin* : l'effectif cumulé de la valeur 4 correspond à 36% des réponses des acteurs ; l'effectif cumulé de la valeur 5 correspond, quant à lui, à 66%. Nous remarquons que le cap des 50% de l'effectif cumulé a été franchi entre la valeur 4 et la valeur 4 du tri à plat effectué. Nous notons que le plus petit écart par rapport aux 50% de cet effectif est enregistré par la valeur 4. En effet :

- ✓ Pour la valeur 4 nous notons : 50%-36% = 14%
- ✓ Pour la valeur 5 : 66%-50% = 16%

La valeur 4 bénéficiant du plus petit écart, la médiane est donc déterminée par l'entier « 4 ». La valeur de la médiane fixée dans la recherche pour l'entier 4 est de 4,5. C'est cette valeur de médiane égale à 4,5 que nous retenons dès lors pour l'analyse de ce tri à plat.

Ainsi, les traits qui se situent en première ligne entre 4 et 5 et en seconde ligne entre 5 et 6 correspondent à la médiane des résultats obtenus. Nous remarquons que la médiane de la première proposition est inférieure à la médiane de la seconde : les travailleurs sociaux pensent que le nouveau dispositif de protection de l'enfance a davantage entraîné une évolution des droits des parents par rapport à ceux des mineurs.

C'est ainsi, par comparaison des médianes des collections organisées, fonction des dimensions construites et présentées sous forme de tris à plat, que nous sommes en capacité d'analyser les adhésions des travailleurs sociaux à chacune des variables. Au-delà de ces observations issues directement du recueil de données, nous procédons aux croisements des variables entre elles par l'utilisation d'outils statistiques, que nous allons exposer en prenant là encore quelques exemples issus de la recherche.

V.1.3. Les tris de deux variables et les outils statistiques correspondants

Afin de rendre compte d'éventuelles liaisons entre variables, différents tris ou croisements de variables ont été constitués :

- Le croisement de variables métriques (numériques ou calendaires),

© 2014 Tous droits réservés.

- Le croisement de variables nominales,
- Le croisement des variables ordinales,
- Le croisement de variables logiques,

Ou encore « l'analysis of variance », plus communément appelée l'ANOVA et qui correspond à un croisement de deux variables mixtes.

Pour observer les liens existants issus de ces croisements, la statistique dispose d'outils qui nous permettent de mesurer le niveau de signification entre deux variables : le test du Khi^2, le coefficient de corrélation r de Bravais-Pearson ou encore le F de Snedecor-Ficher qui traduit l'ANOVA. Sachant que nous avons particulièrement utilisé dans notre recherche les croisements entre variables numériques, ou encore ceux des variables numériques avec les variables nominales construites, en procédant *de facto* à l'analyse de la variance. A l'inverse, nous n'avons pas été amenée à retenir de croisements entre variables ordinales : nous ne présenterons donc pas la statistique globale qu'est le rhô de Spearman et qui correspond au croisement de ce type de variable.

A. Le croisement des variables numériques

Le coefficient r de Bravais-Pearson est un indice statistique qui exprime l'intensité et le sens (positif ou négatif) de la relation linéaire entre deux variables quantitatives. Il est le choix standard lorsque nous croisons des variables numériques. Il assume des valeurs se situant dans l'intervalle de - 1 à +1. Une valeur égale à (- 1) ou à (+1) indique l'existence d'une relation parfaite entre les deux variables. En revanche, si ce coefficient est nul (r = 0), il n'y a pas de relation linéaire entre les variables. L'intensité de la relation linéaire sera donc d'autant plus forte que la valeur du coefficient est proche de +1 ou de - 1, et d'autant plus faible qu'elle est proche de 0. Par ailleurs, le coefficient est de signe positif si la relation est positive (directe, croissante) et de signe négatif si la relation est négative (inverse, décroissante). La valeur obtenue pour le test est comparée aux valeurs de la table de Bravais-Pearson (d'où son nom), avec N-2 degrés de liberté et le résultat de la comparaison fournit un seuil de probabilité de .10, .05, .01 équivalent au risque d'erreur accepté. Nous retrouverons ce test lorsque nous aborderons plus précisément les étapes de la construction de la typologie de l'étude, réalisées à l'aide de variables construites et élaborées en cours de recherche (élaborées à partir des variables d'origine). La représentation graphique rappellera horizontalement la variable en ligne et verticalement la variable en colonnes. Deux droites de régression seront dès lors apparentes : l'une d'y en x et l'autre d'x en y. Elles seront la représentation de la relation entre les deux variables dans l'hypothèse : avec un coefficient proche de 1, les droites seront presque confondues, avec un coefficient proche de 0, elles seront quasi-perpendiculaires et avec un coefficient proche de -1, elles apparaitront presque confondues, mais sur la contre diagonale.

B. Le croisement des variables nominales

La statistique globale utilisée est ici le test du Khi^2. Ce test permet de mesurer l'indépendance de deux caractères différents dont l'observation est synthétisée sous la forme d'un tableau de contingence. Prenons l'exemple suivant que nous retrouverons dans la suite dans notre recherche : il s'agit d'un croisement entre la variable logique « cadre » (qualifiée de variable nominale au regard de la qualité même de cette variable) et de la variable nominale « sexe » :

© 2014 Tous droits réservés.

Tableau 04 : La répartition de la population enquêtée selon le genre et selon la fonction exercée

N %L %C +	Femme	Homme	S/LIGNE :
Non cadre	158 98% 94% +++	4 2% 57% ---	162 100% 93%
Cadre	10 77% 6% ---	3 23% 43% +++	13 100% 7%
S/COLONNE:	168 96% 100%	7 4% 100%	175 100% 100%

Avec 1 correction(s) de Yates, Khi2 = 9.02 pour 1 d.d.l. s. à .01

La statistique globale utilisée pour notre recherche est le Khi^2. Le test du Khi^2 mesure en quelque sorte la distance entre les effectifs observés dans les cases d'un tableau de contingence et les effectifs théoriques correspondant au modèle de l'indépendance absolue des deux variables. Ces effectifs théoriques sont ceux qu'on obtiendrait si tous les profils de lignes étaient proportionnels entre eux et de même pour les profils de colonne. Dit autrement, cela supposerait que toutes les données considérées dérivent de la même loi de probabilité, soit que la distribution observée n'est pas différente de la distribution supposée (d'après la loi que nous souhaitons tester). Le Khi^2 affiche une valeur significative selon un seuil : lorsque ce seuil est significatif, il vient signifier qu'il existe une relation entre les deux variables croisées dans l'analyse statistique. Le niveau de signification est exprimé par un nombre de 0 à 1,00. Il s'agit là d'une façon conventionnelle d'exprimer les probabilités. Plus précisément, une probabilité que l'on multiplie par 100 permet de faire fi des décimales et indique le nombre de fois qu'un évènement est susceptible de se produire à la suite de 100 « essais ». Dans l'exemple mentionné ci-dessus, nous observons un Khi^2 significatif au seuil de .01. Ceci signifie qu'il existe une probabilité de 1 sur 100 pour que la chose survienne. En statistique et par convention, les chercheurs considèrent qu'une probabilité égale ou inférieure à 0,05 (à 1 sur 20) est raisonnable pour conclure à la signification statistique. Ils expriment cette signification statistique par l'expression $p < 0,05$ (« p » indiquant probabilité). Ici, il existe donc une forte probabilité pour que le cadre soit un homme. Le résultat apparent est comparé à la table du Khi^2, avec (nl-1) (nc-1) degrés de liberté, où nl et nc sont respectivement les « nombres en lignes » et les « nombres en colonnes » du tableau représentatif de ce croisement. La correction de Yales est la correction nécessaire pour lutter contre les effets de l'insécabilité des sujets quand l'effectif d'une case du tableau est inférieur à 5, ce qui est le cas dans l'exemple ci-dessus.

La statistique locale, le signe des associations locales, fait apparaître quant à lui, la contribution de chaque case du tableau au total du Khi^2 ; celle-ci peut être :

- très forte, de manière significative à .01 : signes +++
- forte, de manière significative à .05 : signes ++
- assez forte, à .10 : signes +
- normale : pas de signe
- assez faible, de manière significative à .10 : signes -
- faible, de manière significative à .05 : signes - -
- très faible, de manière significative à .01 : signes - - -

© 2014 Tous droits réservés.

Dans l'exemple présenté, la statistique locale fait état d'une contribution très forte, de manière significative à .01 (signes +++) au fait que les femmes occupent majoritairement une fonction qui n'est pas celle de cadre, et inversement pour les hommes à .01 (signes +++). Par contre, elle met en lumière une contribution très faible de manière significative à .01 (signes - - -) au fait que les femmes occupent une fonction de cadre et inversement pour les hommes (signes - - -), ce qui vient signifier que les hommes sont plus enclins à occuper un poste de cadre dans l'étude menée.

C. Le croisement des variables logiques

La statistique communément proposée pour ce type de croisement par le logiciel utilisé est le Khi^2. Néanmoins, il est possible d'utiliser d'autres statistiques globales afin d'analyser les correspondances entre ces variables, tant ces variables logiques peuvent être utilisées comme des ordinales : admettant des variables numériques à valeur 0 et 1, elles n'ont que deux positions possibles qui sont « classables » ou encore telles de variables nominales compte tenu justement de leur position repérée. Toutefois, ces variables logiques possèdent une spécificité qui leur est propre : le test d'implication. C'est-à-dire qu'il est possible de déterminer si la variable qui se situe en ligne (a) implique la variable qui se situe en colonne (b). Cette proposition ne peut cependant être vraie que si tous les sujets pour lesquels la variable en ligne est « vrai » ont une variable en colonne qui apparaît « vrai » également, autrement dit, s'il n'existe aucun a qui soit non-b. La statistique d'implication pend donc des valeurs entre 0 et 1 : lorsqu'elle vaut 1, il s'agit d'une implication pure. En dessous, elle a seulement une vraisemblance tendancielle. Des valeurs telles que 0.9, 0.95 ou encore 0.99 peuvent être assimilées à des tests statistiques qui révéleraient des résultats significatifs aux seuils de .10, .05 et .01.

D. L'analyse de la variance ou ANOVA

L'analyse de la variance est un test statistique permettant de vérifier que plusieurs échantillons sont issus d'une même population. Ce test s'applique lorsqu'on mesure une ou plusieurs variables catégorielles et ce type de croisement intervient à chaque fois que l'on croise une variable numérique avec une variable d'un autre type, qu'elle soit logique, ordinale ou nominale. Dans ce cas, la variable qui n'est pas numérique est automatiquement traitée comme une nominale, à laquelle on s'intéresse dans la mesure où ses valeurs découpent des groupes distincts parmi les sujets étudiés. Il s'agit alors de vérifier si les moyennes de chacun des groupes diffèrent significativement. Comme le souligne Alain Dubus dans l'annexe statistique du logiciel étudié :

> L'idée de base est de décomposer la variance totale de la variable numérique, calculée dans l'ensemble de la population en deux composantes : la variable inter-groupes, c'est-à-dire la part de variance attribuable au fait que les individus appartiennent à des groupes différents et la variable intra-groupes, c'est-à-dire la part de variances attribuable au fait que les individus diffèrent les uns des autres, même au sein d'un même groupe.

C'est ainsi que nous sommes en capacité de mettre en rapport les deux modèles et d'évaluer l'intensité d'une relation en calculant le ratio de la variance entre les groupes sur la variance à l'intérieur des groupes : plus la relation sera forte, plus le ratio sera élevé. Plus la relation sera

© 2014 Tous droits réservés.

faible, plus le ratio est bas. C'est ce ratio que l'on nomme le ratio F ou simplement le rapport F de Snedecor-Fisher. Le résultat est dès lors comparé à la table existante à deux dimensions du F, avec K-1 et N-K degré de liberté. La significativité s'apprécie à .0000, .0001, .001, .01, .05 et .10. Prenons l'exemple du croisement réalisé dans notre recherche et que nous développerons ensuite : soit le croisement entre {la satisfaction en poste de l'agent} et le {Département}. Il s'agit d'étudier si la satisfaction en poste de l'agent est dépendante du département d'appartenance du travailleur social, soit par le croisement d'une variable numérique et d'une variable nominale. Nous observons une corrélation attestée par un F significatif au seuil de .0000. La satisfaction en poste de l'agent est donc fonction du département de rattachement du professionnel de l'action sociale ($F(3,171) = 9,69$ s. à.0000).

La représentation graphique correspondante est le schéma en « boîte à moustache » que nous retrouverons au cours de l'étude. Il se lit de la manière suivante : pour chaque catégorie définie par la première variable catégorielle, le schéma fait figurer un rectangle cadré par le premier et le troisième inter-quartile de la seconde variable numérique et recoupé par la médiane. De part et d'autre du rectangle les droites (moustaches) couvrent l'étendue de la distribution.

Pour terminer, nous soulignerons que lorsque nous sommes en présence de plus de deux variables que nous souhaitons croiser, nous obtenons un produit qui se structure dans une série ou un tableau de croisements : chacun de ces croisements possède dès lors sa propre statistique selon le type de variable impliquée. Une exception demeure dans le cas où nous sommes amenée à trier deux variables non numériques avec une variable numérique : on obtient une ANOVA à deux facteurs avec une statistique F de Snedecor-Fisher pour l'influence de la première variable non-numérique, une autre pour la seconde variable et une dernière pour l'interaction entre les deux, au-delà donc des effets séparés de chacune que nous rencontrons habituellement dans les croisements de plus de deux variables.

V.2. Le choix de l'analyse thématique pour l'exploration du contenu des entretiens

L'analyse thématique des entretiens collectifs s'est effectuée sur l'ensemble du corpus. Par ailleurs, elle s'est construite en plusieurs phases. Tout d'abord, nous avons pris connaissance de l'ensemble des entretiens collectifs menés. Ensuite, nous avons identifié les thèmes eu égard à nos hypothèses de recherche et constitué une grille d'analyse. Comme le spécifient Blanchet et Gotman :

> C'est un noyau de sens repérable en fonction de la problématique et des hypothèses de la recherche. Mais, une fois sélectionnés pour l'analyse d'un corpus, les thèmes constituent le cadre stable de l'analyse de tous les entretiens (Blanchet, Gotman, p98).

Une fois la grille d'analyse construite, nous avons procédé à la découpe des énoncés correspondants et nous les avons classés dans les rubriques élaborées. C'est ainsi que nous avons obtenu la grille thématique suivante :

1 - La charge de travail [moyens, solitude, souffrance]
2- L'idéologie nouvelle en protection de l'enfance [détermination du danger, subsidiarité, adhésion de la famille, marges de l'évaluation]

© 2014 Tous droits réservés.

3 - Nouvelles modalités et attentes de l'évaluation [la pluridisciplinarité, les outils de l'évaluation, les écrits, les délais, règles et procédures, la place de l'usager]
4 – L'impact de la déjudiciarisation [aide sociale à l'enfance, mesures prévention]
5 – La responsabilité [sécurité, responsabilités, représentation des usagers, représentation de l'institution, secret professionnel
6 – La nature de la relation [confiance, aide, expertise, spécialisation, regard sur l'usager]
7 – La modification des organisations [cellule, hiérarchie, nouveau management]
8 – L'approche de la loi et de la réforme [impact, nouvelle approche, regrets, regard sur l'action]
9 – L'information préoccupante [les usagers, les transformations, le cadre, les nouveautés, le système]

Cette grille thématique a ensuite été développée et calibrée en fonction du contenu recoupé de chaque entretien collectif. Aidée de ces outils, nous sommes en capacité de fournir des éléments d'analyse, présentés dans les chapitres suivants.

VI. Conclusion : trois dimensions pour appréhender les rapports de travail

Dans ce long chapitre consacré à l'étude et à la traduction du concept d'efficacité dans la recherche menée, nous retenons une définition des rapports de travail traversés par l'exigence d'efficacité. Celle-ci s'articule selon trois dimensions : la dimension institutionnelle des rapports de travail, qui lie le professionnel à son institution de référence, la dimension opératoire des rapports de travail, qui tient compte de la relation du travailleur social à sa propre action et la dimension symbolique des rapports de travail qui s'incarne dans la relation entretenue à l'usager par le travailleur social. En effet, l'exigence d'efficacité en protection de l'enfance suppose que certains actes et/ou domaines de l'action menée dans ce cadre soient « mieux » effectués voire mieux appréhendés en vue d'une efficacité globale du système (et ce par le biais d'un « meilleur repérage », un « meilleur traitement » et d'« une meilleure évaluation des informations préoccupantes »).

Ces dimensions ont donc été décomposées en composantes et en indicateurs et occupent désormais une place centrale dans l'analyse de la recherche, puisqu'elles garantissent l'opérationnalité de nos deux sous-hypothèses de travail :

- Sous-hypothèse 1.1 : L'adhésion aux dimensions institutionnelle, opératoire et symbolique des rapports de travail est modifiée par la mise en œuvre du nouveau modèle ;
- Sous-hypothèse 1.2 : Cette transformation introduit un délitement de la relation professionnel de l'action sociale / usager

Après avoir qualifié les dimensions institutionnelle, opératoire et symbolique des rapports de travail, nous avons développé des outils pour en saisir à la fois leur importance et la nature de celle-ci pour les professionnels interviewés. Leurs éventuelles transformations suite à la mise en œuvre de la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes seront également approchées.

Deux choix méthodologiques d'enquête ont été retenus afin d'expérimenter ces outils : la démarche quantitative par une prospection sous forme de questionnaire et la démarche

© 2014 Tous droits réservés.

qualitative par le biais d'entretiens individuels et collectifs. Cette double approche est exposée dans le présent chapitre et a pour visée de donner sens au corpus en faisant émerger les réalités vécues par les professionnels et les principales contradictions. C'est d'ailleurs dans cette même logique et aidée des outils d'analyses statistiques présentés ci-dessus, que la présentation des premières données sera ensuite exposée. Nous avons, en effet, opté pour conclure notre première partie à l'aide des deux chapitres complémentaires : l'un exposant les données et analyses envisageables du public cible et l'autre s'intéressant au contexte global actuel de la protection de l'enfance. Ces deux prochains chapitres viennent contextualiser l'étude, à la fois relativement au public rencontré, qui est apparu atypique au regard des évolutions des dernières années enregistrées dans le travail social et relativement à la philosophie actuellement prégnante en protection de l'enfance, annoncée comme particulièrement transformée par les professionnels, au-delà des dimensions institutionnelle, opératoire et symboliques étudiées dans la recherche.

Cette contextualisation est fondamentale pour la compréhension des enjeux exposés par les professionnels en lien avec l'entrée en protection de l'enfance de l'exigence d'efficacité et des transformations imposées par la Nouvelle Gestion Publique.

© 2014 Tous droits réservés.

CHAPITRE 4 - LA PROTECTION DE L'ENFANCE AUX MAINS DES ASSISTANTES SOCIALES

Nous mettrons en perspective dans ce chapitre le profil des 175 professionnels interviewés. Si nous confirmons que l'évaluation en protection de l'enfance est exercée par des professionnels rattachés aux collectivités territoriales, leur profil de « travailleur social » est bien plus homogène que celui communément décrit au regard de l'évolution du travail social et de ses acteurs depuis les années 1970-1980. Les professionnels ici rencontrés sont qualifiés en travail social, parfois surqualifiés et leur formation vient marquer leur identité professionnelle. Celle-ci inscrit également certaines caractéristiques fortes et parfois contradictoires, à l'origine des résultats de l'étude ici présentée.

I. Des femmes et des assistantes sociales …

La population de l'enquête est quasi-exclusivement féminine : 96% de la cohorte (voire 98% si on évince de celle-ci les professionnels au statut de cadre ayant complété le questionnaire[29]). Le public est plus féminisé que celui de la population générale des travailleurs sociaux, selon les chiffres de référence publiés par l'INSEE en 2010[30] sur les formations sociales en France et la typologie des diplômés. En effet, les femmes représentent une proportion de 80,8% à 85,7% des diplômés des formations sociales entre 1991 et 2010. De plus, si l'on s'intéresse au type de diplôme obtenu en travail social, nous notons que la profession d' « assistant de service social » est encore plus féminisée que la population générale des travailleurs sociaux :

> La grande majorité des étudiants qui suivent ces formations [en travail social] sont des femmes. En 2004, elles représentaient environ 85% des diplômés. Cette proportion varie cependant selon les formations. Les femmes constituent presque la totalité des nouveaux conseillers en économie sociale et familiale, auxiliaires de vie sociale, éducateurs de jeunes enfants et des techniciens de l'intervention sociale et familiale (plus de 95% pour chaque promotion) et aussi plus de neuf sur dix des assistants de service social et des aides médicopsychologiques. Bien que toujours majoritaires, elles sont un peu moins présentes parmi les éducateurs spécialisés et les moniteurs éducateurs (un peu plus de 70%), ainsi que dans les formations supérieures en travail social (63%). En revanche, elles sont peu nombreuses parmi les éducateurs techniques spécialisés (26%), sans doute parce que ces emplois requièrent aussi une expérience technique dans des domaines où les femmes sont relativement peu présentes (Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques, 2006, p4).

Au sein de notre cohorte, 83,72% des professionnels interviewés détiennent un diplôme d'« assistant de service social », ce qui vient doublement expliquer la grande féminisation du public interviewé dans la recherche menée. En faisant le choix de recruter en protection de

[29] Les cadres en travail social représentent 7% de la cohorte étudiée et nous observons une disparité globale liée au genre : si les cadres femmes représentent 6% de la population totale des femmes interviewées – soit 96% de la cohorte, les cadres hommes représentent 43% de la population totale des hommes interviewés, soit 4% de la population de l'enquête.

[30] Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques, 2012, p 99.

© 2014 Tous droits réservés.

l'enfance des travailleurs sociaux diplômés « assistants de service social », les institutions s'inscrivent dans un double processus : à la fois historique (le champ de la famille et de l'enfance a été incarné par des femmes depuis la fin de la charité, d'où la fameuse représentation des « assistantes sociales placeuses d'enfants ») et sociologiques : le profil de cette population est déjà, d'une part, statistiquement déterminé par la démarche d'entrée en formation en école d'assistant de service social ; d'autre part, les matières enseignées dans les écoles de formation des assistants de service social privilégient des compétences axées, depuis la réforme de 2004, sur la connaissance des politiques sociales (le développement de compétences juridiques vient compléter cette attente) et la « communication ». Si la nécessité de connaître le vaste champ des politiques sociales coïncide avec la nouvelle approche qui sacralise la dimension juridique par le biais de la contractualisation et de la responsabilisation des usagers, l'essor de l'apprentissage de la « communication » donne un sens nouveau au travail de liens entre professionnels et usagers en protection de l'enfance, voire sous-tend la relation du professionnel aux partenaires et/ou aux autres acteurs, ou encore à son institution de référence. Cet intérêt accordé à la « communication » peut aussi s'entendre sur la volonté politique de « mieux communiquer » dans un domaine sensible où les médias titrent régulièrement : « Mais que font les assistantes sociales ? ». Le nombre de travailleurs sociaux est, par ailleurs, en constante évolution depuis le début du XXème siècle, si l'on se réfère à l'ouvrage *Les origines des centres de formation* paru en 2000 qui énonce :

> L'annuaire publié par la Fédération des travailleurs sociaux en mars 1958 parlait ainsi d'environ 35 000 travailleurs sociaux et quelques vingt ans plus tard, René Lenoir (auteur de Les exclus. Un français sur dix en 1974) les estimera à environ 50 000 (Capul, Menchi, Bordron, 2000, p155).

Ils étaient estimés à presque 806 000 par le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité selon le schéma des formations sociales en 2006.[31] Divers métiers sont répertoriés sous cette appellation, comme nous l'expliquent Brigitte Bouquet et Emmanuel Jovelin dans *Histoire des métiers du social en France* (2005). Nous centrerons notre étude sur la profession d'assistant de service social, exercée par la quasi-totalité des travailleurs sociaux rencontrés lors de notre démarche de thèse. Nous allons ici revenir en quelques mots sur l'histoire de la formation d'assistant de service social pour tenter de comprendre le sens donné à l'emploi de professionnels ainsi diplômés dans le champ de la protection de l'enfance.

I.1. Etre assistant de service social : des évolutions au service de la société

La volonté de rationaliser l'assistance sociale date de l'émergence de cette fonction. Qu'il s'agisse de l'Ecole libre d'assistance privée, fondée en 1908 par l'Abbé Violet, de l'Ecole Normale Sociale créée en 1911 par Andrée Butillard ou encore de l'Ecole pratique de service social fondée en 1913 par le pasteur Doumergue, il est commun de constater que la naissance de ces écoles s'inscrit dans une dynamique de rupture avec la charité et dans un esprit de développement et de valorisation du travail des femmes, qui agissent alors pour le « bien-être » de la société. Ces écoles sont très marquées par la personnalité de leurs fondateurs et gardent - grâce à leurs premières élèves - une certaine renommée :

---

[31] Jean-Yves, Guegen et al, *L'année de l'action sociale 2006 – Le nouveau paysage de l'action sociale et médico-sociale*, Paris, Edition Dunod, 2006, p57.

© 2014 Tous droits réservés.

> La création des premières écoles part d'un constat d'« essoufflement » d'une charité qui ne résiste pas au mouvement d'une société se renforçant sur le modèle du travail. L'école devient un lieu où les nouveaux modes d'action vont pouvoir être pensés et expérimentés. Pour les pionnières initiatrices, il s'agit de créer ce que les écoles auront à transmettre. Ce qui est original c'est le dispositif d'école comme lieu spécifique où le travail va se dire, se décrire, se penser en dehors de son champ direct d'application. Ce dispositif initial de laboratoire subira des aléas. En effet, il va entraîner les nouvelles professionnelles sur les chemins de la connaissance plus que sur ceux du partage. Une tension va s'ensuivre : faut-il une formation ou n'en faut-il pas ? Le travail social peut-il s'apprendre ? Est-ce un métier ? L'hésitation sera permanente tout au long du processus de professionnalisation, un peu comme si l'on assistait à sa refondation permanente (Capul, Menchi, Bordron, 2000, p20).

Cette hésitation de la professionnalisation sera au centre des débats dans chacune des décennies du XXème siècle. Les modalités de recrutement et de formation de ces écoles reflèteront ces questionnements et seront à l'origine des refondations permanentes observées en ce champ.

I.2. A l'origine des écoles de service social : la moralité comme valeur première

Le début du XXème siècle, autour des années 1908-1911, voit la création des écoles de service social. Dans les années qui suivent, on compte « onze écoles d'assistantes sociales, dont sept à Paris et quatre en province (Lille, Lyon, Nice et Strasbourg) »[32]. Par décret du 12 janvier 1932, ce groupement obtient d'ailleurs la création d'un brevet de capacité professionnelle. La formation prévoit alors deux années de scolarité et deux années de période probatoire, dans lesquelles l'étudiante (puisqu'il s'agit alors d'élèves exclusivement féminines) s'engage dans des activités pratiques dans le cadre d'œuvres ou d'institutions de service social, sous la responsabilité de l'école. L'enseignement privilégie l'approche de la vie sociale et économique ; la santé y est abordée dans sa dimension individuelle et sociale. Le social est d'ailleurs très différencié du médical, qui développe de son côté en 1922 le diplôme d'infirmière visiteuse d'hygiène sociale dont la formation est dispensée dans des écoles d'infirmières. Après la seconde guerre mondiale, l'ère de l'humanisme médico-social s'installe dans le champ du social : un nouveau travail social prend son origine dans le courant médico-psychologique. Il naît d'une alliance propice entre le médical et le social pour assurer un développement psychologique favorable aux personnes le nécessitant. Le décret du 30 août 1936 marquera la fin de cette différenciation entre les champs « social » et « médical » et verra la réorganisation de ces formations suite à d'importantes critiques formulées sur cette distinction. Il sera mis un terme à la profession de visiteuse d'hygiène sociale et la formation sera réaménagée de telle sorte que la première année devienne commune aux assistantes sociales et aux infirmières. La deuxième année opèrera une différenciation : certaines opteront pour le métier d'infirmière, quand d'autres poursuivront leur cursus d'une année pour devenir assistante sociale. Ce changement voit l'accroissement des écoles d'assistantes sociales qui passent de 11 à 40. C'est dans cette optique que les travailleurs sociaux seront dès lors recrutés et formés. Le recrutement dans ces écoles, comme le montre l'exemple de l'école

[32] Ibidem, p58.

© 2014 Tous droits réservés.

régionale d'infirmières et d'assistantes sociales de Toulouse, sera lié aux qualités personnelles des candidates, à leur « essence », qui comptent tout autant que leur « intelligence » ou leurs « savoirs ». La « moralité » est également retenue comme critère de sélection, tel que le stipule par exemple l'arrêté du 13 juin 1938, article n°9 du règlement type de l'école de Toulouse, qui prévoit, en vue de l'admission à l'école, que l'école se réserve le droit de faire prendre tous les renseignements sur la moralité des postulants. Les candidats doivent fournir des lettres émanant de trois personnes respectables et attestant de leurs qualités personnelles. La caution est surtout recherchée chez les notables, qu'ils soient hommes politiques ou religieux. Cette formation mixte entre le médical et le social voit l'enseignement de quatre types de matières : la morale professionnelle, l'historique des professions d'infirmière et d'assistance sociale, l'administration hospitalière et l'enseignement pratique pour la première année d'étude. La seconde année voit l'apparition d'une égalisation des matières médicales et sociales et l'apparition dès 1939 des matières telles que la psychologie, la psychiatrie, la pédagogie et l'éducation qui seront regroupées sous l'intitulé : « vie mentale et morale ». La troisième année d'étude est, quant à elle, pourvue d'un enseignement économique, à la fois politique et social avec des matières telles que « conditions de production », « consommation-épargne », ou encore « législation du travail ». Quant à la morale professionnelle, elle « tient une place importante, elle est « transversale » et constitue le socle de la professionnalisation ; elle repose (comme l'attestent les carnets scolaires) sur le dévouement, le cœur, l'initiative, la compétence ».[33] Cette morale professionnelle est sans conteste au cœur même de l'image qui est véhiculée de cette profession : celle d'une vocation. Que ces notions de « moralité », de « dévouement », ou encore « de cœur » soient mises en avant dans l'ensemble de l'organisation des écoles de travail social n'est que le résultat des attentes liées aux interventions en travail social : pour la société, la moralité est le seul critère permettant d'assurer un accompagnement le plus efficace possible en termes d'insertion des individus. L'efficacité du travail social passe alors par le degré de moralité du travailleur social lui-même, « compétence » première qu'il doit posséder. Pour le sens commun, cette « compétence originale » aujourd'hui disparue du vocable, tant celle-ci est particulièrement liée à l'intime et n'est pas objectivable, est peut-être encore ancrée dans un certain imaginaire. Ceci a pu prévaloir au choix de recruter initialement (et encore aujourd'hui) ce type de professionnels dans le champ de la protection de l'enfance ; champ confronté à la problématique de la « maltraitance », dont les agents sont censés résorber les effets au quotidien.

I.3. L'évolution des pratiques en réaction au régime de Vichy : la résistance organisée

La seconde guerre mondiale fera passer le travail social de l'ère de l'assistance à celle que certains appellent « l'âge d'or du travail social ». Cette période permettra aux assistantes sociales de développer leur identité professionnelle, notamment par la loi du 8 avril 1946 qui stipule que :

> Nul ne peut occuper un emploi d'assistante ou d'assistant dans un service social privé ou public ni prendre le titre d'assistante ou d'assistant de service social ou tout autre titre pouvant prêter à confusion avec le titre susvisé, s'il n'est muni du

[33] Ibidem, p37.

© 2014 Tous droits réservés.

> diplôme d'état, exigé depuis le décret du 12 janvier 1932 (Journal officiel, 9 avril 1946).

Cette loi légitime le rôle des écoles de service social et permet *de facto* leur accroissement. Afin d'homogénéiser les pratiques professionnelles de l'ensemble de ce corps de métier, l'Association Nationale des Assistants de Service Social (ou ANAS, constituée en 1944) élabore un code de déontologie, voté en 1949. L'inscription de cette légitimité trouve son origine dans les orientations politiques qui mettent en difficultés de nombreux professionnels : si certaines (assistantes sociales) s'accommodent des lignes familiales et sociales du gouvernement de Vichy, « d'autres mèneront une double attitude mariant légalisme avec des opportunités d'opposition-rupture, certaines enfin feront le choix de la Résistance » (Capul, Menchi, Bordron, 2000, p35-36) L'urgence de développer des pratiques communes et de former chaque travailleur social à ces pratiques se fait dès lors plus prégnante : le case-work, en provenance des Etats Unis, marque la base de référence en termes de « pratique éducative » ou « pratique d'intervention sociale ». Il ne s'agit plus de faire preuve d'une certaine « moralité » pour être efficace mais de parvenir à utiliser cette méthode case-work, qui n'est cependant pas en elle-même définie par des critères objectifs. Elle sera enseignée par le biais des formations à la psychologie. A partir de ce socle commun sont élaborés dans chaque école des modules de psychologie et de psychiatrie qui seront en 1961-1962 confirmés par deux arrêtés modifiant la formation. Il reste sans aucun doute encore de l'époque l'idée que la progression des pratiques professionnelles des assistantes sociales s'est effectuée sur fond de « résistance », qualité encore utile et requise aujourd'hui lors de l'exercice du métier en protection de l'enfance, tant la mission relève de phénomènes complexes et violents pour le sens commun.

I.4. Les années 1970 : un désir d'uniformisation des pratiques

Elaborée sur les bases de l'évolution du service social au début des années 1960, la réforme de 1968 constituera un virage essentiel dans l'histoire du travail social. Elle instaure, dans ses programmes, une approche de type psycho-social, basée sur un travail social communautaire, prenant le pas sur la formation de type médico-sociale. Le travail social s'ouvre à la sociologie et n'est plus seulement un centrage sur la psychologie des individus. Beaucoup s'exprimeront alors sur l'apport utile des sciences humaines au travail social, pour apprendre le respect d'autrui :

> La formation en sciences humaines propose aux travailleurs sociaux ses critères d'objectivité et de rationalité qui sont à la base même du respect d'autrui (Selosse, 1973, p7).

Les sciences humaines acquièrent une place importante en s'imposant à hauteur de la psychologie, de la formation juridique et de la santé. La sociologie s'impose comme l'un des principaux outils d'analyse, conformément à l'approche du service social en vigueur et la psychologie confirme son rôle de fédératrice de la formation en travail social pour les assistantes sociales. Le métier d'assistant social devient donc la marque d'une connaissance, au profit d'une compréhension éclairée des faits sociaux, favorable à leur résorption.

© 2014 Tous droits réservés.

I.5. Des années 1990 à nos jours : l'adaptabilité du travailleur social, gage d'efficacité

> A partir de 1990, des réformes sont à l'étude, l'enjeu n'étant plus de changer la nature des programmes mais plutôt de faire reconnaître la qualification des diplômés. Dans cette perspective le projet « former les assistants sociaux du XXIè » propose l'équation : « qualification = compétences ». Le référentiel de compétences alors élaboré a pour ambition de valider le modèle de formation déjà en place. C'est dans cette optique que sera construite la réforme du programme de formation au diplôme d'état d'assistant de service social effective depuis la rentrée 2004 (Delaunay, 2006, p27).

Il s'agit surtout de dispenser une formation aux travailleurs sociaux qui leur assure d'être « adaptables » à tout changement politique et à toute situation sociale nouvelle. La réforme du programme de formation de 2004 dresse les compétences que doivent maîtriser les travailleurs sociaux à la sortie du dispositif de formation. Ce référentiel de compétences se divise en quatre domaines :

- L'intervention professionnelle en service social ;
- L'expertise sociale ;
- La communication professionnelle en travail social ;
- L'implication des dynamiques partenariales, institutionnelles et inter institutionnelles.

De plus, la formation juridique des travailleurs sociaux, croissante depuis les années 1980, devient prégnante au détriment d'autres disciplines, qui connaissent une diminution de leurs enseignements. Les programmes de formation sont dès lors adéquats à l'entrée dans l'ère juridique du travail social, par le biais de la responsabilisation des personnes et de la contractualisation. La formation des assistants de service social n'est pas une construction historiquement linéaire mais elle s'est érigée en fonction des bouleversements sociaux. Cette formation et ce métier sont donc très imprégnés de l'histoire et des composantes de celles-ci autour de valeurs incarnées telles : la moralité, la résistance, le développement de connaissances utiles à l'appréhension des problématiques rencontrées par les usagers du travail social et pour terminer par une adaptabilité à toute épreuve, conforme aux attentes politiques et sociétales. Ce travailleur social qu'est « l'assistant de service social » devient dès lors par son histoire et l'imaginaire ancré le maillon idéal d'un système de « protection de l'enfance » particulièrement sensible. Nous voyons là une explication à l'emploi de professionnels « assistants de service sociaux », au-delà de l'image « maternelle » de cette fonction d'assistance sociale, combinée aux valeurs de la famille en France. Ces éléments viennent encore aujourd'hui sans aucun doute justifier les raisons de l'emploi de ce type de professionnels en protection de l'enfance.

© 2014 Tous droits réservés.

II. Une protection de l'enfance éloignée du champ de « l'intervention sociale »

Plus de 98% de la population enquêtée est diplômée en travail social (diplôme de niveau III). La répartition selon le type de diplôme pour ceux détenteurs d'un diplôme de travail social est la suivante (soit 172 professionnels sur les 175 interviewés) :

Tableau 05 : La répartition de la population enquêtée selon le type de diplôme d'Etat obtenu en travail social

Type de diplôme en travail social	Nombre	Pourcentage
Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social	144	83,72%
Diplôme d'Etat d'Educateur Spécialisé	14	8,14%
Conseillère en Economie Sociale et Familiale	6	3,49%
Educateur de Jeune Enfant	1	0,58%
Non précisé	7	4,07%
TOTAL	**172**	**100,00%**

Ce secteur d'intervention est donc peu touché par les effets de l'arrivée, dès les années 1980, des nouveaux métiers en travail social appelés « métiers de l'intervention sociale », pourtant omniprésents et facteurs de changement :

> Dans la logique néo-libérale qui relance le débat sur les qualifications et compétences, la tendance est de mobiliser de plus en plus des savoirs-faire et des compétences de toutes origines, au détriment de la certification et de la qualification. Le marché du travail s'est ouvert à d'autres filières de recrutement. Ainsi, à la logique du métier se juxtapose aujourd'hui une logique d'emploi. S'ajoute le pari des pouvoirs publics d'utiliser le secteur social comme gisement d'emplois, ce qui transforme le social en une « marchandise » et entraîne une concurrence entre les groupes d'acteurs de plus en plus nombreux pour le contrôle de ce champ (Bouquet, Jovelin, 2005, p250).

En effet, la politique d'action sociale territoriale, impulsée par la décentralisation des années 1980, a engendré le déploiement de politiques sociales transversales dans une logique d'approche des problèmes elle aussi transversale, justifiant ainsi l'emploi d'une population non issue des formations ordinaires en travail social à occuper des postes historiquement réservés aux travailleurs sociaux diplômés. On voit apparaître, comme le souligne Jacques Ion dans *Le travailleur social à l'épreuve du territoire* (1990) des professionnels qui se spécialisent selon divers domaines, et qui sont issus d'autres horizons. Jacques Ion dresse un portrait type de ces nouveaux intervenants : « Ce sont plutôt des hommes ». Cela est nouveau dans un secteur préempté par une population féminine :

> Ces dispositifs ont permis la promotion de certains profils de travailleurs sociaux caractérisés par des carrières et des trajectoires personnelles spécifiques et précisément porteurs d'idéaux professionnels en rupture avec ceux traditionnellement affichés dans la profession (Ion, in Martinet, 1993, p181).

Si la protection de l'enfance n'est pas touchée par ces évolutions, le recours à la notion de compétence a un impact important sur la fonction des travailleurs sociaux, les positionnant

© 2014 Tous droits réservés.

dans une logique de marché, de concurrence, logique à laquelle pourtant jusqu'à présent ces derniers n'avaient pas – ou peu – été exposés. En effet, les formations actuelles en travail social sont basées sur des référentiels dits « de compétence ». Cette nouvelle spécificité est l'illustration même des attendus politiques en matière d'intervention sociale. Dans un souci d'harmonisation des pratiques et pour permettre aux travailleurs sociaux qualifiés de revenir dans la course du marché de l'emploi, ces référentiels ont été instaurés. Ils promeuvent la modernisation du travail social tout en tentant le maintien des spécificités historiques. Ils distinguent le champ du travail social qualifié des nouveaux métiers mais les rejoignent, sur cette base de modernisation des pratiques. « L'intervention sociale » garantit, quant à elle, l'emploi d'une masse non qualifiée, jugée plus compétente, face aux attentes des gouvernements, pour faire face à la société de consommation et aux problématiques nouvelles inhérentes à celle-ci. Toutefois, malgré cet avis critique, l'étude démontre que la fonction de protection de l'enfance reste du domaine du travail social « qualifié ». Cette spécificité, dont nous avons évoqué les origines, peut aussi être liée à une donnée structurelle : la fonction publique territoriale est l'un des employeurs les plus importants des travailleurs sociaux « assistants de service social »[34]. Le champ de la solidarité des collectivités, qui emploie ces travailleurs sociaux, dispose d'un concours obligatoire pour le recrutement d' « assistants socio-éducatifs »[35] ouvert aux candidats possédant un diplôme d'état qualifié en travail social. Aussi, depuis les lois de décentralisation, ce statut de la fonction publique entretient le maintien en ce champ de professionnels qualifiés, notamment du titre d'assistant de service social.

Ceci induit un questionnement : la traduction de l'exigence d'efficacité dans un champ détenu par un profil de travailleurs sociaux spécifique de par son histoire et son origine peut-elle prendre un sens particulier, soit celle d'une conception unique et unitaire de l'efficacité ? Quels sont les facteurs prédominants à cette traduction ? La logique dialectique dans laquelle notre recherche s'effectue prend encore ici tout son sens : le parcours et les motifs de formation en travail social des interviewés influent-ils sur la traduction de cette efficacité ? Et si oui, de quelle manière ? Nous nous efforcerons de répondre à ces questions dans l'analyse de la démarche empirique de recherche qui sera présentée à ci-après dans les pages suivantes.

Par ailleurs, nous observons que la population de notre enquête est particulièrement diplômée : 37% de la population enquêtée dispose d'un autre diplôme. L'analyse des résultats indique que les travailleurs sociaux ont entendu le vocable « autre diplôme » comme concernant à la fois un diplôme supérieur à celui qu'ils détiennent en travail social, un diplôme équivalent à ce dernier ou encore un diplôme inférieur.

---

[34] Selon le site internet de l'emploi public en France, plus de 40 % des assistants de service social travaillent dans un conseil général. En effet les départements, en tant que chefs de file de l'action sociale, concentrent la majorité des compétences dans ce domaine.

[35] La fonction publique territoriale recrute des travailleurs sociaux, qu'elle nomme « les assistants socio-éducatifs ». Les conditions d'accès au concours sont les suivantes :

- Etre titulaire du diplôme d'assistant de service social ou titulaire d'un de diplômes, certificats ou autres titre mentionnés à l'article 218 du code de la famille et de 'aide sociale et délivrés dans un autre Etat membre de la Communauté européenne ou dans un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen.
- Etre titulaire du diplôme d'Etat d'éducateur spécialisé
- Etre titulaire du diplôme d'Etat de conseiller en économie sociale et familiale

© 2014 Tous droits réservés.

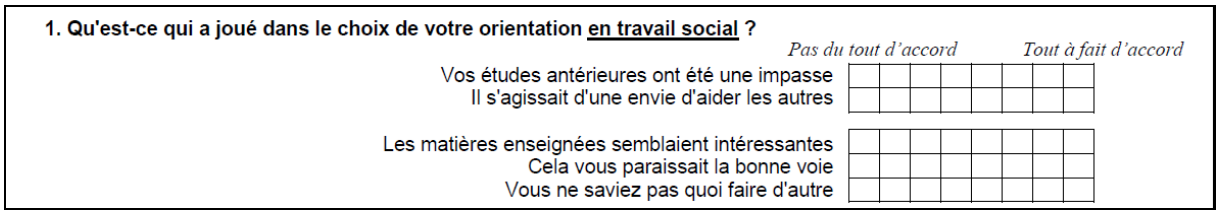
Tableau 06 : La répartition de la population enquêtée selon le niveau de diplôme

Type autre diplôme	Nombre	%age
Diplôme de niveau équivalent	10	16,13%
Diplôme inférieur (-) à celui détenu en travail social	18	29,03%
Diplôme supérieur (+) à celui détenu en travail social	34	54,84%
TOTAL	**62**	**100,00%**

En conclusion, 98% de la population de l'étude exerçant cette mission de protection de l'enfance est diplômée : la qualification du secteur est donc prouvée (selon l'étude menée). De plus, 20% de cette population est « surdiplômée » relativement à l'attente exigée des institutions, liée au niveau requis afin d'exercer cette mission : l'obtention du diplôme d'état d'assistant de service social. La professionnalisation du champ de la protection de l'enfance s'inscrit à contre-courant (dans les départements visités) de l'évolution du travail social et de ses représentants. Néanmoins, elle doit répondre aux nouvelles exigences induites par les évolutions sociétales et en cela les enjeux sont fondamentaux et contradictoires. Pour certains surdiplômés, les travailleurs sociaux s'inscrivent eux-aussi pour un maintien de cette spécificité malgré leurs possibilités d'évolution : par conviction du travail social ou par vocation de la protection de l'enfance ? C'est ce que nous allons à présent étudier.

III. Protection de l'enfance : vocation ou conviction ?

Nous avons avancé l'hypothèse que l'exigence d'efficacité en travail social a un impact sur les pratiques professionnelles des acteurs. Nous n'avons pas écarté l'idée que d'autres facteurs soient susceptibles de favoriser ou d'affaiblir l'adhésion des travailleurs sociaux à cette exigence : la manière de percevoir leur propre orientation en travail social nous a semblé en être l'un d'eux. Nous pensons que plus l'orientation en travail social ou en protection de l'enfance aura été choisie par les interviewés, plus elle concourra à une efficacité, quelle qu'elle soit et selon toutes les dimensions des rapports de travail définies. A travers la question : « Qu'est-ce qui a joué dans le choix de votre orientation en travail social ? », nous approchons la représentation qu'ont les professionnels de leur entrée dans le champ du travail social.



Aussi, selon les données présentées page suivante : le choix d'orientation en travail social est davantage lié à une envie d'aider les autres. Les résultats médians sur les autres choix ne portent pas à débat : les travailleurs sociaux estiment majoritairement que « les matières enseignées semblaient intéressantes » et que cela leur « paraissait être la bonne voie ». Ils rejettent l'idée d'avoir subi cette orientation initiale en travail social.

© 2014 Tous droits réservés.

Tableau 07 : Les motifs d'orientation en travail social de la population enquêtée (déjà présenté en partie méthodologique)

« Qu'est-ce qui a joué dans le choix de votre orientation en travail social ? »	Moyenne	Ecart-type	Médiane
Vos études antérieures ont été une impasse	1,89	1,61	1,500
Il s'agissait d'une envie d'aider les autres	6,82	1,28	7,500
Les matières enseignées semblaient intéressantes	6,36	1,66	6,500
Cela vous paraissait la bonne voie	6,72	1,35	6,500
Vous ne saviez pas quoi faire d'autre	2,02	1,64	1,500

Les résultats ci-dessus sont probants comparativement à ceux obtenus à la question suivante :

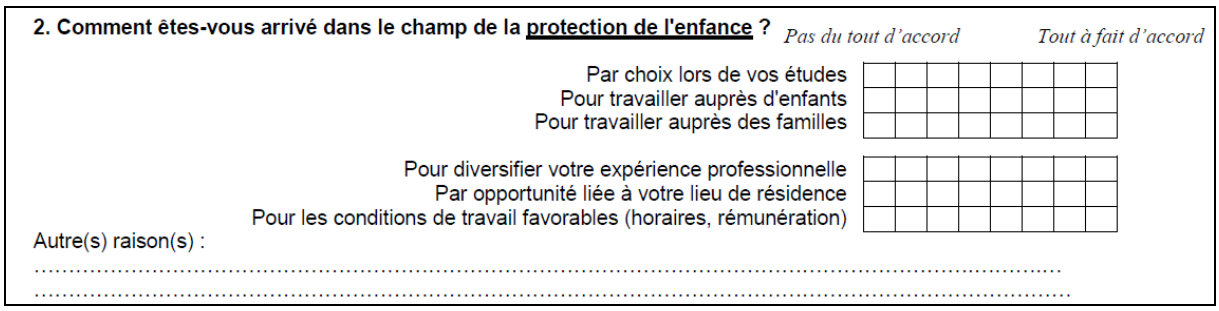


Tableau 08: Les motifs d'entrée en protection de l'enfance de la population enquêtée

« Comment êtes-vous arrivé dans le champ de la protection de l'enfance ? »	Moyenne	Ecart-type	Médiane
Par choix lors de vos études	4,79	2,46	5,500
Pour travailler auprès d'enfants	5,31	2,07	5,500
Pour travailler auprès des familles	6,72	1,39	6,500
Pour diversifier votre expérience professionnelle	4,83	2,41	5,500
Par opportunité liée à votre lieu de résidence	3,05	2,39	2,500
Pour les conditions de travail favorables (Horaires, rémunération)	2,40	1,86	1,500

Si les travailleurs sociaux interviewés rejettent l'idée d'une entrée opportune dans le champ de la protection de l'enfance, ils sont quasi-unanimes pour annoncer ce choix comme porté par l'intérêt du travail avec les familles. De plus, nous décelons, à la lumière de certains croisements, que l'âge influe sur certaines réponses formulées. Par exemple, plus les travailleurs sociaux évoluent dans l'âge, plus ils soulignent que leur choix d'entrée dans le champ de la protection de l'enfance était lié à une opportunité en lien avec leurs conditions de vie (le croisement entre la variable âge et la proposition : « Par opportunité liée à votre lieu de résidence », est attesté par un Khi2 significatif au seuil de .05). Les travailleurs sociaux interviewés débattent de la période lors de laquelle ce choix s'est fixé, comme le stipule le résultat médian de 5,5 à la proposition : « Par choix lors de vos études ». L'option de la protection de l'enfance peut s'avérer multiforme et s'engager avant-pendant ou suite à la période d'étude en elle-même. L'adhésion des acteurs à cet item est donc logique. L'âge apparaît comme un facteur prépondérant dans cette adhésion : plus ils sont âgés, plus ils

© 2014 Tous droits réservés.

estiment que leur arrivée dans le champ de la protection de l'enfance n'était pas un choix pour lequel ils ont opté pendant leur parcours de formation, ce qui rejoint le croisement précédent où nous annoncions que plus les travailleurs sociaux sont âgés, plus ils reconnaissent leur entrée en protection de l'enfance par opportunité. Le croisement entre l'âge et la proposition : « Par choix lors de vos études» obtient un résultat antagoniste et est attesté par un Khi2 significatif au seuil de .05.

Même si les autres items ne prêtent pas à débat, certains déterminants influencent l'adhésion des acteurs : plus les professionnels interviewés ont de l'ancienneté dans leur poste de travail et plus l'obtention de leur diplôme en travail social est ancienne, plus ils reconnaissent que leur entrée dans le champ de la protection de l'enfance est la résultante d'un choix assumé, fonction d'une opportunité liée au lieu de résidence ou encore en lien avec les conditions de travail favorables à leur vie familiale et/ou personnelle. Aussi, plus les travailleurs sociaux ont de l'ancienneté dans leur poste ou en travail social, plus ils admettent avoir fait ce choix pour des raisons opportunes.

Nous posons deux hypothèses à ces derniers résultats :

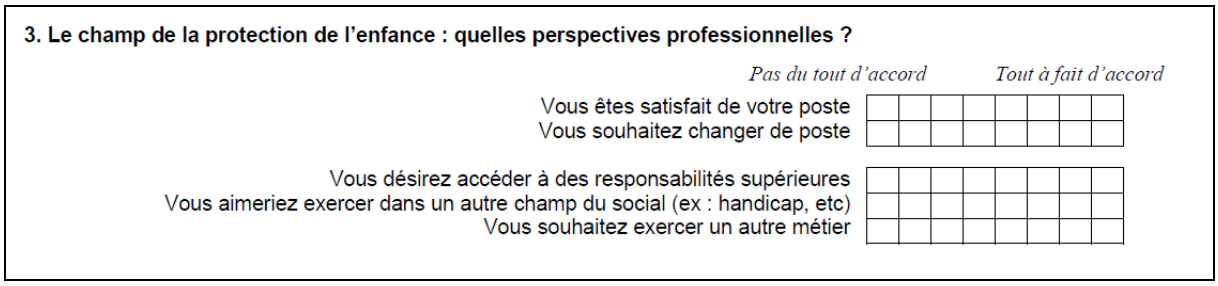
- soit l'expérience professionnelle rend identifiable plus aisément les raisons justifiant du choix d'un poste de travail ou d'une activité professionnelle dans le champ de la protection de l'enfance ;
- soient les questions de « mobilité » des travailleurs sociaux étaient/sont prégnantes et les professionnels n'avaient pas/ n'ont pas la possibilité de décider d'une autre orientation professionnelles.

Certains déterminants, tels l'âge, l'ancienneté dans le poste, en travail social ou encore l'année d'obtention du diplôme influent sur l'adhésion des acteurs à ces items.
Lorsque nous comparons les deux tableaux ci-dessus, nous observons que l'orientation en travail social est davantage choisie que l'orientation en protection de l'enfance. En effet, l'envie d'aider les autres est davantage plébiscitée que celle d'aider les familles, encore plus que celle d'aider les enfants. Le motif d'entrée en protection de l'enfance « pour travailler auprès d'enfants » est effectivement débattu (la médiane est de 5,5). La « conviction du travail social » semble donc l'emporter sur la « vocation de la protection des enfants ».
Le sens commun pourrait à juste titre interroger ce résultat troublant tant il semble aller de soi que « travailler auprès d'enfants » est l'objectif premier de la mission de « protection de l'enfance ». La protection de l'enfance ne serait dès lors qu'un outil au service du travail social, ou encore un moyen de « faire du travail social », et donc « d'aider les autres ».

© 2014 Tous droits réservés.

IV. Des travailleurs sociaux « au bord de l'insatisfaction »

D'emblée nous sommes en capacité de souligner que les acteurs interviewés se sentent à leur place dans le poste occupé. Néanmoins, la plupart des propositions à la question suivante :


3. Le champ de la protection de l'enfance : quelles perspectives professionnelles ?

Pas du tout d'accord *Tout à fait d'accord*

Vous êtes satisfait de votre poste
Vous souhaitez changer de poste

Vous désirez accéder à des responsabilités supérieures
Vous aimeriez exercer dans un autre champ du social (ex : handicap, etc)
Vous souhaitez exercer un autre métier

sont discutées par les professionnels :

Tableau 09 : Les perspectives professionnelles de la population enquêtée

« Le champ de la protection de l'enfance : quelles perspectives professionnelles ? »	Moyenne	Ecart-type	Médiane
Vous êtes satisfait de votre poste	5,48	1,70	5,500
Vous souhaitez changer de poste	3,66	2,47	2,500
Vous désirez accéder à des responsabilités supérieures	3,15	2,36	2,500
Vous aimeriez exercer dans un autre champ du social (ex : handicap,etc)	3,63	2,35	3,500
Vous souhaitez exercer un autre métier	2,58	2,22	1,500

La plupart des propositions à cette question sont rejetées par les professionnels, et, ce qui frappe en première vue dans ces résultats, c'est le constat d'une cohorte divisée sur la satisfaction du poste occupé en protection de l'enfance. Dont nous allons à présent tenter d'en expliquer les raisons.

IV.1. Satisfaction et désir de mobilité des professionnels

La proposition suivante : « Vous êtes satisfait de votre poste » (en protection de l'enfance) admet un résultat médian à hauteur de 5.5 / 8, soit une satisfaction discutée par les travailleurs sociaux en poste. Or, ces derniers ne souhaitent majoritairement aucune mobilité : pas de changement de poste, de fonction ou encore de métier, envisagé. Ces items sont rejetés. Ceci peut être vu comme porteur d'un message d'espoir : les travailleurs sociaux sont confiants en l'avenir et espèrent voir leurs insatisfactions résolues.

Ces éléments sont à nuancer, car plus les travailleurs sociaux sont satisfaits de leur poste de travail, moins leur désir de changement (si ce n'est celui d'évoluer) est prégnant. La tendance est inverse lorsque les professionnels ne sont pas satisfaits de leur poste de travail. Ceci pose avec acuité l'origine de cette satisfaction discutée par les professionnels : A quoi est-elle due ? Y-a- t-il un lien entre celle-ci et les évolutions liées à la réforme de la protection de l'enfance ? Au dispositif de cellule en lui-même ? A leur relation à l'institution ? A leur propre

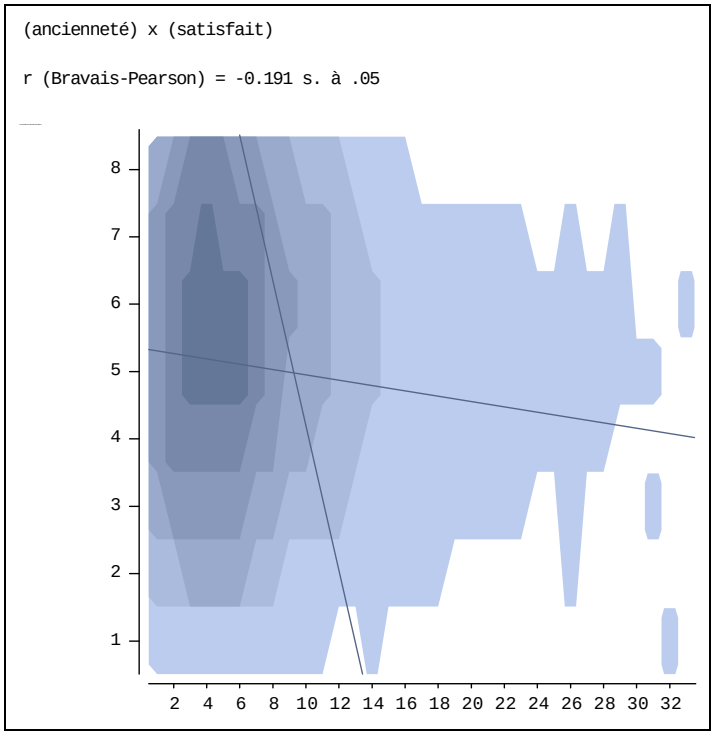
© 2014 Tous droits réservés.

action ? A l'usager ? A leur conception de la question de l'efficacité ? Et qu'engendre-t-elle surtout dans la relation à l'usager : peut-on considérer que le degré de satisfaction en poste de l'acteur est un facteur tangible, qui influe sur la traduction de l'efficacité en travail social ?

Nous constatons une relation significative marquée entre les résultats obtenus au croisement de deux variables, celle de l'ancienneté dans le poste et celle de la satisfaction exprimée, comme nous le voyons apparaître sur le graphe suivant. La représentation graphique ci-après rappelle horizontalement la variable {ancienneté dans le poste} et verticalement le degré de {satisfaction} dans le poste occupé. Le résultat de Bravais-Pearson est significatif au seuil de .05, ce qui confirme la significativité de la relation. Moins l'ancienneté dans le poste est importante, plus le professionnel est satisfait du poste occupé, voire même très satisfait.

Nous observons ici que certains déterminants semblent avoir prises sur l'adhésion des professionnels aux items. Ainsi, nous examinerons, dans la partie suivante, si cette satisfaction observe également des liens avec l'environnement plus immédiat de l'acteur afin de confirmer ces premières impressions et affirmer ainsi notre seconde sous-hypothèse de recherche. Pour aller en ce sens, nous allons à présent observer une relation significative, celle de l'ancienneté dans le poste de travail et la satisfaction du professionnel dans celui-ci.

Représentation graphique 01 : La répartition de la population enquêtée selon l'ancienneté et selon la satisfaction dans le poste occupé



Lecture du graphe : la corrélation entre la variable {ancienneté} dans le poste et {satisfaction} au sein de ce dernier est attestée par un rBP significatif avec une probabilité inférieure à .05. Ces deux variables sont légèrement antagonistes, ce qui revient à souligner que plus l'ancienneté dans le poste sera importante, moins la satisfaction de ce dernier sera affirmée. Et inversement. La densité est représentée par la couleur bleue : plus elle est intense, plus elle signifie la concentration des individus sur les résultats (x ; y).

© 2014 Tous droits réservés.

IV.2. Une satisfaction multifactorielle

IV.2.1. Le lieu d'exercice professionnel ou la politique départementale en question

Nous estimions que l'arrivée en poste de travail avant ou après la loi sur la réforme de la protection de l'enfance avait induit une adhésion plus ou moins forte de l'agent à la variable mesurant sa satisfaction. Nous pensions que cette « nouvelle conception » de la protection de l'enfance et son exigence d'efficacité avait immanquablement induit de l'insatisfaction chez les professionnels. Nous avons donc créé une variable logique pour observer cette hypothèse[36]. La relation n'est cependant pas apparue significative. Au regard de ce résultat non concluant, nous avons estimé qu'il pouvait être opposé une mise en œuvre de la loi sur la réforme de la protection de l'enfance anticipée dans certains départements. Aussi, nous avons réalisé deux croisements afin de vérifier notre raisonnement :

- soit le croisement entre {la satisfaction en poste de l'agent} et le {Département}. Cette corrélation est attestée par un F significatif au seuil de .0000. La satisfaction en poste est fonction du département de rattachement du professionnel de l'action sociale ($F(3,171) = 9,69$ s. à. 0000), ce qui confirme notre pensée ;

- la satisfaction en poste de l'agent à la ville de référence de ce dernier : la corrélation entre la variable {ville} et la variable {*satisfait} est attestée par un F significatif au seuil de .05. La satisfaction en poste est fonction de la commune (du service) de rattachement du professionnel de l'action sociale, de façon moins importante tout de même que celle relevée par le croisement précédent. ($F(22,152) = 2,03$ s. à .05). Le nombre limité de professionnels par équipe peut expliciter cette signification moins visible.

La satisfaction en poste est donc fortement dépendante du département de référence mais aussi de la ville de rattachement de l'acteur. La politique d'action sociale et de protection de l'enfance menée par ces collectivités est donc un élément de satisfaction ou d'insatisfaction des agents, tout comme semble l'être également le lieu d'exercice de la profession.

IV.2.2. L'influence du cadre d'exercice sur les agents missionnés

D'autres résultats mettent aussi en évidence l'importance pour les acteurs de leur contexte de travail sur la satisfaction en poste. Interrogés sur leur sentiment de solitude au quotidien, ou encore sur la reconnaissance de leurs collègues ou supérieurs hiérarchique, nous observons que ces éléments jouent sur leur satisfaction quotidienne. En effet, nous repérons que :

- Plus les travailleurs sociaux sont satisfaits de leur poste de travail, plus ils témoignent d'un nouveau dispositif de protection de l'enfance engendrant moins de solitude dans leur quotidien ;

---

[36] Pour vérifier cette idée, nous avons créé une variable logique créant deux groupes distincts : les travailleurs sociaux en poste avant 2007 et ceux arrivés sur leur poste de travail après 2007, soit la formule : £ AVANTLOI : ancienneté > 5, implantée dans le logiciel Hector. L'année 2007 a été choisie en référence, en ce qu'elle est l'année de promulgation de la loi sur la réforme de la protection de l'enfance

© 2014 Tous droits réservés.

- Plus les travailleurs sociaux sont satisfaits, plus le nouveau dispositif de protection de l'enfance a engendré pour eux une reconnaissance significative de leurs pairs et de leur hiérarchie

Ceci amène à conclure sur deux aspects :

- la satisfaction en poste des professionnels est dépendante du Département de référence de l'acteur, voire également à la ville à laquelle il est rattaché, donc de leur lieu d'exercice professionnel ;
- la satisfaction en poste des professionnels dépend de leur niveau de solitude et de la reconnaissance de leur hiérarchie et de leurs pairs.

De chaque lieu d'exercice professionnel (département ou ville) dépend une organisation spécifique liée à l'histoire du territoire, aux personnes qui le dirigent et qui le composent, et. Nous pouvons donc dire que la satisfaction en poste des agents dans le cadre de la protection de l'enfance dépend du management organisé au sein du lieu d'activité professionnelle : plus il sera garant d'un travail partagé et d'une reconnaissance, plus les travailleurs sociaux seront satisfaits de leurs conditions de travail et de leur poste en protection de l'enfance.
Une relation significative entre la satisfaction en poste de l'agent et sa manière de percevoir le dispositif de protection de l'enfance et les transformations qui ont été apportées à ce dernier est également perceptible.

Si nous ne pouvons conclure que les professionnels interviewés sont « en souffrance » et que celle-ci agit sur la traduction de l'exigence d'efficacité, nous sommes en capacité d'indiquer que la « satisfaction » de leur poste de travail fait débat et que le niveau de satisfaction est à combiner aux conditions d'exercice de leurs missions ou encore au management (relations significatives Département/ville) qu'ils expérimentent sur leur lieu d'exercice professionnel.

IV. 3. Un niveau de satisfaction qui agit sur la perception du dispositif

La satisfaction en poste est un facteur non négligeable de perception positive ou non de la loi sur la réforme de la protection de l'enfance. Plus les travailleurs sociaux sont satisfaits, plus ils estiment que la loi sur la réforme de la protection de l'enfance a amélioré le cadre du dispositif de protection de l'enfance. Et inversement (ce qui *in fine* semble bien logique). Le résultat du croisement de cette variable de satisfaction en poste avec l'ensemble des objectifs de la loi sont les suivants :

© 2014 Tous droits réservés.

Tableau 10 : La perception du dispositif selon la satisfaction en poste de la population enquêtée

Propositions du questionnaire : *« La loi sur la réforme de la protection de l'enfance a…. »*	Résultat du croisement {*satisfait}×{*x}*
a amélioré le dispositif	0.172 s.05
a rationalisé la procédure de signalement	0.201 s.01
a mieux articulé prévention et protection	0.198 s.05
a permis de mieux repérer les situations d'enfant en danger ou en risque	0.141 s.10
a rendu les actions plus cohérentes et plus coordonnées	0.310 s.0001
a entraîné une progression importante des droits des parents	0.130 s.10
a entraîné une progression importante des droits des mineurs	0.169 s.05
a entraîné une plus grande responsabilité pour l'institution	0.143 s.10

*Les résultats de ce tableau attestent tous d'un Khi2 significatif. La proposition du questionnaire qui apparaît la plus significative est celle qui évoque « une loi sur la réforme de la protection de l'enfance qui a rendu les actions plus cohérentes et plus coordonnées », avec un test significatif au seuil de .0001. Quant aux autres propositions, nous observons leur signification à des degrés plus divers, mais toujours positifs.

Dans le tableau ci-dessus, nous repérons uniquement les propositions dont le résultat du croisement avec la variable de {satisfaction} du poste de travail est apparu significatif. Plus les professionnels interviewés sont satisfaits, plus ils estiment que la loi a permis des transformations fondamentales, qu'elle a amélioré le dispositif de protection de l'enfance, mais davantage dans une dimension opératoire et institutionnelle que symbolique, puisque les items plébiscités en ce sens par les professionnels sont davantage ceux que nous avions choisi en correspondance à ces champs (rationalisation du champ et cohérence des actions menées). La satisfaction de l'agent dans son poste de travail influe donc sur la perception de l'évolution des dimensions des rapports de travail.

© 2014 Tous droits réservés.

V. La satisfaction en poste vue sous le prisme des déterminants sociaux

Si nous pouvions émettre un doute dans cette première analyse sur la pertinence du traitement des résultats selon le sexe au regard de la répartition femme-homme dans l'étude (notre public est constitué à 96% femmes), nous constatons que le genre a un impact significatif sur la perception des acteurs de leur poste de travail. En effet, une corrélation significative entre la variable {sexe} et la variable {*satisfait} est visible. Elle est attestée par un F significatif au seuil de .01. Du sexe du travailleur social dépend donc la satisfaction en poste de l'agent. Les hommes apparaissent plus satisfaits que les femmes dans leur poste de travail en protection de l'enfance. Résolument, nous pouvons corréler ce résultat au statut de l'interviewé - majoritairement cadre lorsqu'il est un homme - et dire que plus la personne est inscrite dans la sphère hiérarchique, plus elle est satisfaite de son poste de travail. Ce résultat est visible sur les représentations présentées ci-après. Il aurait pu être intéressant de développer davantage en quoi ces postes entraînent plus de satisfaction pour les agents : grâce à la mission de service public qu'ils pilotent ou grâce aux artefacts de pouvoir dont ils disposent ?

Tableau 11 : La répartition de la population enquêtée selon le genre et selon la fonction exercée (déjà présenté en partie méthodologique)

N %L %C +	Femme	Homme	S/LIGNE :
Non cadre	158 98% 94% +++	4 2% 57% ---	162 100% 93%
Cadre	10 77% 6% ---	3 23% 43% +++	13 100% 7%
S/COLONNE:	168 96% 100%	7 4% 100%	175 100% 100%

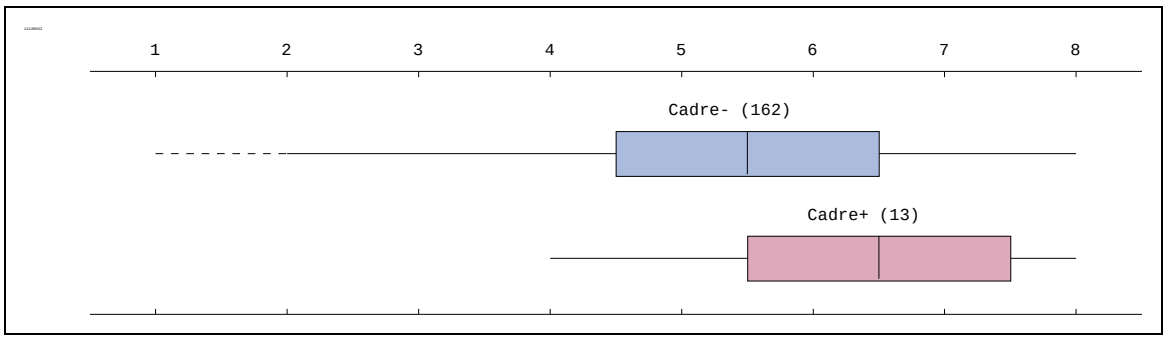
Avec 1 correction(s) de Yates, Khi2 = 9.02 pour 1 d.d.l. s. à .01

La lecture de ce tableau a déjà été présentée en partie méthodologique. Ce tableau met en évidence le constat annoncé précédemment : les cadres en travail social représentent 7% de la cohorte étudiée et nous notons une disparité globale liée au genre : si les cadres femmes représentent 6% de la population totale des femmes interviewées – pour 96% de la cohorte, les cadres hommes représentent 43% de la population totale des hommes interviewés, pour 4% de la population de l'enquête. Il y a donc 7 fois plus de chance pour un homme d'être cadre en protection de l'enfance. D'autre part, l'étude met en évidence une corrélation positive et significative entre le poste de cadre en protection de l'enfance et la satisfaction en poste.

© 2014 Tous droits réservés.

Ces derniers sont davantage que les autres satisfaits de leur poste de travail, comme nous l'observons sur le graphe ci-dessous :

Représentation graphique 02 La satisfaction en poste de la population enquêtée selon la fonction occupée



F(1,173)=6,14 s.05

Lecture du graphe : la « boîte à moustaches » se lit de la façon suivante : pour chaque catégorie de la variable {cadre}, le schéma fait figurer un rectangle cadré par le premier et le troisième interquartile de la seconde variable {satisfaction} et recoupé par la médiane. De part et d'autre du rectangle, les droites (moustaches) couvrent l'étendue de la distribution. Les parties pointillées des lignes signalent la présence de sujets au-delà de deux écarts-types de part et d'autre de la moyenne, et donc une suspicion de valeurs rares ou aberrantes, qu'on peut négliger dans la description synthétique. La distribution s'étend de 4,5 à 7,5 toutes classes confondues (cadre – et cadre +), sans prendre en compte les sujets situés au-delà des deux écarts-types.

L'adhésion médiane observée au critère de satisfaction en poste augmente en fonction de la posture de cadre exercée en protection de l'enfance. Ainsi, pour les non-cadres, la satisfaction médiane est de 5,5 sur une échelle de 1 à 8, ce qui vient signifier que la satisfaction en poste est discutée alors que pour les cadres, la satisfaction médiane est de 6,5 sur une échelle de 1 à 8, soit une satisfaction en poste plébiscitée. Fort de sa position et de sa satisfaction en poste, l'interviewé masculin est aussi davantage enclin à souhaiter une évolution de sa carrière professionnelle. L'évolution professionnelle est aussi une aspiration à laquelle est plus sensible le professionnel qui est doté d'un autre diplôme que celui obtenu en travail social.

En conclusion de cette partie, nous soulevons que contrairement à la conviction dont ils font preuve lorsqu'ils accomplissent le choix du travail social ou encore celui de la protection de l'enfance, les travailleurs sociaux discutent de leur satisfaction de leur poste de travail. Faire le choix de ce métier n'apparaît donc pas gage absolu de satisfaction du poste de travail. Les artefacts du pouvoir semblent, quant à eux, influer plus largement sur cette satisfaction souhaitée. Néanmoins, rappelons ici que nous nous intéressons au discours des professionnels et nous ne pouvons affirmer que chacun y a répondu avec toute la liberté nécessaire, qu'il soit travailleur social… ou cadre.

Néanmoins, et peut-être parce que la conviction des professionnels chargés de mener les évaluations en protection de l'enfance est plus forte que les pressions auxquelles ils se sentent éventuellement soumis, cette insatisfaction en poste de travail n'est pas liée à un désir de mobilité de leur part : majoritairement, ils souhaitent continuer à exercer leur fonction professionnelle en ce champ si complexe de la protection de l'enfance. Leur degré de satisfaction est d'ailleurs lié, comme nous l'avons vu, au Département auquel ils sont rattachés administrativement ou encore à leur lieu d'exercice professionnel. L'environnement

© 2014 Tous droits réservés.

de travail est donc particulièrement impactant pour le professionnel. Ce constat est d'autant plus fondamental que le degré de satisfaction influe sur la perception de l'exigence d'efficacité en protection de l'enfance : plus les travailleurs sociaux sont satisfaits, plus ils sont enclins à reconnaître certaines évolutions des dimensions des rapports de travail.

VI. Conclusion : les « gardiennes » de la protection de l'enfance

L'imaginaire collectif, commun et historique ou encore les valeurs de la famille expliquent la composition de notre public attaché à exercer cette mission de protection de l'enfance : un public de travailleurs sociaux féminin, détentrices du diplôme d'état d'assistant de service social (96% de la cohorte). « Arrivées » (notons ici l'emploi du féminin par principe : le nombre dépassant ici toute règle d'accord qui énoncerait que le masculin l'emporte sur le féminin) davantage par conviction que par vocation, elles constituent le socle du système de protection de l'enfance en France. C'est en ce sens que nous avons employé l'expression : « *les gardiennes de la protection de l'enfance* » dans le titre choisi ci-dessus. Cette réalité perçue de leur engagement personnel et professionnel confirme d'ailleurs avec acuité leur motivation ou leur inclinaison à exercer pleinement leur fonction en protection de l'enfance, à l'entre-deux des sphères politiques, économiques et sociales, comme s'inscrit sociologiquement leur métier dans notre société. Cette affirmation d'implication par les professionnels, quelle que soit leur satisfaction dans leur poste de travail, ne nous permet cependant pas d'en faire le leitmotiv d'une prise en considération évidente qualitative des usagers de la protection de l'enfance : les éléments rapportés ne disent rien de la traduction de cet engagement dans les pratiques professionnelles et la relation à l'usager. L'enjeu rapporté précédemment sur la capacité de ces professionnels à interpréter l'exigence d'efficacité reste donc à investiguer. Toutefois, nous avons repéré que certains déterminants et/ou représentations de ce parcours en protection de l'enfance influent sur la perception de leur champ professionnel et également, comme nous le verrons par la suite, sur leurs postures professionnelles. Le niveau de satisfaction en poste va jouer un rôle prépondérant dans la perception ou encore la représentation des évolutions des dimensions des rapports de travail et du système global de protection de l'enfance. Ce système est perçu en évolution globale par les acteurs, avant même qu'ils puissent d'ailleurs cerner un impact de ce dernier sur leurs pratiques professionnelles et sur leur lien à l'usager. C'est ce pourquoi nous allons maintenant nous intéresser aux évolutions majeures émergentes des discours des professionnels interviewés dans l'étude menée. Nous verrons également dans quelles mesures ces déterminants et ces représentations sont susceptibles d'agir sur les rapports de travail, transcendés par cette question de l'efficacité et de transformer les pratiques professionnelles pour une prise en compte idoine de l'usager.

© 2014 Tous droits réservés.

CHAPITRE 5 - UNE NOUVELLE CONCEPTION DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE

Dans ce chapitre, nous nous intéresserons au discours des professionnels sur ce que nous sommes en capacité d'appeler « la nouvelle question sociale » en protection de l'enfance, tant des évolutions majeures de l'idéologie « protection de l'enfance » affleurent leurs propos. Lorsque nous parlons « d'idéologie » de protection de l'enfance, nous faisons référence à l'ancrage historique de cette question, développé précédemment. La déjudiciarisation semble avoir ouvert « le champ des possibles idéologiques » en transformant le modèle de protection de l'enfance et en ajustant ce dernier aux évolutions néo-libérales de la société. Les parents deviennent des acteurs de ce champ, voire « clients », comme l'exprimeront à diverses reprises les professionnels rencontrés. Ceci révèle d'une contradiction forte dans un système contraint qui se veut protecteur pour l'enfant. C'est ainsi qu'émergent de nombreuses contestations dans la perception des nouveautés de ce système par les professionnels : à la fois générateur d'efficacité, mais parfois non abouti et éloigné des réalités quotidiennes vécues par les acteurs. Nous souhaitons lever dans ce chapitre certains enjeux majeurs repérés et analysés par les travailleurs sociaux. Ces derniers contextualiseront les résultats ensuite présentés dans notre seconde partie de thèse Nous verrons à quel point la perception de ce nouveau modèle participe de la traduction de l'efficacité en protection de l'enfance et comment certains déterminants sociaux et/ou indicateurs viennent en bousculer son appréhension générale, offrant déjà les prémices d'une réponse positive à notre seconde sous-hypothèse de recherche, à savoir : l'impact de l'exigence d'efficacité diffère selon certains déterminants et les représentations sociales des travailleurs sociaux.

I. Une réforme sans impact ?

I.1. Des pratiques inchangées

Nombre de travailleurs sociaux ont exprimé une surprise vis-à-vis de la thématique de recherche. Lors des entretiens collectifs et lorsque le débat n'a pas débuté spontanément, un processus s'est dessiné au travers des quelques premières minutes de rencontre collective. La première étape de ce processus fut celle de la remise en cause de la pertinence du sujet et de certaines propositions du questionnaire. Cette remise en question fut empreinte de remarques pour signifier l'absence d'intérêt pour le sujet de recherche mené :

> « Pour moi, je n'ai pas eu l'impression qu'il y avait beaucoup de changement, donc les questions posées… C'est compliqué de répondre… Même si les questions du questionnaire sont claires… »

> « Moi, je ne vois pas ce que cela a changé »

D'autres ont soutenu l'idée que la loi sur la réforme de protection de l'enfance de 2007 était bien trop récente pour prétendre à des transformations visibles, voire des résultats. Les expressions variaient en ce sens :

> « Il n'y a pas eu tellement de changements dans la pratique depuis 2007, dans la pratique à l'usager…là, c'est un peu tôt pour le retour de 2007 »

© 2014 Tous droits réservés.

> « Il y a la loi et après l'application de la loi. Ici c'est assez récent…Il faut encore du temps… »

La deuxième étape de ce processus s'est, quant à elle, traduite par une reconnaissance des transformations inhérentes au travail social et à la protection de l'enfance. En effet, après avoir exprimé l'absence d'évolution dans leur quotidien professionnel, les professionnels interviewés ont consenti certaines avancées significatives, tout en les reliant parfois à d'autres événements que celui de la promulgation de la loi sur la réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007, comme en témoigne l'extrait de l'entretien collectif suivant :

> « Moi j'ai hésité tout au long du questionnaire, à savoir si c'était la loi qui avait changé cela, ou si c'étaient les réorganisations »
>
> « Oui, enfin, en même temps, les réorganisations, elles sont liées à la loi… »
>
> « Avant, on faisait de la polyvalence intégrale et maintenant, on a quelques contrats en protection de l'enfance… chaque mesure est contractualisée avec un projet pour l'enfant ... Avant, les secours et aides étaient simplement des aides financières, avant, l'AED [Aide Educative à Domicile[37]] n'était pas contractualisée »
>
> « Ah oui, tu penses qu'avant il n'y en avait pas forcément ? »
>
> « Oui, ce n'était pas signé systématiquement dans le cas des démarches administratives »
>
> « La part des choses est difficile. On ne sait pas parfois si c'est lié au dispositif de protection de l'enfance ou au service qui se structure… cela amène de la réflexion… »
>
> « Oui, on ne sait pas parfois où cela se gère et on répond un peu vite… »
>
> « Et pareil, parfois, on ne sait pas si c'est vraiment une évolution de nos pratiques, par exemple par rapport à notre expérience... ou si c'est une évolution des structures ».

Les travailleurs sociaux ont conscience que l'organisation départementale des politiques sociales peut engendrer des transformations dans leur quotidien professionnel, parfois bien plus que la loi sur la réforme de la protection de l'enfance elle-même. Cependant, le constat ne débouche pas sur une analyse et les réorganisations ne sont pas interrogées sur leurs objectifs initiaux, en lien avec l'obligation d'efficacité attendue par tout le système réorganisé.

---

[37] L'Aide Educative à Domicile est une mesure d'aide à la famille (parents, enfants, environnement familial) qui agit sur les difficultés éducatives rencontrée par celle-ci. Cette aide, dans de nombreux départements, est initiée sur la base d'une contractualisation avec la famille par le biais d'objectifs définis ayant pour but de résoudre la problématique repérée. Il s'agit donc d'une aide non contrainte, soumise à l'accord de la famille.

© 2014 Tous droits réservés.

Les professionnels perçoivent aussi l'avancée du système de la protection de l'enfance par les effets de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale :

> « C'est surtout la loi de 2002 et pas la loi sur la protection de l'enfance qui a changé les choses, sur la pratique… C'est plus en 2002 que cela a changé… Il faut que je sois plus performant sur ce que je remonte à l'institution »
> « Avant 2007, il y avait d'autres lois… L'idée de fixer des procédures était bonne, mais on est parti du haut vers le bas au lieu de comprendre comment les travailleurs sociaux traitaient les informations… »

D'aucuns font donc directement le lien entre performance, efficacité du système et loi 2002-2. Ils envisagent le lien existant historiquement entre ces notions et l'impact de la loi de 2002 sur le champ de l'action sociale. Ils conscientisent l'entrée du New Public Management et ses transformations dans le champ du travail social et plus précisément celui de la protection de l'enfance. La remontée des informations, la centralisation et la réactivité attendue sont considérées telles des commandes institutionnelles formelles et obligées pour une efficacité sans faille de l'institution et pour une performance du travail social.

Si l'on doutait de la capacité de résistance des travailleurs sociaux, les débuts des entretiens collectifs en ont été un bel exemple. Car finalement, chaque entretien collectif a eu pour préalable des interrogations fortes sur le sujet de recherche, voyant ensuite émerger une timide identification d'évolutions attribuées aux réorganisations ou encore aux différentes lois du secteur social, pour, dans un ultime temps de rencontre, réaliser un focus sur l'impact de la loi du 5 mars 2007 sur leur quotidien professionnel et notamment sur certaines thématiques ou pans de l'action, apparaissant dès lors bouleversés :

> « [Les nouvelles règles et procédures] C'est très procédurier... on est dans le rendement... on est dans le rendement multiplié par deux »

> « On se pose pas la question de ce qui a changé... de ce que cela a pu changer… Mais cela a changé des choses, les procédures… »

> « La loi, elle a plus formalisé, elle a plus harmonisé au niveau des pratiques et le travail est plus concerté avec le développement du travail partenarial et plus de coordination… »

Cette difficulté énoncée à appréhender les transformations soulève des interrogations sur les potentialités des travailleurs sociaux à rendre compte des évolutions de leur contexte professionnel ou encore, par extension, à verbaliser les problématiques rencontrées par les familles dans leur quotidien professionnel. Ceci est paradoxal avec leur mission première, qui est celle d'observer, traduire et formaliser (à la fois verbalement et par écrit) les problématiques complexes des familles relevant d'éventuels dangers ou risques de danger pour les mineurs ; puis à contextualiser et à proposer une résorption de ces difficultés par la mise en œuvre de mesures éducatives et/ou sociales.

Pour terminer, certains travailleurs sociaux concèdent d'autres origines aux évolutions constatées, sans mises en lien avec la loi sur la réforme de la protection de l'enfance ou encore avec toute réorganisation intra-institutionnelles. En ce sens, ils apprécient uniquement

© 2014 Tous droits réservés.

une transformation globale du contexte par une adaptation toute personnelle de leurs pratiques professionnelles :

> « Les pratiques ont évolué avant la loi ou même les dernières années…Ce sont des coutumes de travail »

> « Il y a eu des aménagements avant la loi, on pourrait croire à la coïncidence de la loi ... mais en fait, cela a évolué peut-être avant …La loi s'adapte aux mœurs »

A l'issue de cette partie, nous observons qu'un certain nombre de professionnels n'identifient pas spécifiquement la loi sur la réforme de la protection de l'enfance comme à l'origine des transformations observées de leur quotidien professionnel. D'autres facteurs sont impactant : les réorganisations des services, la loi sur la rénovation de l'action sociale et médico-sociale de 2002. D'aucuns référencent même ces évolutions à des transformations intrinsèques de leurs pratiques professionnelles. Ces éléments repérés ont toute leur importance pour la suite de l'étude menée : comment les professionnels peuvent-ils identifier l'impact de l'introduction de l'exigence d'efficacité en protection de l'enfance si, pour ces derniers, la loi sur la réforme de la protection de l'enfance ne remplit pas sa fonction première de « réforme » ? C'est ce que nous aborderons en fin de thèse à l'aune de l'élaboration de la typologie construite dans la recherche. Ce qui apparaît toutefois faire consensus, c'est une approche de l'usager modifiée et des rapports à l'institution bousculés.

I.2. Des rapports à l'institution bousculés

La première transformation ressentie par les professionnels rencontrés réside dans l'approche actuelle de l'usager. Nous y reviendrons lorsque nous évoquerons la dimension symbolique des rapports de travail entre le professionnel et l'usager. L'extrait suivant montre à lui seul les réflexions émergentes à ce sujet dès le début des entretiens collectifs :

> « Cela a changé la manière dont on présente la procédure aux usagers »

> « On est plus du côté de la procédure qu'au bénéfice de l'usager »

> « Les usagers n'ont pas le même ressenti par rapport aux délais par rapport au droit d'accès aux écrits…il y a plus de transparence dans les décisions et dans les explications »

Une dichotomie naît entre la façon dont les travailleurs sociaux appréhendent les évolutions et la manière dont ils s'en saisissent chez et pour les usagers. L'un des aspects fondamental est la perception d'une modification de « l'aide » apportée par le travailleur social à l'usager :

> « L'évolution est particulière par rapport à l'aide…Il y a plein de choses à mettre en place. A l'heure actuelle, on s'occupe moins bien des enfants… La loi, elle a les inconvénients de ses avantages… »

© 2014 Tous droits réservés.

Chacun s'accordera également pour dire :

> « On a pas moins d'enfants en danger… Il n'y a pas beaucoup de changements fondamentaux sur le fond mais sur la forme »

Et pour certains, la question de l'efficacité reste entière et cet extrait fixe l'ambiguïté que nous retrouverons ensuite entre les métamorphoses énoncées par les travailleurs sociaux et le constat d'un « non impact » de celles-ci sur les usagers et sur la relation des professionnels à ces derniers. Les professionnels semblent « cliver » l'usager : il y a l'existence d'un « rapport à l'usager » modifié par la loi sur la réforme de la protection de l'enfance, mais une « relation à l'usager » non altérée :

> « Si on nous interroge sur l'efficacité et sur le sentiment que la loi a pu apporter quelque chose...je ne vois pas… J'ai l'impression que par rapport à la pratique, cela n'a pas changé par contre cela impacte les lois et les dispositifs. La procédure même. L'usager reste l'usager »

Nous nous arrêterons ici sur les transformations idéologiques perçues et exprimées par les travailleurs sociaux lors des entretiens menés. Elles fondent et impactent en partie leur niveau d'adhésion à l'une ou l'autre des évolutions : en cela, elles marquent particulièrement notre recherche et nous y reviendrons dans un prochain chapitre. La première partie du questionnaire avait pour objectif de décliner le point de vue des professionnels sur la loi réformant la protection de l'enfance de 2007 et de comparer les tendances observées avec les objectifs préalablement fixés par le législateur. L'ensemble des propositions rattachées à la question n°4 étaient toutes valides et positives : le législateur avait souhaité que la loi sur la réforme de la protection de l'enfance réponde à ces exigences déclinées en propositions dans le questionnaire, dans un souci d'amélioration du dispositif.

4. Selon vous, la loi sur la réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007 a permis de :

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
Améliorer le dispositif de prévention								
Diversifier les modes d'intervention								
Rationaliser la procédure de signalement								
Mieux articuler prévention et protection								
Mieux repérer les situations d'enfants en danger ou en risque								
Déjudiciariser le système								
Prendre en compte l'enfant dans une dimension plus globale								
Elargir la protection de l'enfance à la prévention								
Rendre les actions plus cohérentes et plus coordonnées								

Les résultats sous forme de médianes sur cette question traduisent des items largement discutés au sein de la cohorte au sujet des évolutions du système, espérées par le législateur.

Les travailleurs sociaux consultés adhèrent à deux items sur neuf traduisant la question n°4, soient les propositions suivantes, où la médiane est équivalente à 6,5 :

- Rationaliser la procédure de signalement
- Déjudiciariser le système

© 2014 Tous droits réservés.

Les sept autres propositions suivantes sont débattues et obtiennent une médiane égale à 4,5 :

- Mieux articuler prévention et protection
- Elargir la protection de l'enfance à la prévention
- Mieux repérer les situations d'enfants en danger ou en risque
- Diversifier les modes d'intervention
- Rendre les actions plus cohérentes et plus coordonnées
- Prendre en compte l'enfant dans une dimension plus globale

Selon les professionnels interviewés, la réforme de la protection de l'enfance a donc « rationalisé la procédure de signalement » ou encore « déjudiciarisé le système ». Les autres items sont soumis au débat et les résultats des médianes sont quasiment identiques pour chacune des propositions (Médiane=4,5).

Les acteurs ont toutefois plutôt tendance à percevoir une loi sur la réforme de la protection de l'enfance qui a produit des avancées, aucun item n'étant rejeté. Bien que ces premiers résultats soient intéressants, nous pensions que les acteurs adhéreraient plus largement à l'un ou l'autre des pans de la loi ; ce qui aurait dès lors signifié une évolution sensible :

- globale voire idéologique, tenant compte des propositions suivantes : « Améliorer le dispositif de prévention », « Mieux articuler prévention et protection », « Déjudiciariser le système » ou encore « Elargir la protection de l'enfance à la prévention », propositions qui reviennent à considérer autrement le dispositif et marquent l'évolution globale du système ;

- liée à la création même du dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes, avec les propositions suivantes : « Rationaliser la procédure de signalement », « Mieux repérer les situations d'enfants en danger ou en risque »,

- liée aux modifications organisationnelles du système ayant un impact sur les pratiques professionnelles : « Diversifier les modes d'intervention », « Rendre les actions plus cohérentes et plus coordonnées » ou encore « Prendre en compte l'enfant dans une dimension plus globale »,

Finalement, sans adhérer sensiblement à ces items selon les axes posés ci-dessus, les professionnels plébiscitent l'idée que la loi sur la réforme de la protection de l'enfance a permis une évolution idéologique voire conceptuelle du dispositif de protection de l'enfance par la déjudiciarisation du système et une évolution plus organisationnelle par la création d'un dispositif qui rationalise la procédure de signalement.

Les transformations relèvent davantage de la dimension institutionnelle des rapports de travail.

Nous étudierons si cette représentation de la loi influence l'adhésion des acteurs– ou est à mettre en lien - avec la nature des rapports de travail transcendés par cette question de l'efficacité, quelle que soit la dimension étudiée.

© 2014 Tous droits réservés.

II. De l'évaluation du danger à l'évaluation de l'adhésion de la famille

Des entretiens collectifs, il ressort prioritairement pour les travailleurs sociaux une transformation du processus même d'évaluation en protection de l'enfance. Pour eux, il y a parfois « confusion » entre l'idée d'« évaluer une situation de danger » et celle de « déterminer le danger existant pour l'enfant » au sein d'une famille. Ces deux locutions impliquent un agir similaire dans le cadre d'une évaluation. Toutefois, ces opérations sollicitent, selon les travailleurs sociaux, une posture intellectuelle différente et ils s'accordent pour dire qu'aujourd'hui la commande est peu claire en la matière. Jusqu'en 2007, ils estiment que l'objectif premier lors d'une évaluation en protection de l'enfance était celui de déterminer l'existence d'un danger dans lequel se situait l'enfant. Ensuite, il s'agissait d'agir en conséquence. Désormais, « le curseur » s'est déplacé et les travailleurs sociaux parlent d'un objectif de détermination du danger ou du risque de danger remplacé par la recherche de l'adhésion des familles à une mesure d'accompagnement éducatif, quel que soit le danger repéré et évalué pour l'enfant. Concrètement, au-delà de déterminer le danger, il s'agit en sus de travailler avec les parents à la mesure adéquate à la résorption du danger ou du risque de danger : cette mutation semble s'être installée, selon les professionnels, par le déploiement des modalités de subsidiarité en protection de l'enfance. Le texte de loi sur la réforme de la protection de l'enfance de 2007 stipule que toute mesure administrative doit être tentée avant d'envisager la saisine du tribunal pour enfants ou du procureur pour une intervention judiciaire en protection de l'enfance :

> « On a un répertoire des aides possibles et on nous demande de mettre en place cette batterie même quand on est limite, quand le curseur est limite… »

L'un des critères cibles pour une saisine de la justice en matière de protection de l'enfance est dès lors « la non adhésion des parents » à toute mesure éducative qui pourrait être proposée. Les tensions existantes en protection de l'enfance se situent aujourd'hui dans l'objectif de « résultat » qui s'impose aux professionnels, éloignés de ce qu'ils estiment être leur mission première de protection de l'enfance :

> « On nous donne 5 semaines pour évaluer si un enfant est en risque de danger ou en danger… 5 semaines... c'est court... normalement, on nous a dit au départ que c'était juste pour évaluer si un enfant est en danger ou non… et puis, parfois on nous demande des éléments d'évaluation globale de la situation familiale... les difficultés et la nature des difficultés… et même parfois les moyens d'y remédier… en 5 semaines ! Ce n'est pas possible... et on ne sait donc plus quoi faire… »

Les travailleurs sociaux annoncent « un changement de philosophie du dispositif de protection de l'enfance », au détriment de la prise en considération des mineurs à protéger :

> « La notion de risque de danger et de danger a modifié la possibilité d'un travail avec la famille. Quand la famille travaille avec nous, on ne les considère pas comme en danger, une autre oui, alors que finalement, le danger ne dépend pas de cela… »

© 2014 Tous droits réservés.

> « On est dans la protection des parents plus que dans la protection des enfants, c'est le temps qui joue et l'enfant continue de subir »

Ils en ont largement exprimé leur impuissance, face à ce nouveau « paradigme » instauré dans le champ de la protection de l'enfance :

> « Oui, on peut toujours demander des mesures judiciaires, mais c'est plus compliqué, il faut le prouver car maintenant il y a l'adhésion de la famille » « Tout dépend de ce qu'a fait l'enfant »

> « C'est décalé car personne n'a une notion exacte de ce qu'est l'adhésion »

> « Or, quand on analyse le système éducatif des parents et qu'il n'y a pas de remise en cause de l'adhésion… on ne peut rien faire »

> « Les TISF [Techniciennes d'Intervention Sociale et Familiale] se trouvent parfois à leurs limites de leurs interventions… Dans toute la sphère du travail, il y a des interventions qui peuvent ne pas correspondre… »

Malgré les inquiétudes des professionnels sur l'objet même de l'évaluation, nombreux sont ceux qui soulignent que cette posture inconfortable ne change toutefois pas le travail à mener suite à l'évaluation réalisée :

> « Mais bon, on évalue une situation à un moment donné, après c'est le travail qu'on doit engager derrière, ça change pas grand 'chose… c'est plus ce qu'on va transmettre ou pas au judiciaire, c'est plus oui ce qu'on va porter au juge la question de l'adhésion… »

Ce prisme nouveau de l'évaluation en protection de l'enfance interroge les pratiques des professionnels. La manière dont ils se représentent cette nouvelle idéologie en protection de l'enfance influence la façon dont ils opèrent l'évaluation. Dejours (2003) met en évidence l'impossibilité pour les acteurs à évaluer certains aspects de leur activité, voire à en parler. Toutefois, dans ce contexte d'évolution sensible des rapports de travail existants, les travailleurs sociaux sont conscients de leurs stratégies de défense construites à partir de fonctionnement inconscients. Nombre d'entre eux ont exprimé l'idée suivante :

> « Et puis surtout, on a en tête qu'on doit tout organiser selon l'imprimé… cela modifie quand même les propos qu'on tient à la famille… »

> « Les termes… il faut que cela rentre dedans »

> « Pour voir les enfants, cela dépend de l'âge… mais il faut encore l'accord des parents... cela a changé quelque chose dans notre tête, dès le premier rendez-vous, j'ai tous les dispositifs qui s'ouvrent. Il y a eu un déplacement du curseur, on est passé de la détermination du danger à l'évaluation de l'aide appropriée… »

Cette représentation nouvelle du dispositif de protection de l'enfance pose l'idée d'une mutation dans les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux chargés de mener les

© 2014 Tous droits réservés.

évaluations en protection de l'enfance, incarnée parfaitement par cette expression d'un travailleur social :

> « On adapte ainsi nos pratiques aux dispositifs… On va nous demander d'utiliser les dispositifs… »

Cette nouvelle idéologie de la protection de l'enfance transforme le rapport de travail du professionnel à son action et à l'usager lui-même. L'adhésion des parents à la mesure semble primer sur le danger encouru par l'enfant. Par ailleurs, les travailleurs sociaux sont critiques vis-à-vis de ce nouveau système qu'ils se représentent davantage comme porteur de nouveaux droits pour les parents que protecteur pour les enfants, ce que nous allons maintenant aborder.

III. La légitimité de l'intervention sociale ou « administrative » en question

La loi de 2007 apparaît, pour nombre de travailleurs sociaux, insuffisamment protectrice pour les enfants, la procédure risquant paradoxalement de contribuer au camouflage de la maltraitance :

> « La contrainte de l'accompagnement administratif permet un accompagnement des parents, mais qu'en est-il des enfants ? Par exemple, moi, j'accompagnais une famille, mais les parents collaboraient alors le juge a décidé de laisser la mesure sous le statut de « mandat administratif » et pourtant, les parents attachaient les enfants au lit… je ne comprends pas »

La loi prône l'élargissement de la notion de danger à celle de risque de danger et, en parallèle, fait de l'adhésion des parents un gage de la volonté de ces derniers de participer à la mesure de résorption des difficultés, qu'elles que soient celles-ci (excepté les violences graves et visibles). Ce maintien des enfants à domicile ou l'absence de mesure judiciaire en assistance éducative, tant que les parents adhèrent aux mesures sociales et éducatives proposées, inquiète les travailleurs sociaux : il s'agit pour eux d'une contradiction et leur inquiétude s'exprime en ces termes :

> « On a beaucoup de situations lors desquelles les parents adhèrent, mais nous on saisit pour un cadre. On a donc une augmentation du nombre d'AEMO (Assistance Educative en Milieu Ouvert), moins de judiciaire et donc on peut avoir l'impression qu'on a moins d'enfants en danger, mais ce n'est pas le cas. Le système n'est pas possible, il est soi-disant fait pour plus de prévention, mais il entraîne moins de protection »

La pratique sociale jusqu'en 2007 était celle de la saisine judiciaire en cas de danger repéré pour un mineur. Le mandat judiciaire laissait peser une sanction possible à tout moment pour les familles, dont l'épée de Damoclès garantissait au travailleur social un certain maintien (idéalisé et illusoire, sans doute) d'une situation familiale « normée ». Ceci relevait néanmoins de l'ordre symbolique et les magistrats personnifiaient parfaitement cet élément moteur du symbole. Le Président du Conseil général devient, par la loi sur la réforme de protection de l'enfance de mars 2007, le chef de file de la protection de l'enfance, sans posséder *a fortiori* dans l'imaginaire des usagers et des travailleurs sociaux cette même portée symbolique. La loi de 2007, seule, n'aura semble-t-il pas permis de transférer cette

© 2014 Tous droits réservés.

« symbolique » au Président du Conseil général. Pour éviter cet écueil, il aurait été nécessaire de donner aux institutions départementales cette « légitimité » de la protection de l'enfance, à l'heure où elles devenaient chargées d'accompagner les enfants en danger ou en risque de danger. La société française n'est cependant pas prête à accorder cette légitimité à la gouvernance des Conseils généraux, ni aux travailleurs sociaux qui la composent. Les travailleurs sociaux eux-mêmes sont loin d'imaginer avoir cette même portée symbolique. Se pose toute la question de la reconnaissance et de la légitimité accordée par les uns et les autres à cette question de la protection des enfants. La remise en cause de la subsidiarité apparaît dès lors compréhensible, dans un système qui ne la reconnaît pas comme telle. Elle pourrait, dans l'idéal, trouver son remède dans un renouveau de l'action publique, où la politique trouverait sens pour les concitoyens. Dans ce contexte, les droits des enfants et des parents sont mis en discussion : les travailleurs sociaux interprétant la nouvelle loi sur la réforme de la protection de l'enfance comme favorable davantage aux parents qu'aux enfants en danger ou en risque de l'être *:*

> « On parle plus de l'enfant, on parle de la famille, ça veut dire quoi ? Cela veut dire que la protection de l'enfance doit prévaloir les droits des parents ? »
>
> « Quel intérêt pour l'enfant et pour les parents ? »

Cette thématique abordée lors des entretiens collectifs est confortée par l'analyse des réponses obtenues à la question n°5 du questionnaire de recherche : « Dans sa mise en œuvre quotidienne, elle [la loi sur la réforme de la protection de l'enfance] a entraîné :

- Une progression des droits des mineurs (*Droitsmin*)
- Une progression des droits des parents (*Droitsparents*) »

Tableau 12: Tri à plat – La progression des droits des mineurs et des parents selon la population enquêtée (déjà présenté en partie méthodologique)

Tri en série de la collection {Progression_droits}

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*Droitsmin	4	2%	6	3%	22	13%	32	18%	52	30%	34	19%	21	12%	4	2%	175
*Droitsparents	6	3%	10	6%	18	10%	29	17%	45	26%	42	24%	18	10%	7	4%	175

Lecture du tableau : la lecture de ce tableau est présentée en exemple dans la partie méthodologique

Les travailleurs sociaux interviewés débattent ici de la progression du droit des mineurs en protection de l'enfance, en accordant à cette proposition un résultat médian à hauteur de 4,5 sur une échelle de 1 à 8. Par ailleurs, même si nous devons aussi considérer la proposition : « Dans sa mise en œuvre quotidienne, la loi sur la réforme de la protection de l'enfance a entraîné une progression des droits des parents » comme soumise au débat par les travailleurs sociaux, compte tenu de son résultat médian de 5,5, nous sommes en capacité de dire que les travailleurs sociaux discutent davantage des progrès de la loi pour les droits des mineurs, plutôt qu'une avancée des droits des parents, qui est, elle, davantage reconnue par les professionnels de la protection de l'enfance. C'est donc à travers cette notion d'adhésion des parents à toute mesure éducative que les professionnels identifient une avancée législative en faveur des parents, plus qu'au bénéfice des enfants.

© 2014 Tous droits réservés.

Confrontés à cette légitimité moins affirmée du Conseil général, les professionnels s'inquiètent pour les mineurs concernés et pour « l'effet » d'une telle mesure sur les parents. Ils semblent peu enclins à considérer que tous les parents en accord avec la mise en œuvre d'une mesure de résorption des difficultés sont convaincus par celle-ci et restent dubitatifs quant aux motifs d'adhésion des parents à cette mesure. Si cette conséquence de la déjudiciarisation que nous venons d'évoquer pèse en termes de sens pour les professionnels de la protection de l'enfance, elle pèse aussi pour ces derniers dans la charge de travail qu'elle représente, à la fois en amont, pendant et en aval de l'évaluation en protection de l'enfance. Tout en ayant le souci de rationaliser la procédure de signalement, l'exigence d'efficacité impose également un meilleur repérage des situations d'enfants en danger ou en risque de l'être et remet en cause le sens de l'évaluation en protection de l'enfance.

IV. L'évaluation de tous les risques

Les travailleurs sociaux s'accordent dans les entretiens collectifs pour signifier que leur mission d'évaluation s'est transformée en s'étoffant par rapport à la commande initiale de protection de l'enfance. Ils ont l'impression que leur mission va au-delà de la détermination du risque de danger ou du danger existant pour le mineur, répondant parfois à des injonctions du milieu judiciaire voire des services de l'Etat pour toute autre évaluation où un enfant pourrait être concerné**.** Ils disent multiplier certaines interventions qui ne relèvent pas, selon eux, de la protection de l'enfance : la notion de « risque de danger » étant tout à fait subjective selon les acteurs en présence. Deux extraits d'entretiens en sont révélateurs :

> « Sur les maltraitances psychologiques, c'est très difficile d'être entendu sur ce type de maltraitance, il faudrait davantage développer des formations sur ce sujet. Du coup, on a aussi beaucoup d'histoires qui relèvent du JAF [Juge aux Affaires Familiales] : divorces conflictuels, souffrance psychologiques, transmission des IP [Informations Préoccupantes]. On a vraiment l'impression de faire toutes les évaluations, quel que soit le sujet »

> « Cela permet d'aller au-delà de la précarité le lien avec l'élargissement de la notion vers l'affectif et le psychologique…on a donc plus d'informations préoccupantes sur cette question… et les violences moins » [le professionnel, dans cet extrait, souligne l'ouverture vers des situations autrefois non évaluées, soient celles liées à des problématiques affectives et psychologiques, et ce grâce à la nouvelle prise en considération des enfants dits « en risque de danger » en sus de ceux « en danger ». Le professionnel fait ici état d'une protection de l'enfance qui avait le défaut de cibler précédemment les familles en « situation de précarité », car peu éloignés des services sociaux et donc plus facilement accessibles. Ce nouveau vocable de risque de danger entraîne dès lors des transformations]

Les travailleurs sociaux disent aussi être devenus le dernier niveau « d'expertise » des situations de protection de l'enfance. Ils se représentent leur fonction sociale comme ayant évolué à une place « d'expert », qu'ils n'identifiaient pas jusqu'à présent. Ils expliquent, en ce sens, doubler des évaluations déjà réalisées par d'autres partenaires : le sens de cette commande les interroge. Nous y reviendrons lorsque nous aborderons le lien avec les partenaires du champ de la protection de l'enfance. Ils ont l'impression d'être devenus une « succursale » de l'évaluation en travail social, au-delà de leur mission première, sans pour

© 2014 Tous droits réservés.

autant reconnaître un véritable sens donné à ce qu'il nomme « l'élargissement du champ de leur mission et de leur responsabilité ».

Ceci soulève une vraie question de société autour des objectifs de l'évaluation sociale en France aujourd'hui. Une réelle inquiétude est émergente au sujet de cette « nouvelle responsabilité » : la peur de « mal juger » et, en ce sens, l'absence d'outils permettant « d'évaluer » fait régulièrement débat. Les travailleurs sociaux ciblent les magistrats comme principaux « pourvoyeurs » de ces nouvelles mesures à évaluer. Ils estiment, par exemple, que les Juges aux Affaires Familiales (JAF) ne peuvent plus désormais, au regard de leur budget de fonctionnement contraint, recourir à des cabinets d'experts afin de réaliser des Enquêtes Sociales dans le cadre d'affaires familiales (séparation, divorce). Les Juges aux Affaires Familiales auraient donc tendance à se tourner agilement vers les services départementaux, dont la mission première de service public leur assure une évaluation de la situation familiale gratuite à partir du moment où l'enfant est considéré en danger ou en risque de danger. La part subjective laissée à l'évaluation du « risque de danger » permet, à ces magistrats, d'utiliser ce biais. Les travailleurs sociaux évoquent en ce sens une transformation sociétale forte impliquant une nouvelle approche du dispositif. De même, les parents sont particulièrement visés comme favorisant l'impression d'un élargissement notable de cette mission d'évaluation en protection de l'enfance :

> « On voit une nouvelle CSP [Catégorie Socio-Professionnelle] apparaître, mais quel est le lien par rapport aux territoires ? Est-ce que c'est lié au territoire ? Ou est-ce que c'est lié à la démission de l'ordre éducatif ? »
>
> « Mais il n'y a plus la honte de dire « Je ne m'en sors pas ». Ces émissions télévisées ont aidé... il y a moins de honte à dire que cela pêche avec l'enfant »
>
> « Il y a une certaine démystification. Maintenant on a plutôt des gens qui disent : « j'arrive avec mon paquet et je ne sais plus quoi en faire »… il y a une démission qu'on ne voyait pas avant… »

D'autres facteurs sont mis en lumière, telle la mobilisation du voisinage à bon ou à mauvais escient ou encore la crise et les mutations de la société, comme l'expérimentent certains travailleurs sociaux :

> « Depuis la loi, la préoccupation du voisinage est plus importante… Beaucoup de personnes n'hésitent plus à appeler... Il y a des personnes qui se positionnent... ils ne sont pas vraiment dans la prévention... mais il n'y a pas de fumée sans feu…. »
>
> « Il y avait beaucoup d'évaluations qu'on ne traitait pas avant, car sur le territoire, il était plus facile en matière financière » « On a aussi beaucoup de troubles de la santé mentale ».

Nous évoquions plus haut une indignation des travailleurs sociaux, eu égard aux règles actuelles de la mission d'évaluation, en opposition avec l'idée de rationaliser la procédure de signalement. Certains d'entre eux regrettent l'obligation d'évaluer des situations d'enfants en danger ou en risque de danger déjà appréciées par leurs partenaires sociaux et/ou éducatifs. Les professionnels décrivent une procédure d'évaluation redondante et s'interrogent sur le

© 2014 Tous droits réservés.

sort de leurs partenaires de terrain : quelle prévention pour un repérage optimum des situations d'enfants en risque de danger ou en danger ?

V. Une nouvelle prévention ?

V.1. La qualification ambiguë du lien à la famille

Selon les travailleurs sociaux, les informations préoccupantes transmises par les partenaires ne relèvent pas toutes d'un danger ou d'un risque de danger. L'importance des définitions du danger et du risque de danger en protection de l'enfance, pour les partenaires et pour les travailleurs sociaux eux-mêmes se pose avec acuité. Que met-on derrière ces termes ? Et surtout que met-on derrière le terme « information préoccupante » ? Ce terme a été défini comme tout élément d'information, y compris médical, susceptible de laisser craindre qu'un enfant se trouve en situation de danger ou de risque de danger. Ces notions sont définies par l'article 375 du code civil : elles concernent à la fois la santé, la sécurité, la moralité d'un mineur mais aussi les conditions de son éducation ou de son développement physique, affectif, intellectuel et social. Or, nous observons là une certaine propension à ce que chaque information « suspecte » sur une famille soit qualifiée de préoccupante par les partenaires du champ de la prévention. La simple demande se voit enregistrée comme demande de soutien, qu'il soit éducatif et/ou social. Amalgamer cette demande d'appui à une information préoccupante est particulièrement original. Le fait qu'une famille s'écarte « de la norme » à un moment donné est évalué dès lors comme préoccupant par les professionnels (reste juste à savoir et comprendre en quoi ceci est préoccupant). La largesse des définitions de danger et de risque de danger explique certainement l'utilisation abusive de l'Information Préoccupante.

L'exemple qui suit met en lumière les parades constituées afin d'éviter ces dérives observées :

> « On a remarqué qu'on avait de plus en plus d'informations préoccupantes de la part de l'Education Nationale… et c'est violent pour les familles… qu'on soit dans une information préoccupante… alors, on a fait un protocole, pour qu'ils nous appellent d'abord, pour qu'on puisse voir ce qu'on peut faire... avant qu'il y ait une information préoccupante… parce que c'était trop violent pour la famille… on y allait pour un petit truc avec la feuille : « Regardez, on est là pour une information préoccupante »… alors que non… »

En effet, qualifier tout lien d'une famille avec le champ du travail social comme une information préoccupante peut avoir un impact complexe et violent pour la famille. La famille peut rapidement se sentir remise en question dans son souhait d'être accompagnée. Les propos tenus par les travailleurs sociaux sur cette déviance organisée nous ont particulièrement intrigués : si ces observations s'avèrent réelles : à quand une information préoccupante pour toutes les familles bénéficiant du Revenu de Solidarité Active, sous prétexte que les revenus de la famille sont limités pour une prise en charge quotidienne « adaptée » des enfants ? La subjectivité de l'information préoccupante et au-delà de sa définition, la responsabilité qui incombe à l'acteur qui signale (ou ne signale pas) sous cette forme un enfant en risque de danger ou en danger atteint ici le comble de son paradoxe.

© 2014 Tous droits réservés.

V.2. Les conséquences du délitement des rôles des acteurs

Partant du principe que toute situation doit d'abord faire l'objet d'une information préoccupante pour entrer dans un processus d'accompagnement, il semble que la spontanéité d'un accompagnement éducatif soit désormais dépassée. Les travailleurs sociaux déplorent ce nouveau mode de fonctionnement :

> « Tous ces partenaires se désengagent du soutien à l'enfant, à la parentalité... il n'y a plus de cohérence… car dès que le partenaire voit un problème... il appelle le SSD [Service Social Départemental], cela devient incohérent pour tout… »

Auparavant, lorsqu'une situation familiale était repérée comme défaillante pour l'enfant, les partenaires n'hésitaient pas à intervenir « spontanément » au domicile de la famille pour tenter d'apporter une aide à celle-ci. Aujourd'hui, les travailleurs sociaux ont tendance à effectuer, dès repérage d'une situation familiale complexe, une information préoccupante aux autorités compétentes, sans intervention préalable au domicile. C'est la responsabilité du travailleur social qui est ici au cœur de ces nouvelles dispositions.

> « Les collègues de l'Education Nationale se couvrent, ils ouvrent le parapluie »

> « Il y a des IP [Informations Préoccupantes] qui ouvrent un parapluie et qui ne sont pas là pour aider les familles… comme l'Education Nationale, qui nous renvoie tout… et il faut refaire l'évaluation... oui, c'est déjà arrivé… il y a un gros travail à mener pour faire les évaluations »

La centralisation des informations préoccupantes modifie l'organisation du travail, le signalement prend la place de la prévention dans toutes ses dimensions. Un délitement voire une transformation des rôles de chacun s'organise : le territoire devient le « pourvoyeur » d'informations aux partenaires. Si la loi sur la réforme de la protection de l'enfance a réussi à centraliser toutes les informations préoccupantes en un seul lieu et assure dès lors un meilleur repérage des enfants en danger ou en risque de danger, il semble que le partenariat entre acteurs nécessite d'être (re)construit pour éviter le développement d'une attitude de retranchement au détriment d'une intervention cohérente et continue en prévention auprès des familles et des enfants concernés :

> « Auparavant, il y avait un partenariat plus riche… Il y a quand même une transformation des liens qui deviennent appauvrissants… Parce que maintenant ils passent par la boîte aux lettres de la Cellule plutôt que par les travailleurs sociaux ».

Les travailleurs sociaux ont cependant su répondre à ces nouveaux mécanismes en s'organisant dans ce système nouveau : « On a des liens avec les collègues du secteur… car elles n'ont pas les informations de la cellule alors c'est nous qui les contactons….cela s'anticipe de fait entre les assistantes sociales partenaires… ».

© 2014 Tous droits réservés.

V.3. Famille, vous avez dit famille ?

Les travailleurs sociaux posent aussi toute la question de l'individualisation de l'information préoccupante dans une famille lorsque plusieurs mineurs composent la fratrie. En effet, l'information préoccupante est nominative et les travailleurs sociaux disposent d'un mandat pour « le » mineur qui a fait l'objet de l'information préoccupante. Leur position s'avère inconfortable dans le cadre de l'évaluation auprès de la famille : quelle légitimité possèdent-ils pour évaluer la situation de l'ensemble des mineurs de la famille ? :

> « Oui, parfois il y a un enfant X et une famille X, on est mandaté pour faire l'évaluation sur un enfant X mais, quand on va dans la famille, on s'intéresse à toute la famille,... on pourrait ne s'intéresser qu'à l'enfant X, mais cela n'aurait pas beaucoup de sens… on va essayer de voir pour les autres enfants aussi… la frontière n'est pas si nette que cela »

Céline Raphaël, auteure du livre *La Démesure*, sorti en Janvier 2013, fait état de cette problématique. Lors d'une prise de parole au Sénat le 14 juin 2013 dans le cadre d'un colloque consacré à la violence faite aux enfants, elle raconte qu'enfant, son père souhaitait en faire une pianiste prodigue et la maltraite alors violemment pour qu'elle corresponde parfaitement à son dessein. Privations et coups sont son lot quotidien. Céline Raphaël dénonce les faits, est placée en structure d'accueil à l'Aide Sociale à l'Enfance, et témoigne aujourd'hui de ces violences. Elle exprime ainsi régulièrement avec force qu'elle s'est sortie de cette violence et qu'elle a pu aujourd'hui grandir. Médecin, elle consacre sa vie à défendre la cause des enfants maltraités. Elle narre l'histoire de sa vie et surtout celle de sa petite sœur, moins « visible » mais qui contribuait par ses actes à la soutenir en cas de privation alimentaire. Elle relate comment celle-ci a été spectatrice impuissante de cette maltraitance et comment aujourd'hui la vie de sa sœur est plus détruite que la sienne ; elle qui a été reconnue victime. Elle pose ainsi avec justesse la question de la prise en charge de la « violence invisible », celle de tous les enfants qui assistent à la violence visible subie par leurs frères, sœurs ou familles.

Face à ce nouveau système de protection de l'enfance, on perçoit ici une forme de contournement de ce dernier par les travailleurs sociaux, qui adaptent leurs pratiques afin d'en assurer un sens qu'ils estiment « absent ». Ils s'accordent donc une légitimité de l'intervention et jouent de celle-ci. Nous reviendrons ensuite sur cet aspect, tant les travailleurs sociaux font preuve d'une marge de manœuvre parfois décisive dans la gestion des situations d'enfants en risque de danger ou en danger. *In fine* nous découvrons ici le corollaire positif de la subjectivité laissée par le flou du terme choisi, soit celui du « risque », pour la mise en œuvre de cette réforme de la protection de l'enfance. L'exigence d'efficacité semble ainsi laisser des marges suffisantes aux acteurs de la protection de l'enfance pour « faire de la qualité » en travail social. Sommes-nous dès lors en présence d'un « nouveau travail social » ?

© 2014 Tous droits réservés.

VI. L'Information Préoccupante au service d'un « nouveau » travail social ?

VI.1. Une intervention plus réactive

A contrario du discours tenu sur le partenariat et la propension des acteurs sociaux à se désengager de la prévention en requalifiant leurs interventions sociales en informations préoccupantes, les travailleurs sociaux reconnaissent que ce système nouveau a entraîné une réactivité plus importante de leurs services. L'agir est donc anticipé dans l'évaluation des situations de danger ou de risque de danger. S'ils perdent en liens partenariaux, ceci serait largement compensé par le bien-être des enfants concernés et leur protection éventuelle. Ceci serait une plus-value en protection de l'enfance :

> « La notion de prévention est plus importante… on réagit plus tôt sans attendre une Information Préoccupante »
>
> « L'axe de la prévention est plus prégnant »
>
> « Il y a des IP [Informations Préoccupantes] qui permettent de mieux maîtriser en amont les situations… ce sont plus les saisines qui sont sur les usagers qui en ont le plus besoin »

Cette exigence de réactivité est appréciée par les professionnels : elle les soulage dans leurs responsabilités quotidiennes.

VI.2. Un outil pour la verbalisation des difficultés

L'exemple d'un échange repris d'un entretien collectif entre deux professionnels éclaire le travail mené grâce à la qualification d'une difficulté familiale rencontrée en Information Préoccupante :

> « Ce n'est pas l'Information Préoccupante qui va changer quelque chose».
>
> « Oui, c'est vrai la famille est souvent consciente des difficultés, donc qui dit IP va compliquer la tâche, surtout si la famille est en demande »
>
> « Enfin, cela dépend quand même de la situation… tu te souviens, dans le cas de la séparation du couple X, on suivait la famille… et pourtant, on a fait une IP »
>
> « Oui, des fois, c'est bien de qualifier l'IP, cela permet de reposer les choses clairement et d'avancer. Oui, surtout dans le cas des séparations familiales »

La qualification en Information Préoccupante insuffle parfois un « rebond » dans l'accompagnement quotidien des familles. Les travailleurs sociaux mettent ainsi en mots les défaillances repérées. Mais, pourquoi les travailleurs sociaux ont-ils besoin de cette qualification en Information préoccupante pour travailler et/ou aborder ces questions de risque de danger ou de danger au sein des familles ? Comment ne peuvent-ils pas mettre des mots autrement qu'en qualifiant les éléments en Information Préoccupante ? Ce sont les questions que nous pouvons immédiatement soulever dans ce cadre subsidiaire. S'agit-il de leur moyen

© 2014 Tous droits réservés.

de « poser le cadre » ? Si la famille adhère à l'accompagnement, quel intérêt pour celle-ci de voir sa situation qualifiée en Information Préoccupante ? Des travailleurs sociaux indiquent à qu'elle impulse « une prise de conscience » de leurs difficultés. Il s'agit *in fine* d'acter aux individus la teneur de leur agissement ou difficultés pour conscientiser ces derniers.

Peut-être faut-il voir dans ces questionnements une réponse des professionnels à leur légitimité en berne qu'ils tentent de s'approprier également en ces termes.

VI.3. Une rationalisation effective à moyens constants

Les travailleurs sociaux qui reconnaissent le principe ambitieux et honorable de l'information préoccupante en protection de l'enfance défendent l'idée d'une aide et d'un accompagnement pour chaque enfant, chaque famille. Si le système de protection de l'enfant est particulièrement structuré avec des hébergements pour accueillir les enfants dits en danger en cas de maltraitance détectée et avérée, les moyens d'aide à domicile et pour les familles sont estimés peu développés. Si repérer un danger peut s'avérer salvateur pour un enfant, repérer un « risque de danger » apparaît plus complexe pour les professionnels faute de moyens ou de diversifications de moyens déplorés :

> « Que cela relève du danger ou alors après c'est compliqué… cela rentre dans l'AED [Aide Educative à Domicile] ou cela ne rentre dans rien ... du coup, on n'a pas de solutions…. »

> « On a changé de pratiques professionnelles... mais on n'a pas les moyens de traiter… car auparavant, il y avait une équipe d'AED… »

Les départements de l'étude ont initié des réflexions à ce sujet, voire ont travaillé sur les moyens de répondre à cette contradiction. Ainsi, un des départements visités créera, à compter du 1er septembre 2013, un service de prévention éducative composé de travailleurs sociaux qui interviendront sur demande, en amont du service de l'Aide Educative à Domicile, communément appelé AED. Ce service sera activé sur demande de la famille, sans qu'une contractualisation formalisée soit nécessaire. Cependant, ailleurs, le maître mot semble être celui des transformations obligées à « moyens constants ».

Parler d'un nouveau travail social est sans doute présomptueux. Néanmoins, et malgré cette situation d'absence de moyens nouveaux octroyés, les travailleurs sociaux décrivent une évaluation dans le cadre des informations préoccupantes génératrice de réactivité, de communication facilitée des difficultés familiales aux usagers. Ces éléments soulignent l'efficacité attendue et déployée par les professionnels et/ou les institutions. Nous venons d'en explorer quelques exemples et nous allons maintenant nous attarder sur ce qui semble faire « consensus » pour l'ensemble professionnels interviewés.

© 2014 Tous droits réservés.

VII. Danger et risque de danger : des frontières perméables

Les entretiens collectifs ont engendré de nombreux débats sur la définition du danger et du risque de danger en protection de l'enfance. Nous y reviendrons ensuite lorsque nous aborderons les évolutions des dimensions des rapports de travail. Toutefois, nous souhaitions ici nous arrêter un instant sur ces définitions, qui reflètent là encore un changement de modèle en protection de l'enfance.

VII.1. L'évaluation, symbole concret de la culture du résultat

Ce n'est pas tant la différence entre ce qu'est « un danger » ou « un risque de danger » qui interroge les professionnels, c'est la réponse apportée à la famille qui éclairera si la situation relevait davantage d'une situation de danger ou d'une situation de risque de danger. Dans les départements visités, l'existence d'objectifs d'évaluation appréciant la mesure de l'un ou l'autre des axes du danger n'est pas démontrée lors des entretiens collectifs. Les mesures proposées aux familles semblent être l'outil qui permet de « déceler » le niveau de danger de l'enfant. Nous sommes ici immergée au cœur de la culture des résultats, qui supplante indéniablement celle de moyens :

> « Il n'y a pas de différence à notre niveau entre un enfant en danger ou un enfant en risque de danger… c'est plutôt le délai de réponse qui est différent... Il y a des délais à respecter… il faut qu'il soit clôturé soit non, mais cela n'empêche pas l'évaluation…. »

> « On n'a pas forcément affiné les choses de manière objective en matière de grille de critères… même si l'institution ne nous a pas accompagné… dans le fond, y'a pas grand-chose…. »

> « Plus en plus de procédures, il y a une double injonction, il n'y a pas de définition des termes »

La détermination du danger n'est pas l'entrée théorique de l'évaluation, il est donc logique que les professionnels adoptent une autre posture. La définition du niveau du danger semble donc l'être encore moins. Le résultat et les mesures offertes priment sur tout autre processus et les professionnels ont pour beaucoup souligné rencontrer l'usager avec une « seule idée en tête » : savoir quelle mesure ils vont pouvoir proposer à l'issue de l'évaluation.

VII.2. Un curseur en évolution, qui acte la déjudiciarisation

Le curseur de l'évaluation s'est déplacé : les travailleurs sociaux recherchent davantage l'adhésion de la famille et la mesure qui pourrait correspondre à celle-ci plutôt qu'une détermination exacte du danger. Toutefois, l'objectif de déjudiciarisation est atteint. Cette manière d'appréhender le dispositif est peut-être la clé de cette transformation énoncée : l'administratif a bien pris le pas sur le judiciaire et les travailleurs sociaux le mettent largement en avant :

> « La relation d'aide a changé par la déjudiciarisation… le curseur de la tolérance est à prendre en considération… maintenant, pour les grandes carences, les

© 2014 Tous droits réservés.

> conditions de vie, le logement ou encore le décrochage scolaire, on signale beaucoup moins aux Juges des Enfants qu'avant…On signale moins, mais ce n'est pas un bien… »

Cette évaluation revisitée ainsi que la subsidiarité semblent avoir un impact fort au bénéfice des enfants, leur situation familiale étant revue de manière plus systématique. C'est un des effets du désengorgement des tribunaux, qu'il faudrait néanmoins vérifier auprès des tribunaux pour enfants. Cette conséquence est toutefois un ressenti énoncé par les travailleurs sociaux. L'évolution du dispositif remplit donc ses objectifs fondamentaux : la subsidiarité et la déjudiciarisation, pour un respect des situations familiales et de l'évolution de celles-ci. Ces constats participent d'une évolution favorable pour tout individu, bénéficiaire à un moment de sa vie, de ce système de protection de l'enfance.

VIII. Conclusion : la difficile révélation des transformations du système

Notre première hypothèse s'articule autour du postulat suivant : « Par l'introduction d'exigence d'efficacité, les rapports de travail sont modifiés, au détriment de la relation à l'usager ». Toutefois, avant d'aborder la transformation des dimensions des rapports de travail, inhérente à l'évolution du système « protection de l'enfance » par le biais de la loi du 5 mars 2007 sur la réforme de la protection de l'enfance, encore faut-il que les professionnels constatent une évolution. Ceci n'est pas apparu d'emblée évident dans la recherche empirique menée, tant les travailleurs sociaux se sont montrés parfois réticents à l'idée que l'on puisse penser qu'une « loi », et notamment celle relative à la réforme de la protection de l'enfance de 2007, pouvait impacter leurs pratiques professionnelles et leur relation à l'usager. Les travailleurs sociaux font preuve d'audace en se plaçant tels des professionnels affranchis ou exempts de toute influence extérieure ; même si leur intervention est issue d'un cadre légal et/ou réglementaire qui concerne spécifiquement leur mission première. Après échanges, ces derniers conviennent *in fine* en premier lieu d'évolutions idéologiques traversant le système de protection de l'enfance. L'évaluation devient un outil se conformant à la culture des résultats plutôt qu'à celle des moyens ; tout comme s'inscrit la démarche d'efficacité elle-même dans le champ des politiques publiques. Les transformations principales sont, quant à elles, concentrées autour de la « rationalisation » de la procédure de signalement des enfants en danger ou en risque de l'être, ou encore autour de la déjudiciarisation du système protection de l'enfance. Ces deux pans symbolisent ce nouveau paysage de la protection de l'enfance qui déstabilise les professionnels même s'ils en confessent pour autant les bienfaits tout en étant porteurs de regrets et/ou de revendications. Ce faisant, les professionnels font état de nombreuses contradictions. Sans doute est-ce alors en ce sens qu'ils distinguent dans leurs discours ce qui relève du « rapport » à l'usager et ce qui relève de la « relation ». Comme si le « rapport à l'usager » était clivé de la nature de la relation à ce dernier. Ainsi, s'ils disent constater une évolution de ce rapport, ils se défendent de l'évolution de la nature de leur relation à l'usager. Nous reviendrons sur cet aspect essentiel lorsque nous aborderons la dimension symbolique des rapports de travail étudiée dans le cadre de cette recherche. En considérant néanmoins l'émergence de cette nouvelle « idéologie » de la protection de l'enfance, par une évaluation des situations d'enfants en danger ou en risque de danger revisitée, les travailleurs sociaux concèdent inconsciemment une dimension opératoire des rapports de travail en pleine mutation. Les transformations des rapports de travail que nous envisagerons dans les chapitres suivants s'articulent dans la perspective de « faits » qui transcendent le contexte commenté dans ce chapitre et viennent concrétiser la logique

© 2014 Tous droits réservés.

matérialiste et dialectique de notre approche ; soit celle de prendre en considération les faits politiques, économiques ou encore morphologiques, comme ceci était envisagé par Marcel Lesne dans *Lire les pratiques de formation d'adultes* (1984). Les rapports de travail des professionnels de la protection de l'enfance s'inscrivent dans ces allégories : un dispositif transformé dans ses bases « philosophiques » et une culture des résultats qui détrône celle des moyens. C'est donc tout le système qui s'est métamorphosé. C'est fort de ces éléments et de ce contexte que nous allons nous intéresser à présent plus spécifiquement aux dimensions définies des rapports de travail.

© 2014 Tous droits réservés.

CONCLUSION DE LA PARTIE I

L'ancrage de notre sujet de recherche a été exposé en introduction de la thèse. La question centrale : « Comment les travailleurs sociaux, impliqués dans la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes s'emparent-ils de la question de l'efficacité ? », à laquelle nous répondons selon l'hypothèse générale suivante : « Confrontés à l'exigence d'efficacité, les travailleurs sociaux se situent dans des injonctions contradictoires : ils sont acteurs d'un « nouveau modèle » qui modifie leurs rapports de travail et la relation à l'usager, mais ne disposent pas de référents idoines pour traduire cette efficacité dans leur pratiques professionnelles. Ce sont davantage leurs représentations sociales et certains déterminants biographiques qui vont agir sur la traduction de cette exigence d'efficacité dans leurs pratiques ». Cette hypothèse est opérationnalisée autour de deux notions phares : la question de l'efficacité elle-même et les rapports de travail. En effet : de quoi parle-t-on lorsqu'on évoque « l'efficacité » dans le champ des politiques publiques ?

Dans cette partie, le traitement sémantique et historique de la question de l'efficacité a mis en perspective cette notion, tel un critère de l'évaluation, imposée par le courant du « New public Management » et par l'impératif de rendre compte de l'action menée (et des finances engagées) dans le cadre des politiques publiques : le temps était venu de la « rationalisation » pour parvenir à des économies d'échelle dans une société en crise.

Cette exigence s'est ancrée dans le champ du médical, de l'éducatif ou encore du social. « La qualité » est toutefois venue à la rescousse de l'évaluation pour parvenir à ancrer cette idéologie néo-libérale au sein du service public en France. En effet, les injonctions liées à ces méthodes issues du champ de l'entreprise, résistaient au monde du service public. Le critère de « qualité » s'est donc imposé en réconciliateur de ces crispations et réticences tout en masquant l'exigence d'efficacité attendue sous-jacente. C'est dans cette mouvance que s'est inscrite l'efficacité dans le champ du travail social, par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, et en protection de l'enfance plus précisément par la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance. Par le biais d'une explicitation du choix du terme « institution » pour notre recherche de thèse, nous avons observé l'attachement de cette mission de protection de l'enfance, à travers un retour historique, à la collectivité départementale qu'est le Conseil général.

Les travailleurs sociaux, au cœur de cette institution et de ce système, par le procès de transformation auquel ils participent, ont vu – par l'introduction de ce courant du New Public Management dans leur mission de service public - leurs « rapports de travail » impactés par cette exigence d'efficacité. Nous avons dès lors exploré les formes de l'évolution de ces rapports de travail par l'organisation des relations introduites par cette nouvelle gestion publique. Par ailleurs, la question centrale s'appuyant sur la traduction opérée par les travailleurs sociaux dans leurs pratiques professionnelles de cette exigence d'efficacité, nous avons établi un retour sur les « pratiques professionnelles » de ces acteurs et notamment celles en lien avec l'évaluation en protection de l'enfance. Certains critères fondent l'évaluation d'un enfant en danger ou en risque de danger en protection de l'enfance et nous en avons tenu compte dans la définition des indicateurs en vue d'opérationnaliser la recherche : l'idée étant de vérifier l'impact des évolutions du nouveau modèle « protection de l'enfance » sur ces éléments fondateurs. C'est ainsi que nous avons traduit ce concept de « rapports de travail » traversé par l'exigence d'efficacité. Trois dimensions ont été définies pour notre enquête : la

© 2014 Tous droits réservés.

dimension institutionnelle des rapports de travail, la dimension opératoire des rapports de travail et la dimension symbolique de ces derniers. Ces dimensions, déclinées en composantes et en indicateurs, ont été élaborées dans le souci de cerner les évolutions des rapports de travail selon les trois relations du professionnel de la protection de l'enfance à son institution, à son action et à l'usager. Il s'agissait également, grâce à la précision des indicateurs, d'examiner la nature de ces évolutions depuis l'introduction de cette question de l'efficacité en protection de l'enfance et la mise en œuvre de la « cellule », véritable concrétisation de cette attente en ce champ. Le choix des outils, leurs constructions et les modalités de structuration de l'activité de recherche ont été également exposés. Grâce aux 23 entretiens collectifs menés avec des travailleurs sociaux dans les quatre départements visités, les 9 entretiens semi-directifs entretenus avec des responsables de cinq départements français et les 175 questionnaires renseignés, nous avons été en capacité de traiter ces données, que nous présenterons, de manière anonyme.

Nous avons également opté, afin de conclure cette première partie, pour une présentation du public rencontré dans le cadre de notre recherche. Ce dernier s'est imposé comme spécifique, tant sa composition est homogène : des femmes et des assistantes de service social, que nous avons nommées « les gardiennes de la protection de l'enfance », protégeant ce temple des évolutions du travail social. L'ancrage historique de leur métier leur octroie une force symbolique dans cette mission complexe de l'évaluation des informations préoccupantes en protection de l'enfance. Nous observerons par la suite à quel point leur profil est finalement fondamental dans notre recherche. Toutefois, leur engagement ne semble pas à hauteur de leur satisfaction. Des contradictions émergent dont nous tiendrons compte dans la suite de l'étude : certains déterminants voire représentations impactent leur adhésions aux items, donc leur posture professionnelle. Nous observerons à quel point, dans notre seconde partie de thèse, ces éléments impactent leurs adhésions aux dimensions construites des rapports de travail.

Mais avant d'entamer cette étude, nous avons souhaité, dans le dernier chapitre que nous venons d'exposer, traduire l'état des débats des entretiens collectifs et la conception du système véhiculée par les prises de paroles des professionnels. Ce nouveau « paradigme » dans lequel ils s'inscrivent fixe le sens des évolutions perçues. C'est dans cette logique que nous ouvrons maintenant notre seconde partie, force est de constater que le discours formel et informel des travailleurs sociaux est empli de contradictions, qui toutefois prennent sens dans un contexte de changement sociétal imprégné du New Public Management.

Par les processus d'enquête mis en perspective dans cette première partie, nous sommes en capacité de fournir une réponse scientifique à notre question de recherche, que nous présenterons dans cette seconde partie.

© 2014 Tous droits réservés.

PARTIE II – L'IMPOSSIBLE EFFICACITE ?

© 2014 Tous droits réservés.
doc.univ-lille1.fr

Introduction de la partie II

Dans cette seconde partie de thèse, nous nous préoccuperons de répondre à ces deux sous-hypothèses de travail :

- ✓ Sous-hypothèse 1 : Par l'introduction d'exigence d'efficacité, les rapports de travail sont modifiés, au détriment de la relation à l'usager

- ✓ Sous-hypothèse 2 : L'impact de l'exigence d'efficacité diffère selon les déterminants biographiques et les représentations sociales des travailleurs sociaux

Dans un premier temps et dans les trois premiers chapitres de la partie II de la thèse, nous observerons l'adhésion des professionnels aux dimensions opératoire, institutionnelle et symbolique des rapports de travail. Le chapitre 6 sera consacré à la dimension opératoire des rapports de travail, le chapitre 7 à celle de la dimension institutionnelle et le chapitre 8 à l' « efficacité symbolique » dans le champ de la protection de l'enfance, soit la dimension institutionnelle des rapports de travail, traversée par la question de l'efficacité.

Nous verrons en quoi ces dimensions sont plus ou moins transformées et nous relèverons la nature de ces mutations dans la relation du professionnel à son action, à son institution et à l'usager. Ce faisant, nous répondrons à notre première sous-hypothèse de recherche et nous qualifierons la relation entre le professionnel de la protection de l'enfance et l'usager.
L'éventuel délitement de cette relation sera observé et nous tenterons d'en souligner les raisons. L'analyse des données sera réalisée à l'aide d'outils statistiques que sont les tris à plat et les tris croisés. De même, l'analyse thématique nous servira à exposer les éléments issus des entretiens collectifs avec les travailleurs sociaux, complétés par les quelques apports repérés des entretiens individuels. Cette démarche qui se situe à l'interstice du qualitatif et du quantitatif trouvera tantôt ses réponses dans le corpus de l'un, tantôt dans le corpus de l'autre. Si cette présentation est en ce sens complète et parfois très riche, elle garantit une réponse fine aux évolutions constatées dans chacune des dimensions des rapports de travail examinées.

Cette étude des trois premiers chapitres de la partie II de la thèse posera les bases d'une analyse plus poussée exposée dans les deux derniers chapitres, soient les chapitres 9 et 10. Celle-ci viendra parfaitement compléter notre démarche et répondre à notre seconde sous-hypothèse de recherche. Car en effet, nous démontrerons, en chacune des parties consacrées, l'importance des déterminants biographiques et finalement du profil des interviewés dans les réponses apportées par la population enquêtée. C'est d'ailleurs ce que nous pressentions déjà à l'examen des particularités des travailleurs sociaux rencontrés lorsque nous amalgamions ces derniers, en fin de chapitre 4, à une population que nous avons nommée : les « gardiennes de la protection de l'enfance ».
Notre logique matérialiste et dialectique prendra au fur et à mesure de l'exposé de la démarche tout son sens : les représentations et les déterminants biographiques seront fondamentaux dans l'appréhension de la question de l'efficacité en travail social. Les deux derniers chapitres de la thèse en souligneront cette importance sur/dans la posture des travailleurs sociaux, immergés dans un champ où le New Public Management tente de se faire une place. Nous verrons l'émergence de « profils de travailleurs sociaux » et étudierons leur impact sur la prise en considération de l'usager.

© 2014 Tous droits réservés.

CHAPITRE 6 – UNE REORGANISATION DE LA DIMENSION OPERATOIRE DES RAPPORTS DE TRAVAIL

Inconsciemment parfois, mais en référence à leur action quotidienne, les travailleurs sociaux identifient concrètement les transformations du système et en ont exprimé certains contours lors des entretiens collectifs. Face à ces constats, nous vérifierons dans ce chapitre notre sous-hypothèse 1.1 : « L'adhésion aux dimensions institutionnelle, opératoire et symbolique des rapports de travail est modifiée par la mise en œuvre du nouveau modèle ». Nous nous attacherons spécifiquement dans ce chapitre 6 au volet relatif à la dimension opératoire des rapports de travail. Nous verrons en quoi et comment celle-ci est transformée.
Dans cette logique, nous aborderons dans un premier temps l'influence de la loi sur la dimension opératoire des rapports de travail. Nous examinerons également le processus d'évaluation de l'information préoccupante. Pour ce faire, nous réaliserons une étude des référents d'évaluation élaborés qui assurent aux travailleurs sociaux de rendre compte des situations observées d'enfants en danger ou en risque de danger. Ces observations sont consignées à travers un rapport d'échéance de la mesure d'évaluation qui conclue la procédure « d'information préoccupante ». Dans cette optique, nous considérerons le rapport à l'écrit professionnel des travailleurs sociaux dans ce champ de l'évaluation. Dans un second temps, les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux seront, elles aussi, étudiées afin de faire émerger les transformations perceptibles au regard des nouvelles exigences de la loi et du dispositif « cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes ». La centralisation de ces informations sera donc elle aussi considérée au regard des implications engendrées sur les actes professionnels : qu'induit cette nouvelle donne pour les travailleurs sociaux ?

I. Un processus d'évaluation qui « réaménage » les actes des professionnels

I.1. Une évolution des actes opératoires discutée

La question 4 du questionnaire de recherche, formulée comme suit :

4. Selon vous, la loi sur la réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007 a permis de :

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
Améliorer le dispositif de prévention								
Diversifier les modes d'intervention								
Rationaliser la procédure de signalement								
Mieux articuler prévention et protection								
Mieux repérer les situations d'enfants en danger ou en risque								
Déjudiciariser le système								
Prendre en compte l'enfant dans une dimension plus globale								
Elargir la protection de l'enfance à la prévention								
Rendre les actions plus cohérentes et plus coordonnées								

permet l'identification des effets de la loi sur l'activité des professionnels à travers trois propositions :

- Mieux articuler prévention et protection (*Loiarticule*)
- Diversifier les modes d'intervention (*Loidivers*)

© 2014 Tous droits réservés.

- Rendre les actions plus cohérentes et plus coordonnées (*Loicohérence*)

Dans la construction du questionnaire, ces trois propositions correspondent au champ de la dimension opératoire des rapports de travail. Les résultats suivants sont obtenus :

Tableau 13 : Tri à plat - Les effets de la loi sur la dimension opératoire des rapports de travail

Tri en série de la collection {Loi_O}

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*Loiarticule	14	8%	21	12%	29	17%	46	26%	25	14%	20	11%	16	9%	4	2%	175
*Loidivers	16	9%	20	11%	25	14%	38	22%	24	14%	37	21%	14	8%	1	1%	175
*Loicohérence	8	5%	26	15%	24	14%	29	17%	38	22%	28	16%	14	8%	8	5%	175

Les travailleurs sociaux discutent de l'intérêt porté par la loi à la dimension opératoire des rapports de travail : la moitié d'entre eux est plutôt favorable à cette idée, quand l'autre ne la discerne pas vraiment. Alors que tous ces items sont valides, car traduits dans la loi comme des objectifs à atteindre, les travailleurs sociaux ont une représentation nuancée des évolutions portées par la loi sur leur activité :

- La loi permet de mieux articuler prévention et protection de l'enfance *(Loiarticule :* valeur médiane 4,5 sur l'échelle de 1 à 8) : cet item rejoint celui de la déjudiciarisation. La transversalité entre les systèmes de « protection » et de « prévention » semble parfois complexe à concilier.

Le désir d'une spécialisation du métier de l'évaluation en protection de l'enfance, soulevée lors des entretiens collectifs peut éclairer ce résultat : certains aimeraient « ne faire que de l'évaluation », décrétant alors l'évaluation comme relevant du domaine unique de la prévention auquel il est nécessaire de se consacrer, quand d'autres veulent continuer à exercer des mesures éducatives en protection de l'enfance. Deux groupes se distinguent : les professionnels qui convoitent davantage le rôle d'« expert de l'évaluation », disjoint de toute autre mission d'action sociale et ceux qui se situent plutôt dans « l'aide apportée à la famille » et qui considèrent « l'évaluation » comme le début d'un accompagnement. Une opposition est émergente : d'un côté l'évaluation considérée comme l'aboutissement d'un accompagnement, de l'autre l'évaluation comme point de départ de tout accompagnement. Evaluation et accompagnement se confrontent ici sous deux angles d'approche très différents et les prémices d'une différenciation dans la relation à l'usager sont visibles, tant les postures professionnelles sont éloignées. Ceci sera particulièrement abordé dans le chapitre 8 de la thèse.

- la loi permet la diversification des modes d'intervention *(Loidivers :* valeur médiane 4,5 sur l'échelle de 1 à 8) : les professionnels débattent de cette possibilité offerte par la loi. Cet item ne trouve pas de relation significative avec, par exemple, le lieu d'exercice du professionnel alors que nous aurions pu penser que la diversification des modes d'intervention dépendait de sa traduction à l'échelle départementale voire locale, fonction des politiques sociales et innovations déployées sur les territoires. La représentation de cette diversification est toutefois très liée à celle des moyens accordés au champ de la protection de l'enfance ou encore déployés par les professionnels. Ce sujet a, par ailleurs, été absent des entretiens collectifs. Cette criante absence est sans doute symptomatique des résultats que nous

© 2014 Tous droits réservés.

obtenons : la culture en travail social du champ de la protection de l'enfance reste centrée sur une relation du professionnel à l'usager. En ce sens, il est complexe pour l'institution et pour moitié des professionnels de s'ouvrir à un champ nouveau, notamment celui de la révision des pratiques professionnelles et de la diversification des modes d'intervention ;

- la loi permet une mise en cohérence et en coordination des actions menées *(Loicohérence :* valeur médiane 4,5 sur l'échelle de 1 à 8). Les professionnels sont là encore partagés sur cette proposition et discutent de cette possible évolution.

Par ailleurs, au-delà des résultats observés sur cette question, les entretiens collectifs font état de travailleurs sociaux n'ayant pas l'impression d'avoir déployé de « nouveaux actes » dans leur approche de l'évaluation en protection de l'enfance : *« L'IP [Information préoccupante] est traitée depuis toujours, on est toujours intervenus, … au mieux et au plus pire… »*. Toutefois, l'ensemble des éléments qui sont évoqués prouvent une « transformation » ou plutôt un « réaménagement » des actes opératoires, ou tout au moins de leur contexte d'exécution. En effet, si nous notons que la loi sur la réforme de la protection de l'enfance n'a pas « transcendé » les actes opératoires pour tous, nous observons une nouvelle approche de l'évaluation, qui, quoiqu'en pensent les professionnels, les inscrit dans une nouvelle posture. Si celle-ci ne modifie pas leurs actes, elle transforme indiscutablement leur approche à l'usager.

I.2. Une nouvelle manière d'appréhender l'évaluation

Cette nouvelle manière d'appréhender (intellectuellement ou par le biais de ses représentations de la loi) l'évaluation se traduit par des actes caractéristiques dans le processus d'évaluation lui-même. Celui d'initier les évaluations avec une « réponse en tête » qu'ils ont *in fine* l'obligation de fournir est l'un des principaux « actes » nouveaux relevés par les professionnels. Cette nouvelle approche de l'évaluation, qui consiste à débuter l'évaluation en tentant de « faire entrer » l'usager dans une mesure éducative existante transforme inéluctablement le processus d'évaluation et d'approche de l'usager :

> « C'est la réponse apportée qui change, mais pas l'évaluation … »

> « Oui, mais moi je l'ai en tête alors du coup… il y a une influence dans l'évaluation. Et les réponses ne sont pas adaptées… »

> « Ce qui fait changer, ce sont les réponses qu'on apporte »

L'une des principales mutations soulevée dans ce processus est la place laissée aux familles qui deviennent « actrices » de l'évaluation : *« Quand on replace la famille au centre, avec l'éducateur… l'évaluation est plus fine… »*.

Les travailleurs sociaux se montrent toutefois assez sceptiques quant au bien-fondé de cette évolution qui vient pour eux marquer un risque de danger prégnant pour l'enfant, au risque – cette fois - de la mise en place d'une protection non adéquate :

© 2014 Tous droits réservés.

> « On ne perd pas de vue quand même que la nouvelle loi, elle s'intéresse à la famille, c'est là qu'il y a sans doute un danger… la transformation, c'est que les familles deviennent acteurs… et qu'elles ont plus [davantage] de droit… »

La famille actrice en protection de l'enfance, un danger pour l'enfant ? Voilà l'une des questions fondamentales qui émerge de façon sous-jacente dans la recherche menée, même si les professionnels pensent aussi ce nouveau système comme porteur d'améliorations, notamment par la centralisation des informations préoccupantes :

> « Cela a le mérite que l'information ne se perde pas... cela centralise cela dans un cadre et évite oui, que l'info se perde… on a ainsi l'information qui est enregistrée et qui n'est pas déformée »

> « Cela encadre, cela balise aussi les choses pour que cela soit plus carre »

Nous avons là une dichotomie naissante entre l'amélioration du dispositif *vs* protection des enfants. Au-delà de cette approche nouvelle de l'évaluation, offrant une place importante aux parents, la dimension opératoire apparaît transformée par le résultat de l'évaluation qui ne consiste pas à poser dans l'immédiat un diagnostic mais à mettre en place une aide visant à enrayer le risque de danger ou le danger pour l'enfant. Nous allons voir à présent plus concrètement les effets de la cellule sur l'action des travailleurs sociaux.

I.3. La cellule et ses conséquences sur la dimension opératoire des rapports de travail

Le questionnaire proposait aux professionnels de se situer eu égard à la finalité du dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes. Les professionnels étaient interrogés sur la dimension opératoire de leurs rapports de travail à travers deux propositions de la question n°9 :

9. Finalement, vous pensez que ce dispositif *sert* à :	*Pas du tout d'accord*	*Tout à fait d'accord*
Améliorer le dispositif de protection de l'enfance		
Améliorer la qualité des évaluations		
Améliorer la rapidité des évaluations		
Aider l'usager		
Stigmatiser l'usager		
Dispose de moyens insuffisants		

Soient précisément :

- ✓ Le dispositif sert à améliorer la qualité des évaluations (*amqualité*)
- ✓ Le dispositif sert à améliorer la rapidité des évaluations (*amrapirdité*)

L'idée était de cerner si l'acte d'évaluer était désormais plus rapide ou si la qualité de l'évaluation s'était améliorée au bénéfice des usagers. Le tri à plat du questionnaire aboutit aux résultats suivants :

© 2014 Tous droits réservés.

Tableau 14: Tri à plat - Les effets du dispositif sur la dimension opératoire des rapports de travail

Tri en série de la collection {Finalité_DO}

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*amqualité	19	11%	27	15%	24	14%	36	21%	16	9%	19	11%	26	15%	8	5%	175
*amrapidité	21	12%	12	7%	18	10%	17	10%	20	11%	24	14%	35	20%	28	16%	175

Le travailleur social considère le dispositif comme facteur d'amélioration de la rapidité des évaluations menées, plutôt que celle de leur qualité. La valeur médiane pour cette première variable est de 5,5 (*amrapidité*) sur une échelle de 1 à 8, quant à la seconde, elle est de 3,5 (*amqualité*) sur une échelle de 1 à 8. Les professionnels investissent davantage l'idée d'une évolution du cadre qui régit leurs évaluations, plutôt que celle de mutations intrinsèques à celles-ci. Ce clivage rejoint leur manière de concevoir l'évolution de leur rapport à l'usager. Pour les professionnels de la protection de l'enfance, ce qui change prioritairement dans les actes opératoires effectués, c'est la pression qui leur incombe par ce respect des nouvelles règles et procédures, permise grâce au contrôle plus affirmé des actes opératoires. Ils ne voient cependant pas en quoi ces nouveautés transforment la nature même de ces actes, ou, si elles les transforment, ils n'y associent pas expressément une meilleure qualité :

> « Le recueil est un peu plus contrôlé... on n'a pas de changement dans notre façon d'évaluer »

> « Ce qui a changé, ce sont les procédures, cela alourdit le système administratif… »

Cette déconnexion entre l'évolution de la nature des actes et leur contexte d'exécution s'inscrit pleinement dans la lignée des observations de l'impact du New Public Management dans le champ de l'éducation. Ainsi, abordant ce sujet, Thomas Lamarche, dans un article intitulé *En finir avec le NPM. La confiance contre la défiance*, souligne :

> Le recours à la sociologie des professions (voir l'ouvrage de synthèse de Dubar [1998]) dans le but de saisir les continuités longues, nous sert à mieux comprendre le processus de rationalisation qui est en cours […]. Considérer que de nouvelles procédures d'évaluation transforment immédiatement et radicalement le processus de production, et au final le service produit, serait considérer que les individus ne sont guidés que par leur rationalité propre. Bien sûr, cette rationalité est construite par les procédures et c'est le propre du NMP que d'agir sur cette rationalité procédurale. Néanmoins, réfléchir à ce qu'il y a de continuité dans l'éthique des professions, et dans leur capacité à perdurer dans leur manière de faire, constitue un élément de résistance structurelle (Bechtold-Rognon, Lamarche, 2011, p22).

L'étude menée ici est un exemple concret de cet impact de l'efficacité dans le champ de la protection de l'enfance. Portée par les institutions, à travers la déclinaison de cette cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes, elle se traduit par une transformation idéologique du champ, combinée à un impact sur le contexte, tout en protégeant les actes des professionnels (ou en laissant l'opportunité aux professionnels d'être

© 2014 Tous droits réservés.

préservés de ces évolutions). Elle assure une continuité de leurs pratiques professionnelles. Nous observerons d'ailleurs dans les chapitres suivants comment et en quoi les professionnels sont en capacité de « prémunir » leurs actes de ces évolutions : s'agit-il réellement d'un choix de leur part ?

Nous allons toutefois nous attarder sur ces nouvelles exigences en matière de règles et de procédures et observer comment les travailleurs sociaux s'en saisissent : comment les traduisent-ils au quotidien ? Et finalement impactent-elles quand même, malgré cette capacité de « résistance émergente », leurs postures quotidiennes et *in fine* leurs actes (voire uniquement certains d'entre eux), contrairement à ce qu'ils affirment dans le discours et à ce que nous observons de prime abord ?

II. Le rapport d'évaluation final : un acte encadré

Les éléments observés lors de l'évaluation doivent être analysés et consignés dans un rapport d'évaluation. Ce dernier vient conclure l'évaluation déclenchée par la cellule et motivée par l'information préoccupante concernant un danger ou un risque de danger pour l'enfant. L'élargissement du repérage de l'enfant en danger à la notion de « risque » questionne l'évolution du contenu de l'évaluation et les nouveaux référents mis en œuvre pour répondre à ce nouvel objectif. Les modalités de formalisation de l'évaluation ont été au cœur des débats des entretiens, davantage que l'évolution du contenu lui-même. Ceci apparaît logique au regard des résultats annoncés dans la partie précédente : si le contexte d'application des « actes » semble avoir évolué, la « nature » des actes opératoires n'apparaît pas bouleversée, ou tout au moins est largement discutée. Nous avons supposé que les travailleurs sociaux ne disposent pas de référents idoines pour traduire l'efficacité attendue dans leurs pratiques professionnelles. Nous allons à présent apporter quelques éléments de réponse issus des échanges, confirmant ce postulat.

II.1. Une évaluation sans nouveaux « référents » mais aux contours redéfinis

Les travailleurs sociaux estiment que les techniques et moyens de l'évaluation ont évolué sous divers angles depuis la mise en œuvre de la loi sur la réforme de la protection de l'enfance. Désormais, leurs rapports d'évaluation sont complétés d'éléments auparavant non formalisés, tels :

- L'indication du niveau d'adhésion de la famille à toute éventuelle mesure administrative : *« Ce qu'il faut faire valoir, c'est que cela n'a pas été possible de mettre en place une mesure administrative…. Dans les rapports ».*

Cette importance nouvelle de l'adhésion des parents dans le système de protection de l'enfance doit donc être traduite dans l'écrit rendant compte de la réalité de l'Information Préoccupante ;

- La précision du contexte de vie de la famille : *« Après dans les rapports, on parle des conditions de logement, du budget, il y a plus d'exigence, plus d'obligations à mettre…»* [plus vient ici signifier davantage]

© 2014 Tous droits réservés.

Les travailleurs sociaux ont estimé que la contextualisation de la vie familiale était une obligation désormais prégnante dans les écrits d'évaluation. Là encore, cette pratique est nouvelle mais n'est pas formalisée par l'institution ou les cadres de proximité. La définition du « risque de danger » s'est donc concrétisée autour d'une exploration, selon les professionnels, des conditions de vie de la famille ;

- L'état des rencontres opérées avec les enfants dans le cadre de l'évaluation menée : *« Il faut mettre les rencontres systématiques des enfants, l'accord des parents… ».*

Notons que pour la plupart des professionnels, les conditions des visites à domicile freinent la qualité de l'évaluation, car au-delà de l'obligation de ces visites (ce qui semble être une nécessité tout à fait cohérente pour la protection des enfants), la manière de les mettre en œuvre leur pose une difficulté (comme nous l'avons déjà abordé au sujet de la pluridisciplinarité revendiquée par les acteurs) :

> « Il y a un débat sur la VAD [Visite A Domicile] mais c'est vrai qu'elle est assez parlante, mais cela peut-être un objet de friction avec la famille… » [Quand le professionnel parle ici « d'objet de friction avec la famille », il suggère une venue au domicile qui peut créer des situations de tensions, voire violentes, avec les familles. Les usagers peuvent ne pas accepter d'être mis face à un éventuel danger qu'ils feraient encourir à leur enfant et d'accueillir en leur domicile un travailleur social qui s'invite au nom de la protection de l'enfance.]
>
> « Dans certains cas, le cadre de vie est révélateur, sauf qu'on ne demande pas l'avis aux familles… »
>
> « Le protocole de la VAD [Visite A Domicile], c'est qu'on doit prévenir [sous-entendu ici prévenir les parents de la visite à domicile effectuée dans le cadre de l'évaluation de l'information préoccupantes] Quelle valeur il y a au niveau institutionnel ? Il n'y a pas de valeur ? » [Sous-entendu ici par le professionnel : quelle protection des enfants dans ce cadre ?]

Cette intervention à domicile, couplée à l'information préalable de l'organisation de cette visite aux parents semble, pour les professionnels, contradictoire et non optimale dans une optique de protection des enfants. Les travailleurs sociaux estiment que certains parents, dans ce contexte, sont en capacité de pallier les éventuels manquements et/ou défaillances visibles par des actes « réparateurs » le temps de cette rencontre anticipée et préparée.

- Le discernement des capacités des familles à évoluer, que les professionnels interprètent aussi comme un indicateur d'adhésion potentielle de la famille à une mesure éducative :

> « On met plus en avant les capacités de la famille… »
>
> « On est dans le faire avec…Mais dans l'immédiat, on travaille avec le jugement…. » [Le professionnel indique ici mettre l'usager au cœur de

© 2014 Tous droits réservés.

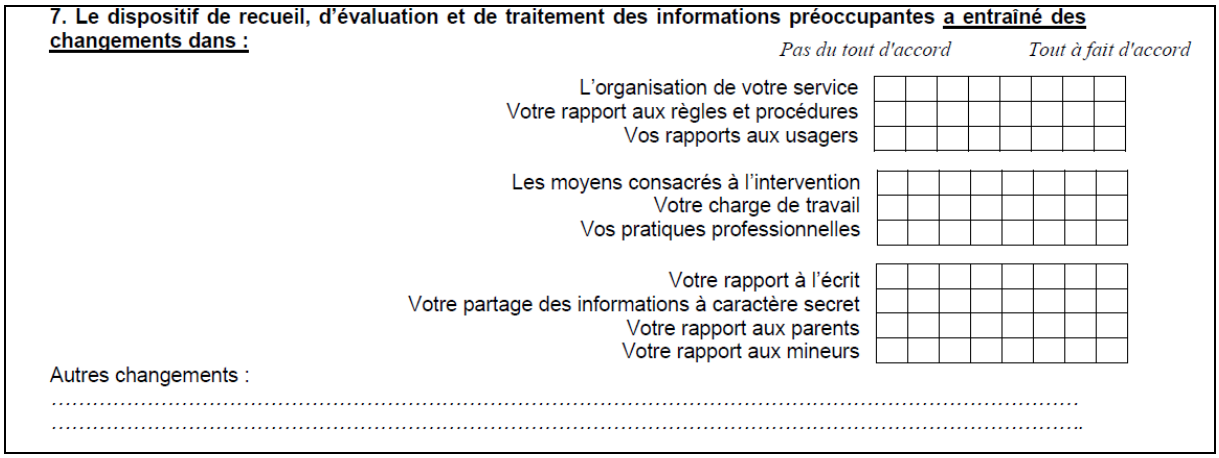
l'évaluation, tout en s'attachant à garder le cap de son intervention, de son mandat de protection de l'enfance]

« Il y a un lien entre l'adhésion et les capacités recherchées avec les familles, oui, c'est sûr »

Nous observons qu'aucun référent d'évaluation n'a été fixé dans le cadre de ces nouvelles orientations de l'évaluation. Les éléments énoncés par les professionnels pour justifier l'évolution de leur écrit relève davantage de repères garants de leur propre « efficacité » dans la démarche, soit celle d'avoir examiné l'information préoccupante sous l'angle nouveau de la subsidiarité : adhésion de la famille ou encore inscription des modalités de rencontre avec la famille semblent être les principaux éléments transformés dans cet écrit formalisé. Les travailleurs sociaux doivent donc surtout expliciter leur démarche d'évaluation et les procédés de celle-ci. Plus que la détermination d'un risque de danger existant et explicité, c'est le périmètre de l'évaluation qui est aujourd'hui circonscrit différemment dans l'écrit professionnel.

II.2. Les professionnels et le « rapport à l'écrit »

Nous avons dressé les évolutions des actes opératoires des professionnels à travers les « règles et procédures » mises en œuvre. Nous nous arrêterons ici spécifiquement sur le rapport à l'écrit, ce dernier ayant été particulièrement développé lors des entretiens collectifs. Nous vérifierons ici les transformations annoncées précédemment : au-delà du périmètre nouveau qui semble être circonscrit autour du « rapport d'évaluation », que peut-on dire ?
Pour conclure, nous verrons aussi quel sens les travailleurs sociaux donnent à « la charge de travail » et au « secret professionnel », qui sont les deux autres items étudiés, afin de faire état des évolutions de la dimension opératoire des rapports de travail. L'analyse de la question n°7 s'inscrit ainsi en support de cette partie :


7. Le dispositif de recueil, d'évaluation et de traitement des informations préoccupantes a entraîné des changements dans :

Pas du tout d'accord *Tout à fait d'accord*

L'organisation de votre service
Votre rapport aux règles et procédures
Vos rapports aux usagers

Les moyens consacrés à l'intervention
Votre charge de travail
Vos pratiques professionnelles

Votre rapport à l'écrit
Votre partage des informations à caractère secret
Votre rapport aux parents
Votre rapport aux mineurs

Autres changements :
……
……

En effet, cette question proposait quatre items relatifs à la transformation des rapports de travail dans leur dimension opératoire, soient celles du :

- ✓ partage de l'information à caractère secret (*modsecret*)
- ✓ rapport à l'écrit (*modecrit*)
- ✓ la charge de travail (*modcharge*)
- ✓ des règles et procédures (*modrègles*)

© 2014 Tous droits réservés.

Le « tri à plat » met en lumière les résultats suivants :

Tableau 15 : Tri à plat - Les effets du dispositif sur la dimension opératoire des rapports de travail

Tri en série de la collection {TRT_DO}

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*modsecret	29	17%	38	22%	20	11%	42	24%	11	6%	12	7%	14	8%	9	5%	175
*modécrit	28	16%	21	12%	23	13%	24	14%	18	10%	22	13%	24	14%	15	9%	175
*modcharge	12	7%	15	9%	11	6%	16	9%	31	18%	29	17%	32	18%	29	17%	175
*modrègles	7	4%	8	5%	6	3%	18	10%	22	13%	50	29%	37	21%	27	15%	175

Le rapport à l'écrit des professionnels est donc de 4,5 sur l'échelle de 1 à 8. Cette évolution du rapport est discutée par les professionnels : certains perçoivent une évolution, quand d'autres ne la mesurent pas. Comme annoncé, les travailleurs sociaux ont régulièrement abordé cette thématique lors des entretiens collectifs avec deux postures antagonistes, ce qui peut expliquer la tendance des résultats annoncés ci-dessus : les uns identifiant une amélioration notable :

> « Les apports de la loi, c'est surtout les écrits, la formalisation des écrits et une plus forte lisibilité »

> «Aujourd'hui, il y a quand même plus de précisions sur ce qu'on doit y mettre mais on n'a pas attendu la loi pour qu'il y ait de la qualité…. »

Les autres ne reconnaissant aucune évolution :

> « Le traitement d'une IP reste le traitement d'une IP... vous posez la question dans le questionnaire de « Qu'est-ce que cela peut apporter par rapport à la qualité de l'écrit »... ben, il n'y a pas de grands changements en matière de qualité d'écrits... pas vraiment… »

Ces postures contraires pourraient trouver leur sens en fonction des départements ou des lieux de recueil de données, toutefois, les croisements statistiques effectués en la matière ne dénotent d'aucun résultat significatif.

Quatre dispositions se dessinent dans les propos tenus par les acteurs interviewés. Tout d'abord, nous avons des professionnels qui regrettent l'absence d'outils de développement de compétences en matière d'écrit professionnel, que ce soit des outils d'aide à la rédaction ou des formations plus complètes pour une professionnalisation accrue :

> « Il y a eu un cahier en 2000 sur comment on écrit un rapport, mais il devait être remis à jour… cela n'a pas été revu à ce jour »

> « On a des formations sur les écrits professionnels, mais cela n'est pas toujours adapté »

© 2014 Tous droits réservés.

Les travailleurs sociaux conviennent traduire eux-mêmes les évolutions dans leurs écrits *: « On met quoi dans l'écrit ? Comment on informe la famille ? C'est un peu nous qui le faisons comme ça… on est en free- lance... ».*

Nous avons également observé des professionnels se sentant « dépossédés » des écrits, ou tout au moins parfois contrariés de leur utilisation :

> « Aujourd'hui, je réponds à la commande, je ne me casse pas la tête sur une analyse approfondie… »
>
> « Au final, comme on a plus le temps [moins le temps], on ne se casse pas la tête »
>
> « Aujourd'hui, cela fait deux pages : une orientation qui n'est pas suivie et une conclusion qui est changée… alors qu'elle n'a pas vu la famille » [Le « elle » ici employée correspond à la responsable hiérarchique du travailleur social]

Nous avons également ceux qui pensent que les écrits demandent davantage de circonspection :

> « Dans les écrits aussi, dans ce qu'on pouvait lire... Aujourd'hui on est plus prudents sur les termes employés… »
>
> « Les mots ont un sens…dans les services, il y a des remaniements par rapport aux mots »
>
> « Dans les écrits, on se dit : qu'est-ce que j'écris par rapport au respect de l'usager… on est plus prudent »
>
> « En termes d'efficacité professionnelle, cela a poussé les services à être plus rigoureux dans leurs orientations, dans leurs analyses »

Enfin, certains voient dans cet attrait porté par l'institution à l'écrit une nouveauté rassurante : *« Et les rapports passent par un cadre, c'est plus formel… » « On a aussi plus d'écrits…. Il y a une lisibilité plus grande du travail qui est fait… ».* Les professionnels interviewés se placent dans une posture de « spectateur » de leurs écrits et ne font pas le lien entre les nouveaux « risques » de danger (en sus de l'évaluation des dangers) et la nécessité de développer une évaluation objectivée à l'aide de critères nouveaux et adaptés à cette évolution sémantique. Ils n'abordent pas l'idée de pratiques professionnelles modifiées en miroir des avancées législatives en matière de protection de l'enfance. Toutefois, ils conviennent à demi-mots d'une amélioration pour les usagers.

L'expression « votre rapport à l'écrit » utilisée dans le questionnaire place le professionnel dans un rapport personnel à l'écrit. Ceci peut sans doute aussi expliquer que nombre de professionnels ne se sont pas reconnus dans cette proposition, renvoyant le « rapport à l'écrit » à leur « relation à l'écrit » plutôt qu'au contenu même de l'évaluation formalisée. Bien entendu que la manière personnelle d'écrire du professionnel n'a sans doute pas « changé » en tant que telle avec la mise en place de la loi sur la réforme de la protection de l'enfance, mais que, par contre, le contenu attendu de cet écrit est lui différent. Nous aurions

© 2014 Tous droits réservés.

donc dû utiliser davantage la formule : « le contenu de votre écrit a changé » dans la recherche menée plutôt que de soumettre une proposition sous l'angle de la relation personnelle à cet écrit. Nous avons constaté d'ailleurs la même difficulté entre « le rapport à l'usager » et la « relation à l'usager », qui n'obtiennent pas les mêmes résultats lorsque ces propositions sont soumises aux professionnels.

Les avis sont donc partagés entre professionnels : il y a ceux qui font preuve de davantage de circonspection dans l'écrit ou qui y apportent des précisions parfois subjectives ou contextuelles, ceux qui regrettent l'absence d'outils de compétences développés pour s'adapter aux évolutions législatives, ou encore ceux qui se sentent dépossédés des écrits, contrariés ou à l'inverse rassurés des nouvelles procédures qui entourent les écrits professionnels. Nous observons donc ici des postures professionnelles diversifiées, qui nous conduisent à envisager des « profils de professionnels », voire une typologie explicative de ces tendances émergentes.

A contrario, les travailleurs sociaux se sont davantage reconnus dans les deux autres propositions qui traduisaient la dimension opératoire des rapports de travail dans un lien à leur environnement ou au cadre de travail. Ainsi :

- ✓ la charge de travail (*modcharge*) : la valeur médiane est de 5,5 sur l'échelle de 1 à 8.
- ✓ les règles et procédures (*modrègles*) : la valeur médiane est de 6,5 sur l'échelle de 1 à 8.

Les professionnels plébiscitent cette dernière proposition. Nous confirmons que les règles et procédures sont reconnues comme impactées par l'introduction de l'exigence d'efficacité en protection de l'enfance. La charge de travail, quant à elle, est discutée : si certains professionnels admettent une charge de travail plus importante, d'autres l'inscrivent dans une continuité. Contrairement à ce que nous aurions pu imaginer initialement : les professionnels critiquent l'entrée de la question de l'efficacité dans le champ de la protection de l'enfance, sans pour autant la rendre systématiquement synonyme de charge de travail plus accrue au quotidien. Et pour terminer, les professionnels se sont prononcés de manière partagée concernant leur rapport au « secret professionnel » (*modsecret*) : la valeur médiane est de 3,5 sur l'échelle de 1 à 8. Les professionnels discutent ici l'un des objets de la loi, soit celui de changer leurs pratiques professionnelles concernant le partage de l'information à caractère secret. Pour l'ensemble des professionnels ayant abordé cette thématique lors des entretiens collectifs, ceci n'a eu aucun effet sur les pratiques tant cette nouveauté a simplement entériné une pratique existante depuis de nombreuses années.

II.3. Le temps, le délai et les charges administratives

« Le rapport » du professionnel à ses actes opératoires dans le contexte global de nouvelle organisation de la cellule n'est pas perçu par ce dernier comme « transformé », excepté dans le lien qui le lie aux nouvelles règles et procédures.

© 2014 Tous droits réservés.

Ainsi, à la question n°11,

11. Plus qu'avec l'ancien dispositif, aujourd'hui, lors d'une évaluation sociale :

	Tout à fait faux	*Tout à fait vrai*
Les tâches administratives sont plus conséquentes		
Le contrôle est permanent		
Les objectifs d'évaluation sont adaptés aux nouveautés de la loi		
Le temps d'échange avec l'usager est plus important		
Le travail d'évaluation est facilité par la nouvelle organisation du dispositif		
Les moyens pour réaliser les évaluations sont plus nombreux		
Le délai ou l'échéance de l'évaluation passe avant l'usager		
La procédure passe avant la prise en compte de l'usager		
Tous les enfants concernés par la mesure sont rencontrés		
L'avis des familles – usagers est toujours sollicité		
Les écrits et décisions sont communiqués aux familles		

Parmi les propositions qui relèvent de la dimension opératoire des rapports de travail :

- ✓ un délai ou une échéance de l'évaluation qui passe désormais avant l'usager (*délai*) ;
- ✓ une procédure qui passe avant la prise en compte de l'usager (*procédure*) ;
- ✓ des écrits et décisions qui sont communiqués aux familles (*communication*) ;
- ✓ des tâches administratives plus conséquentes (*tachplus*).

Les résultats du tri à plat sont les suivants :

Tableau 16: Tri à plat - Lors d'une évaluation sociale, l'impact de l'exigence d'efficacité sur la dimension opératoire des rapports de travail

Tri en série de la collection {PRATIQUES_DO}

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*délai	18	10%	19	11%	13	7%	13	7%	28	16%	19	11%	26	15%	39	22%	175
*procédure	15	9%	19	11%	18	10%	14	8%	25	14%	22	13%	32	18%	30	17%	175
*communication	5	3%	10	6%	11	6%	13	7%	23	13%	35	20%	38	22%	40	23%	175
*tachplus	9	5%	9	5%	6	3%	9	5%	17	10%	44	25%	35	20%	46	26%	175

A travers ces résultats, nous cernons les évolutions repérées par les professionnels dans leur activité. Les professionnels s'accordent pour approuver la progression de la communication des écrits et des décisions aux familles (proposition plébiscitée avec une médiane à hauteur de 6,5) et pour relever des tâches administratives désormais plus conséquentes (proposition également plébiscitée avec une médiane à hauteur de 6,5). La première affirmation vient compléter leurs dires sur la progression des droits des familles qu'offre ce nouveau dispositif de protection de l'enfance. Quant à la seconde proposition, plébiscitée, elle vient relever l'importance des tâches administratives dans l'évaluation. Si certains professionnels estiment que la charge de travail n'a pas augmenté, ils pensent cependant que le « poids de l'administratif » est plus conséquent dans leur quotidien. Nous percevons ici un élément intéressant de l'évolution du travail social en protection de l'enfance: les professionnels se sentent parfois accablés de tâches administratives qu'ils n'exerçaient pas auparavant. Pour certains d'entre eux, nous repérons qu'ils semblent militer

© 2014 Tous droits réservés.

pour un travail social dénué d'obligations nouvelles, telles la traçabilité organisée autour de la « nouvelle » évaluation en protection de l'enfance.

Par ailleurs, nous nous arrêterons ici sur le résultat obtenu à la proposition : « un délai ou une échéance de l'évaluation qui passe désormais avant l'usager (*délai*) » qui obtient un résultat médian de 5,5 ou encore celle-ci : « une procédure qui passe avant la prise en compte de l'usager (*procédure*) » qui obtient aussi ce même résultat médian. Ces propositions sont discutées et si certains travailleurs sociaux s'accordent pour dire qu'imposer un délai, ou une nouvelle procédure, dans l'évaluation sécurise le dispositif de repérage des enfants en danger ou en risque de l'être :

> « En ce qui concerne l'efficacité, on peut dire qu'au niveau du système, on a des concertations, des temps de travail, un partage de l'information, qui donnent de l'efficacité… on sait que les travailleurs sociaux ont toujours du mal à passer à l'écrit… le temps est donné. Il y a des dates qui sont posées »

> « Aussi dans la retransmission des éléments, dans l'analyse… et puis les premières orientations sont données au bout de 3 mois… Il y a un point positif : l'évaluation se tient dans les 3 mois, on se détermine »

D'autres dénoncent ces nouveautés imposées qui selon eux les inscrivent dans une posture inconfortable :

> « On est vraiment limité dans le temps : une évaluation en trois jours ? Ce n'est pas possible…de quelle évaluation parle-t-on ? »

> « Ce qui est intéressant, c'est quand cela demande du temps, on va verbaliser et amener des changements... et on va voir ce qui fait bouger ou pas et dans quel sens… une évaluation c'est normalement sur les ressources de la personne… or l'évaluation aujourd'hui c'est est-ce que le jeune va bien ou pas ?... il n'y a plus besoin de 3 ans d'étude pour faire ça »

Quelques travailleurs sociaux ont d'ailleurs des propos rétifs vis-à-vis de cette obligation nouvelle[38] : *« Le temps est calé par le législateur, on répond qu'on est en cours et on s'en fout…ce n'est pas le délai qui gère... C'est la manière dont sont informées les familles… ».* Cette réponse s'inscrit en miroir d'un autre résultat observé : il n'y a pas de corrélation significative entre les résultats obtenus à cet item et l'appartenance du professionnel à un

[38] Nous observons qu'aucun délai n'a été fixé par le législateur en tant que tel dans la réalisation de l'évaluation. Néanmoins, l'article L.226-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles indique que le Président du Conseil général doit « aviser sans délai le procureur de la République lorsqu'un mineur est présumé être en situation de danger au titre de l'article 375 du code civil mais qu'il est impossible d'évaluer cette situation ». Le « sans délai » a donc été aménagé selon les départements en un délai court et souvent inférieur à 5 jours, délai qui est celui de l'accueil de l'enfant au sein des services de l'Aide Sociale à l'Enfance : « en cas d'urgence et lorsque le représentant légal du mineur est dans l'impossibilité de donner son accord, l'enfant est recueilli provisoirement par le service qui en avise immédiatement le procureur de la République. Si le représentant légal est en mesure de donner son accord mais le refuse, le service saisit l'autorité judiciaire en vue de l'application de l'article 375-5 du code civil. Si, dans le cas prévu au deuxième alinéa du présent article, l'enfant n'a pas pu être remis à sa famille ou le représentant légal n'a pas pu ou a refusé de donner son accord dans un délai de cinq jours, le service saisit également l'autorité judiciaire en vue de l'application de l'article 375-5 du code civil ». Cette recherche d'adhésion de la famille a donc été associée au délai de 5 jours.

© 2014 Tous droits réservés.

département ou à un service localisé. Nous aurions pu imaginer que des divergences d'opinions seraient nées de la manière dont les différentes collectivités territoriales se sont saisies de la mise en place ce dispositif. Cette supposition n'est toutefois pas valable dans l'étude et cette façon de cerner l'évolution des actes opératoires et de les traduire dépend donc d'autres facteurs. Cette hypothèse formulée était pourtant née du recueil de remarques de professionnels au sujet de la pression à laquelle ils se sentent soumis dans cette procédure et les subterfuges déployés pour la surmonter :

> « Oui, ils aimeraient qu'on aille plus vite… parce que dans le courrier, c'est noté « A l'issue de cette rencontre, l'évaluation sera faite par le travailleur social »... ou un truc comme cela, je ne sais plus... mais c'est marqué à l'issue de cette rencontre, pour les gens, c'est la première rencontre... y'a pas de délai… Bon, heureusement, on peut la modifier cette phrase…et puis, hein, on la modifie toujours, non ? » [Quand le professionnel utilise le « ils » dans cette phrase, il désigne ici les usagers et l'institution]

> « Dans le temps, c'est le boulot qui a changé… on ne le fait plus de la même façon… le fait que les dates en cours… cela a changé … mais la technicité reste… mais le courrier nous met dans une position particulière…. Extérieurement, cela met une pression… quand la date est dépassée. On a une pression complémentaire…C'est plus une pression en termes de délais, en termes de rendu d'évaluation »
> « Est-ce que cela a changé ? Cela banalise les interventions… on est dans une institution où il y a de la souplesse … parce qu'on a le responsable qu'on a … et les responsables se sont aperçus que c'était difficile de répondre dans les 48heures… comme par exemple si les gens ne sont pas là… ».

Un élément essentiel de la recherche est ici dévoilé : les professionnels ont tendance à jouer individuellement du cadre, sans que leur institution de référence n'entre en considération dans leurs choix et leur perception du dispositif et de leurs actes. L'impact d'un tel délai imposé dans l'évaluation est d'ailleurs perçu différemment selon chaque professionnel : certains l'estiment très positif, tel un garde-fou nécessaire à la protection des enfants :

> « Il y a plus de délais et de contraintes que d'améliorations dans le travail. En même temps, c'est bien d'avoir des garde-fous, on est plus vigilants dans les rapports, le cadre juridique freine plus. On fait plus attention aux mots... mais, la relation à l'usager n'a pas changé, enfin, en tout cas, moi, je n'ai pas l'impression qu'elle ait changé…. »

Quand d'autres s'en inquiètent et le vivent comme générateur de stress :

> « Le fait d'avoir un délai, c'est toujours oppressant pour nous... si on ajoute le délai plus la surcharge, on peut être moins disponible pour les usagers… et si cela nécessite des jours supplémentaires… eh bien, on conclue pas... donc on a la pression de la CRIP [Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes], du responsable… et même si on essaye de ne pas communiquer cela aux usagers… ils doivent le ressentir… »

© 2014 Tous droits réservés.

Le rapport à l'acte d'évaluer des professionnels se modifie, ceci d'autant plus qu'ils doivent effectuer cette mission dans un délai raccourci et selon une vigilance particulière de tous les instants. Les règles et procédures ont transformé en partie et pour certains la dimension opératoire de leurs rapports de travail. Cependant, si la dimension opératoire des rapports de travail évolue, c'est davantage par une transformation du cadre qui régit les actes et dans les modalités imposées par la loi et le dispositif plutôt que dans un contenu des actes renouvelé. En effet, nous sommes ici sur un délai d'évaluation plus contraint, une communication exacerbée des écrits et des décisions aux familles et dans la réalisation de tâches administratives plus nombreuses. Certains travailleurs sociaux apprécient ces évolutions repérées, quand d'autres s'en inquiètent et/ou les rejettent. Nous observons ici des postures professionnelles très partagées face aux évolutions repérées. Nous allons à présent examiner l'impact de la loi et de ses nouvelles dispositions sur le travail d'équipe en protection de l'enfance. Le « travail d'équipe » est quelque peu le « ciment quotidien » du travail social, en ce qu'il participe des échanges d'informations, d'aide et de conseils aux/entre professionnels au sujet des situations d'enfants en danger ou en risque de danger. En cela, il est aussi un des facteur d'évolution des pratiques professionnelles et des actes opératoires en travail social. C'est pourquoi nous l'introduisons ici, en ce qu'il peut avoir été « bouleversé », selon les professionnels, par cette introduction de l'exigence d'efficacité dans le champ de la protection de l'enfance.

III. Une pluridisciplinarité « moderne »

Dans le cadre du processus d'évaluation en protection de l'enfance, les travailleurs sociaux disent se sentir davantage « en sécurité » (et nous souhaitons insister sur ce terme maintes fois employé) lorsque les évaluations sont réalisées en collégialité, notamment avec la Protection Maternelle et Infantile. Ils estiment qu'un « double regard », pluridisciplinaire, sur une situation familiale en protection de l'enfance peut éviter de « passer à côté » d'une situation d'enfant en danger ou en risque de danger. Or, cette pluridisciplinarité semble de plus en plus complexe à organiser compte tenu de l'absence de moyens (personnel) dans les services. Les travailleurs sociaux réclament cette pluridisciplinarité, invoquant la loi sur la réforme de la protection de l'enfance qui faisait de cet aspect une « obligation »[39]. Ils soulèvent, de manière acerbe, le développement d'une conception « originale » de la pluridisciplinarité comme le montre l'extrait de l'entretien collectif qui suit :

> « Quand on a lu la loi qui parlait de pluridisciplinarité, on s'est dit que c'était bien et que peut-être cela allait rendre plus efficace le système, maintenant, on ne pensait pas que la pluridisciplinarité, c'étaient des cadres, plein de cadres, qui allaient nous dire ce que nous devons faire ou mettre en place, et ce sans avoir vu la famille,... On n'a pas la même conception de la pluridisciplinarité... et finalement, dans les familles, on y retourne tout seul… »

[39] Le second alinéa de l'article L. 223-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles est remplacé par trois alinéas ainsi rédigés : « Le service élabore au moins une fois par an un rapport, établi après une évaluation pluridisciplinaire, sur la situation de tout enfant accueilli ou faisant l'objet d'une mesure éducative » « Lorsque l'enfant est confié au service de l'aide sociale à l'enfance en application du 3o de l'article L. 222-5 du présent code et du 3o de l'article 375-3 du code civil, ce rapport est transmis à l'autorité judiciaire ». « Sans préjudice des dispositions relatives à la procédure d'assistance éducative, le contenu et les conclusions de ce rapport sont portés à la connaissance du père, de la mère, de toute autre personne exerçant l'autorité parentale, du tuteur et du mineur, en fonction de son âge et de sa maturité » (article 18 de la loi sur la réforme de la protection de l'enfance).

© 2014 Tous droits réservés.

Si les travailleurs sociaux estiment que l'introduction de l'exigence d'efficacité les a situés dans un rapport transformé à leur institution de référence, on peut s'interroger sur la nature de cette transformation et son intérêt pour l'usager. Nous y reviendrons lorsque nous aborderons la dimension institutionnelle des rapports de travail. Dans les actes posés par les professionnels, on peut mettre en exergue deux points saillants issus des entretiens collectifs sur le rapport du professionnel à son action dans le cadre de l'évaluation en protection de l'enfance.

III.1. La collégialité ou la contradiction de la pluridisciplinarité

S'il y a un sujet de la recherche, outre la question de la responsabilité, qui a particulièrement fait débat, c'est celui de la pluridisciplinarité prônée par la loi. Pour les travailleurs sociaux, celle-ci s'est perdue dans les méandres de sa mise en œuvre :

> « La pluridisciplinarité, cela n'a rien changé... avant, c'était au bon vouloir de chacun…maintenant, c'est systématique »

> « Avant, on se sentait seul et aujourd'hui on se sent seul aussi »

Nous verrons en quoi finalement cette solitude exprimée par les travailleurs sociaux l'est surtout en lien avec les nouvelles modalités d'évaluation en protection de l'enfance. La place de la Protection Maternelle et Infantile (PMI) est interrogée fortement par les professionnels. La perte de la pluridisciplinarité se traduit par une évaluation solitaire, menée uniquement par un travailleur social, alors que la pratique qui prévalait jusqu'alors était celle de la co-évaluation : un travailleur social et un travailleur médico-social de la Protection Maternelle et Infantile intervenaient ensemble, dans la plupart des situations signalées, notamment celles auprès des enfants de moins de six ans[40]. Pour les professionnels interviewés, cette synergie s'est particulièrement délitée depuis la mise en œuvre de la loi. Certains ont évoqué une co-évaluation déterminée en fonction de l'âge pour l'enfant : lorsque ce dernier a atteint les trois ans, la Protection Maternelle et Infantile n'intervient plus dans ce cadre. Cette nouvelle disposition mise en place par l'institution est source de débat :

> « Toutes les personnes qui connaissent la situation de l'évaluation présentes, cela n'existe plus... le croisement des regards s'est perdu… »

> « Avant, on avait ordre d'y aller à deux. On peut observer une chose, c'est que c'est différent maintenant. Pour rentrer dans le délai, on y va seul. On devrait être plus performant mais il faudrait revoir certaines choses… » [la question des délais raccourcis est évoquée ici comme un obstacle à la pluridisciplinarité : la

[40] Selon l'article L.2112-2 du Code de la Santé Publique, le Président du Conseil général a pour mission d'organiser des consultations et des actions de prévention médico-sociale en faveur des enfants de moins de six ans ainsi que l'établissement d'un bilan de santé pour les enfants âgés de trois à quatre ans, notamment en école maternelle. Et, en outre, le Conseil général doit participer aux actions de prévention et de prise en charge des mineurs en danger ou qui risquent de l'être dans les conditions prévues au sixième alinéa de l'article L.221-1 et aux articles L.22—1 à L.226-11, L.523-1 et L.523-2 du code de l'action sociale et des familles. C'est à ce titre que beaucoup de départements ont organisé la participation des équipes de protection maternelle et infantile à la mission d'évaluation en protection de l'enfance, pour les enfants âgés de moins de six ans.

© 2014 Tous droits réservés.

> conjonction des plages d'agendas disponibles des travailleurs sociaux et médico-sociaux étant trop complexe à réaliser dans un temps donné]
>
> « Dans la loi, ils disent qu'il faut de la pluridisciplinarité, mais il y en a encore moins depuis la loi »
>
> « Avant c'était au coup par coup, avant non... quand il y avait des soucis de santé... maintenant cela l'est moins, car il y a des soucis de personnel et si on est associé à la PMI j'ai quand même l'impression que c'est l'AS de secteur qui porte le signalement…. « On est moteur dans l'évaluation »

Ce nouveau mode d'évaluation en protection de l'enfance soumet les professionnels à une intervention solitaire, tout en maintenant la « collégialité » en matière de décision, où la Protection Maternelle et Infantile conserve dès lors toute sa place :

> « La loi est respectée mais on [les cadres de proximité] n'a pas vu la famille. On cogite. Au maximum. En fait, on a une pluridisciplinarité dans le contrôle mais pas dans la rencontre avec la famille… »
>
> « La pluridisciplinarité, c'est que des cadres qui n'ont jamais vu les familles »

Les travailleurs sociaux interrogent ces nouvelles modalités de « pluridisciplinarité décisionnelle » élaborées par leur institution. Le cadre de l'évaluation s'est transformé, laissant les professionnels seuls dans l'intervention auprès des familles. La pluridisciplinarité de terrain s'est déplacée au niveau décisionnel, ce qui développe chez certains un sentiment d'insécurité dans les actes opératoires déployés.

III.2. Une évaluation à risques en protection de l'enfance

Les professionnels interviewés disent se sentir insécurisés par ce nouveau rapport à l'action d'évaluation. Certains soulignent leur étonnement à ce qu'aucune proposition du questionnaire ne traite, par ailleurs, cet aspect. Ils estiment qu'être en binôme lors de l'évaluation d'une situation sociale freine les risques, à la fois pour eux même, en termes de sécurité physique et pour les enfants, affirmant qu'un double regard sur une situation vaut mieux qu'un seul. Un extrait repris d'un entretien collectif illustre parfaitement cette revendication régulièrement posée :

> « On a toujours compté sur l'idée d'être à deux mais la tendance institutionnelle est celle de traiter seul les IP. On considère que pour la sécurité c'est mieux en cas de mouvement hostile… cela permet de se répartir l'hostilité... Cela partage un peu le regard, cela croise les regards selon les formations… Pour nous, quand on évalue les situations et qu'il y a danger, on est protégé par rien… on est dans la situation des travailleurs sociaux pour qui le danger est pour nous. L'adhésion en fait, c'est le moment de tous les dangers »

Les entretiens collectifs ont donc été le moment pour les professionnels d'exposer à leurs pairs leurs inquiétudes, certains allant jusqu'à exprimer le souhait de privilégier les

© 2014 Tous droits réservés.

interventions en binôme : *« Moi, si je pouvais prendre toutes les évaluations où la PMI intervient, je vous le dis, ah ouais, je les prendrais toutes et je vous laisserai les autres !!… ».* La perte de pluridisciplinarité exprimée est, par ailleurs, aggravée par le difficile rapport de travail qu'entretiennent les travailleurs sociaux avec les membres de la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes. Nous allons à présent aborder les motifs exprimés de ces difficultés.

IV. La cellule : organe décisif ou boîte à lettres ?

La cellule a la charge de centraliser l'ensemble des informations préoccupantes, comme le précise le guide édité par le Ministère de la Solidarité en 2007, consacré à l'accompagnement de la mise en œuvre de la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes. Il est prévu un rôle de « conseil » de la cellule en ces termes :

> Il est souhaitable que toutes les personnes qui participent au dispositif de protection de l'enfance puissent s'adresser à la cellule départementale pour avis et conseil lorsqu'elles sont dans le questionnement et le doute à propos de la situation d'un mineur. À cet égard, il est recommandé que chaque cellule départementale se dote d'un numéro d'appel à leur disposition (utilisable en cas de besoin par les personnels de l'éducation, de santé, les services de police et de gendarmerie, les services municipaux, les associations) (Ministère de la Solidarité, 2007, p12).

Les travailleurs sociaux reconnaissent sans hésiter que ce dispositif de « centralisation des informations préoccupantes » est une amélioration notable du système de protection de l'enfance. Par contre, ils ne sont pas satisfaits du rôle de « conseil » de cette dernière. Ils l'estiment inexistant et ceci renforce leur discours sur l'abandon institutionnel auquel ils sont confrontés, de par leur lien direct et solitaire aux familles. Nous les avons interrogé sur les effets de la cellule sur leur activité, soit sur la dimension opérationnelle de leurs rapports de travail à travers la question n°6 et relativement à trois propositions ciblées définies à priori.

6. Selon vous, la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes permet de :

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
Centraliser toutes les informations préoccupantes								
Etre l'interface entre les divers acteurs								
Apporter avis et conseils aux professionnels								
Veiller à la réalisation des évaluations sociales								
Etre informé du traitement réalisé par la justice								
Transmettre des données fiables aux observatoires de protection de l'enfance								

Ces propositions relevant de la dimension opératoire des rapports de travail sont les suivantes :

- ✓ Apporter avis et conseils aux professionnels (*avis*)
- ✓ Etre informé du traitement réalisé par la justice (*justice*)
- ✓ Veiller à la réalisation des évaluations sociales (*veille*) »

© 2014 Tous droits réservés.

En voici leurs résultats sur la base du tri à plat :

Tableau 17 : Tri à plat - Le dispositif à la lumière des évolutions de la dimension opératoire des rapports de travail

Tri en série de la collection {DO_Rep_C}

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*avis	56	32%	40	23%	26	15%	20	11%	18	10%	6	3%	6	3%	3	2%	175
*justice	19	11%	21	12%	22	13%	34	19%	24	14%	20	11%	19	11%	16	9%	175
*veille	7	4%	6	3%	8	5%	15	9%	18	10%	35	20%	49	28%	37	21%	175

IV.1. La cellule et son rôle d'avis et de conseils auprès des professionnels

Les professionnels se représentent le dispositif comme ne leur apportant pas ou peu les conseils attendus (valeur médiane 2,5 sur l'échelle de 1 à 8). Cette valeur est rejetée par les professionnels alors qu'il s'agissait d'un objectif inscrit dans le guide du ministère qui accompagnait la loi sur la réforme de la protection de l'enfance : la centralisation du dispositif devait s'accompagner d'un soutien des professionnels pour agir en cohérence sur les territoires afin d'envisager un traitement équitable des situations sur l'ensemble du département.

Dans les entretiens collectifs, les travailleurs sociaux reviennent sur cette thématique avec insistance. Pour ces derniers, ce nouveau dispositif est considéré comme « une nouvelle hiérarchie » imposée aux professionnels, dont ils n'identifient pas la plus-value. De plus, ils ne se sentent pas considérés par cette cellule et n'en reconnaissent que peu la compétence de ses membres :

> « Cela n'a jamais été aussi hiérarchisé avant que la cellule n'existe… avant on était sur un échange avec l'ASE... maintenant, ils ne savent pas qui on est… »

> « On a parfois l'impression de ne pas être entendus. Les niveaux d'analyse et d'investigation sont différents »

> « La cellule, elle ne répond pas. Ce sont trois juristes complètement débordés… toutes les 3 semaines ils font redescendre les informations… elle ne sait pas qui je suis... je suis un outil du CG (Conseil général) pour évaluer cela » [Lorsque le professionnel utilise le « elle » dans cette phrase, elle fait référence à un des professionnels de la cellule].

Les liens entre les professionnels chargés de mener les évaluations et les membres de la cellule sont décrits comme tels :

> « C'est le bras de fer... Il n'y a pas de terrain d'entente »

> « La cellule, cela aurait pu être un organe plus proche mais on est très loin… les relations avec la cellule sont très complexes… C'est une chose qui ne marche pas »

© 2014 Tous droits réservés.

Ce regard s'explique par l'organisation du travail mise en place avec ce dispositif et la place prise par ce dernier dans la procédure d'évaluation :

> « Il y a des liens directs parfois avec la cellule mais la plupart du temps, il y a une synthèse de l'évaluation avec une orientation propre de la cellule. Cela correspond à ce qu'on a demandé, sauf que parfois on n'a pas de retour. Mais on ne dit rien car on a intériorisé le système »

> « Parfois, on a des retours, on nous demande une évaluation plus fine, plus adéquate. Sauf que dans le cadre de la séparation d'un couple, on n'a pas de rôle à jouer... sauf quand il y a danger… »

> « La cellule ne suit pas forcément la proposition ou va à l'encontre de la proposition. Même parfois aussi c'est le cas du juge »

Lorsque les professionnels s'attardent sur l'origine de cette difficulté relationnelle, ils y voient deux aspects : la formation des membres (qui sont souvent des professionnels administratifs) de la cellule :

> « Pour certains, la cellule, les enfants, le territoire, ce n'est pas une affaire de personnes ayant été travailleurs sociaux… C'est parfois bénéfique mais parfois cela peut heurter »

Et le cadre institutionnel intériorisé :

> « Personne ne contacte la responsable de la cellule… maintenant, on a plus le droit, c'est protocolaire… mais moi je m'y autorise »

> « Faut s'autoriser, par mail elle répond aux questions… »

La pratique professionnelle individuelle joue un grand rôle dans ce système puisque les niveaux d'adhésions à ces trois propositions ne sont pas corrélées au Département d'appartenance ou encore au lieu d'exercice professionnel. Les professionnels n'adhèrent pas à ces propositions en fonction de l'organisation spécifique de la cellule mise en place sur leur département. Leurs propres représentations semblent donc à l'origine de ces perceptions. Ce que les professionnels nomment une « nouvelle hiérarchie » complexifie selon eux le système, par l'absence de fluidité constatée entre les informations descendantes et ascendantes. D'ailleurs, elle est vécue sous deux angles : elle est soit décrite comme une boîte aux lettres : *« Très réellement, la cellule, c'est une boîte aux lettres mais c'est tout, il n'y a pas de positionnement… »,* soit comme un organe décisif : *« L'organisation de la cellule se fait en fonction du rapport, parce que la cellule décide de la décision finale ».* Néanmoins, que celle-ci soit considérée comme actrice du dispositif ou simple boîte aux lettres, la cellule éloigne les travailleurs sociaux des partenaires « justice » avec lesquels ils travaillaient directement jusqu'à présent. C'est elle qui fait désormais le lien avec les instances judiciaires pour tout signalement de situation d'enfant en risque de danger ou en danger : *« Avant, on était en lien direct avec les greffiers sur les situations et là, actuellement, ce sont des remontées à la cellule, à l'Aide Sociale à l'Enfance… en gros on disparaît quoi… ».* Plus que détentrice d'un rôle d'aide et de conseils, elle s'impose aux professionnels telle une nouvelle hiérarchie, qui

© 2014 Tous droits réservés.

les prive de partenaires précieux qui concourraient à leur diagnostic et qui leur garantissaient, a contrario, des échanges professionnels au sujet des situations d'enfants en danger rencontrées ; échanges qu'ils estiment désormais limités par cette « pluridisciplinarité moderne » organisée.

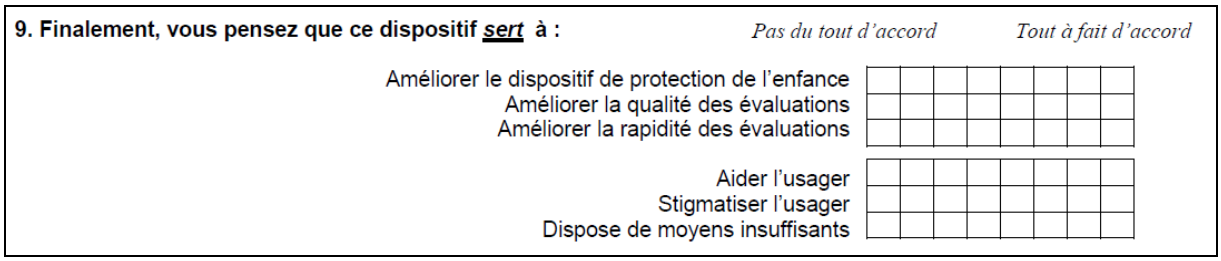
IV.2. La cellule, les travailleurs sociaux et les acteurs judiciaires : trois mondes scindés

La mise en place d'une cellule départementale recueillant les informations préoccupantes, pour un partenariat optimum avec les acteurs, notamment ceux du monde judiciaire est apparue utile au législateur. Elle avait aussi pour vocation d'éviter la déperdition des informations. Nous aurions donc pu penser que cette nouvelle cellule, malgré ses limites ou dysfonctionnements relevés par les travailleurs sociaux, serait perçue comme la garantie d'un retour plus performant des suites données aux évaluations et aux signalements en protection de l'enfance par le système judiciaire. En effet, le désengorgement des tribunaux opéré par la subsidiarité départementale en matière de protection de l'enfance laissait planer l'idée d'un partenariat renforcé. Cependant, la proposition du questionnaire : « Le dispositif de cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes a permis d'être informé du traitement réalisé par la justice » obtient le score médian de 4,5. Les travailleurs sociaux sont donc nuancés sur cette avancée législative. Soulignons ici que cet item est corrélé significativement à la ville ou au département de référence de l'acteur interviewé : ceci est cohérent en termes d'analyse, les juridictions ayant leur fonctionnement propre, des différences peuvent être notables selon ces dernières. Il peut s'agir d'une volonté individuelle, collective, organisationnelle et/ou politique (des membres) des cellules selon le département de rattachement du professionnel. Toujours est-il que cet objectif premier de déjudiciarisation de la loi sur la réforme de la protection de l'enfance ne semble pas, selon les professionnels, avoir eu le résultat escompté d'une coordination plus large entre le monde judiciaire, l'institution (par le biais de la cellule) et le travailleur social lui-même, chargé de mener cette évaluation dans le cadre de la protection de l'enfance. La perception d'un délitement dans le partenariat avec les acteurs n'en est que plus augmentée.

V. Un nouveau modèle en émergence ?

Certains professionnels s'accordent pour dire que les procédures ont accentué la vigilance accordée aux actes effectués dans le cadre de l'évaluation de l'information préoccupante. Certains professionnels expriment l'idée d'un travail qui est axé sur des améliorations qualitatives au bénéfice des familles : *« Le travail a gagné en qualité... je suis plus vigilante dans ma manière d'intervenir auprès des gens… je suis plus proche d'eux…peut-être parce qu'on en fait beaucoup (d'évaluations)... mais j'essaye d'être bienveillante quand même ».* Quand d'autres sont plus sceptiques sur ces réels bénéfices : *« Il y a une nostalgie de l'ancien temps… on intervient dans un moment et c'est décalé par rapport aux besoins de la famille…Etre plus réactif en protection de l'enfance, finalement, quel sens cela a pour les enfants ? »* Même si ces règles et procédures semblent avoir « bouleversé » certains professionnels dans leur manière de se représenter « l'action » en protection de l'enfance, les actes d'évaluation n'ont pas été, quant à eux, spécialement bouleversés. Les professionnels sont parfois critiques, les actes parfois renforcés, mais les actes « nouveaux » sont peu nombreux. Il s'agit plus d'une sorte de « soumission » aux réorganisations, règles et procédures, qui n'impacte pas le contenu ou l'essence même de leur métier et/ou de leur mission. Finalement, les résultats obtenus à la question n°9 aux propositions suivantes :

© 2014 Tous droits réservés.



Et précisément celles définies identifiant la dimension opératoire des rapports de travail :

- ✓ Finalement, vous pensez que ce dispositif sert à améliorer le dispositif de protection de l'enfance (*amdispo*)
- ✓ Finalement, vous pensez que ce dispositif dispose de moyens insuffisants (*moinsmoyens*)

illustrent ce phénomène.

Tableau 18 : Tri à plat – La perception de la finalité du dispositif selon la dimension opératoire des rapports de travail

Tri en série de la collection {Finalité_DI}

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*amdispo	6	3%	8	5%	16	9%	35	20%	39	22%	34	19%	29	17%	8	5%	175
*moinsmoyens	19	11%	7	4%	11	6%	7	4%	12	7%	30	17%	39	22%	50	29%	175

Les travailleurs sociaux débattent l'idée, là encore, d'un dispositif qui améliore la protection de l'enfance (*amdispo*) : la valeur médiane est de 5,5 sur l'échelle de 1 à 8. Ils confirment plus largement que le dispositif est doté de moyens insuffisants (*moinsmoyens*) : la valeur médiane est de 6,5 sur l'échelle de 1 à 8. Un parallèle avec les résultats obtenus à une proposition précédente issue de la question 4, soit : « Selon vous, la loi améliore le dispositif de prévention » (*loi plus dispo*), peut être examiné :

Variable	Moyenne	Ecart-type	Médiane
Loiplusdispo	4,63	1,72	4,500

La médiane du résultat de cette proposition est également équivalente à 4,5, lorsque sa moyenne est celle de 4,63. Les professionnels estiment que la loi sur la réforme de la protection de l'enfance ne permet pas significativement d'améliorer le dispositif de « prévention » (résultat de la proposition « *loiplusdispo* »), mais notent une amélioration plus perceptible du dispositif de « protection de l'enfance ».

Cette nuance est légère mais nous proposons deux interprétations

- Si l'on considère que les professionnels n'ont pas fait la distinction entre la « prévention » et la « protection de l'enfance », nous émettons l'idée que les travailleurs sociaux adhèrent davantage à une protection de l'enfance améliorée plutôt qu'à une prévention développée. Ils distinguent donc ce qu'encourage la loi et ce que promeut la

© 2014 Tous droits réservés.

cellule en accordant plus de forces aux améliorations issues du dispositif de recueil, d'évaluation et de traitement des informations préoccupantes ;

- Si l'on considère que les professionnels font une distinction fondamentale entre « prévention » et « protection de l'enfance », ils peuvent associer la « protection de l'enfance » au système judiciaire uniquement et penser que la prévention ne passe pas uniquement par le biais de cette cellule. D'autres actions sont à construire pour affirmer une contribution de ce dispositif « aux » questions de prévention. La loi sur la réforme de la protection de l'enfance s'attachait pourtant à développer la médecine scolaire ou encore la protection « maternelle et infantile ». Toutefois, faute de moyens suffisants, cet axe de travail n'a peut-être pas été considéré sous cette forme par l'ensemble des collectivités ;

Ces analyses conduisent à un parallèle avec le résultat issu de la question n°4 : « Selon vous, la loi sur la réforme de la protection de l'enfance permet d'élargir la protection de l'enfance à la prévention » (*Loiélargie*) :

Variable	Moyenne	Ecart-type	Médiane
Loielargie	4,60	1,97	4,500

Les professionnels sont là encore partagés à l'idée que la loi sur la réforme de la protection de l'enfance élargisse la protection de l'enfance à la prévention (médiane = 4,5). Ceci vient asseoir le résultat de l'impact de la loi sur la dimension opératoire de leurs rapports de travail : la loi dans les actes quotidiens des professionnels ne semble pas trouver les axes de son déploiement. Seul le contexte de ces actes se transforme largement par des règles et procédures revisitées. Est-ce parce que nous sommes au début de sa mise en œuvre comme nous l'ont parfois signifié les professionnels ? C'est de cette expérience empirique qu'est née l'introduction de cette partie : vers un nouveau modèle en émergence ?

VI. Conclusion : une « efficacité opératoire » amorcée

Les propos recueillis des travailleurs sociaux soulignent une appréhension changeante de l'évaluation en protection de l'enfance, outil même du dispositif « cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes ». Cependant, ils n'introduisent pas de liens entre ces évolutions et leurs actes professionnels et ne s'accordent pas sur des évolutions notables de la dimension opératoire des rapports de travail. Pour les travailleurs sociaux, les seules modifications lisibles sont les procédures formalisées ou encore le contrôle renforcé organisé dans le cadre du processus d'évaluation lui-même.

Plus que le contenu des actes effectués lors de l'évaluation, tel l'acte d'écriture, auquel néanmoins ils accordent une vigilance toute particulière, ce sont les contextes de ces actes opératoires qui retiennent leur attention : c'est en ce sens que nous pouvons dire que la dimension opératoire des rapports de travail s'est quelque peu transformée. Ainsi, nous pouvons souligner que leur rapport à l'action a changé, le contexte de l'agir étant différent : collégialité ou pluridisciplinarité contrariée, sécurité de l'intervention revendiquée, ou encore impression d'une hiérarchie renforcée par la création d'un dispositif dont ils se sentent éloignés.

© 2014 Tous droits réservés.

En réponse à notre première sous-hypothèse de travail, nous considérons, tenant compte des représentations des professionnels, un « réaménagement » de la dimension opératoire des rapports de travail plus qu'une véritable transformation. Ce réaménagement est en lien avec les nouvelles règles et procédures fixées, notamment celle d'une cellule centralisée, induisant en apparence la modification d'actes professionnels pour se conformer aux règles. Nous pouvons dire que les évolutions du contexte de la « dimension opératoire des rapports de travail » n'ont pas encore atteint le contenu des actes en eux-mêmes. La nature des actes n'est que légèrement et partiellement transformée.

Nous mettons ici en perspective ce que nous avons appelé les conséquences de l'introduction du New Public Management dans les politiques publiques : cette cellule, qui traduit l'apogée de la culture de l'évaluation, réorganise les rapports de pouvoir au sein du système, à travers par exemple le sentiment d'une « nouvelle hiérarchie » et l'existence de nouvelles procédures renforçant les actes opératoires sans en modifier spécifiquement leur contenu.

En effet, les référents de l'évaluation ne sont ni pensés, ni formalisés. Finalement, nous pointons ici la résistance des agents du service public, comme le souligne Bernadette Groison, dans cette dynamique du New Public Management :

> La professionnalité […] devient systématiquement objet de défiance, étroitement encadrée, soumise à des évaluations myopes, au détriment des missions de service public et de la défense de l'intérêt général […] Le New Public Management peut avoir quelque chose de désespérant, il nous donne en même temps l'indication que tout n'est pas perdu […] Il pointe surtout la capacité de résistance des professionnels du service public, attachés à des valeur, soucieux de la qualité de leur travail et du service offert aux usagers, qui voient dans leurs métiers une incontestable force structurante et des moteurs efficaces de lutte. Et il met en lumière les possibilités de convergence, d'alliance entre les personnels et les usagers, autour de ces valeurs du service public, dans lesquelles s'enracinent les professionnalités des agents (Groison, 2011, p142).

La relation entre l'institution et le travailleur social apparaît en tension. Si ces résultats font montre d'une inquiétude des travailleurs sociaux à traduire cette efficacité dans leurs actes, nous questionnons cette « résistance » : s'agit-il réellement d'une « résistance » au nouveau mode de gestion du social ? Ou d'une traduction de cette efficacité attendue impossible par manque de référents idoines à l'évaluation pour la mise en œuvre concrète dans les pratiques professionnelles ? Une sorte de « déconnexion » est néanmoins bien visible entre les directives institutionnelles et les pratiques professionnelles. La prise de conscience collective d'une métamorphose des actes opératoires pour une efficacité aboutie du système n'est pas d'actualité : les professionnels sont très largement partagés sur l'ensemble des items auxquels nous les avons soumis. Nous allons voir maintenant si la dimension institutionnelle des rapports de travail est, pour sa part, affirmée par cette injonction à l'efficacité en protection de l'enfance.

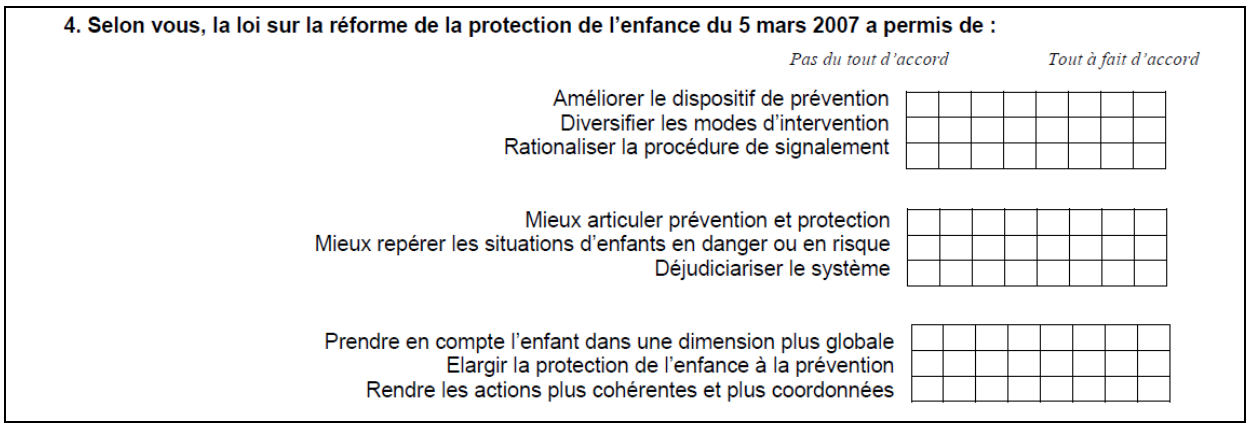
© 2014 Tous droits réservés.

CHAPITRE 7 - UNE DIMENSION INSTITUTIONNELLE MYSTIFIEE

Pour répondre à notre première sous-hypothèse de travail « L'adhésion aux dimensions institutionnelle, opératoire et symbolique des rapports de travail est modifiée par la mise en œuvre du nouveau modèle », nous avons considéré dans ce présent chapitre l'étude des mutations du champ de la dimension institutionnelle des rapports de travail.
Au regard des transformations idéologiques du système, perçues par les professionnels et déjà explicitées au chapitre 5, nous pensons que la dimension « institutionnelle » des rapports de travail, en ce qu'elle incarne le lien du professionnel à l'institution, garante du déploiement des obligations législatives, en sera particulièrement impactée.
Nous tenterons d'opérer, à travers les thématiques exposées, cette démonstration. Nous observerons les effets de la rationalisation et de la déjudiciarisation sur la relation du professionnel à son institution. Dans ce nouveau système, nous examinerons aussi la manière dont les travailleurs sociaux tentent de trouver une place, leur place vis-à-vis de l'institution. Nous verrons si des outils de facilitation de la relation tripartite : institution / usager / travailleur social existent pour une mise en œuvre efficace de la protection de l'enfance.

I. Une institution repensée autour de la rationalisation et la déjudiciarisation

La centralisation des informations préoccupantes invitait chaque institution départementale à réorganiser son système de protection de l'enfance par la création d'une cellule. En cela, la relation entre le travailleur social chargé d'évaluer une information préoccupante et son institution de référence apparaissait inévitablement transformée car dépendante d'un nouvel outil construit par l'Institution elle-même. Nous souhaitions appréhender la nature de cette évolution afin d'identifier précisément l'impact de la loi sur cette relation à l'Institution, nous avons utilisé les résultats de la question n°4 :



Et ceux précisément obtenus aux propositions identifiées comme relevant du champ de la dimension institutionnelle des rapports de travail, soient :

- la réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007 a permis d'élargir la protection de l'enfance à la prévention (*Loielargie*)
- la réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007 a permis de déjudiciariser le système (*Loidéjudiciariser*)
- la réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007 a permis de rationaliser la procédure de signalement (*Loiratio*)

© 2014 Tous droits réservés.

Les résultats des adhésions des professionnels sont les suivants :

Tableau 19 : Tri à plat - Les effets de la loi sur la dimension institutionnelle des rapports de travail

Tri en série de la collection {Loi_I}

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*Loielargie	13	7%	19	11%	20	11%	25	14%	30	17%	37	21%	24	14%	7	4%	175
*Loidéjudiciariser	11	6%	13	7%	19	11%	8	5%	27	15%	26	15%	44	25%	27	15%	175
*Loiratio	2	1%	8	5%	8	5%	20	11%	18	10%	59	34%	40	23%	20	11%	175

Ces objectifs ciblés étaient tous inscrits dans la loi, tels des vecteurs de changement à mettre en œuvre et définis par le législateur. Néanmoins, ces visées sont discutées par les acteurs interviewés :

- Les travailleurs sociaux sont partagés sur le fait que la réforme de la protection de l'enfance a élargi la thématique de la protection de l'enfance à celle de la prévention (valeur médiane 4,5 sur l'échelle de 1 à 8). Ceci n'est d'ailleurs pas corrélé au lieu d'exercice professionnel et participe de l'idée de l'influence d'autres facteurs sur cette adhésion.

- La déjudiciarisation du système voulue par la loi est, quant à elle, davantage reconnue (valeur médiane 5,5 sur l'échelle de 1 à 8) mais également discutée.

Pourtant, ce dernier item aurait dû être plébiscité, tant le Conseil général doit agir depuis 2007 en subsidiarité pour désengorger le système judiciaire. C'était l'un des objectifs phares de la réforme. En ce sens, la contractualisation avec les familles de mesures éducatives est devenue un enjeu majeur ayant une double conséquence : une action et/ou des interventions des professionnels dans des situations familiales autrefois traitées sous mandat judiciaire ou le prolongement de mesures dites sociales ou administratives, liées à la continuité de l'adhésion des parents ; que celle-ci soit d'ailleurs réelle ou superficielle, comme s'en plaignent les travailleurs sociaux. Fadila Chourfi (2010) fait le lien entre cette idée du législateur de déjudiciariser le système et l'abus constaté des recours aux instances judiciaires :

> La complexification des difficultés familiales inciterait les travailleurs sociaux à recourir massivement au juge des enfants or cette judiciarisation croissante aurait des effets pervers provoquant l'accentuation des phénomènes de méfiance à l'égard des travailleurs sociaux et l'engorgement des tribunaux, par l'augmentation des délais de traitement (Chourfi, 2010).

La déjudiciarisation avait vocation à répondre à ces écueils. Les professionnels sont d'ailleurs clairvoyants sur ce qui a prévalu cette exigence législative : *« Déjudiciariser, c'est limiter l'engorgement des tribunaux… car à un moment donné, on judiciarisait beaucoup, on a abusé… »*, mais ils s'interrogent aujourd'hui sur les limites de celle-ci : *« Jusqu'où va-t-on dans l'adhésion de la famille ? Et qu'en est-il du bien-être de l'enfant ? »*. Pour certains, les nouvelles dispositions impliquent une tolérance extrême au danger que peuvent faire subir, à un moment donné de leur vie, des parents à leurs enfants. Les travailleurs sociaux disent avoir désormais le devoir professionnel de « *tout tenter* » avant d'en arriver à un signalement de la

© 2014 Tous droits réservés.

situation aux instances judiciaires. Les travailleurs sociaux se demandent *« A quel prix pour les enfants doit-on entrer dans ce système ? »,* tant ils estiment la protection des enfants remise en cause dans ce cadre. De plus, ils pensent que les organisations de service pour assurer le suivi des mesures dites « préventives » ou « éducatives » sont parfois peu performantes, ou se font au détriment de la famille : les listes d'attente pour l'exercice de mesures sociales s'accroissent et, selon les interviewés, ne sont pas toujours prises en compte par les services de prévention désignés, faute de moyens suffisants. Nous verrons si des spécificités territoriales sont marquées ou si cette adhésion des professionnels au principe de déjudiciarisation de la loi dépend de déterminants plus spécifiques, liés aux profils des interviewés.

- La loi rationalise la procédure de signalement (valeur médiane 6,5 sur l'échelle de 1 à 8), dans le sens où elle instaure une centralisation des informations préoccupantes, de leur traitement et de leur évaluation. En créant une cellule, la loi a contribué à rationaliser la procédure de signalement, ce que les professionnels reconnaissent ici dans leurs adhésions.

La loi sur la réforme de la protection de l'enfance admet une transformation de la relation du professionnel à son institution, notamment par la rationalisation de la procédure de signalement, modifiant le cadre et l'organisation des services. La déjudiciarisation est davantage discutée, toutefois, elle s'impose pour les professionnels dans les entretiens collectifs comme un élément fondamental ayant bouleversé le système par ses conséquences sur la relation du professionnel à son institution. Nous allons à présent tenter de cerner plus finement son impact à travers les objectifs ciblés de rationalisation et de déjudiciarisation.

II. Un cadre et des valeurs matérialisés pour une « efficacité institutionnelle »

II.1. La rationalisation au service d'une nouvelle légitimité

Cette ambition de « rationalisation » s'est traduite, selon les travailleurs sociaux, par la refonte de leur « cadre » de travail. Elle a mécaniquement engendré de nouvelles bases dans leur quotidien : *« La modification, c'est le cadre. Un cadre d'intervention a été posé », « C'est surtout le cadre qui fait preuve de plus de rigidité que l'usager qui est concerné »*. Les professionnels voient, dans cette logique de « *rationalisation de la procédure de signalement* » une nouvelle manière d'agir en collectif, autour d'une cause désormais commune qu'ils nomment l'accroissement de *« leur légitimité »* :

> « Pour l'extérieur, on a plus [dans le sens +] de légitimité, pour les familles, on fait partie d'un ensemble… »
>
> « Il y a plus [dans le sens +] de légitimité à intervenir »
>
> « Cela permet de mieux se situer, à l'extérieur, ça va… mais avec la cellule… ce n'est pas pareil ».

Cette légitimité revendiquée prend sa source dans la rationalisation de la procédure, autorisée par la création de la cellule.

© 2014 Tous droits réservés.

Finalement, l'exigence d'efficacité en protection de l'enfance se traduit par une recomposition de la légitimité des professionnels, telle que François Dubet la décrit dans *Le déclin de l'institution* :

> Dans tous les cas cette professionnalisation opère un déplacement de la légitimité, car la légitimité en valeur, celle qui repose sur le caractère « sacré » de l'institution cède le pas devant une légitimité rationnelle, fondée sur l'efficacité du travail accompli et sur les compétences estampillées par des procédures légales. Et comme cette efficacité est souvent le produit d'un travail collectif, il en résulte un transfert des arguments de légitimation ; ils passent d'un registre vocationnel et individuel à un registre technique et collectif. Il ne suffit plus d'accomplir une vocation et de respecter les règles dites ou non de la déontologie pour être un bon professionnel travaillant dans une bonne organisation, il faut aussi que des procédures d'évaluation et de contrôle démontrent l'efficacité du travail accompli. (Dubet, 2002).

La légitimité évolue dans ce nouveau paradigme en protection de l'enfance. Fondamentalement, elle reste attachée à la professionnalité de l'acteur social, même si elle en implique son remaniement. A contrario et tel que nous aurions pu l'imaginer, cette rationalisation ne fait pas écho aux tâches effectuées par ces derniers : les actes opératoires n'apparaissent pas transformés, comme nous l'avons largement évoqué dans le chapitre précédent. Cette rationalisation passe par un cadre : la cellule, dont nous allons à présent étudier l'impact sur le professionnel de la protection de l'enfance.

II.2. La centralisation des informations : une directive reconnue et expérimentée

Dans le questionnaire, nous avons interrogé les professionnels sur les mutations de la dimension institutionnelle des rapports de travail dans le cadre de ce nouveau dispositif qu'est la cellule :

6. Selon vous, la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes permet de :

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
Centraliser toutes les informations préoccupantes								
Etre l'interface entre les divers acteurs								
Apporter avis et conseils aux professionnels								
Veiller à la réalisation des évaluations sociales								
Etre informé du traitement réalisé par la justice								
Transmettre des données fiables aux observatoires de protection de l'enfance								

Et précisément à l'aide des propositions suivantes :

- Etre l'interface entre les divers acteurs (*interface*) ;
- Transmettre des données fiables aux observatoires de protection de l'enfance (*observatoire*) ;
- Centraliser toutes les informations préoccupantes (*centralise*).

qui traduisent la nature des évolutions constatées en ce champ de l' « efficacité institutionnelle ».

© 2014 Tous droits réservés.

Les résultats obtenus sont les suivants :

Tableau 20 : Tri à plat - Les effets du dispositif sur la dimension institutionnelle des rapports de travail

Tri en série de la collection {DI_Rep_C}

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*interface	10	6%	10	6%	19	11%	20	11%	32	18%	36	21%	26	15%	22	13%	175
*observatoire	3	2%	10	6%	10	6%	22	13%	21	12%	46	26%	39	22%	24	14%	175
*centralise	1	1%	2	1%	2	1%	4	2%	6	3%	18	10%	54	31%	88	50%	175

Pour les travailleurs sociaux, la cellule apparaît comme un outil :

- Dont le rôle d'interface avec les acteurs est discuté (valeur médiane 5,5 sur l'échelle de 1 à 8).

Les travailleurs sociaux, lors des entretiens collectifs, émettent le regret du peu d'échanges entre la cellule, les acteurs et eux-mêmes. Le résultat présenté ici confirme les divergences des professionnels autour du rôle d'avis et de conseils de la cellule, dont la discussion a été exposée antérieurement ;

- Dont le rôle de transmission de données fiables aux observatoires (valeur médiane 5,5 sur l'échelle de 1 à 8) est là aussi discuté. Ce rôle n'a été aucunement abordé lors des entretiens collectifs.

La méconnaissance des travailleurs sociaux du lien existant entre leur activité et les données collectées par la cellule et transmises aux observatoires afin d'en rendre compte peut être l'explication d'un tel résultat. Nous n'avons cependant pas les moyens de vérifier cette supposition. Un désir accru de lisibilité du travail mené est revendiqué par les travailleurs sociaux : ils disent *« ne pas voir à quoi servent toutes leurs statistiques »*. Les professionnels discutent donc à la fois le rôle d'interface de la cellule mais aussi celui de sa mission de « réceptacle efficace » des informations relevant du suivi des enfants évalués ;

- Qui centralise toutes les informations préoccupantes (valeur médiane 7,5 sur l'échelle de 1 à 8), tel que le prévoyait la loi sur la réforme de la protection de l'enfance. Les représentations des acteurs de cette réalité concordent avec l'ambition du législateur.

La « centralisation » des données organisée par ce nouveau dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes a bouleversé le cadre de l'intervention. Cette mutation du système, visible par les professionnels, engendre cependant de nombreuses critiques. Les travailleurs sociaux décrivent une cellule parfois inadaptée au regard de son rôle et de la nature de ses membres, comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, mais reconnaissent son utilité pour une grande réactivité des professionnels et un meilleur repérage des enfants en danger ou en risque de danger.
Ces résultats médians ici constatés confirment un impact de la « cellule » sur les relations du professionnel à son institution, davantage que sur les relations du professionnel à son action

© 2014 Tous droits réservés.

lorsqu'on compare les niveaux d'adhésions aux items relevant de ces deux champs sur cette question n°6. La conformité de la nouvelle organisation à la loi sur la réforme de la protection de l'enfance semble atteinte tant la mutation du lien entre le professionnel et son institution est sensible et répond à l'injonction d'efficacité. Cette directive institutionnelle est concrètement reconnue par les professionnels.

III. L'impact de la déjudiciarisation

III.1. Quand l'usager devient client en protection de l'enfance

Dans ce rapport à l'institution transformé, les professionnels font état d'un impact de la déjudiciarisation qui les insécurise au quotidien et qui, selon ces derniers, n'est ni favorable à leur logique d'accompagnement, ni favorable aux familles :

> « Parfois, il y a tout un travail qui est fait où on dit que c'est trop dangereux, on fait des écrits sur cela... et on nous demande une AED [Aide Educative à Domicile, qui est une mesure éducative contractualisée avec la famille]»

> « L'autre aspect de la loi, c'est la déjudiciarisation... c'est un gros aspect… on demande à la prévention d'aller jusqu'au bout... on prend des risques …. Et on perd du temps… »

> « Tout un travail avec la famille qui devient compliqué, parce qu'on a travaillé avec la famille et puis finalement, on doit faire un retour aux familles que l'on va solliciter le judiciaire… »

Les professionnels soulignent ici l'importance de la décision de la commission pluridisciplinaire, organisée au sein de leur service et à laquelle ils sont amenés, à un moment donné, à présenter l'état des lieux des évaluations effectuées ainsi que les préconisations envisagées. Cette commission, composée de supérieurs hiérarchiques, est susceptible d'invalider les orientations proposées par les professionnels et d'imposer d'autres pistes de travail avec la famille, ce que dénoncent ici les travailleurs sociaux.
Dans ce nouveau système, les professionnels ont conscience de la « nouvelle idéologie de l'adhésion » en protection de l'enfance. Le principe d'adhésion est celui d'obtenir l'accord de la famille à toute mesure, sous forme de contractualisation administrative. Pour cela, la famille doit reconnaître les risques de danger ou le danger qu'elle fait encourir au mineur dont elle a la responsabilité et accepter les aides proposées. Les travailleurs sociaux doivent aussi évaluer les capacités des parents à reconnaître le danger et à accepter de coopérer pour l'enrayer[41]. Auparavant, lorsqu'un danger était repéré et évalué, le système judiciaire était saisi pour décider d'une mesure : si la recherche d'adhésion des parents à cette mesure judiciaire était travaillée par les magistrats (et inscrite dans le code civil), elle n'était pas primordiale dans la décision énoncée. Selon les propos des travailleurs sociaux recueillis lors des entretiens collectifs, ce passage au judiciaire avait souvent « valeur de sanction symbolique » pour les parents, déclencheur d'une prise de conscience parentale. Les professionnels sont donc soumis aujourd'hui à cette nouvelle « évaluation » en protection de

[41] Nous écartons ici les situations de graves dangers pour le mineur qui font toujours l'objet aujourd'hui de signalement au Procureur de la République.

© 2014 Tous droits réservés.

l'enfance et doivent faire montre des capacités parentales auprès de leurs supérieurs hiérarchiques. Pour eux, cette obligation les place dans une posture différente vis-à-vis de leur institution : ils ont le sentiment d'être dévalorisés et leur vocabulaire pour parler de cette obligation à « rendre compte » des capacités parentales est frappant. Ils utilisent par exemple régulièrement l'expression : *« J'ai toujours l'impression d'aller « vendre la famille »* » ou encore : *« Il faut maintenant vendre la famille, il faut travailler pour avoir une mesure » [le professionnel parle ici d'une mesure administrative]* pour parler de leur participation à ces nouvelles instances décisionnelles traitant de la suite à donner aux évaluations initiées. Au regard de cet élément et de cette impression d'aller « *vendre la famille* » qu'évoquent nombre de professionnels, nous allons voir l'impact de cette nouveauté sur leur lien à l'institution : se considèrent-ils davantage les représentants de l'usager, comme ils le prétendent ici, ou représentants de leur institution ?

III.2. Etre représentant d'une institution « réprobatrice »

La question n°12 nous a donné l'occasion d'interroger explicitement les professionnels sur la perception de leur place en protection de l'enfance : se sentent-ils davantage les représentants de leur institution ? Ou les représentants de l'usager ? Nous souhaitions cerner leurs représentations de cette place. Nous leur avons soumis à ce titre deux propositions :

- le travailleur social est le représentant de l'usager auprès de l'institution : *repusager*
- le travailleur social est le représentant de l'institution : *repinstitution*

Nous obtenons les résultats suivants :

Tableau 21 : Tri à plat – « Etre représentant » de l'institution et des usagers en protection de l'enfance, selon la population enquêtée

Tri en série de la collection {Représentants}

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*repusager	8	5%	21	12%	24	14%	26	15%	36	21%	21	12%	18	10%	21	12%	175
*reprinstitution	4	2%	6	3%	10	6%	16	9%	20	11%	38	22%	44	25%	37	21%	175

Les résultats mettent en lumière la réalité de la représentation des professionnels : ils se situent davantage dans une posture de représentant de l'institution (avec une médiane égale à 6,5) que dans une posture de représentant de l'usager (la médiane est égale à 4,5). Les professionnels discutent leur place de « représentant de l'usager » mais reconnaissent le « mandat » qui leur est octroyé en plébiscitant la proposition : « le travailleur social est le représentant de l'institution ».

Dans les entretiens collectifs, les professionnels ont fait part d'une plus grande légitimité dans leur intervention, grâce au cadre plus clair du nouveau dispositif de cellule et d'une mission d'évaluation davantage formalisée. Cette légitimité influe évidemment sur leur posture de « représentant de l'institution » puisque c'est justement cette logique du mandat qui garantit en partie la légitimité du travail social, tel que l'énonce Michel Autès :

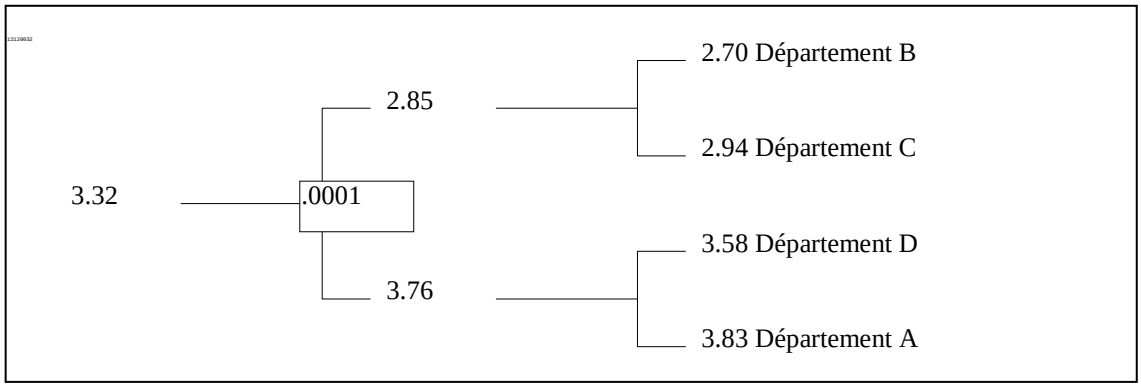
> La légitimité du travail social se construit à partir de trois types de référentiels […] la logique du mandat : le travail social est là pour garantir le fonctionnement

© 2014 Tous droits réservés.

> des institutions de la société. Il doit appliquer la loi et ses règles. [..] Le respect de l'individu et la satisfaction de ses besoins constituent donc le deuxième référentiel majeur de l'action en travail social (Autès, 1997, p380).

Cette manière de se représenter sa posture professionnelle en protection de l'enfance n'agit aucunement sur une adhésion plus ou moins forte à l'évolution de la relation à l'usager depuis la mise en œuvre de ce dispositif de protection de l'enfance. Cette posture semble détachée de tout contexte : ce qui confirme une représentation déconnectée ou étrangère à la manière dont les professionnels considèrent leur institution de référence et la manière dont ils se sentent considérés par celle-ci. Toutefois, nous repérons qu'interrogés sur la satisfaction de leurs besoins, les professionnels ont tendance à apprécier celle-ci en fonction du département auquel ils appartiennent. En effet, si nous croisons les deux variables : {département} et {besoinsts}, nous obtenons un résultat particulièrement significatif avec un test de Fisher égal à 6,94 et significatif au seuil de .001.

Représentation graphique 03 : La satisfaction des besoins de la population enquêtée selon le département de référence



Fisher (3,171) = 6,94 s.001

La représentation graphique ci-dessus est le résultat du croisement {*département*} {*besoinsts*}. Il est particulièrement significatif, au seuil de .001. Le département de référence du travailleur social influe donc sur la représentation de la satisfaction des besoins des professionnels. Les professionnels des départements B et C ont des moyennes relatives à la satisfaction des besoins moins importantes que les départements D et A. Plus que la ville d'appartenance des travailleurs sociaux (dont le croisement avec la variable de la satisfaction des besoins est ici significatif au seuil de .05) c'est donc le département de rattachement du travailleur social qui fait la différence. Les professionnels des départements B et C sont en moyenne encore moins satisfaits que ceux des départements D et A, même si la différence est légère et que cette idée de satisfaction est rejetée – quoiqu'il en soit - par les professionnels.

La légitimité considérée dépasse donc les frontières « départementales ». Cette posture du travailleur social apparaît comme une « chance » pour l'institution : elle tendrait à prouver la loyauté du professionnel à son égard, et ce même si le professionnel est parfois critique envers le système ou son institution. En effet, malgré cela, les professionnels confirment leur malaise vis-à-vis de l'institution et l'expliquent : ils pensent que leur hiérarchie fait « durer » les

© 2014 Tous droits réservés.

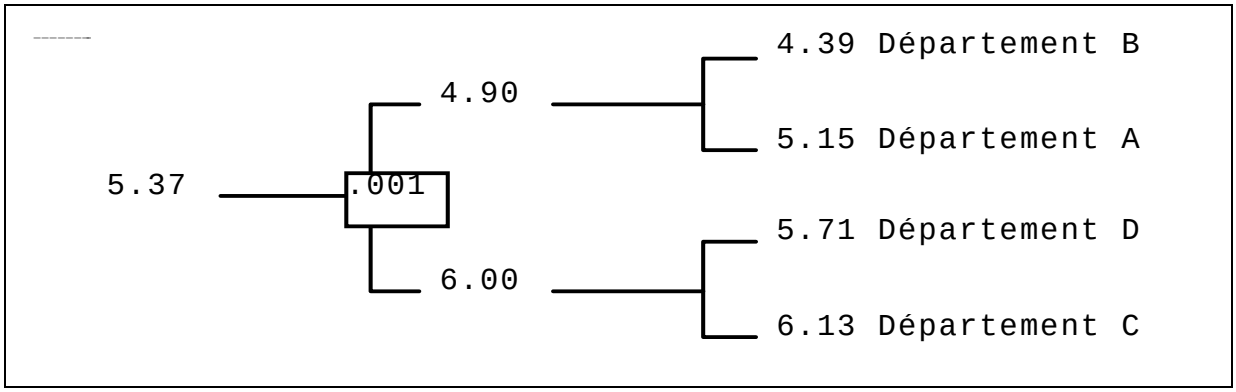
évaluations pour éviter d'être confrontée à un engorgement du système administratif, faute de moyens suffisants pour mettre en place toutes les mesures contractualisées décidées:

> « Ce nouveau dispositif a finalement entraîné l'augmentation du nombre de mesures…les services sont surbookés, on évite de passer dans le judiciaire… Avant, que la famille travaille ou pas, il y avait une mesure... il faut que la famille travaille, adhère… »

> « Nous, on a 20 mesures d'Assistance Educative à Domicile en attente depuis 1 an [mesures contractualisées avec les parents]. Ce sont plutôt des AED qui ont été demandées par les partenaires externes, type l'Education Nationale qui nous a transmis la demande et pour qui une décision d'AED a été prise »

Les professionnels vont même jusqu'à penser que le nouveau dispositif relève d'un véritable défi institutionnel, avec parfois une pression de l'institution qui viendrait presque les « censurer » dans leur proposition d'aide à la famille : *« Nous, on ne va pas se priver de demander une AED [mesure contractualisée avec la famille] lorsqu'on passe en concertation… mais on sent bien que l'AED, il ne faut pas qu'il y ait de problème… ».* Le professionnel soulève ici un paradoxe dans le fonctionnement des commissions « d'aide à la décision » : il a l'impression que pour bénéficier d'une aide, la personne doit faire montre de toutes ses capacités : « *il ne faut pas qu'il y ait de problème* », alors que paradoxalement, lorsqu'une aide est préconisée, c'est justement par souci d'aider la famille à résoudre ses difficultés. En cela, le professionnel marque le constat d'une hiérarchie qui ne souhaite pas augmenter la charge des professionnels missionnés pour exercer ces mesures. En effet, la déjudiciarisation a déjà entraîné une charge de travail conséquente et supplémentaire pour les travailleurs sociaux et ce à moyen constant, ce que reconnaissent les supérieurs hiérarchiques en protection de l'enfance. Ceci est toutefois à nuancer selon les départements visités : le croisement {département} {représentation de la loi comme déjudiciarisation du système} est significatif au seuil de .001.

Représentation graphique 04 – Les représentations de la population enquêtée sur le sentiment de déjudiciarisation suite à la loi selon les départements



F(3,171) = 5,29 s.01

© 2014 Tous droits réservés.

Les départements A et B se distinguent des départements D et C. Le sentiment de déjudiciarisation est plus élevé dans les départements D et C en valeurs moyennes. Cette nuance s'explique par le rattachement de la mission d'évaluation confiée aux professionnels selon l'organisation mise en œuvre dans les collectivités territoriales : certains départements ont fait le pari de faire de « l'évaluation des informations préoccupantes » un « service à part entière », d'autres l'ont rattaché au service déjà spécialisé de « protection de l'enfance », quand d'autres encore l'ont inclus comme une mission spécifique de l'action sociale générale et l'ont rattachée à leur « polyvalence de secteur ».

Ainsi, lorsqu'un travailleur social préconise, suite à l'évaluation sociale d'une situation d'enfant en danger ou en risque de danger, une mesure contractualisée, il doit orienter cette demande vers le service compétent. Les travailleurs sociaux estiment que la nécessité d'une mesure éducative se traite davantage au regard des moyens de la collectivité, plutôt qu'au regard de l'urgence de la situation**.** D'où cette impression « *d'aller vendre la famille* », qui se traduit différemment selon le lieu d'exercice professionnel. Les directives institutionnelles et locales ont ici toute leur importance puisqu'elles engendrent un sentiment plus ou moins nuancé d'une déjudiciarisation impactant le lien entre l'institution et le travailleur social. D'ailleurs, si certains sont inquiets de ces évolutions, d'autres avouent « jouer avec le système » pour s'en détacher, tel que nous allons à le présenter ci-après.

III.3. Déjudiciariser ou contourner les directives institutionnelles

Cette difficile adéquation entre les attentes de l'institution, ses directives et leurs mises en œuvre se traduit dans le face à face avec les familles par des postures qui s'écartent justement des attentes de l'institution. C'est ainsi que certains professionnels (excepté ceux du département B, spécialisés sur leur mission d'évaluation) font le choix de ne pas réaliser une information préoccupante lorsqu'ils rencontrent une famille en difficulté et un enfant en risque de danger. Ils préfèrent assurer eux-mêmes le suivi de ces familles, sans contractualiser une mesure éducative, qui serait dès lors exercée par d'autres collègues (lorsqu'elle est exercée). Ils justifient ce choix « hors cadre » par une connaissance des problématiques et des difficultés des familles et la nécessité de ne pas « *les abandonner* » le temps qu'une mesure « contractualisée » soit actée : *« On est obligé de signaler plus tard les situations, On a des outils intermédiaires, mais c'est une perte de temps… car on sait que la famille ne collabore pas complètement »* ou encore : *« Et il y a une telle prise en charge par le terrain que le travail est plus fort avec les familles… en fait, c'est plus efficace que les équipes d'enfance »*
Par ailleurs, certains justifient également ce choix par une anticipation d'une situation dans laquelle ils sont placés par leur institution : sans possibilité d'assurer l'ensemble des mesures contractualisées, ou par crainte d'un refus de leurs supérieurs hiérarchiques de voir une mesure éducative prononcée, les professionnels effectuent des accompagnements qui relèveraient davantage de la protection de l'enfance : *« Il y a des mesures administratives en attente depuis 6 mois et ce sont les travailleurs sociaux de terrain qui prennent en charge… »*.
Les professionnels se sentent parfois insécurisés lorsqu'ils tentent de contourner ce nouveau système, mettant en avant régulièrement la responsabilité qui leur incomberait en cas de difficulté : *« Les risques, ce sont les problèmes qui pourraient arriver dans les failles de la prévention »,* le système ayant été mis en place justement pour améliorer le repérage des enfants en danger ou en risque de danger. La question de la responsabilité est donc entière pour les professionnels et nous allons ci-après développer ce sujet.

© 2014 Tous droits réservés.

IV. Une transformation des responsabilités

Les réponses à la question n°5 mettent en évidence une évolution forte des « responsabilités » de l'institution et des travailleurs sociaux dans l'exercice quotidien de leurs missions :

5. Dans sa mise en œuvre quotidienne, elle a entraîné :

	Tout à fait faux							*Tout à fait vrai*
Une progression importante des droits des parents								
Une progression importante des droits des mineurs								
Une plus grande responsabilité pour l'institution								
Une plus grande responsabilité pour les travailleurs sociaux								

Les deux premières propositions sont discutées par les professionnels, alors que les deux autres, relatives à la responsabilité, que ce soit celle du travailleur social lui-même ou celle de l'institution, sont plébiscitées, comme nous le montrent les résultats exposés ci-dessous :

Tableau 22 : Tri à plat – La progression des droits et des responsabilités selon la population enquêtée

Tri en série de la collection {Progession}

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*Droitsmin	4	2%	6	3%	22	13%	32	18%	52	30%	34	19%	21	12%	4	2%	175
*Droitsparents	6	3%	10	6%	18	10%	29	17%	45	26%	42	24%	18	10%	7	4%	175
*ResponsabilitéINST	3	2%	3	2%	8	5%	19	11%	18	10%	58	33%	42	24%	24	14%	175
*ResponsabilitéTS	5	3%	5	3%	11	6%	16	9%	15	9%	52	30%	44	25%	27	15%	175

Les travailleurs sociaux reconnaissent la transformation des responsabilités. Ils sont sensibles à cette notion qu'ils estiment en croissance, à la fois pour l'institution et pour eux-mêmes. A contrario, les droits des familles (mineurs et parents) dans les représentations des travailleurs sociaux, n'ont pas subi pareille progression. Les professionnels consultés sont partagés sur une évolution des droits des parents et des mineurs. Différentes interprétations peuvent ici être énoncées : nous supposons, d'une part, que la loi 2002-2 de rénovation de l'action sociale et médico-sociale, qui met l'usager au cœur de tout le système en travail social, est un point de référence plus important pour le professionnel que la loi sur la réforme de la protection de l'enfance. Peut-être aussi que les travailleurs sociaux ne se sentent pas particulièrement concernés par ces évolutions. Notons que la progression du droit des mineurs est par ailleurs encore plus discutée. A contrario, les professionnels mettent en évidence une responsabilité pour l'institution et pour eux-mêmes bouleversée (valeur médiane 6,5 sur l'échelle de 1 à 8). Ces évolutions sont situées au même rang, que ce soit en termes de responsabilité plus accrue pour l'institution ou pour le travailleur social. Ces deux résultats sont déterminants dans l'analyse car la loi mettait en avant un ensemble, soit le nouveau dispositif de protection de l'enfance, qui devait prendre sens grâce à une « déjudiciarisation du système » et une responsabilité accrue de la collectivité territoriale et du Président du Conseil général, qui devenait alors chef de file de la protection de l'enfance. L'efficacité attendue de la loi sur la question des responsabilités est réputée « acquise» par les professionnels. Les entretiens collectifs confirment ces éléments : les travailleurs sociaux se sentent dorénavant plus soutenus par les supérieurs hiérarchiques dans le cadre des évaluations menées : le mandat est plus clair, la loi a posé le cadre de manière formelle. Cette responsabilité est désormais « partagée ». Elle atteint d'ailleurs son paroxysme pour les travailleurs sociaux par la

© 2014 Tous droits réservés.

signature apposée des hiérarchiques sur les rapports d'évaluation qui actent les préconisations pour la famille. Cette pratique nouvelle est appréciée des professionnels dans les départements visités et promeut cette évolution des responsabilités constatée. Certains pensent toutefois que ce partage des responsabilités n'est que « symbolique » et n'aurait pas d'impact en cas de situation d'enfant en danger non repérée ou « mal évaluée » : le président du Conseil général a été désigné chef de file de la protection de l'enfance, mais, *« quelles seraient les responsabilités réellement « partagées » en cas de difficulté ? »*. C'est la principale question des travailleurs sociaux émise sous le sceau de la thématique des responsabilités. Les entretiens collectifs viennent donner sens à ces adhésions, en soulevant les inquiétudes et constats principaux émis par les professionnels, décrits ci-après.

IV.1. Des travailleurs sociaux soucieux de leurs responsabilités

Lors des entretiens collectifs, la responsabilité de « l'acte d'évaluer » qui incombe aux professionnels dans le processus d'évaluation est particulièrement abordée.
Des inquiétudes relatives aux pratiques mises en œuvre et/ou portées par l'institution sont régulièrement évoquées, comme :

- ✓ la « peur » d'avoir « *mal jugé* » une situation d'enfant en danger : *« Je me dis toujours que peut-être je n'ai pas vu... que peut-être je suis passée à côté... c'est très déstabilisant » ;*

- ✓ une évaluation désormais réalisée sans le regard des pairs : *« La responsabilité aujourd'hui, c'est d'être parfois seul à traiter... Avant il fallait qu'on soit deux, … Cela est la « mode » d'être seul…. »* qui accentue la crainte du « mal juger » ;

- ✓ une organisation parfois non optimale qui autorise des travailleurs sociaux ayant une connaissance presque « intime » des familles à effectuer des évaluations d'informations préoccupantes ; alors que ces même travailleurs sociaux interviennent depuis nombre d'années au domicile de ces familles ciblées, sans jamais avoir repéré un seul danger ou un risque de danger pour l'enfant :

> « Ce sont les travailleurs sociaux du secteur […] qui s'occupent des évaluations, mais cela arrive que cela ne soit pas le cas... c'est pareil pour le recueil… c'est l'AS [Assistante Sociale] du secteur qui va traiter… Si on trouve cela bien ? On n'a pas assez de temps pour réfléchir…sur les pratiques d'évaluation au quotidien….mais cela permet de gérer le flux…. »

Responsabilité et insécurité des professionnels sont des mots associés pour les interviewés : acteurs de première ligne, confrontés aux familles et au devenir des enfants, les travailleurs sociaux ont conscience de leur responsabilité et celle-ci est prégnante dans le discours. Elle est éprouvée comme croissante depuis la mise en œuvre du dispositif de cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes, par un délai d'évaluation raccourci et de nouvelles modalités de la procédure d'évaluation en protection de l'enfance.
En ce sens, les travailleurs sociaux interrogent les modes de rencontre avec les usagers et les choix désormais réalisés par l'institution dans un souci de « rationalisation » de la procédure. Mais au-delà de la procédure d'évaluation, c'est une autre responsabilité, plus « sourde », qui est déplorée et liée, selon les professionnels, au principe de déjudiciarisation : la non

© 2014 Tous droits réservés.

possibilité de saisir les services judiciaires et la primauté accordée au principe d'adhésion. Certains professionnels estiment que le refus des hiérarchiques à transmettre aux instances judiciaires afin de répondre à l'injonction de déjudiciarisation aggrave leurs responsabilités professionnelles :

> « Plus que le questionnement de nos pratiques, c'est une plus grande responsabilité... à cause de la saisine du judiciaire qui est tardive et du travail voire… par l'absence de saisine au motif que l'usager vient six fois sur sept….» [Le professionnel évoque l'évaluation du principe d'adhésion des parents à la mesure : il indique que l'usager est venu à six rencontres sur les sept proposées et qu'en ce sens, l'adhésion est considérée comme effective, quel que soit le contenu de l'évaluation et la situation de « danger » repérée].

> « L'efficacité, on va nous dire : « Qu'est-ce que vous avez fait ? » mais parfois, on a saisi, mais cela n'a pas été suivi ! Donc, il faut qu'on fasse des statistiques… cela questionne nos pratiques… »

Lorsqu'ils avouent biaiser ce système en contournant les directives institutionnelles, comme nous l'avons vu précédemment, ils s'estiment là aussi confrontés à une responsabilité plus accrue. Le fait de ne pas traduire les difficultés d'une famille en une information préoccupante pour éviter à celle-ci d'intégrer ce système les expose particulièrement en cas de danger pour l'enfant. L'absence de consensus autour de la définition du « risque de danger » est un élément sur lequel ils s'appuient pour justifier cette pratique. S'ils ne reconnaissent pas la quelconque dangerosité pour les enfants concernés, ils se jugent toutefois en porte-à-faux avec leur institution et cette situation semble les contrarier. Cette « résistance » déclarée au système a incontestablement ses effets pervers. D'autres professionnels encore s'inquiètent du niveau de leur responsabilité dans le cas de situations pour lesquelles l'évaluation effectuée a conclu à la mise en œuvre d'une mesure éducative et/ou sociale, non exercée faute de moyens accordés par l'institution. Pendant ce laps de temps, les professionnels se posent une question : à qui échoit dès lors la responsabilité en cas de danger pour l'enfant ?
Retenons la phrase suivante qui traduit la « responsabilité » nouvelle en protection de l'enfance : *« Finalement, on doit être continuellement en veille sur les situations... et en attente. En attente et en veille »*. Cet effet est néanmoins atténué par cette « responsabilité » qu'ils concèdent désormais « partagée » avec leur institution de référence.

IV.2. Un partage des responsabilités affirmé

Sous cet angle du partage des responsabilités, les professionnels interviewés sont unanimes pour dire que le dispositif clarifie les responsabilités de chacun par une procédure et une hiérarchie identifiées :

> « Il y a plus d'étapes... et tu partages ta responsabilité »

> « Humainement, on sait qu'il y a partage et on sait quand l'écrit part, il est passé par Valérie [la responsable du service] »

© 2014 Tous droits réservés.

> « Cela permet que la hiérarchie soit à la fois dans le soutien et dans le lien hiérarchique, c'est donc plus partagé avec la hiérarchie en termes de responsabilité »

> « Que ce soit le responsable qui porte le mandat est une obligation… avant, pour eux, c'était différent… c'était au bon vouloir... nous on était là plus pour subir... maintenant cela a modéré notre responsabilité... »

Ce qui ressort également de cette thématique de la responsabilité partagée avec l'institution, c'est la place que prennent les cadres de proximité dans ces institutions que sont les collectivités territoriales : de quelle marge de manœuvre dispose finalement le chef de service ou encore la direction en charge de ces équipes ayant pour mission l'évaluation en protection de l'enfance ?

> « Je pense que ce n'est pas la responsable, il y a un cadre posé… alors qu'avant, il n'y en avait pas. Il y avait des échanges… Est-ce que cela rend le travail plus efficace auprès de l'usager ? Quand on en a besoin, oui, peut-être »
> « En 2007, oui, ça a changé un peu…, mais c'est peut-être parce que c'est le moment où le cadre est arrivé en poste... Finalement, c'est peut-être aussi les pratiques du manager qui changent les choses… »

Certains hésitent sur l'origine de cette responsabilité désormais partagée : conséquence d'un contrôle plus affirmé et donc d'une implication professionnelle plus importante des cadres de la protection de l'enfance ? Ou responsabilité partagée imposée par l'institution ? Il s'agit là d'une vraie problématique que nous retrouvons dans l'analyse de l'impact du New Public Management dans la sphère de l'Education et que nous transposons sans difficulté au travail social. En l'occurrence, dans *La nouvelle école capitaliste* (2011), Laval, Vergne et al, parlent d'une révolution managériale des établissements scolaires, qui renouvelle les rapports de forces entre groupes sociaux. La nouvelle organisation de la protection de l'enfance s'inscrit entre deux tendances : à la fois une centralisation (par un dispositif centralisateur, départemental) et une décentralisation (par la gestion des situations entérinées par chaque territoire), qui réaménagent les rapports managériaux. Dans ce contexte, les rapports de pouvoir et de responsabilité se réorganisent en fonction de ce management inhérent aux services décentralisés. Les auteurs rompent avec la pensée d'une école publique agressée par une marchandisation qui viendrait de l'extérieur, en accordant toute la place au pouvoir des managers dans la traduction de cette marchandisation. Pour reprendre cette logique, le travail social n'apparaît pas seulement impacté (nous y préférons ce terme plutôt que celui « d'agressé » utilisé par les auteurs) par une « marchandisation » du social, mais également par des facteurs internes, qui peuvent être ceux du management de proximité et des nouvelles formes que prend celui-ci.

Ce « capitalisme » dans la gestion du social, pour reprendre l'expression de Laval, Vergne et al, vient signifier que seules les mouvances législatives et institutionnelles ne peuvent expliquer les transformations en travail social. La manière dont chaque individu va s'approprier les nouvelles directives et l'idéologie qui les soutient - et la décliner de sa propre initiative - impacte tout autant ce champ. Ce constat posé autour de la « responsabilité partagée » dans la recherche, tend à renforcer l'idée que seule l'exigence d'efficacité ne peut influer sur la logique de transformation du travail social et qu'en l'occurrence, d'autres causes

© 2014 Tous droits réservés.

entrent en considération. Cette responsabilité accrue dévolue à l'institution, soit au Président du Conseil général, est identifiée comme générant des évolutions positives pour les travailleurs sociaux, qui se sentent davantage rassurés au quotidien Toutefois, des incertitudes pèsent encore dans les lieux où des drames plus ou moins médiatisés ont eu lieu :

> « La question de la responsabilité, elle est importante, on ne se pose pas… c'est plus clair... ce n'est pas quand même clairement défini dans les responsabilités de chacun…. La responsabilité de l'institution aussi a changé »

> « Dans la loi on ne sait pas clairement qui est responsable… on se souvient de Gonesse, de Drancy… juste avant la loi on est passé au pénal pour une situation… on a reprécisé un peu les choses avec la PMI, les services... et la responsabilité du Département… Il est chef de file en protection de l'enfance… » « Mais tout le monde s'en est mêlé… mais c'est plus clair aujourd'hui… enfin, si il arrivait encore quelque chose, on ne sait pas… »

> « La responsabilité est pas plus partagée qu'avant… on a eu le cas chez nous et ce sont les travailleurs sociaux qui se sont retrouvés au Tribunal… La sécurisation de la procédure, cela sécurise peut-être la procédure, mais pas les gens… »

Il n'existe cependant aucune trace de ces spécificités locales dans les résultats de l'enquête : le lieu d'exercice n'affecte pas le sentiment d'une responsabilité accentuée des travailleurs sociaux et de l'institution : les variables ville ou département n'influencent pas les variables {responsabilitéTS} et {responsabilitéINST}. D'autres facteurs pourraient étayer les éléments des entretiens collectifs : la date du « drame » relaté, la présence ou non des professionnels interviewés liés à ce drame, etc. ; données dont nous ne disposons pas pour aller plus loin dans l'analyse. Cependant, les drames évoqués et la responsabilité engagée des professionnels lors de ces derniers ont marqué les esprits : à la fois ceux mis en cause, comme ceux ayant épaulé leur collègue lors de ce temps. Notons que l'un de nos entretiens collectif a été particulièrement douloureux pour l'équipe, qui a pourtant évoqué elle-même cette question de la responsabilité. Et notamment celle de la responsabilité partagée.

Les acteurs reconnaissent à la quasi-unanimité (comme nous venons de le signaler) une responsabilité plus importante de leur fonction et de l'institution. Elle trouve son ancrage dans la dimension institutionnelle des rapports de travail. C'est la mise en place de la cellule de recueil et les règles et procédures inhérentes à son fonctionnement qui viennent confirmer, pour les acteurs cette responsabilité. Cependant, s'ils sont soucieux de cette évolution des responsabilités qui leur incombe, ils sont toutefois « soulagés » de cette responsabilité qu'ils partagent désormais avec leurs supérieurs hiérarchiques. S'engageant dans la co-signature des rapports à échéance de l'évaluation de l'information préoccupante, les supérieurs hiérarchiques confirment ainsi cette responsabilité partagée. Les travailleurs sociaux semblent soulagés d'un tel acte, qui symbolise ce « partage des responsabilités » dans un secteur qui les insécurise et les soumet à une responsabilité accrue au regard de leur mission.

© 2014 Tous droits réservés.

V. Un contrôle plus visible et localisé

V. 1. Un contrôle « permanent »

Les propositions de la question n°11 font état d'évolutions éventuellement repérées, dans le cadre précis de l'évaluation, dans la relation du professionnel à l'institution. :

11. Plus qu'avec l'ancien dispositif, aujourd'hui, lors d'une évaluation sociale :

	Tout à fait faux							*Tout à fait vrai*
Les tâches administratives sont plus conséquentes								
Le contrôle est permanent								
Les objectifs d'évaluation sont adaptés aux nouveautés de la loi								
Le temps d'échange avec l'usager est plus important								
Le travail d'évaluation est facilité par la nouvelle organisation du dispositif								
Les moyens pour réaliser les évaluations sont plus nombreux								
Le délai ou l'échéance de l'évaluation passe avant l'usager								
La procédure passe avant la prise en compte de l'usager								
Tous les enfants concernés par la mesure sont rencontrés								
L'avis des familles – usagers est toujours sollicité								
Les écrits et décisions sont communiqués aux familles								

Le tri en série annonce les résultats suivants :

Tableau 23 : Tri à plat – L'impact de l'exigence d'efficacité sur la dimension institutionnelle des rapports de travail dans le cadre de l'évaluation de l'information préoccupante

Tri en série de la collection {PRATIQUES_DI}

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*moyensnombreux	52	30%	64	37%	29	17%	15	9%	11	6%	2	1%	1	1%	1	1%	175
*objectifs	4	2%	10	6%	17	10%	20	11%	59	34%	29	17%	26	15%	10	6%	175
*contrôle	3	2%	6	3%	11	6%	16	9%	21	12%	50	29%	34	19%	34	19%	175

Les travailleurs sociaux adhèrent à l'idée d'un contrôle désormais permanent : la valeur médiane est de 6,5 sur une échelle de 1 à 8. Ce contrôle prend différentes formes pour les professionnels. Il est à la fois ressenti lors des commissions d'évaluation : les images employées par les professionnels sont celles issues des représentations du monde de l'éducation ; comme si finalement le travail social s'érigeait aujourd'hui autour d'une relation « sachant-apprenant » qui remplacerait la relation « institution-travailleur social». L'acteur interviewé se vit tel un élève, dont le leitmotiv est celui de suivre les conseils avisés du maître :

> « Moi aujourd'hui, il y a des espaces partagés avec le chef de service, ce sont des maîtresses, c'est un peu comme si on passait au tableau… cela ne m'apporte rien »

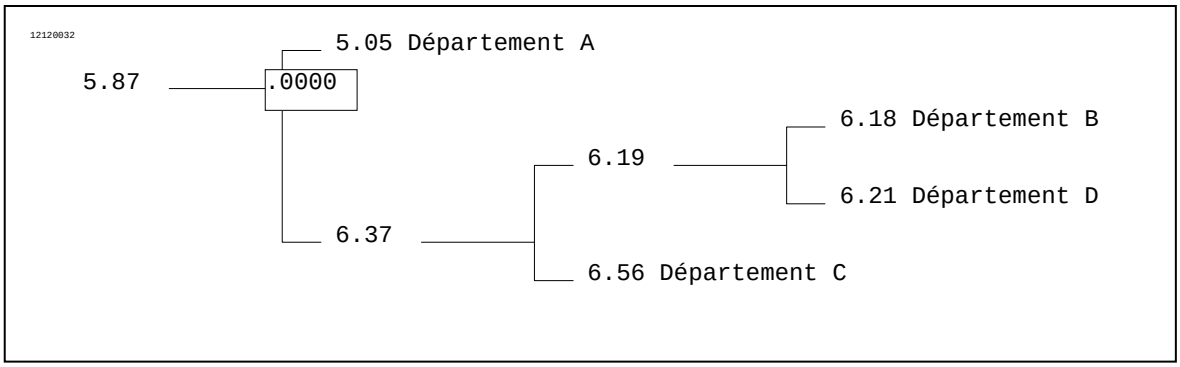
> « La dynamique au sein de l'équipe, cela a changé aussi : on prend RDV avec le chef de service par quart d'heure... elle ne nous booste pas » [dans le sens où prendre un temps d'échange avec le professionnel d'un quart d'heure ne permet

© 2014 Tous droits réservés.

pas d'approfondir toute analyse de situation, mais d'aborder uniquement le cadre de l'information préoccupante]

Le contrôle est toutefois fort dépendant de l'institution de rattachement du professionnel.

Représentation graphique 05 : Le contrôle vu par la population enquêtée selon son département de rattachement



F(3,171) = 9,63 s.0000

Le sentiment de contrôle affiche une valeur moyenne significativement moins élevée dans le département A que dans les autres départements. Le test de Snedecor-Fisher est de 9,63, significatif au seuil de .0000. Nous aurions pu nous arrêter sur cet aspect, néanmoins, nous avons décidé d'aller plus loin en croisant ce résultat à celui de « l'équipe » localisée de l'acteur en poste. Là encore, nous obtenons un croisement tout à fait significatif.

Les professionnels de la protection de l'enfance sont soumis à la traduction de cette question de l'efficacité selon la conception qu'en ont les managers de proximité. Nous pourrions dire ici que cette « marchandisation » du social s'incarne à travers les cadres de proximité dans ce secteur public, qui, pour certains, « redoublent de pouvoir » dans cette nouvelle organisation affichée au profit d'une plus grande efficacité. Ceci est confirmé par quelques remarques des professionnels, recueillies lors des entretiens collectifs :

> « Elles [les responsables des territoires] sont plus [+] dans le contrôle, tant mieux mais elles n'ont aucun suivi, aucun intérêt en dehors de l'espace partagé »

> « Ce n'est pas la mise en place de la cellule mais la hiérarchie, le manque d'outils.. » [Ici, le professionnel souligne que le contrôle permanent observé n'est pas lié à la constitution d'une cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes mais à la hiérarchie directe du territoire et au manque d'outils, qui pèse sur l'ensemble des professionnels intervenants en ce champ]

> « Plus au niveau de la hiérarchie directe : le circuit n'a pas changé pour nous travailleurs sociaux… la cellule elle est petite dans le Département »

Une incompréhension forte des professionnels se dessine face à ce constat :

> « Mes responsables, elles connaissent moins le terrain que moi, elles sont loin du terrain, elles ne les connaissent pas… comment elles vont m'orienter ? »

© 2014 Tous droits réservés.

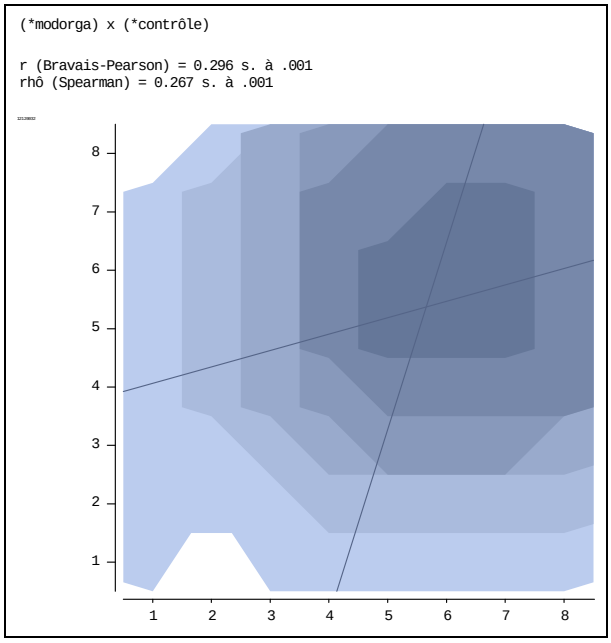
> « On a des responsables qui ne servent plus à rien… Il y a moins de proximité avec les responsables... les responsables protection de l'enfance par exemple »

> « Cela a modifié le regard hiérarchique : on est plus dans la verticalité que dans l'horizontalité »

« Un contrôle plus affirmé », voilà donc l'un des résultats emblématique, pour les travailleurs sociaux, de l'exigence d'efficacité en protection de l'enfance. Un contrôle lié à leurs actes, en proximité. S'ils reconnaissent son utilité, on remarque tout de même une forte propension à ne pas reconnaître, là encore, la légitimité de leur hiérarchie à exercer ce contrôle. A la fois parce qu'ils estiment leur hiérarchie déconnectée de la réalité de terrain et à la fois parce qu'ils ont peu ou pas d'échanges avec leur supérieurs.

Nous pressentons ici un aspect organisationnel et hiérarchique qui domine certaines représentations des professionnels, imposé par l'exigence d'efficacité en protection de l'enfance et qui modifie la dimension institutionnelle des rapports de travail. Le regard des professionnels est critique et interroge le chercheur sur les effets du new public management en protection de l'enfance et plus généralement dans les collectivités territoriales : Quelle efficacité ? Ces éléments sont particulièrement confirmés puisque nous relevons un lien statistique entre le sentiment de contrôle {contrôle} et la transformation de l'organisation des services {modorga} :

Représentation graphique 06: La perception de la population enquêtée de l'évolution de l'organisation des services selon le sentiment de contrôle permanent de l'activité



Lecture du graphe : la corrélation entre la variable {modorga} et {controle} est attestée par un rBP (-0,296) significatif au seuil de .001. Ce qui revient à souligner que plus l'organisation des services s'est transformée par la mise œuvre de ce dispositif, plus le contrôle est considéré comme permanent. Et inversement. La densité est représentée par la couleur bleue : plus elle est intense, plus elle signifie la concentration des individus sur les résultats (x ; y).

© 2014 Tous droits réservés.

Les travailleurs sociaux estiment que plus leur organisation de service a été modifiée dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes, plus le contrôle, lors des évaluations sociales, est désormais permanent. Les travailleurs sociaux associent la question de l'efficacité à une transformation de leur contexte environnemental de travail, adjointe mécaniquement à un contrôle des actes plus présent. D'ailleurs, la cellule elle-même est définie comme l'organe de contrôle décisif du système :

V. 2. La cellule : organe de veille et de contrôle

Les professionnels se représentent aussi le dispositif comme ayant évolué sur la « veille organisée » autour de la réalisation des évaluations sociales. La question n°6 abordait cet item :

6. Selon vous, la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes permet de :

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
Centraliser toutes les informations préoccupantes								
Etre l'interface entre les divers acteurs								
Apporter avis et conseils aux professionnels								
Veiller à la réalisation des évaluations sociales								
Etre informé du traitement réalisé par la justice								
Transmettre des données fiables aux observatoires de protection de l'enfance								

La réponse des professionnels à la proposition « veiller à la réalisation des évaluations sociales » obtient un résultat médian de 6,5. Toutefois, et au regard des entretiens collectifs, plus que la veille organisée autour de la réalisation des évaluations, c'est le « contrôle » des actes effectués qui est largement plébiscité par les acteurs. En effet, le dispositif a engendré une procédure ajustée en termes de délais : les travailleurs sociaux doivent dorénavant rendre leurs conclusions d'évaluations dans un délai imparti. Avant la loi de 2007, aucun délai n'était fixé et il n'était pas rare de retrouver après quelques mois, voire quelques années, des évaluations sociales qui n'avaient jamais vu leurs conclusions entérinées. Le risque de danger pour l'enfant, voire le danger, avait donc pu particulièrement s'aggraver. Cette « veille organisée » dans les départements a donc, au regard des représentations des acteurs, été particulièrement prise en compte dans les organisations, les procédures et les missions confiées aux acteurs. Ces derniers discernent tout particulièrement ce changement, ce qui affermit leur sentiment d'un contrôle « permanent » en protection de l'enfance.

Nous allons observer la thématique des « moyens » déployés et voir comment les travailleurs sociaux perçoivent cette exigence institutionnelle, inhérente à la mise en œuvre adéquate du système.

© 2014 Tous droits réservés.

VI. Des transformations organisationnelles sans moyens supplémentaires

VI. 1. Nouvelle organisation et moyens consacrés

L'étude quantitative révèle une réorganisation des services non assorties de moyens. Lorsque nous interrogeons les travailleurs sociaux sur ce qu'a modifié le dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes, par la question n°7 du questionnaire :

7. Le dispositif de recueil, d'évaluation et de traitement des informations préoccupantes a entraîné des changements dans :

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
L'organisation de votre service								
Votre rapport aux règles et procédures								
Vos rapports aux usagers								
Les moyens consacrés à l'intervention								
Votre charge de travail								
Vos pratiques professionnelles								
Votre rapport à l'écrit								
Votre partage des informations à caractère secret								
Votre rapport aux parents								
Votre rapport aux mineurs								

Autres changements :
……
……..

nous souhaitons spécifiquement étudier l'évolution de leur relation à l'institution, soit la dimension institutionnelle des rapports de travail, grâce aux deux propositions suivantes :

- le dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes a entraîné des changements dans les moyens consacrés à l'intervention (*modmoyens*) ;

- le dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes a entraîné des changements dans l'organisation de votre service (*modorga*).

Et ainsi nous observons une contradiction entre un dispositif qui a transformé les organisations, mais des moyens consacrés à celles-ci discutés par les professionnels. Ces moyens semblent pourtant primordiaux afin de traduire avec efficacité ce nouveau dispositif de protection de l'enfance dans l'organisation elle-même.

Tableau 24 : Tri à plat – Les effets du dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes sur la dimension institutionnelle des rapports de travail

Tri en série de la collection {TRT_DI}

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*modmoyens	36	21%	33	19%	18	10%	30	17%	11	6%	21	12%	17	10%	9	5%	175
*modorga	6	3%	8	5%	3	2%	8	5%	18	10%	48	27%	36	21%	48	27%	175

Plus précisément, nous notons un nouveau dispositif de protection de l'enfance qui modifie, selon les professionnels, l'organisation des services *(modorga)* : valeur médiane 6,5 sur l'échelle de 1 à 8. Si les professionnels ont quelques difficultés à reconnaître dans leur

© 2014 Tous droits réservés.

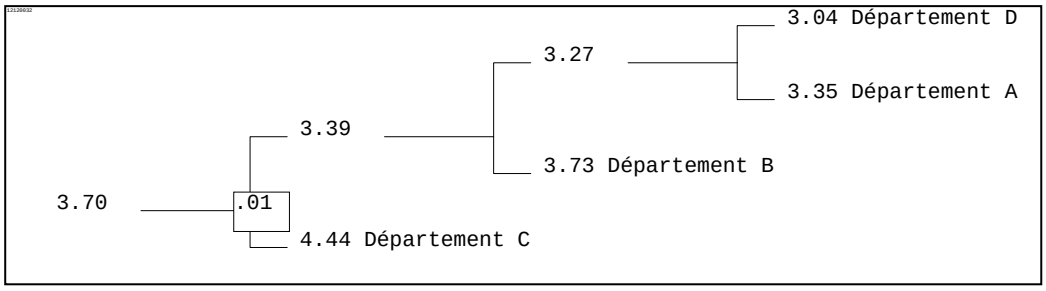
discours les évolutions liées à la loi sur la réforme de la protection de l'enfance sur leurs actes professionnels, ils plébiscitent ici l'impact de la loi sur une « réorganisation » des services :

> « Moi je n'ai pas beaucoup d'expérience en protection de l'enfance mais après 2007 les choses se sont modifiées… le fonctionnement du service s'est modifié, c'est plus balisé... les écrits, on connaît les délais, mais si cela n'est pas respecté… et il y a une montée en puissance des IP (Informations Préoccupantes)… une surcharge de travail et pas de moyens complémentaires »
> « C'était surtout dû à un nombre croissant d'informations préoccupantes à évaluer et donc à traiter »
>
> « Les consignes de la CRIP [Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes] c'est que tout est qualifié d'IP, à ce moment- là, on peut dire qu'il y a une recrudescence d'IP… Après cela c'est calé… »

Nous retenons d'ailleurs une corrélation significative à .001 lorsque nous croisons les variables {*département*} et {*modorga*}. Le département B se distingue des autres départements. L'explication de ce résultat réside sans aucun doute dans l'ancienneté de cette réorganisation : celle-ci a eu lieu en 2004, soit avant la mise en œuvre de la loi et est aujourd'hui ancrée dans les esprits et les pratiques, ce qui peut expliquer une adhésion forte à cet item pour les enquêtes de ce département. Les évolutions d'organisation sont donc fonction du département de rattachement du professionnel et de leur mise en œuvre concrète.

Les professionnels discutent également de l'idée d'une nouvelle organisation ayant entraîné des changements dans les moyens consacrés au dispositif {*modmoyens}.* La valeur médiane est de 3,5 sur l'échelle de 1 à 8. La priorité accordée par les collectivités territoriales à la mission de protection de l'enfance et aux choix effectués en matière de financement de la politique de protection de l'enfance peut expliquer ce résultat. En effet, quelle part du budget consacré à la protection de l'enfance avant et après cette réforme ? Les éléments de l'étude menée ne nous permettent pas de répondre à cette question et de déterminer s'il s'agit d'un ressenti des travailleurs sociaux ou d'une réalité départementale. Cette hypothèse prend sens à travers le croisement de deux variables {*département*} et {*modmoyens*} qui se révèle significative à .01. L'adhésion des professionnels varie selon les départements, comme le confirme la représentation graphique suivante, qui introduit une rupture entre le département C et les autres départements.

Représentation graphique 07 : Le sentiment de changement dans les moyens attribués selon le département d'appartenance de la population enquêtée



F(3,172) : 3,35 s. à .05

© 2014 Tous droits réservés.

Lecture : le Département C se détache des autres départements où s'est déroulée la recherche : les professionnels de l'action sociale en charge de mener des évaluations dans le cadre des informations préoccupantes affichent ici une moyenne supérieure à leurs collègues des autres départements sur l'échelle du sentiment de changement dans les moyens attribués : F(3,172) : 3,35 significatif au seuil de .05. Ceci s'obtient par la rupture attestée par le t de Student significatif au seuil de .01.

Au regard de ces deux résultats et de leur corrélation avec la variable {département}, nous notons que ce ne sont pas les mêmes départements qui apparaissent les plus touchés selon les professionnels par la réorganisation des services et celle des moyens. En effet, les départements B et C se distinguent des autres par une moyenne supérieure sur l'échelle de la réorganisation et sur l'échelle des moyens. Ceci nous invite à observer plus finement la perception des professionnels des moyens octroyés à la protection de l'enfance : les estiment-ils suffisants ? Et quels en sont éventuellement les autres facteurs dépendants.

VI. 2. Des moyens suffisants pour la protection de l'enfance ?

Les moyens attribués au nouveau système ont évolué depuis la mise en œuvre de ce dispositif mais cette évolution constatée ne dit rien de la « suffisance » estimée de ces moyens attribués. Afin d'apprécier cette représentation des professionnels, nous avons croisé le résultat de la question n°9 : « Finalement vous pensez que le dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes dispose de moyens insuffisants » au Département d'appartenance des travailleurs sociaux : le résultat n'est pas apparu significatif.
Ceci vient confirmer que si les professionnels observent une évolution des moyens selon les départements auxquels ils appartiennent, leur perception de moyens octroyés à la protection de l'enfance n'est pas liée à leur département d'appartenance. Cette perception des professionnels est donc liée à d'autres déterminants, voire à leurs représentations de « *ce qui est bon en termes de moyens pour la protection de l'enfance* ». Nous pouvons penser que les professionnels jugent, depuis tout temps, et ce malgré la loi de 2007, que le dispositif de protection de l'enfance dispose de moyens insuffisants et que les transformations de l'organisation n'engendrent pas de changements « suffisants » dans les moyens consacrés à cette intervention.
Les professionnels reconnaissent des évolutions fondamentales dans leur rapport à l'institution, liées à la transformation des organisations. Selon les professionnels, la charge de travail est consécutive à cette réorganisation du modèle. Les professionnels restent cependant assez silencieux sur la « rationalisation » globale du système protection de l'enfance : la loi n'a pas transformé les moyens : elle a modifié le système. Ils pensent les moyens dédiés à la protection de l'enfance insuffisants, mais ils n'en expriment pas les raisons car le questionnaire ne les amène pas à s'expliquer sur ce propos. Aussi, ils revendiquent des procédures inadaptées dans leur lien à l'institution (comme celle de l'intervention « solitaire » dans le cadre de l'évaluation d'une information préoccupante), plutôt qu'un aménagement décentralisé du dispositif « cellule » qui viendrait remettre en cause les moyens dédiés à la protection de l'enfance. Quels sont donc les impacts de ces procédures sur le lien du professionnel à son institution ?

© 2014 Tous droits réservés.

VII. Les paradoxes de l'évaluation : entre outils, protocole et subjectivité

Les travailleurs sociaux enquêtés interrogent les nouvelles procédures décisionnelles et les plus-values de ces dernières. L'introduction de l'exigence d'efficacité les a situés dans un rapport de travail transformé à leur institution de référence et ils questionnent la nature de cette mutation et son intérêt pour l'usager. En sus des bouleversements inhérents à la « pluridisciplinarité » et aux modalités d'évaluation d'une information préoccupante, c'est la question des écrits professionnels et plus précisément du référent d'évaluation qui les rend perplexe. Le renforcement de certains actes opératoires est annoncé, sans qu'aucune modification des référents de l'évaluation sociale en protection de l'enfance n'y soit combinée : les travailleurs sociaux n'ont pas (forcément et en majorité) de « référentiel » et ont parfois par eux-mêmes (lorsqu'ils l'ont fait) modifié leurs critères d'évaluation d'une situation en protection de l'enfance pour s'ajuster à la nouvelle terminologie du risque de danger. Cette absence de référents d'évaluation trouve une explication selon diverses axes : soit les professionnels évaluaient déjà cette notion de « risque de danger » sans la nommer et donc ne la « pensent pas » en termes de nouveaux de référents et de référés, soit ils réalisent des évaluations sociales avec des référents identiques à ceux précédemment utilisés, sans prendre en considération les évolutions législatives. Les travailleurs sociaux pensent que cette absence d'outils d'évaluation en protection de l'enfance relève d'une responsabilité, voire d'un choix, institutionnel :

> « Quand cela arrive, quand l'Information Préoccupante arrive, la lecture est pluridisciplinaire et le responsable de la Maison décide de quoi il faut faire. Le responsable de la Maison de la Solidarité va chercher la technicité. Il n'y a pas de grille, il s'agit d'une lecture commune »

> « On parle de la notion d'aide et de la notion de contrôle… on discute, c'est tout »

> « Il n'y a pas de situation d'un collègue qu'on ne connaît pas… il n'y a pas un rapport qui parte sans qu'il y ait eu un regard des collègues… on a une connaissance mutuelle des situations »

La « technicité » ou encore « la lecture commune » remplacent les critères et/ou référents de l'évaluation des risques ou des dangers en protection de l'enfance. Les professionnels ont bien perçu cette dérive et décrivent une « évaluation » qui ressemble désormais davantage à « un protocole » à mettre en place et à rendre compte dans les rapports d'évaluation formalisés :

> « On sait bien qu'il y a des pressions de la cellule pour des visites à domicile, que ce soit systématique, ou pas…le cadre est rigide… »
> « C'est un peu comme une enquête où on a des cases à remplir… »

> « Il faut aller à domicile de façon systématique, à la lecture du signalement on sait que cela peut se faire… ou pas… il n'y a pas de réflexion sur la plus-value d'une rencontre à domicile… »

> « Ce n'est pas finalement un outil d'évaluation, c'est un protocole »

© 2014 Tous droits réservés.

Ces protocoles, qui correspondent aux attentes institutionnelles et assurent un « contrôle » des actes posés, sont formalisés dans différents départements et/ou services et les noms donnés à ces derniers sont révélateurs des exigences attendues. Ainsi, par exemple, dans l'un des départements visités, « un outil d'aide à l'évaluation » est combiné à la « commission d'aide à la décision », qui insiste sur la mesure à préconiser en fin d'évaluation :

> « On a un Outil d'Aide à l'Evaluation : OAE… pour saisir la protection de l'enfance… cela aide parfois à se poser mais parfois il manque des éléments… on a aussi la commission d'aide à la décision pour saisir les situations les plus complexes… »

> « Dans les commissions d'aide à la décision, on est plus dans l'évaluation, on n'est pas là sur l'analyse de la problématique, on nous aide à la décision… »

Un déplacement de curseur est opéré : des outils sont créés pour conforter les aspects « décisionnels » et l'obligation d'un résultat ou d'une mesure éducative à prendre, plutôt qu'une mesure de la détermination d'un danger ou d'un risque de danger, comme le suppose le principe de l'évaluation. Les nuances sont subtiles mais nous observons ici la traduction du New Public Management dans les institutions de protection de l'enfance : le système passe assurément d'une culture des moyens à celle des résultats dans le champ du travail social. En Protection de l'Enfance, elle prend un sens tout particulier tant le sujet est sensible car concernant l'enfant et son devenir. Un exemple concret de l'ancrage de cette culture du résultat a d'ailleurs été évoqué :

> « Si je vais poser la question à la PMI ils vous diront oui, ils ont une trame…Elles remplissent la trame… C'est une trame informatique, c'est intéressant… elles rentrent des éléments et à la fin, cela te dit si l'enfant est en danger ou s'il est en risque de danger… » « Moi, je l'ai fait une fois pour voir ce que cela donné… cela laisse aucune nuance… C'est le principe de l'objectivité, il n'y a aucune subjectivité… d'ailleurs, on ne te demande pas d'analyse… la machine le fait pour toi » « Il n'y a pas de nuance » « C'est super créatif… mais c'est dangereux »

Les professionnels sont donc partagés aujourd'hui sur d'éventuelles grilles d'évaluation qui émergeraient en protection de l'enfance : certains craignent, sans doute inconsciemment, qu'elles viennent s'inscrire dans ce travers de la culture des résultats, effaçant la prise en considération réelle du danger ou du risque de danger pour l'enfant :

> « Tu as une grille toi ? Moi, je n'ai pas de grille… de toutes façons, cela ne vaut jamais cela »

Quand d'autres font état de ce manque s'outils, qu'ils estiment nécessaire à l'évaluation :

> « Le problème, c'est qu'on n'a pas les outils qui nous permettent d'évaluer… on n'a pas de grille d'évaluation... et en plus, on n'est pas d'accord sur ce qu'on entend par « évaluer », parce que « évaluer », cela veut dire quoi finalement ?… J'ai fait une formation et on m'a appris que c'était possible d'être seule pour faire une évaluation, mais ici, ce n'est pas possible…on n'a pas la même finalité… on n'a pas les outils … parce que pour moi, on doit protéger les enfants… et pas uniquement rechercher l'adhésion de la famille »

© 2014 Tous droits réservés.

> « Après la loi, on utilise toujours les mêmes casques documentaires, et des échelles de valeur personnelles, c'est plus de l'ordre du ressenti... cela nous manque… oui… »

> « Avant, on avait des clignotants de la maltraitance... il y avait un guide à l'époque, mais c'était quand les enfants étaient dans le danger… »

Par ces éléments, on observe des évolutions législatives non accompagnées de référents pour traduire ces évolutions dans les pratiques des professionnels. La dimension institutionnelle des rapports de travail s'est donc particulièrement modifiée selon les travailleurs sociaux et se décline dans une relation à l'institution évolutive, marquée par la création d'un nouveau système, d'une transformation des places, des rôles et des responsabilités de chacun.
Les travailleurs sociaux sont face à un paradoxe : les transformations de leur rapport à l'institution sont observables, mais ils ne disposent pas de moyens suffisants pour traduire celles-ci selon la même ambition dans leurs pratiques professionnelles. Ceci est très clair concernant le cœur de leur activité, qui est celle de l'évaluation. A ce propos, ils estiment cette évaluation uniquement transformée dans le but de rendre plus « lisible » le travail qu'ils mènent, en réaction aux effets médiatiques des situations d'enfants en danger ou en risque de danger pour lesquelles la question : « Mais que font les travailleurs sociaux ? » a été maintes fois posée. Ceci est parfaitement résumé par le verbatim suivant : *« L'évaluation aujourd'hui, cela a tendance à montrer, à rendre lisible, mais cela n'a rien changé sur le fond… cela permet de montrer ce que font les services ».*

En oubliant de penser les outils utiles à l'application de la loi, ou en les traduisant dans cette culture des résultats, les institutions n'ont pu que renforcer la difficulté pour les professionnels de faire émerger des pratiques idoines aux évolutions idéologiques, c'est-à-dire à effectuer cette « évaluation des risques » pour un « meilleur repérage » des enfants en danger ou en risque de danger. Ceci interroge sur la volonté politique des institutions dans l'application de cette loi : « *La loi de 2007 a défini des choses … on attend des résultats, mais les objectifs sont-ils atteignables ? Parce qu'atteindre l'objectif, c'est bien... mais, quel travail sur le fond ? ».*

© 2014 Tous droits réservés.

VIII. Conclusion : une culture des résultats au cœur de l'institution

Pourquoi parler d'une dimension institutionnelle des rapports de travail « mystifiée » par les professionnels ? Sans doute parce qu'au-delà de la loi, de la mise en application souhaitée, les institutions n'ont que peu développé les moyens pour répondre aux directives et aux attentes législatives. Cette évolution de la dimension institutionnelle des rapports de travail est donc une illusion, d'autant plus qu'elle n'est pas incarnée dans une réalité concrète par les professionnels vis-à-vis de leurs actes et des usagers. Chacun s'est approprié avec ses propres valeurs ou références cette mission renouvelée de protection de l'enfance. Cependant, nous avons pu mettre en relief des éléments évolutifs qui impactent tout particulièrement la relation du professionnel à son institution : la déjudiciarisation, la rationalisation de la procédure de signalement ou encore le partage des responsabilités. Cette mutation du lien entre le professionnel et son institution répond à l'injonction d'efficacité mise en perspective dans la loi sur la réforme de la protection de l'enfance et repense la place de chaque acteur au cœur de ce système. On assiste même à une certaine recomposition de la légitimité du travailleur social en protection de l'enfance. Mais il s'agit de ne pas se laisser abuser : si la dimension institutionnelle des rapports de travail s'est profondément transformée, elle n'a pas trouvé son pendant dans l'ambition portée par le législateur pour un renouvellement idoine de la dimension opératoire des rapports de travail. L'activité des professionnels est davantage réaménagée plus que transformée. Une sorte de fracture entre les représentations de chacun, les directives institutionnelles et les actes opératoires traduisant ces mutations apparaissent. Les travailleurs sociaux prêtent à l'institution des intentions qu'elle ne peut cependant réaliser seule : l'institution a besoin que les professionnels évoluent dans les actes opératoires menés pour rendre le dispositif efficace, mais elle doit cependant les accompagner en ce sens.

Car en effet, à ce stade de l'analyse, nous ne pouvons imputer complètement aux professionnels cet état de fait et nous verrons dans la poursuite de l'étude si certains déterminants influent sur cette prise de conscience.

Pour terminer, ces constats interrogent les conséquences globales dans les rapports de travail : comment la relation à l'institution de l'agent peut-elle évoluer sans que les actes opératoires de ce dernier ne soient revisités ? Quelle efficacité du système ?

Nous pouvons dire que les professionnels de la protection de l'enfance se situent dans un paradoxe et identifient cette exigence d'efficacité comme la résultante d'une « culture des résultats », centrée sur une performance du dispositif davantage que ses bénéfices pour les usagers et les acteurs. Schématiquement, ils semblent imaginer que cette exigence est celle pour et de leur institution plutôt qu'un système combiné où ils auraient aussi toute leur place à prendre. Forte de ce constat, nous allons maintenant cerner les éventuelles évolutions de la dimension symbolique des rapports de travail du professionnel à l'usager, afin de conclure notre première sous-hypothèse de recherche.

© 2014 Tous droits réservés.

CHAPITRE 8 - ETRE TRAVAILLEUR SOCIAL EN PROTECTION DE L'ENFANCE : UNE RELATION INEBRANLABLE A L'USAGER ?

> Alors, quitte à caricaturer, on pourrait dire que ce qui caractérise cette relation, c'est qu'elle est affaire de singularité, dans la double mesure où d'une part le « client » ne se définit pas autrement que par lui-même – personne singulière souvent en doute d'identité sociale – et où, d'autre part l'intervenant, précisément parce qu'il ne peut plus s'appuyer seulement sur un répertoire de rôles, doit lui-même puiser dans ses propres ressources. On peut alors caractériser ce dernier moins comme un travailleur du social que comme un intervenant du singulier. (Ion, 1998, p110).

Cette description que Jacques Ion dans *Le travail social au singulier* veut caricaturale lorsqu'il aborde la « nouvelle » relation entre l'usager et le professionnel dans cette société néo-libérale, n'est cependant pas si éloignée de la réalité.

Nous allons considérer cette relation dans la suite du travail mené afin de répondre à notre première sous-hypothèse de travail : « Par l'introduction d'exigence d'efficacité, les rapports de travail sont modifiés, au détriment de la relation à l'usager », déclinée en deux sous-hypothèses :

- Sous-hypothèse 1.1 : L'adhésion aux dimensions institutionnelle, opératoire et symbolique des rapports de travail est modifiée par la mise en œuvre du nouveau modèle ;
- Sous-hypothèse 1.2 : Cette transformation introduit un délitement de la relation professionnel de l'action sociale / usager

Il s'agit ici, tout d'abord, de vérifier plus spécifiquement le troisième volet de la sous-hypothèse 1.1, soit celui de l'adhésion des professionnels à la dimension symbolique des rapports de travail.
Les dimensions opératoires et institutionnelles des rapports de travail, traversées par l'exigence d'efficacité ayant été analysées, nous nous consacrerons à présent à l'adhésion à cette dimension symbolique des rapports de travail, symbolisée par la relation du professionnel à l'usager. Puis, lorsque ce troisième volet aura été observé, nous répondrons plus spécifiquement à notre sous-hypothèse 1.2, soit « Cette transformation introduit un délitement de la relation professionnel de l'action sociale / usager », abordant le contenu et la nature de la relation du professionnel à l'usager en protection de l'enfance.

I. Une relation à l'usager étrangère aux transformations

La question n°14, laissée « ouverte » à l'attention des interviewés : « Avez-vous l'impression que votre relation à l'usager a évolué avec la mise en place de ce dispositif ? En quoi ? », nous renseigne sur les représentations des professionnels quant à l'évolution de leur relation à l'usager depuis la mise en place de la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes. Les professionnels avaient, d'une part, l'opportunité de se positionner sur cette question par l'affirmative ou la négative (ils pouvaient également ne pas répondre, comme l'ont d'ailleurs préféré 29 des 175 professionnels interviewés, soit 16,57 % d'entre eux) et, d'autre part, la possibilité de formaliser les raisons de leur sélection. Nous

© 2014 Tous droits réservés.

avons procédé à une analyse thématique des propos recueillis tenant compte de la dimension symbolique des rapports de travail et plus spécifiquement de la nature de la relation à l'usager (cette analyse thématique est présentée en annexe n°8 de la présente recherche).

Ainsi:

- 64 professionnels sur 146 estiment que la relation à l'usager a évolué avec la mise en œuvre du dispositif, soit près de 44 % d'entre eux ;
- 82 professionnels sur 146 estiment que la relation à l'usager n'a pas évolué avec la mise en œuvre du dispositif, soit près de 56 % d'entre eux ;

La « non évolution » de la relation à l'usager, affirmée ici par la majorité des professionnels, sera reprise dans les entretiens collectifs.
Suite à l'analyse des réponses, nous sommes en capacité de rapporter les motifs du sentiment dominant de l'évolution de la relation à l'usager.

I.1. Déontologie et éthique professionnelle : des remparts face aux changements

63 % des professionnels affirmant une absence d'évolution de la relation à l'usager (soit 63% des 82 personnes ayant adhéré à cette proposition) constatent toutefois des transformations de leur environnement direct de travail, lié à la mise en œuvre de ce dispositif de protection de l'enfance qu'est la cellule :

> « La loi de 2007 a posé un cadre plus précis, cependant, je pense que dans ma pratique les notions d'aide, de contrôle et surtout de respect et de reconnaissance des limites et des compétences de l'usager et de sa famille étaient présentes depuis le début de mes interventions »

> « Parce que l'entretien et la mise en œuvre de la relation d'aide passe par la personnalité du travailleur social, même si un cadre est posé, la manière de l'amener est primordiale dans la relation de confiance à obtenir et le travail qui va suivre »

Ils s'appuient sur leur « éthique » ou sur leur « déontologie » pour invoquer une relation à l'usager non perturbée :

> « La procédure plus rigide n'impacte que sur les délais impartis pour rendre l'écrit d'évaluation. Il ne joue pas dans la relation à l'usager, ni dans l'évaluation de la situation et sur la proposition d'aide »

> « Les contraintes liées aux procédures sont à prendre en compte mais pour moi la déontologie du travail social reste toujours mon socle de référence »

Ces explications renforcent les arguments des précédents chapitres, au cours desquels nous avons mis en avant la tendance forte des professionnels à « déconnecter » dans leurs discours le rapport à l'usager des autres rapports, et à ne pas se sentir impactés dans leurs actes par les évolutions législatives et/ou organisationnelles. L'éthique et la déontologie professionnelles s'érigent telles des remparts à la transformation de la relation à l'usager, comme si préexistaient deux mondes : celui de l'intervention directe à l'usager avec les outils qui sont

© 2014 Tous droits réservés.

ceux de l'aide par le biais de la relation interindividuelle, et le monde institutionnel qui régit cette intervention, sans que ces deux mondes ne se rejoignent en un point.

Rappelons ici que la profession d'assistante sociale est dotée depuis 1949 d'un code de déontologie, réactualisé en 1981 et 1994 :

> Cette véritable charte, au-delà de la spécificité du métier, qui est rappelée dans le préambule, propose un certain nombre d'axes en s'appuyant sur différents textes des droits de l'homme qu'ils soient internationaux, européens ou français […] Il s'impose d'autant plus que la profession se situe dans une relation où s'exerce beaucoup de pouvoir sur les personnes. L'autonomie technique doit être régulée. Les règles éthiques et personnelles ne suffisent pas (Barreyre, Bouquet, 2006, p243-244)

Ce code est donc spécifiquement cité par les professionnels pour justifier de leurs postures à l'égard de l'usager. L'éthique professionnelle, en ce qu'elle est permet au travailleur social de se situer dans un système complexe :

> Le travailleur social est dans une position d'interface, entre les intérêts de la collectivité et ceux de l'Institution où œuvrent les travailleurs sociaux, ceux de la personne avec et pour laquelle ils interviennent et enfin leurs propres intérêts personnels […] L'interrogation éthique est donc plus que jamais nécessaire et permet de penser à la fois à l'obligation du respect d'autrui dans les interpellations nécessaires du système institutionnel comme auprès des pouvoirs publics. C'est l'espace entre ces dimensions qu'il faut interroger à travers l'éthique de conviction, l'éthique de responsabilité et l'éthique de discussion (Barreyre, Bouquet, 2006, p244).

est également associée à cet environnement « protection de l'enfance », où le professionnel se situe à l'interface de l'usager et de la collectivité territoriale, institution dont il dépend.

Nous notons une représentation de la relation d'aide en protection de l'enfance sur laquelle aucune disposition nouvelle (ou aucun cadre nouveau) ne semble avoir d'impact et ce pour 56 % des répondants. La relation à l'usager apparaît déconnectée du contexte juridique, administratif, voire politique de la protection de l'enfance et, particulièrement protégée par les professionnels. Aucune « révolution » ne semble pouvoir impacter celle-ci, tant les professionnels font de la mission de protection de l'enfance le temple de la gravité, que rien ne peut atténuer :

> « La protection de l'enfance reste la protection de l'enfance »

> « Le traitement d'une IP (Information Préoccupante) est pour moi le contrôle de ce qui se joue en matière de protection de l'enfance, quel que soit le dispositif et loi en vigueur »

> « Parce que les problématiques rencontrées par les usagers restent les mêmes et que les moyens envisageables n'ont pas évolué »

© 2014 Tous droits réservés.

La relation à l'usager est identifiée comme empreinte de codes et de valeurs, sur lesquels plus de la moitié des professionnels semblent douter que l'institution puisse interférer. C'est cependant nier une réalité : l'agir professionnel intervient dans un contexte donné avec lequel le professionnel interagit lui-même. Ceci modifie en conséquence la pratique professionnelle, mais ce n'est cependant pas ce que ressent ici la majorité des professionnels interviewés.

I.2. Des professionnels partagés : entre améliorations et altérations de la relation

44% des interviewés ayant reconnu une évolution de la relation usager-professionnel l'associe à la transformation de la forme et du contenu de la relation d'aide depuis la mise en œuvre du dispositif phare de protection de l'enfance qu'est la cellule. Quatre variations principales sont mises en perspective.

Les deux premières témoignent d'une évolution, signe d'une amélioration de cette relation à l'usager :

- Une relation où l'usager est davantage informé :

> « Meilleure appréhension, analyse de la situation familiale pour évaluer si prévention ou protection de l'enfance. Diagnostic plus précis aux parents pour décrire le danger et les raisons de telle ou telle conclusion »

> « Usager mieux informé - Rappel à la loi en référence - intervention mieux cadrée, dans le cadre de l'évaluation »

- Une relation où l'usager est davantage « acteur » et respecté par les professionnels :

> « Il me semble que la loi de 2007 entraîne nécessairement une modification des pratiques professionnelles au quotidien. La prise en compte de l'usager et des enfants est accentuée »

> « Les droits des usagers sont de mieux en mieux respectés »

> « Respect des parents dans le sens où ils sont avertis de l'IP (Information Préoccupante), des noms des intervenants, de la recherche de leur adhésion dans le traitement de l'IP et surtout la place de l'enfant »

Les deux autres évolutions énoncées témoignent d'obstacles à une relation d'aide aux usagers puisque :

- La confiance est altérée :

> « Les usagers sont stigmatisés avec l'IP. J'essaie d'engager d'emblée une relation de confiance avec l'usager pour faciliter l'échange »

> « Le dispositif est plutôt "intrusif et agressif" et conditionne souvent la relation, du moins dans un premier temps »

- Le contrôle social prend une place prépondérante dans la relation :

© 2014 Tous droits réservés.

> « Notion de contrôle et d'intrusion plus fréquente qu'avant »

> « Ce dispositif a permis de mieux poser le cadre de la loi aux usagers. Ce dispositif a trop tendance à instaurer une relation de contrôle avec les familles au détriment d'une relation de confiance »

Ensuite, une partie des professionnels observant une évolution de la relation à l'usager insistent sur l'effet impactant des nouvelles modalités et procédures d'évaluation. Il se caractérise soit par un bénéfice pour l'usager : *« Des évaluations plus fines, plus poussées avec davantage d'échanges avec la hiérarchie »* soit, a contrario, par des impératifs qui impliquent le délitement de cette relation : *« Plus de contrôle, moins de disponibilité à l'égard de l'usager. Evaluation des situations trop rapides donc superficielles »*.

D'autres professionnels encore avancent un motif d'évolution de la relation à l'usager apparenté à celui du cadre global d'intervention. Là encore, les postures des professionnels varient selon qu'ils estiment favorable ou non cette transformation du cadre pour l'usager. En cela, soit la clarification des missions des professionnels est un atout majeur pour ces derniers : *« Ce dispositif a clarifié nos missions. Les familles sont plus au clair avec ce pourquoi on vient les rencontrer »* ou encore *« Le mandat d'intervention est plus clair pour nous et plus officiel pour les usagers »*, soit à contrario, le cadre d'intervention devient irrespectueux pour l'usager, voire stigmatisant :

> « J'ai le sentiment d'avoir moins de moyens pour les aider. La part des écrits est plus importante… nous ne travaillons plus les rapports mais tentons de faire entrer les familles dans les cases »

> « La spécialisation de la prévention amène à privilégier les prises en charge de situations à risque plus qu'à prévoir les risques. De fait, tout le travail possible en amont s'est délité »

Plus étonnante est la référence faite à « *l'obligation d'évaluer* », comme si le dispositif précédent ne la mentionnait pas et déchargeait les professionnels de cette responsabilité : *« Le rappel à la loi du 5 mars 2007 dans le cadre des IP [Informations Préoccupantes] renvoie à la notion d'obligation d'évaluation »*.
Pour terminer, une part plus faible des professionnels ayant répondu favorablement à cette question font état d'un changement de la relation à l'usager lié directement à la transformation de leur posture professionnelle :

> « Je donne beaucoup plus d'importance à cette mission avec la volonté que la famille soit entendue dans ses difficultés »

> « Le dispositif nous place dans une situation de contrôleur mais "on résiste" et il est toujours possible de revenir à une relation d'aide »

Les professionnels se placent au cœur d'une pensée réflexive sur leur action quotidienne. Si la majorité des professionnels estime que la relation à l'usager n'a pas évolué, force est de constater que lorsque celle-ci est décrite comme bouleversée, elle l'est pour signifier une

© 2014 Tous droits réservés.

amélioration ou une transformation de ladite relation, qui n'est ni globalement « positive » ou « négative ».

On ne peut cependant pas dire que la mise en place de la cellule provoque un délitement de la relation à l'usager. Quand les travailleurs sociaux estiment que la cellule influence positivement leur relation à l'usager, la meilleure information de l'usager est mise en avant, ainsi que sa meilleure prise en considération. Quand la relation à l'usager pâtit de la cellule, il est reproché à la cellule de participer de la stigmatisation de l'usager, de le contrôler. Dans ce cas, les travailleurs sociaux ont le souci de protéger les usagers des effets néfastes de la cellule. Ces réponses vont dans le sens, bien entendu, du rejet de l'hypothèse d'une relation à l'usager qui se serait délitée par la mise en œuvre de ce dispositif de protection de l'enfance. Nous ne pouvons conclure au délitement du lien professionnel entre l'usager et le professionnel en charge de mener ces évaluations. Le parti pris majoritaire des professionnels en faveur d'une relation épargnée interroge cependant et nous allons observer les enjeux d'une telle posture.

II. L'adhésion des parents ou…l'épée de Damoclès de la protection de l'enfance

Le guide du Ministère réalisé en vue de l'application de la loi sur la réforme de la protection de l'enfance met en exergue les nouveaux éléments attendus, nécessaires à toute objectivation de la situation familiale évaluée :

> La phase d'évaluation qui suit le recueil de données doit permettre d'apprécier : la réalité, la nature et le degré du risque ou du danger encouru par l'enfant ; le niveau de prise de conscience des parents concernant les difficultés rencontrées par leurs enfants ; les ressources propres de la famille ; le niveau d'adhésion des parents à un projet d'aide. Selon les termes de la loi réformant la protection de l'enfance, l'évaluation de la situation prend en compte « l'état du mineur, la situation de la famille et les aides auxquelles elle peut faire appel dans son environnement » (Ministère, 2007).

Le travail d'adhésion de la famille à toute mesure éducative dite « préventive » dans le cadre de l'évaluation est devenu l'objectif primordial, conséquence obligée de la subsidiarité et de la déjudiciarisation. Par le biais de la contractualisation, la famille est aidée à résorber ses difficultés, dans un temps « administratif » plutôt que judiciaire. En cas de refus de ladite famille à ce temps d'accompagnement administratif, le travailleur social doit signaler cette situation aux instances judiciaires (s'il estime l'enfant en danger ou en risque de danger) pour une prise en charge « judiciarisée » de la famille. Cet objectif implique pour les professionnels de travailler avec les familles à une « acceptation de l'aide ». Un certain déplacement de cet objectif de travail, soit celui d'éviter « l'aide contrainte », est d'ailleurs observé : avant 2007, le Juge des Enfants, prononçant une mesure d'Assistance Educative en Milieu Ouvert avait l'obligation de rechercher cet « accord de la famille » à toute mesure judiciaire, dorénavant, c'est la tâche du travailleur social, qui jusqu'à présent n'observait pas cette obligation.

Lors des entretiens collectifs, les travailleurs sociaux consentent certaines contradictions vis-à-vis de ce nouvel axe de travail, qu'ils estiment complexe à mettre en œuvre, mais dont ils ne mesurent aucun impact sur la relation à l'usager.

© 2014 Tous droits réservés.

> « A la base, il n'y a pas de demande de la famille... quand l'IP est dans une famille pas connue, c'est difficile… »
> « Avec la cellule, on ne peut pas retourner à l'évaluation continue… on est plus cloisonné dans nos pratiques… »

Dans ce cadre, seul le contexte de l'évaluation est alors considéré comme impacté : pour les professionnels cette recherche d'adhésion agit essentiellement sur les procédures qui s'imposent en contradiction avec le rythme et le délai nécessaires pour l'évaluation des situations de danger ou de risque de danger :

> « Quand on a pris le temps, c'est pour qu'ils remettent en cause notre compétence, notre technicité… [Les travailleurs sociaux ciblent ici leurs responsables hiérarchiques] plus que cela d'ailleurs, c'est la protection physique de l'enfant… sur certains dossiers, on est sur une corde raide et on n'est pas très à l'aise…. »

> « Ah ça, c'est compliqué… cela nous est arrivé de transmettre au judiciaire parce qu'on avait évalué qu'il n'y avait pas d'adhésion… mais c'est quoi finalement l'adhésion ? Parce que la véritable adhésion, on la voit au fur et à mesure... le temps est trop court pour l'évaluation pour parler d'adhésion »

Les travailleurs sociaux se sentent remis en question dans leur adaptation au rythme de la personne, principe qu'ils sont pourtant sommés de respecter en référence à leur fonction de « d'assistant social » et aux règles éthiques et déontologiques sur lesquelles ils s'appuient dans leur profession. Néanmoins, si les professionnels regrettent ce délai imposé et évoquent ses difficultés, ils les reconnaissent comme existantes préalablement à la loi de 2007. La loi est uniquement venue les renforcer, au cœur même de l'évaluation. Cette complexité les atteint en tant que professionnels, mais, là encore, ils soulignent qu'elle n'impacte aucunement la relation à l'usager :

> « L'adhésion… en fait cela fait des années qu'on travaille pour l'aide à la famille… cela n'a pas changé le travail… le curseur s'est agrandi dans le cadre administratif »

> « Et puis, naturellement on est en quête de l'adhésion, on leur demande de toute façon leur autorisation pour tout, … elle est plus clairement clarifiée par la loi… »

> « Il y avait peut-être moins d'adhésion avant, il y a un travail entre la famille et nous… C'était moins accentué avant et cela revient de plus en plus »

Nous observons tout de même, dans les réponses formulées, que ces nouvelles exigences d'évaluation impliquent les familles elles-mêmes : en ce sens, une transformation de la relation, même si elle n'est pas traduite par les professionnels, est lisible dans le discours analysé. Cependant, la seule thématique récurrente exposée par les professionnels comme « modifiant » la relation est la « peur du judiciaire des familles » à l'évocation de la place actuelle de l'usager dans le cadre des évaluations menées en protection de l'enfance. L'absence d'adhésion vaut procédure judiciaire : aussi, si cette « épée de Damoclès » a toujours été présente chez les familles dès l'annonce d'une évaluation en protection de

© 2014 Tous droits réservés.

l'enfance, la loi et le dispositif ont renforcé cette peur en anticipant son niveau de déclenchement : cette épée est désormais entre les mains des services sociaux et ce sont eux qui en placent le curseur par le biais de cette adhésion des familles sollicitée et attendue :

> « Il y a des fausses adhésions… où on peut dire à la personne : « si vous ne faites pas ça, ça part au judiciaire » »

> « Souvent une mesure administrative c'est parce qu'il y a la peur du judiciaire… la loi n'est pas allée jusqu'au bout… »

Il reste toutefois difficile d'évaluer si cette « peur du judiciaire des familles » est considérée par les travailleurs sociaux au regard d'une relation à l'usager « transformée » ou s'il s'agit d'une mutation de la pratique professionnelle. Finalement, si, de leur point de vue, les travailleurs sociaux n'observent pas de véritable changement dans la relation à l'usager, en est-il de même, sur ces bases, pour les usagers ?

III. Une première contradiction : objet et sujet de travail

III.1. Des pratiques professionnelles déconnectées d'un impact sur le « sujet »

Afin de connaître les transformations opérées par le dispositif « cellule » sur la dimension symbolique des rapports de travail, traversés par cette exigence d'efficacité, nous avons interrogé les professionnels sur la perception de l'évolution du rapport aux mineurs, aux parents, aux enfants et à leurs pratiques professionnelles dans ce nouveau dispositif de protection de l'enfance à travers la question n°7 :

7. Le dispositif de recueil, d'évaluation et de traitement des informations préoccupantes a entraîné des changements dans :

Pas du tout d'accord *Tout à fait d'accord*

L'organisation de votre service
Votre rapport aux règles et procédures
Vos rapports aux usagers

Les moyens consacrés à l'intervention
Votre charge de travail
Vos pratiques professionnelles

Votre rapport à l'écrit
Votre partage des informations à caractère secret
Votre rapport aux parents
Votre rapport aux mineurs

Autres changements :
……
……

Nous avons ciblé les propositions suivantes :

- Votre rapport aux mineurs (*modmineurs*)
- Votre rapport aux parents (*modparents*)
- Vos rapports aux usagers (*modusager*)
- Vos pratiques professionnelles (*modpratiques*)

comme relevant de la dimension symbolique des rapports de travail. Nous obtenons les résultats suivants :

© 2014 Tous droits réservés.

Tableau 25 : Tri à plat - Les effets du dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes sur la dimension symbolique des rapports de travail

Tri en série de la collection {TRT_DS}

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*modmineurs	43	25%	33	19%	37	21%	18	10%	15	9%	19	11%	8	5%	2	1%	175
*modparents	37	21%	34	19%	32	18%	20	11%	17	10%	19	11%	12	7%	4	2%	175
*modusager	35	20%	25	14%	23	13%	31	18%	10	6%	16	9%	22	13%	13	7%	175
*modpratique	16	9%	19	11%	16	9%	18	10%	37	21%	28	16%	27	15%	14	8%	175

Les travailleurs sociaux adhèrent à :

- ✓ un rapport aux mineurs non modifié (*modmineurs*) : la valeur médiane est de 2,5 sur l'échelle de 1 à 8, et dont l'évolution est même rejetée ;
- ✓ un rapport aux parents (*modparents*) dont l'évolution est discutée : la valeur médiane est de 3,5 sur l'échelle de 1 à 8 ;
- ✓ et un rapport aux « usagers » (*modusagers*) lui aussi discuté par les professionnels : la valeur médiane est de 3,5 sur l'échelle de 1 à 8.
- ✓ A contrario, on observe une tendance plus positive concernant l'évolution des pratiques professionnelles (*modpratique*) ; elle aussi discutée mais dans une propension moindre au débat : la valeur médiane est de 5,5 sur l'échelle de 1 à 8.

Une contradiction est émergente face à un résultat précédent : si, dans la thématique sur la représentation des professionnels de la loi sur la réforme de la protection de l'enfance exposée au chapitre 7 sur la dimension institutionnelle, les acteurs estiment qu'elle a permis la progression des droits et celle des responsabilités, nous ne retrouvons pas cette affirmation concrétisée dans l'évolution de leur relation à l'usager.
Nous aurions pu penser que ces évolutions perçues se caractériseraient par un bouleversement des pratiques professionnelles, garantissant aux usagers l'accès à de nouveaux droits. Le travailleur social semble l'outil privilégié, ou encore la courroie facilitatrice, de la mise en œuvre de ces droits. De même, afin d'ajuster cette « responsabilité » qu'ils estiment désormais partagée, les pratiques professionnelles auraient pu là encore être reconnues comme particulièrement transformées. Ce n'est cependant pas ce que nous observons ici puisque les items traduisant une transformation de la relation sont rejetés ou débattus : est-ce à dire que les droits des uns et des autres, ou encore les responsabilités de chacun, sont entendus en évolution sans que les pratiques des acteurs elles-mêmes, en capacité de les faire avancer, ne soient modifiées ?
Cette contradiction entre la perception de l'évolution d'un cadre par le biais de la loi, et celle de son application, est particulière : elle renforce les propos relevés dans les chapitres précédents sur la « déconnexion » repérée entre les avancées législatives, les valeurs et le cadre ambitionnés par la loi et l'application des travailleurs sociaux du dispositif prévu. Sauf à poser l'hypothèse que pour les professionnels de la protection de l'enfance l'évolution des droits et des responsabilités dans le cadre de la protection de l'enfance soit déconnectée de leur rapport à l'usager. Par contre, ces résultats corroborent l'idée d'une relation considérée majoritairement comme « préservée » par les professionnels.

© 2014 Tous droits réservés.

III.2. Les témoins des mutations : les « moyens » utilisés dans la relation

Au-delà de ces généralités, certains items spécifiques mettent toutefois en perspective une réelle transformation de la relation à l'usager, tout au moins dans les « moyens utilisés ».

Nous avons posé la question suivante aux travailleurs sociaux rencontrés :

11. Plus qu'avec l'ancien dispositif, aujourd'hui, lors d'une évaluation sociale :

	Tout à fait faux							*Tout à fait vrai*
Les tâches administratives sont plus conséquentes								
Le contrôle est permanent								
Les objectifs d'évaluation sont adaptés aux nouveautés de la loi								
Le temps d'échange avec l'usager est plus important								
Le travail d'évaluation est facilité par la nouvelle organisation du dispositif								
Les moyens pour réaliser les évaluations sont plus nombreux								
Le délai ou l'échéance de l'évaluation passe avant l'usager								
La procédure passe avant la prise en compte de l'usager								
Tous les enfants concernés par la mesure sont rencontrés								
L'avis des familles – usagers est toujours sollicité								
Les écrits et décisions sont communiqués aux familles								

Et retenu trois propositions qui témoignent de la dimension symbolique des rapports de travail :

- ✓ Le temps d'échange avec l'usager est plus important (*temps*)
- ✓ L'avis des familles – usagers est toujours sollicité (*avissollicité*)
- ✓ Tous les enfants concernés par la mesure sont rencontrés (*enfantsconcernés*)

Les résultats sont les suivants :

Tableau 26 : Tri à plat – Les évolutions des moyens de travail de la dimension symbolique des rapports de travail

Tri en série de la collection {PRATIQUES_DS}

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*temps	35	20%	36	21%	45	26%	28	16%	16	9%	7	4%	6	3%	2	1%	175
*avissollicité	4	2%	3	2%	10	6%	12	7%	22	13%	39	22%	38	22%	47	27%	175
*Enfantsconcernés	9	5%	7	4%	10	6%	6	3%	13	7%	32	18%	34	19%	64	37%	175

Les professionnels précisaient que leur « rapport » à l'usager s'était peu modifié ou tout au moins le débattaient (voir le résultat de *modusagers*). Les résultats présents affinent ce constat : si les professionnels discutent d'un éventuel impact de la loi et/ou du dispositif sur leur relation à l'usager, certains items soumis à leur appréciation et concernant justement ce rapport sont considérés, quant à eux, en forte évolution : l'avis des familles est davantage sollicité (*avissollicité*) : la médiane est de 6,5 sur une échelle de 1 à 8 et les enfants concernés par l'évaluation sont désormais davantage rencontrés (*enfantsconcernés*) : la médiane est de 6,5 sur une échelle de 1 à 8.

© 2014 Tous droits réservés.

La contradiction émergente s'en trouve renforcée et prend sens : les travailleurs sociaux disent majoritairement ne pas constater d'évolution dans leur rapport aux mineurs, aux parents ou plus globalement aux usagers et pour autant, reconnaissent des évolutions du contenu de la relation. Comme si les travailleurs sociaux s'attachaient à nier cette évolution.
Le résultat obtenu à l'item « Le temps d'échange avec l'usager est plus important » (*temps*) dont la médiane est de 2,5 sur une échelle de 1 à 8 vient compléter ces constats : si certaines pratiques sont considérées en évolution, elles impliquent qu'un temps plus important soit consacré par les professionnels à cet exercice. Pour rencontrer désormais tous les enfants lors d'une mesure d'évaluation et solliciter davantage l'avis des familles, un temps d'échange plus important est nécessaire. Or, les professionnels rejettent avec force cette idée : symboliquement, l'impact des transformations énoncées du rapport de travail à l'usager questionne sur la qualité du travail mené. En effet, qu'en est-il de la qualité des interventions si les actions menées sont plus larges et nombreuses et que le temps imparti à leur réalisation n'augmente pas en conséquence ?

L'évolution de la dimension symbolique des rapports de travail s'ancre dans une transformation du contenu du rapport à l'usager, les moyens de ce rapport se modifiant, mais elle laisse intacte la nature de cette relation. Le rapport et la relation sont dissociés par les professionnels et ce sont uniquement les « moyens » de travail qui sont perçus en « rénovation » par les travailleurs sociaux. Cependant, dans la logique dialectique de recherche qui est la nôtre, nous comprenons le travail social comme un processus de socialisation et surtout, nous estimons qu'objet et sujet de travail ne peuvent être séparés. L'usager s'inscrit dans le contexte actif de la protection de l'enfance, et, en ce sens, il ne peut être affranchi de cet environnement. Les professionnels ne s'inscrivent cependant pas dans cette conception et refusent ou nient tout impact sur l'usager. Ceci est particulièrement curieux au regard du diplôme détenu par les travailleurs sociaux interviewés : celui d'assistant de service social, qui place l'analyse systémique au cœur des principes et des pratiques professionnelles et où l'influence du contexte environnant permet d'expliciter l'origine et la nature des éléments défaillants.

IV. Travailleur social et usager en protection de l'enfance : une relation à deux vitesses

Cette posture des professionnels qui définissent une évolution du « cadre » de la relation à l'usager plutôt que de la nature de la relation elle-même est renforcée par les nouvelles modalités de prise de contact avec les familles faisant l'objet d'une information préoccupante. Dans les départements visités, dès qu'une information préoccupante est transmise à la cellule, les travailleurs sociaux sont chargés de mettre en place l'évaluation. Un courrier d'information est adressé aux familles par la cellule, ou le service administratif. Ce courrier fait expressément mention du cadre de l'intervention, soit celui de la protection de l'enfance en danger ou en risque de danger, en formalisant parfois le danger ou le risque de danger pour l'enfant concerné. Certains travailleurs sociaux estiment que cette information, à l'initiative de leur institution, contribue à asseoir leur légitimité dans l'intervention :

> « Quand on intervient, cela facilite l'entrée en matière avec les familles »

> « La posture aussi a changé... le premier entretien a changé, il n'est pas comme avant... quand on parlait de signalement, il y avait une réaction des usagers…

© 2014 Tous droits réservés.

> maintenant ils comprennent... car on leur dit : les délais, l'accès au dossier... on travaille très différemment »
>
> « Le mandat est plus clair... il est un support... on n'avait pas la même pratique avant dans l'évaluation... »

D'autres pensent que cette facilité est cependant stigmatisante pour les familles et conditionne la relation à l'usager :

> « Les termes de la lettre sont durs… Il y a de l'agressivité de la part des familles… pour toutes les situations c'est le même courrier... les usagers l'expriment ce côté... Ils ont mal vécu souvent le courrier… Les bases sont toujours compliquées…. »

La relation à l'usager semble bousculée par cette nouvelle modalité d'entrée en lien à l'usager. C'est ainsi que lorsqu'on interroge les travailleurs sociaux sur la notion de « respect », à savoir, par la question n°12 : « Plus qu'avec l'ancien dispositif, vous diriez qu'aujourd'hui » que :

- ✓ Les travailleurs sociaux respectent les usagers (*tsrespect*)
- ✓ Les usagers respectent les travailleurs sociaux (*usagerrespect*)

On obtient les résultats suivants :

Tableau 27 : Tri à plat - Le respect dans la relation professionnel – usager en protection de l'enfance

Tri en série de la collection {Respect relation}

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*usagerrespect	2	1%	5	3%	19	11%	39	22%	33	19%	49	28%	18	10%	10	6%	175
*tsrespect	2	1%	1	1%	1	1%	9	5%	24	14%	59	34%	52	30%	27	15%	175

Les travailleurs sociaux disent respecter davantage les usagers qu'eux-mêmes ne les respectent :

- ✓ Les travailleurs sociaux assurent respecter les usagers : la médiane est de 6,5 sur l'échelle de 1 à 8 ;

- ✓ Les travailleurs sociaux discutent l'idée que ce respect soit inscrit en réciprocité dans la relation de la part de l'usager, la médiane du résultat de la proposition « Les usagers respectent les travailleurs sociaux » étant de 5,5 sur l'échelle de 1 à 8.

Cette notion de « respect » n'apparaît cependant pas déterminée par d'autres items ou considérations introduits dans la recherche.
Michel Autès (1997) traite de cette question du respect de l'usager, qu'il classe comme faisant partie intégrante de la posture du travailleur social, ce qui en explique sans doute ici la

© 2014 Tous droits réservés.

reconnaissance de son importance dans la relation du professionnel à l'usager par le professionnel lui-même :

> La notion de respect de l'individu, de ses choix, est complètement centrale dans l'agir du travail social. C'est la plus puissante motivation de la législation du secret professionnel ou de l'élaboration de codes de déontologie (Autès, 1997, p380).

Par ailleurs, les travailleurs sociaux se positionnent de manière similaire lorsqu'on les interroge sur la reconnaissance dont ils font l'objet, et celle qu'ils sont censés apporter pour reconnaître et développer les capacités parentales dans l'éducation et la sécurité des enfants accompagnés. Nous distinguons ces constats grâce aux résultats suivants liés à la question n°12 « Plus qu'avec l'ancien dispositif, vous diriez qu'aujourd'hui » et aux deux propositions suivantes :

- ✓ Les travailleurs sociaux encouragent les usagers à évoluer (*encourageusagers)*
- ✓ Les travailleurs sociaux sont reconnus professionnellement par les usagers (*reconnususagers)*

Tableau 28 : La réciprocité de la relation professionnel – usager en protection de l'enfance

Tri en série de la collection {Impact relation}

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*encourageusagers	0	0%	1	1%	1	1%	6	3%	10	6%	52	30%	63	36%	42	24%	175
*reconnususagers	1	1%	4	2%	4	2%	16	9%	31	18%	72	41%	31	18%	16	9%	175

Nous observons :

- ✓ Des travailleurs sociaux qui estiment encourager l'usager au quotidien à évoluer : la médiane est de 6,5 sur l'échelle de 1 à 8 ;

- ✓ Les travailleurs sociaux qui discutent de la reconnaissance que leur accordent les usagers : la médiane est de 5,5 sur l'échelle de 1 à 8.

Là encore, les professionnels distinguent leur propre implication de celle des usagers dans ce système de protection de l'enfance. Ils se considèrent des acteurs positifs dans la relation d'aide, alors qu'ils discutent la posture des usagers à leur égard et dans la relation. Certains professionnels considèrent les usagers positifs vis-à-vis d'eux-mêmes, quand d'autres professionnels qualifient leur relation à l'usager telle une « *relation à deux vitesses* » : d'un côté le travailleur social actif et positif et de l'autre l'usager dont l'attrait pour la reconnaissance professionnelle du travailleur social est nuancé.

© 2014 Tous droits réservés.

C'est ainsi que lorsque nous interrogeons les professionnels sur leur perception de la satisfaction des besoins des professionnels et des usagers dans ce dispositif, voici la manière dont ils se positionnent selon les propositions suivantes :

- L'institution répond aux besoins des travailleurs sociaux : *besoinsts*
- Des réponses sont apportées aux besoins des usagers : *besoinsusagers*

Tableau 29: Tri à plat - Les besoins des usagers et des travailleurs sociaux en protection de l'enfance et selon la population enquêtée

Tri en série de la collection {Satisfaction besoins}

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*besoinsts	11	6%	47	27%	49	28%	31	18%	22	13%	10	6%	5	3%	0	0%	175
*besoinsusagers	4	2%	5	3%	16	9%	34	19%	51	29%	44	25%	19	11%	2	1%	175

La satisfaction des besoins des professionnels et des usagers est discutée par les professionnels. Ils ne considèrent pas que ces besoins soient satisfaits majoritairement pour les usagers (médiane équivalente à 5,5) comme pour les travailleurs sociaux (médiane équivalente à 3,5). Néanmoins, les travailleurs sociaux estiment que les besoins des usagers sont plus satisfaits que les leurs.

Lorsque nous intitulions cette partie : « Etre travailleur social en protection de l'enfance : une relation à deux vitesses », nous souhaitions faire état de la relation entre l'usager et le professionnel de la protection de l'enfance eu égard à l'institution « chef de file de la protection de l'enfance » qui vient assurer cette relation par le « mandat » qu'elle délivre au professionnel. Cette relation pour les professionnels est à « deux vitesses ». Il y a d'abord celle du professionnel à l'usager : respectueuse, qui encourage l'autre et qui plus est, même si cette idée est discutée répond, selon les professionnels aux besoins des usagers. Et, de l'autre, il y a la relation de l'usager au professionnel, dont la qualité est particulièrement discutée. La réciprocité de la relation est donc désormais interrogée par les professionnels, qui perçoivent des évolutions dans la relation à l'usager en lien avec les modalités de mise en œuvre du « mandat » qui leur est attribué.

V. Compétences, expérience et personnalité : trois qualités indissociables du travailleur social

Pour appuyer la vérification de la première sous-hypothèse de recherche, nous souhaitions appréhender les caractéristiques ou qualités déployées dans la relation à l'usager d'après les travailleurs sociaux.

C'est l'objet de la question n°12, au sein de laquelle nous avons identifié trois propositions en réponse :

- Vous diriez que vos compétences sont vos outils d'entrée en relation avec l'usager ?
- Vous diriez que votre expérience est votre outil d'entrée en relation avec l'usager ?
- Vous diriez que votre personnalité est votre outil d'entrée en relation avec l'usager ?

© 2014 Tous droits réservés.

Les résultats sont les suivants :

Tableau 30 – Tri à plat - Les outils de l'entrée en relation avec l'usager selon la population enquêtée

Tri en série de la collection {Entrée en relation }

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*compétences	0	0%	0	0%	0	0%	6	3%	17	10%	38	22%	75	43%	39	22%	175
*expérience	0	0%	0	0%	6	3%	7	4%	25	14%	37	21%	72	41%	28	16%	175
*personnalité	1	1%	1	1%	6	3%	17	10%	25	14%	44	25%	52	30%	29	17%	175

Les professionnels interviewés considèrent que leurs compétences, leur expérience et leur personnalité sont leurs outils d'entrée en relation avec l'usager. Les professionnels soulignaient précédemment que cette nouvelle « entrée en relation » avec l'usager apparaissait modifiée au détriment d'une relation de réciprocité apaisée. Les résultats de cette proposition permettent de compléter cette précédente analyse en observant la nature de cette entrée en relation des professionnels avec les usagers.
Bien que les pourcentages sur chaque niveau de réponse soient légèrement différents, on observe, grâce aux médianes, que ces trois notions sont plébiscitées par les acteurs au même niveau de référence : toutes ont un résultat médian de 6,5 sur l'échelle de 1 à 8. Pour eux, la personnalité est un point d'accroche de la relation à l'usager en protection de l'enfance, comme ils l'ont confirmé dans les entretiens collectifs : *« C'est toujours contradictoire, ce sont des procédures qui rassurent l'institution... parce que comment on entre en relation nous les travailleurs sociaux ? Avec notre personnalité, c'est le point de départ du rapport »*. Ils s'accordent également pour dire que leur « personnalité » les accompagne tout au long du processus d'évaluation :

> « La personnalité impacte beaucoup… on se constitue des suivis de familles selon notre personnalité, ce qu'on met en place.. »
>
> « On impulse plus les choses que ce que l'on pense… en fait on fait ce qu'on aime... Ce qui valorise,… On n'est pas une banque mais on fait nos fichiers »
>
> « Dans le questionnaire, on parle de la personnalité… C'est le plus important… Il faut du cadre, une fois le bureau fermé avec l'usager, on est avec l'usager… le cadre ne nous pèse pas »

Les travailleurs sociaux s'organisent au quotidien pour aménager cette relation à l'usager à travers ces trois qualités énoncées : compétence, expérience et personnalité. Ceci vient sans aucun doute compenser ce que nous avons soulevé précédemment : leur débat autour de la reconnaissance des usagers à leur égard. Car en effet, l'entrée en contact avec les usagers s'est complexifiée et il nous semble ici que les professionnels doivent déployer l'ensemble de leurs moyens pour initier une relation constructive et apaisée.
Par ailleurs, ils expliquent, lors des entretiens que leurs expériences, compétences ou personnalité les invitent parfois à « *sortir du cadre* » pour trouver un contexte valorisant ou pour « *travailler autrement avec les familles* ». Les travailleurs sociaux s'autorisent une relation individuelle, où ils ont le sentiment de dépasser toute attente ou directive institutionnelle qu'il juge inopportune, en réalisant eux-mêmes ce qu'ils estiment être « bon »

© 2014 Tous droits réservés.

pour la famille ou pour les enfants. Cette part de subjectivité dans la relation d'aide comporte des risques, sur lesquels ils ne s'attardent d'ailleurs aucunement :

> « On n'écarte pas la relation humaine, même si on a des dispositifs cadrants »

> « On est d'ailleurs tellement cadré qu'heureusement qu'on sort de cela ! C'est la richesse de notre métier »

C'est ainsi qu'ils jouent avec le système / ils se jouent du système en retardant l'information préoccupante au sein de certaines familles :

> « On biaise le système en accompagnant de manière globale en prévention. Je travaille autrement parce que j'ai le temps… je détourne le truc en incluant la prévention par rapport à l'enfant, parce que je ne peux pas faire autrement »

> « Quand je vois des choses dans la relation parents-enfants, je fais du soutien à l'enfant… enfant qui pourrait être considéré comme en risque sous un autre point de vue. C'est de la prévention primaire développée »

> « Parfois, on retarde les signalements, comme cela, cela retarde l'évaluation… »

> « Oui, j'ai appris cela, mais je n'arrive pas à travailler.. .c'est vrai qu'on est là pour du contrôle… mais moi je n'ai pas ce sentiment… j'ai l'impression d'être dans l'aide... enfin, cela dépend des situations…Oui, parce que parfois, on va être dans une famille, on va la suivre et on va avoir des informations, des informations préoccupantes, eh bien, on ne les qualifie pas quand la famille est connue, de même quand il y a déjà une mesure ... des fois, on reçoit l'information et on se dit : « Ah, d'accord », mais on sait tout cela, donc, cela fait partie de l'accompagnement de la famille. Ce n'est pas l'Information Préoccupante qui va changer quelque chose ».

C'est donc grâce à cette subjectivité forte que les professionnels se désolidarisent du système. Cependant, mis devant les dérives et les risques d'un tel système, les professionnels s'en défendent et rétorquent :

> « Et l'accompagnement… comment on va détourner cela ? Le travail social n'est pas quantifiable… pour moi, ce n'est pas cela le travail social… mais cela va le devenir... toute une partie du travail social va devenir ce flou… Et toutes les situations non contractualisées, quel accompagnement ? » [Le professionnel évoque ici toutes les situations qui « restent sans solution », c'est-à-dire toutes les situations familiales où une aide éducative serait nécessaire, mais elle ne peut être contractualisée avec la famille, faute d'adhésion « réelle », mais ne représente pas un danger ou un risque de danger assez « élevé » pour prétendre une intervention judiciaire. Aussi, le professionnel estime que son intervention, même s'il n'est pas mandaté à ce titre par son institution, vaut mieux qu'un « abandon » de la famille et des enfants concernés].

© 2014 Tous droits réservés.

> « L'AED [Aide Educative à Domicile], on veut que tout soit contractualisé, mais cela ne peut pas rentrer dans les cases… on travaille avec des gens qui ne veulent pas … avec des gens qui réfléchissent à notre place… Les cadres de la protection de l'enfance n'ont pas de formation sociale, ils ont des formations administratives… Le terrain ne parle pas à des juristes de la CRIP [Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes]… Ils sont loin d'imaginer les personnes qu'on a rencontré »

Ces trois qualités : compétences, expériences et personnalité sont indissociables pour les travailleurs sociaux. Et ce sont ces qualités combinées qui semblent leur permettre d'agir, au quotidien, dans la relation à l'usager, passant parfois au second plan les consignes ou directives institutionnelles qui leur sont données. Leur marge de manœuvre semblent s'incarner à travers à la fois leur éthique, comme nous l'avons déjà vu, mais aussi à travers ces trois qualités indissociables que sont leurs compétences, leur expérience et leur personnalité. Ces éléments confirment ce que nous avons déjà soulevé à plusieurs reprises : il semble s'éveiller, dans la recherche, un profil – ou des profils – de travailleurs sociaux, déterminants sur les pratiques professionnelles et la prise en considération de l'usager. Au-delà de cette approche de l'usager, nous allons maintenant analyser leur conception de la relation à ce dernier : comment qualifie-t-ils aujourd'hui cette relation spécifique ?

VI. La relation à l'usager : entre contrôle, aide et expertise

VI.1. La nécessaire « bonne distance »

Lors des entretiens collectifs et à l'évocation de la relation à l'usager, les professionnels mettent surtout en lumière leurs difficultés à se situer dans cette relation. Ceci complète avec intérêt la question n°14 laissée ouverte dans le questionnaire.
Les professionnels sont « ennuyés » sur la manière de concevoir cette relation d'aide, ce qui rend explicites les contradictions émergentes. Le discours des professionnels est celui d'une résistance au changement dans la relation : nous nous situons dans une « reconfiguration » de la relation à l'usager liée à l'exigence d'efficacité, contre laquelle les travailleurs sociaux semblent lutter. Si les travailleurs sociaux estiment être aujourd'hui davantage contrôlés par l'organisation même de ce nouveau dispositif, voire par leur hiérarchie, ce sentiment d'un contrôle permanent devrait aussi rattraper cette relation interindividuelle à l'usager qu'ils soulignent pourtant non mouvante. Dans les entretiens collectifs, ils hésitent ainsi à décrire la nature de cette relation. Peut-être est-ce une inquiétude, même inconsciente, sur ce que la qualification de cette relation viendrait dire des évolutions de la relation à l'usager ?

Les discours sont donc nombreux autour de la nécessaire bonne distance à trouver aujourd'hui dans la relation à l'usager :

> « Ce qui est difficile aussi, c'est la bonne distance dans la prise en charge »

> « On a des réunions de méthodes une fois par mois…pour travailler la bonne distance qu'on doit avoir avec l'usager, il faut arriver à marcher au rythme des gens »

© 2014 Tous droits réservés.

Ceci d'autant plus que les professionnels sont conscients de l'impact de leur rôle d'évaluateur, qui leur octroie désormais une place spécifique dans la relation à l'usager :

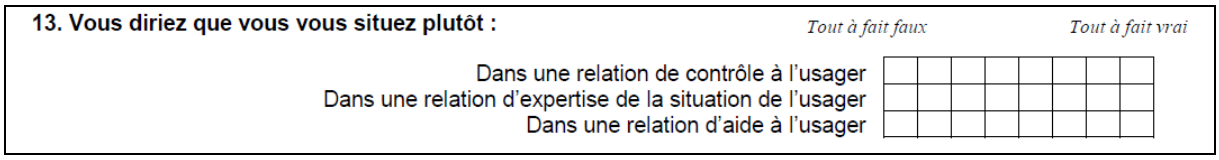
> « Les gens je les vois parce que je dois les voir et je ne suis plus dans l'aide …Il n'y a plus d'échanges »

> « Cela modifie de manière inconsciente notre relation à l'usager… par rapport à avant ... on évalue, on expertise, mais il n'y a pas de traitement…. »

Certains évoquent même une relation qui va au-delà d'un contrôle, située davantage dans une relation de domination aux individus : *« On n'est pas positionnés à la même hauteur que la famille* (l'éducateur fait le signe avec ses mains d'un acteur qui serait en position supérieure et d'un autre qui serait en position inférieure)*... nous on est là »* (en me faisant le signe d'être celui en position supérieure) - avec laquelle ils tentent de composer au quotidien. Ils se définissent en posture « inconfortable » dans cette mission actuelle d'évaluation avec une « *nécessaire bonne distance* » à trouver, qu'ils ont des difficultés à déterminer.

VI.2. L'évaluation de l'information préoccupante : une aide pour la famille

Nous avons interrogé les travailleurs sociaux sur leur relation d'aide et sur leur posture professionnelle vis-à-vis de celle-ci, grâce à la question n°13 :



Les professionnels disent se situer comme suit :

Tableau 31 : Tri à plat – L'impact de l'exigence d'efficacité sur la relation travailleur social – usager en protection de l'enfance

Tri en série de la collection {Forme_relation}

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*relcontrôle	22	13%	39	22%	29	17%	32	18%	20	11%	23	13%	6	3%	4	2%	175
*relaide	0	0%	1	1%	1	1%	5	3%	10	6%	22	13%	74	42%	62	35%	175
*relexpertise	3	2%	1	1%	3	2%	10	6%	21	12%	59	34%	43	25%	35	20%	175

La relation à l'usager est définie par les enquêtés comme, tout d'abord, une relation d'aide : la médiane est de 7,5 sur l'échelle de valeur de 1 à 8, ce qui vient signifier un large plébiscite des professionnels. D'ailleurs, sur cette posture forte d'aide à l'usager 35 % des interviewés sont tout à fait en accord avec cette proposition (niveau 8).
La relation d'expertise est plébiscitée, elle aussi, par les professionnels : la médiane est de 6,5 sur l'échelle de valeur de 1 à 8. D'ailleurs, 20% des interviewés sont tout à fait en accord avec cette proposition (niveau 8).

© 2014 Tous droits réservés.

A contrario, seuls 2 % des acteurs adhèrent au niveau 8 de la proposition relative à la notion de contrôle, et la moitié des professionnels rejettent cette idée d'une relation de contrôle existante dans la relation à l'usager. La médiane est située ici à 3,5 sur l'échelle de 1 à 8.
Les travailleurs sociaux sont mal à l'aise avec cette éventuelle affirmation d'une relation de contrôle, qui, pourtant prend sa place au cœur des débats des entretiens collectifs.

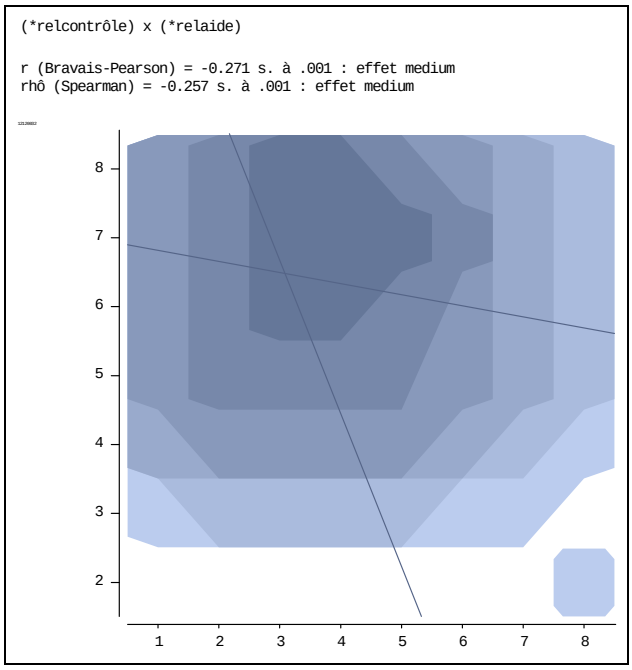
L'extrait suivant est significatif des échanges entre professionnels sur cette question :

> Travailleur social X : « On aurait envie d'être dans une relation d'aide, mais on a plus l'impression d'être dans une relation de contrôle... car on a l'impression aujourd'hui que s'il se produit quelque chose, on va s'en prendre plein la figure… »
>
> Travailleur social Y : « Moi, je ne suis pas d'accord, si, pour moi on est dans la relation d'aide, c'est très compliqué pour moi d'être dans l'expertise et pas dans l'aide… si on a des conseils à donner, on les donne… s'il y a une absurdité éducative, on le dit… »
>
> Travailleur social X : « Par nature, oui, quand il y a une aberration éducative, on le dit... mais, quand je fais l'évaluation, j'ai l'impression d'être dans du contrôle… »
>
> Travailleur social Z : « Ce n'est pas le ressenti que j'ai…Par rapport à cette loi, on nous demande d'être efficace dans un temps donné : on nous demande de répondre à la commande pour cela c'est très compliqué, moi, je n'y arrive pas... je suis dans l'aide, dans le soutien… »
> Travailleur social Y : « Les personnes qui disent qu'elles ne sont pas dans l'aide ne sont vraiment pas… on est là pour apporter des réponses…on n'est pas là-dedans comme cela, on est dans l'humain. Cela renvoie à l'éthique de notre travail... on travaille avec ce que l'on est … Pour nous, ce n'est pas du contrôle »

Ceci renvoie tout particulièrement à la définition de l'évaluation en protection de l'enfance : si la famille « adhère », c'est-à-dire reconnaît le danger ou le risque de danger pour l'enfant, le travailleur social se sentira davantage du côté de l'évaluation en tant que telle, mais, lorsqu'il n'y a pas d'adhésion de la famille, le travailleur social se sentira davantage du côté de « contrôle ». C'est sans doute ici toute la difficulté des professionnels à se situer dans cette évaluation en protection de l'enfance, leur posture professionnelle étant très dépendante de celle de la famille concernée par ce temps d'évaluation.
Nous constatons d'ailleurs que plus les professionnels se considèrent dans la relation d'aide à l'usager en protection de l'enfance, moins ils estiment se situer dans une relation de contrôle à ces derniers, comme nous le montre les résultats du croisement entre les deux variables {aide} et {contrôle} :

© 2014 Tous droits réservés.

Représentation graphique 08 : La relation de contrôle et la relation d'aide en protection de l'enfance



Lecture du graphe : la corrélation entre la variable {contrôle} et {aide} est attestée par un rBP égal à -0,271 et significatif au seuil de .001. Ces deux variables sont légèrement antagonistes, ce qui revient à souligner que plus le travailleur social se situe dans la relation d'aide, moins il se situe dans la relation de contrôle. Et inversement. La densité est représentée par la couleur bleue : plus elle est intense, plus elle signifie la concentration des individus sur les résultats (x ; y). La relation d'aide est dès lors davantage perçue que la relation de contrôle par les professionnels en protection de l'enfance.

Par ces résultats, nous soulignons une relation d'aide revendiquée, comme pour ne pas penser cette position délicate dans laquelle se situent les professionnels, soit entre l'évaluation et le contrôle. Ceci est d'ailleurs renforcé par leur manière d'approcher cette nouvelle évaluation en travail social, qu'ils assimilent davantage à une « procédure » qu'à une réelle mesure du danger ou du risque de danger pour l'enfant.

VI.3. L'expertise : au croisement de l'aide et du contrôle

A contrario, l'évaluation en protection de l'enfance est désormais considérée par la majorité des professionnels comme une relation « d'expertise ». Les entretiens collectifs révèlent que cette perception provient à la fois d'un sentiment propre du travailleur social mais trouve également son origine dans ce qu'il retient du fonctionnement et des attitudes des partenaires à son égard :

> « Au SSD [Service Social Départemental], on est comme des « experts » de l'évaluation, quand d'autres professionnels font de l'évaluation, on réévalue ou quand d'autres enfants ont été signalés par d'autres professionnels… »

> « C'est de l'évaluation, pas de l'accompagnement... on peut évaluer qu'il y a un problème ... mais on passe d'une problématique à une autre... On est passé à autre chose... »

© 2014 Tous droits réservés.

> « Pendant l'évaluation en fait, ce n'est pas de l'accompagnement, parce qu'on sait qu'il y a quelque chose, mais on ne sait pas encore quoi faire... dans l'accompagnement, on a des objectifs »

> « L'évaluation, cela clarifie l'accompagnement... on est là pour quelque chose de précis… avant, on accompagnait, on aidait... là on sait pourquoi on est là... »

Cette position d'expert semble représenter pour eux le moyen d'assumer cette posture professionnelle, soit celle d'une intervention après une information préoccupante. C'est d'ailleurs pour eux le moment de la concrétisation du travail d'adhésion qui vient signifier la bascule entre travail d'expertise et accompagnement de la famille. Ce sont les objectifs contractualisés avec la famille qui concluent ce passage. Même lorsque ce passage semble avoir lieu pendant le temps de l'évaluation et avant la conclusion de celle-ci :

> « Il y a une différence entre l'évaluation et l'accompagnement... l'IP est sur 1 mois, puis 3 mois, il faut faire la différence entre… je suis déjà dans l'accompagnement, l'évaluation, c'est de l'accompagnement… »

> « Et si on change de dispositif, est-ce qu'on n'est pas là à nouveau dans de l'évaluation ? On voudrait tout séparer tout cela, mais c'est faux... quand les familles n'adhèrent pas... tu n'es qu'un évaluateur… Par contre, quand tu démarres sur des objectifs... »

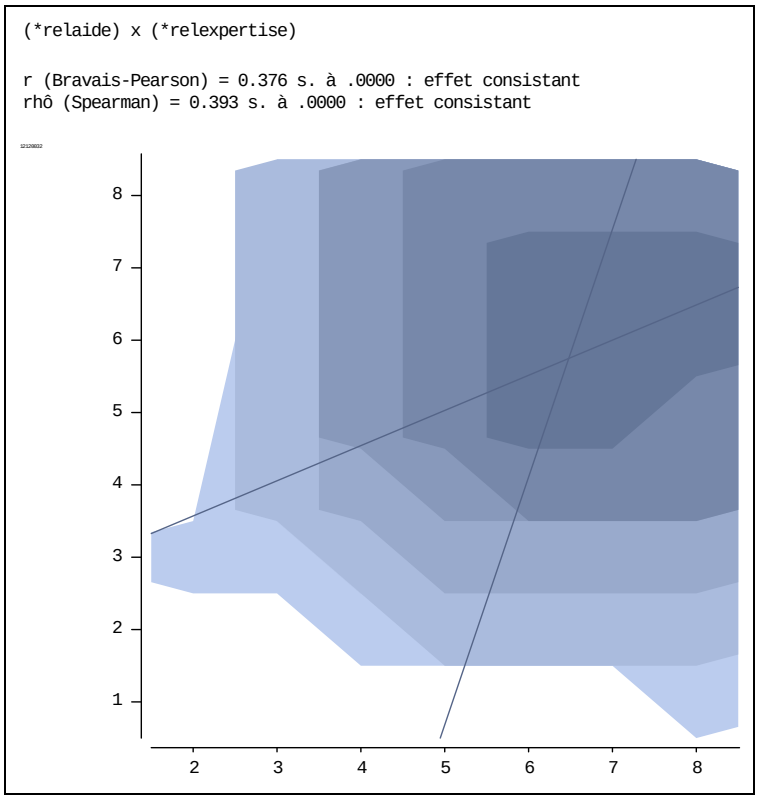
> « L'accompagnement, c'est le début ou la fin, on ne sait pas... on a du mal à cadrer un accompagnement, cela ne peut pas être aussi clair »

> « Peut-être qu'on confond la relation et l'accompagnement comme on est beaucoup sur le secteur… comme on a une connaissance de la famille, on peut penser qu'il y a un accompagnement… mais l'accompagnement c'est seulement lorsqu'il y a des objectifs visés… »

C'est sans aucun doute pour cette raison, soit une relation d'expertise organisée à la fois comme une relation de contrôle et comme une relation d'aide, que les résultats de croisements viennent confirmer cette double logique. En effet, nous observons le résultat suivant :

© 2014 Tous droits réservés.

Représentation graphique 09 : La relation d'aide et la relation d'expertise en protection de l'enfance



Lecture : la corrélation entre la variable {aide} et {expertise} est attestée par un rBP égal à 0,376 et significatif au seuil de .0000. Ces deux variables sont particulièrement dépendantes. Plus le professionnel se situe dans la relation d'aide, plus il se situe dans la relation d'expertise également, et inversement. La densité est représentée par la couleur bleue : plus elle est intense, plus elle signifie la concentration des individus sur les résultats (x ; y). La relation d'aide est dès lors davantage perçue que la relation d'expertise par les professionnels en protection de l'enfance.

Plus les professionnels perçoivent la relation à l'usager comme une relation d'expertise, plus ils la considèrent comme une relation d'aide à l'usager. Moins significativement, on discerne que plus les professionnels perçoivent la relation à l'usager comme une relation d'expertise, plus ils la considèrent aussi comme une relation de contrôle à l'usager (le test de Bravais-Pearson est de 0,151 significatif au seuil de .10). Cette perception de la relation d'expertise s'inscrit donc au croisement de deux relations : celle de l'aide et celle du contrôle. Elle garantit aux professionnels de se glisser dans une conception « nouvelle » de l'aide et en même temps dans une conception « nouvelle » du contrôle, grâce à un vocabulaire précieux, qui évoque la technicité plutôt que le « contrôle » de normes en protection de l'enfance.

A l'instar de l'emploi de la qualité pour parler d'efficacité en travail social, l'emploi du terme « expertise » pour travailler de manière sous-jacente cette relation de contrôle est prégnant en protection de l'enfance. L'expertise serait au contrôle ce que la qualité est à l'efficacité. Lors des entretiens collectifs, le sujet a fait largement débat : les travailleurs sociaux ont chacun exprimé leur manière de se situer dans la relation à l'usager et ont tenté de trouver des réponses aux débats, ou aux positions contradictoires énoncées :

© 2014 Tous droits réservés.

> « Un moment dans votre questionnaire, vous parlez de la relation de confiance, mais la relation de confiance, moi je pense qu'elle ne change pas… enfin, non, ce n'était pas la relation de confiance... mais la relation d'aide…pour moi, elle ne change pas, je suis toujours dans l'aide… mais je suis aussi dans la fonction d'expertise, cela peut paraître paradoxal…mais pour moi, il y a aussi de l'aide apportée dans l'évaluation, dans l'accompagnement… »

Ils se situent donc, selon leur conception, dans l'accompagnement et/ou dans l'expertise. C'est en cela que finalement, la relation d'expertise ne peut être déconnectée de celle du contrôle :

> « La limite entre les deux est vraiment difficile... parce que quand est-ce qu'on peut dire que l'expertise de la situation s'arrête et que débute l'accompagnement de la famille ? »

> « Dans l'évaluation, il y a quelque chose qui se passe avec les professionnels, ce n'est pas seulement un regard mais une aide »

> « Il y a un rapport suffisant de confiance... qui arrive à une remise en question »

Certains s'interrogent aussi sur l'intérêt des familles à être confrontées à des travailleurs sociaux qui « expertisent » et d'autres qui « accompagnent ». Dans l'étude, nous avons constaté que si le rôle d'expert se développe en protection de l'enfance, et est annoncé comme tel, la relation d'aide, elle, n'est pas perçue comme modifiée par ce nouveau dispositif. Ce qui vient distinguer la notion d'aide de la notion d'expertise, c'est bien cette notion de contrôle qui s'invite dans cette dernière. Beaucoup d'auteurs se sont intéressés à la question de l'évaluation, la définissant tantôt comme du contrôle, tantôt comme une expertise. Michel Vial (2001) propose une mise en dialectique de ces deux orientations disjointes de l'évaluation : le contrôle faisant partie de l'évaluation :

> Nous en sommes pétris et heureusement, car sans cela, il n'y aurait pas de socialité (Vial, 2001).

> Mais dans un même temps, l'évaluation, ne peut esquiver la question de la temporalité, de l'hétérogénéité, d'un remaniement permanent du sens. Dans la formation, l'évaluation assume deux fonctions sociales : d'une part vérifier la conformité selon un référentiel préétabli, socialiser et d'autre part promouvoir le changement, émanciper. L'évaluation fonctionne avec deux régimes, deux logiques ayant leur propre régime : la logique de contrôle, vérification du sens donné, et l'autre logique : la logique de l'accompagnement de la dynamique du changement. (Vial, 2001, p65).

L'évaluation s'articule autour de deux notions : l'aide et le contrôle. Et si ce dernier est considéré comme difficilement avouable, il est remplacé par la question de l'expertise par les travailleurs sociaux. Qui lui donne une puissance scientifique et moderne, inscrite désormais dans les pratiques professionnelles. C'est peut-être bien ici dans cette logique que se situe le travailleur social lorsqu'il se considère « expert » dans le cadre de l'évaluation en protection de l'enfance.

© 2014 Tous droits réservés.

Pour aller plus loin, il nous est possible d'identifier deux catégories de travailleurs sociaux :

- ceux qui craignent justement que le positionnement d'expert prenne le pas sur la relation d'aide et qui questionnent la limite (si elle existe) entre l'évaluation de la situation et l'accompagnement de la famille :

> « Moi, je ne suis pas d'accord pour faire seulement des informations préoccupantes, dans votre questionnaire, vous demandez si on se situe plutôt comme un expert ou comme une aide pour la famille. Moi, ce qui m'intéresse dans l'évaluation, c'est pour accompagner la famille derrière... si je ne fais plus d'accompagnement, cela ne m'intéresse pas, parce que dans l'accompagnement, cela permet de prendre le temps... et on souffle, on a plus de marge de manœuvre »

> « Dans l'accompagnement, on a vraiment plus de marge de manœuvre, c'est vrai… et en plus, on est au cœur de notre métier... parce que notre métier, c'est le travail social, l'accompagnement »

Pris dans ces interrogations, certains « contournent » le système: les mesures éducatives prononcées en fin d'évaluation sont souvent exercées par d'autres professionnels que ceux qui les évaluent. Aussi, les travailleurs sociaux repérant des « situations préoccupantes » en protection de l'enfance, comme nous l'avons déjà dit, font parfois le choix d'une non-transmission de l'information préoccupante à la cellule pour « accompagner la famille dans une relation d'aide en continuité », et ne signalent que lorsqu'ils ne sont plus en « capacité d'accompagner ».

- ceux qui souhaitent une relation d'expertise distincte de l'accompagnement, quel qu'il soit, pour faciliter leur quotidien : en ce sens des outils précis d'évaluation sont sollicités autour de la notion de « risque de danger ». L'envie de « *se faciliter* » le quotidien est la raison la plus fréquemment évoquée. A ce sujet, rapportons l'extrait d'un entretien collectif :

> Travailleur X : « Cela serait quand même plus facile de ne faire que des évaluations ».

> Travailleur Y : « Ben, pourquoi ? »

> Travailleur X « Parce que ce serait bien d'avoir des outils qui permettraient que cela soit plus facile ».

Les travailleurs sociaux se trouvent dans des injonctions contradictoires : ils sont acteurs d'un « nouveau modèle » qui modifie leurs rapports de travail, mais ne disposent pas toujours de référents idoines pour traduire ces transformations dans leurs pratiques professionnelles. C'est peut-être ici ce que viennent souligner certains travailleurs sociaux qui souhaitent que cette notion « d'expertise » soit développée, sans savoir réellement comment l'apprécier, ceci d'autant plus que nombre d'entre eux se sont exprimés sur le fait : « qu'expertiser une situation, c'est aussi aider la famille ».

© 2014 Tous droits réservés.

Arrêtons-nous donc un instant à ce stade sur la question de ce qui fait « limite » pour les travailleurs sociaux entre l'expertise et l'accompagnement : s'agit-il de la verbalisation des ressources et des difficultés repérées à la famille ?
Cette ambiguïté de la posture du professionnel dans la relation à l'usager vient confirmer cette inquiétude : le travailleur social a parfois des difficultés à reconnaître la nature de sa relation à l'usager en protection de l'enfance et donc à composer avec celle-ci. Une ambivalence ne peut qu'émerger dès lors dans la relation interindividuelle avec ce dernier. D'ailleurs, nous allons maintenant observer comment les professionnels se positionnent vis-à-vis de « l'évaluation » en protection de l'enfance : se considèrent-ils tous désormais comme des « évaluateurs » affirmés grâce à ce « mandat » officiellement instauré par la mise en œuvre d'un dispositif dédié ?

VII. Se reconnaître « évaluateur » en protection de l'enfance, des bénéfices pour l'institution et le travailleur social

VII.1. Une posture d'évaluateur confortée par la spécialisation

L'exigence d'efficacité en protection de l'enfance, par la mise en place de ce dispositif, a positionné les acteurs interviewés dans un rôle d'évaluateur plus affirmé : ce constat est partagé par 53% d'entre eux. Bien qu'ils aient toujours réalisé des évaluations dans le cadre de la protection de l'enfance, la création d'un dispositif a formalisé le parcours de l'Information Préoccupante.
Avec ce nouveau dispositif, les professionnels se considèrent donc majoritairement dans une posture « d'évaluateur », même si 47 % d'entre eux estiment cependant que leur rôle d'évaluateur n'est pas plus affirmé qu'hier, soit avant la loi sur la réforme de la protection de l'enfance de 2007.

Ces résultats sont issus des réponses obtenues à la dernière proposition de la question n°8, soit :

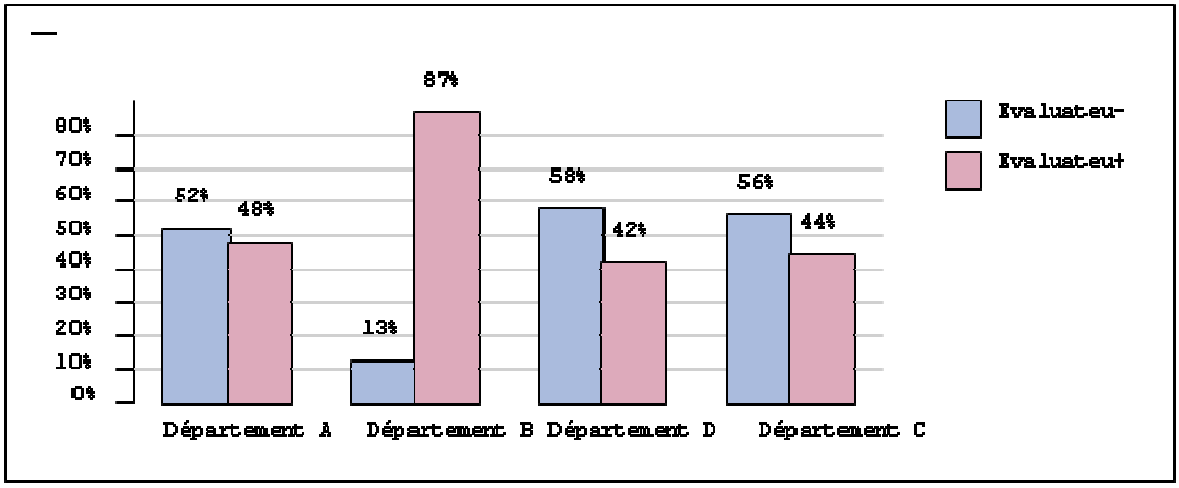
8. Le dispositif engendre pour vous :

Moins de solitude dans les évaluations : oui □ non □
Une responsabilité partagée avec votre hiérarchie : oui □ non □
Moins de souffrance au travail au quotidien : oui □ non □
Une reconnaissance de votre expertise plus importante de la part de vos supérieurs : oui □ non □
Une reconnaissance de votre expertise plus importante de la part de vos collègues : oui □ non □
Un rôle d'évaluateur en protection de l'enfance plus affirmé : oui □ non □

Se reconnaître un rôle d'évaluateur plus affirmé aujourd'hui en protection de l'enfance n'agit cependant pas sur la relation d'aide et son évolution. A contrario, cette attitude d'évaluateur confirmée en protection de l'enfance semble très liée, pour les professionnels, au département auquel ils sont rattachés. En effet, lorsque nous croisons la variable {*département*} avec celle d'{*évaluateur*}, nous obtenons une relation particulièrement significative :

© 2014 Tous droits réservés.

Représentation graphique 10 : La répartition de la population enquêtée selon la posture d'évaluateur déclarée et le département d'appartenance



Khi2 = 17,03 pour 3 d.d.l. s. à .001.

Le résultat est particulièrement significatif avec un Khi2 équivalent à 17,03 et significatif au seuil de .001. Les travailleurs sociaux du Département B se reconnaissent davantage évaluateur que les autres. Ce sont eux qui par ailleurs font basculer la tendance sur un rôle d'évaluateur plus affirmé en protection de l'enfance au regard de l'étude globale, puisque les travailleurs sociaux des départements A, C et D n'observent pas ce même résultat : les travailleurs sociaux estiment sur ces départements que leur rôle d'évaluateur n'est pas plus affirmé aujourd'hui qu'hier. Alors en quoi se distingue le Département B ? Pourquoi les travailleurs sociaux de ce département se reconnaissent davantage cette fonction d'évaluateur ?

Nous émettons l'hypothèse que ce résultat est la conséquence de l'organisation des services d'évaluation inhérente au Département B : la spécialisation du service d'évaluation est organisée. Cette spécialisation de la « tâche » engendre ainsi une posture d'évaluateur prônée par les professionnels. La question de l'organisation des services est dès lors primordiale dans la reconnaissance de cette posture par les professionnels de la protection de l'enfance : plus le service sera « spécialisé », plus la posture d'évaluateur du professionnel sera perceptible par ce dernier, voire affirmée. Forte de ce constat, nous allons à présent observer si cette posture d'évaluateur impacte le quotidien professionnel des acteurs.

VII.2.Sentiment de « bien-être professionnel » et posture d'évaluateur

Cette reconnaissance d'un rôle d'évaluateur plus affirmé en protection de l'enfance agit sur le contexte environnemental de travail. En effet, lorsque nous croisons les deux variables {*évaluateur*} et {*reconnaissance des supérieurs*}, nous observons le résultat significatif suivant :

© 2014 Tous droits réservés.

Tableau 32 : La répartition de la population enquêtée selon la posture d'évaluateur déclarée et le sentiment d'une reconnaissance hiérarchique

N %L %C +	Reconnaissance des supérieurs hiérarchique -	Reconnaissance des supérieurs hiérarchiques +	S/LIGNE :
Évaluateur -	**69 95%** **62% +++**	4 5% 10% ---	73 100% 48%
Évaluateur +	43 54% 38% ---	**36 46%** **90% +++**	79 100% 52%
S/COLONNE:	112 74% 100%	40 26% 100%	152 100% 100%

Khi2 = 31,45 pour 1 d.d.l. s. à .0000

Le croisement entre les deux variables {*évaluateur*} et {*reconnaissance des supérieurs*} est significatif au seuil de .0000. La posture d'évaluateur est, selon les travailleurs sociaux, largement dépendante de la reconnaissance des supérieurs hiérarchique. On relève une surreprésentation du sentiment de reconnaissance de la hiérarchie parmi ceux qui se considèrent « évaluateurs» et inversement. De même que l'on relève une surreprésentation du sentiment de non reconnaissance des supérieurs hiérarchiques parmi ceux qui ne se déclarent pas évaluateurs. Se considérer comme évaluateur en protection de l'enfance induit dès lors une reconnaissance significative des supérieurs hiérarchique et réciproquement. Ceci est identique lorsque nous nous attachons à la reconnaissance des pairs :

Tableau 33 : La répartition de la population enquêtée selon la posture d'évaluateur déclarée et selon le sentiment d'une reconnaissance des pairs

N %L %C +	Reconnaissance des pairs -	Reconnaissance des pairs +	S/LIGNE :
Évaluateu-	**70 95%** **60% +++**	4 5% 12% ---	74 100% 49%
Évaluateu+	47 62% 40% ---	**29 38%** **88% +++**	76 100% 51%
S/COLONNE:	117 78% 100%	33 22% 100%	150 100% 100%

Khi2 = 23,44 pour 1 d.d.l. s. à .0000

Le croisement entre les deux variables {*évaluateur*} et {*reconnaissancepairs*} est significatif au seuil de .0000. La posture d'évaluateur en protection de l'enfance est là aussi dépendante de la reconnaissance des pairs pour les travailleurs sociaux. On relève ici une surreprésentation du sentiment de reconnaissance des pairs parmi ceux qui se disent « évaluateurs », de même que l'on relève une surreprésentation du sentiment de non reconnaissance des pairs parmi ceux qui ne se déclarent pas évaluateurs.

Sur un même ordre d'idée, on relève que la souffrance des professionnels apparaît atténuée grâce à la reconnaissance de ce rôle d'évaluateur : plus les professionnels considèrent que leur rôle d'évaluateur est aujourd'hui affirmé en protection de l'enfance, moins ils se sentent en

© 2014 Tous droits réservés.

souffrance dorénavant dans leur mission quotidienne de protection de l'enfance. Le tableau suivant relève cette constatation.

Tableau 34 : La répartition de la population enquêtée selon le sentiment de souffrance et la posture d'évaluateur déclarée

N %L %C +	Moins souffance -	Moins souffrance +	S/LIGNE :
Évaluateur-	**69 96%** **55% +++**	3 4% 15% ---	72 100% 49%
Évaluateur+	57 77% 45% ---	**17 23%** **85% +++**	74 100% 51%
S/COLONNE:	126 86% 100%	20 14% 100%	146 100% 100%

Khi2 = 10,92 pour 1 d.d.l. s. à .001

Ce croisement confirme les propos énoncés : sur les 146 travailleurs sociaux ayant répondu aux deux propositions, nous observons que plus les travailleurs sociaux se représentent un rôle d'évaluateur affirmé en protection de l'enfance (*Evaluateur+*) grâce au nouveau dispositif, moins ils se sentent dorénavant en souffrance : 85% d'entre eux ont exprimé ce sentiment atténué grâce à la représentation d'une posture d'évaluateur plus affirmée. Ceci vient conforter le fait que l'ambiance et les liens qui règnent dans le monde professionnel et dans le contexte de travail sont primordiaux pour les professionnels. De plus, si les travailleurs sociaux se sentent reconnus par leur hiérarchie et/ou par leurs pairs, ils sont davantage enclins à se situer en posture d'évaluateur dans cette mission de protection de l'enfance. Et inversement. Cette posture d'évaluateur a-t-elle un autre impact sur le quotidien des professionnels ou sur ses pratiques professionnelles ? Que vient dire cette posture de son attachement au dispositif de protection de l'enfance ?

VII.3. Pour une « personnification » du dispositif

Se considérer « évaluateur » en protection de l'enfance joue un rôle sur la perception du dispositif de protection de l'enfance par les acteurs concernés. Ainsi, c'est la question des responsabilités qui s'invite comme un élément fondamental lié à cette posture. Car en effet, se reconnaître évaluateur en protection de l'enfance, c'est une reconnaissance plus forte de responsabilités désormais partagées entre l'institution et le travailleur social, comme nous le confirment les résultats du tableau suivant :

© 2014 Tous droits réservés.

Tableau 35 : La répartition de la population enquêtée selon la posture d'évaluateur déclarée et selon la reconnaissance de responsabilités partagées

N %L %C +	Responsabilités partagées-	Responsabilités partagées+	S/LIGNE :
Évaluateur-	**45 61%** **66% +++**	29 39% 33% ---	74 100% 47%
Évaluateur+	23 28% 34% ---	**59 72%** **67% +++**	82 100% 53%
S/COLONNE:	68 44% 100%	88 56% 100%	156 100% 100%

Khi2 = 16,98 pour 1 d.d.l. s. à .0001

Néanmoins, force est de constater qu'outre cette évolution constatée en termes de reconnaissance et de responsabilités partagées, cette posture d'évaluateur affirmée en protection de l'enfance n'est dépendante / n'agit sur aucun autre facteur. Elle n'a, par exemple, aucun impact sur la relation à l'usager. D'une certaine manière, seul « l'environnement travail » est transformé et ce de manière très positive (par le biais de plus de reconnaissance des pairs et hiérarchiques mais aussi de la place de l'institution au cœur des responsabilités en protection de l'enfance). Aussi, si nous pouvons y voir un réel avantage pour l'institution et les professionnels qui la composent, ceci ne vient pas bousculer la relation à l'usager et l'application des directives fixées par les institutions.

Pour terminer, nous soulignerons ici que cette posture d'évaluateur plus affirmée dépend aussi de l'âge des interviewés. L'âge prend une place toute particulière dans la reconnaissance de la fonction d'évaluateur, indépendamment du département de référence : plus le travailleur social est âgé, plus il aura tendance à assumer une posture d'évaluateur. Notons que l'ancienneté en travail social n'influence pas, quant à elle, la posture d'évaluateur. Ces tris posent donc les jalons, tel que nous l'avons déjà observé, d'une construction de « profils types » en protection de l'enfance.

VIII. Quels bénéfices pour l'usager ?

Dans ce chapitre, nous avons observé l'impact de l'exigence d'efficacité en protection de l'enfance sur la dimension symbolique des rapports de travail. Nous avons observé une transformation discutée de la relation à l'usager, mais aussi de la posture des professionnels en protection de l'enfance. Nous avons répondu à notre sous-hypothèse 1.2, soit « Cette transformation introduit un délitement de la relation professionnel de l'action sociale / usager », abordant le contenu et la nature de la relation du professionnel à l'usager en protection de l'enfance. Nous avons observé une évolution de la relation à l'usager particulièrement discutée. Par ailleurs, nous venons d'examiner l'impact d'une posture d'évaluateur renforcée pour l'institution et pour le travailleur social, dans le sens où plus le professionnel se sentira « évaluateur » en protection de l'enfance, plus l'ambiance de terrain sera emplie de reconnaissances des pairs et des professionnels et assurera un « bien-être » du professionnel à travers un sentiment de solitude moins exacerbé.

© 2014 Tous droits réservés.

Nous avons toutefois conclu que si cette posture d'évaluateur affirmée est à la fois bénéfique pour le professionnel et pour le travailleur social, elle interroge sur la relation à l'usager, qu'elle ne semble aucunement impacter. Aussi, nous souhaitons confronter la posture des professionnels avec leur manière de penser la finalité de ce dispositif : estiment-ils que ce dispositif participe de la stigmatisation de l'usager ou que ce dernier aide l'usager ? Que disent les professionnels de ce nouveau dispositif de protection de l'enfance : a-t-il un effet sur l'usager ? Présente-t-il des bénéfices pour ce dernier ? Les résultats ci-après confirment que les travailleurs sociaux sont partagés sur l'aide que peut apporter ce dispositif à l'usager, même si ce dispositif ne leur apparaît pas, à contrario, stigmatisant pour l'usager.

Tableau 36 : Tri à plat - La finalité du dispositif pour l'usager selon la population enquêtée

Tri en série de la collection {Finalité_DS}

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*stigmatise	42	24%	34	19%	37	21%	16	9%	16	9%	13	7%	8	5%	9	5%	175
*amaider	20	11%	18	10%	23	13%	45	26%	30	17%	19	11%	12	7%	8	5%	175

Selon les professionnels, le dispositif ne stigmatise pas l'usager : la médiane de cette proposition est de 2,5, soit révélatrice d'un rejet d'une telle proposition. D'autre part, les travailleurs sociaux discutent la fonction d'aide pour l'usager de ce dispositif de protection de l'enfance en attribuant une médiane de 4,5 à la proposition « ce dispositif sert à aider l'usager ». Tout comme les acteurs discutaient le fait que le « dispositif améliore la protection de l'enfance » : nous les avions interrogés sur cette proposition à travers la question n°4 et la variable *amdispo*, ils discutent ici l'aide que ce dispositif peut apporter à l'usager.
Ces éléments apparaissent paradoxaux tant ce dispositif avait pour finalité d'améliorer le cadre de la protection de l'enfance mais aussi le « sort » des individus relevant de la protection de l'enfance, et tant les professionnels revendiquent se situer eux-mêmes dans une « relation d'aide » à l'usager.

L'impact de telles transformations en protection de l'enfance n'atteint pas, selon les professionnels de la protection de l'enfance, le dernier maillon de la chaîne, soit l'usager, qui semble préservé de tout changement inhérent à ce dispositif, comme nous l'avons également soulevé à plusieurs reprises dans les chapitres précédents. Ce dispositif ne semble donc rien « changer » pour l'usager, bien qu'à l'opposé, il ne soit pas stigmatisant pour ce dernier. Le bénéfice pour l'usager est donc réellement discutable/ à discuter.

La satisfaction liée à l'évaluation en protection de l'enfance est, là aussi, discutée par les professionnels, comme nous l'affichent les résultats aux deux propositions suivantes :

- Les travailleurs sociaux sont satisfaits du travail d'évaluation mené (*évaluationokts*)
- Les usagers sont satisfaits du travail d'évaluation mené (*évaluationokus*)

© 2014 Tous droits réservés.

Tableau 37 : Tri à plat – La satisfaction des professionnels et des usagers liés du travail d'évaluation effectué, selon la population enquêtée

Tri en série de la collection {Satisfaction évaluation}

[classes[	[1		[2		[3		[4		[5		[6		[7		[8		Total
*évaluationokus	1	1%	7	4%	25	14%	66	38%	45	26%	26	15%	4	2%	1	1%	175
*évaluationokts	4	2%	16	9%	24	14%	33	19%	48	27%	36	21%	12	7%	2	1%	175

Les deux propositions observent un résultat médian égal à 4,5 sur une échelle de 1 à 8. Toutefois, la perception de la satisfaction par les usagers du travail d'évaluation mené est perçue différemment selon l'âge des travailleurs sociaux. Le croisement des variables {*âge*} et {*evaluationokus*} est significatif au seuil de .001 : plus les travailleurs sociaux sont âgés, plus ils estiment que les usagers sont satisfaits du travail d'évaluation mené. Là encore, on observe que l'âge peut s'inviter comme facteur influant une évolution ou une appréciation plus ou moins appuyée et/ou positive. Les plus « âgés » semblent donc plus sûrs de l'impact positif de leur travail sur l'usager. Les professionnels discutent donc de l'intérêt d'un tel dispositif pour l'usager et sont aussi partagés sur la satisfaction du travail réalisé lors des évaluations mené. Ces résultats discutés sont sans aucun doute la résultante de contradictions sous-jacentes : les professionnels estiment, grâce à ce nouveau dispositif, apporter une réponse à toute information préoccupante évaluée, mais évaluent que la réponse apportée n'est pas adéquate à la situation évaluée, comme le montre le score de 90 % de réponses favorables obtenu à la proposition suivante : « Vous apportez une réponse à chaque Information Préoccupante », alors qu'ils ne sont plus que 22 % à estimer que « toutes les réponses/actions proposées sont adaptées à la situation rencontrée », proposition soumise à la question n°8.
Les professionnels restent perplexes sur l'aide que le dispositif est en capacité d'apporter à l'usager et ils sont également très partagés sur l'utilité de leur travail d'évaluation.

IX. Conclusion : une relation à l'usager soumise à l'identité professionnelle

En réponse à notre hypothèse de recherche qui avançait une adhésion à la dimension symbolique des rapports de travail modifiée par la mise en œuvre du nouveau modèle (sous-hypothèse 1.1 : L'adhésion aux dimensions institutionnelle, opératoire et symbolique des rapports de travail est modifiée par la mise en œuvre du nouveau modèle) induisant un délitement de la relation du professionnel à l'usager (sous-hypothèse 1.2 articulée comme suit : « Cette transformation introduit un délitement de la relation professionnel de l'action sociale / usager »), nous apprécions dans ce chapitre l'évolution de la dimension symbolique des rapports de travail. A l'appui des données recueillies, nous mettons en évidences les effets de la réforme et de ses applications sur la relation à l'usager et les relations entre travailleurs sociaux. Certains professionnels, en effet, observent une évolution de cette relation, quand d'autres ne la perçoivent aucunement. Ceux qui d'ailleurs ne constatent pas d'évolution de la relation à l'usager fixent la déontologie et l'éthique professionnelle comme des remparts à toute influence extérieure. Cependant, lorsque cette évolution est identifiée, la traduction de cette efficacité attendue dans la relation est aussi très hétérogène. Elle s'incarne tantôt à travers un rapport modifié à l'usager lié au contexte d'évaluation transformé, tantôt à un changement de la nature de cette relation, même si seuls 13% des professionnels évoquent une transformation de leur posture professionnelle induite par une exigence d'efficacité

© 2014 Tous droits réservés.

renouvelée. Il émerge de cette étude une relation à l'usager dépendante d'autres facteurs que ceux de l'impulsion ou l'incitation à l'exigence d'efficacité, produite par l'institution voire par l'Etat social lui-même. La transformation de la dimension symbolique des rapports de travail est donc nuancée et n'induit pas une relation à l'usager délitée, mais une relation au contraire « préservée ». Nous ne vérifions donc pas ici notre sous-hypothèse de travail 1.2. Nous nous étonnons de ce résultat, tant nous n'imaginions pas qu'un dispositif incarnant l'apogée de cette culture de l'évaluation et de l'exigence d'efficacité puisse avoir aussi peu d'impact sur son objet, à savoir l'usager. Nous observons que les professionnels travailleurs sociaux de la protection de l'enfance agissent « en résistance » parfois de façon inconsciente, pour préserver une relation, dont ils gardent eux-mêmes (veulent garder ?) finalement la maîtrise. Leur rapport à l'objet « protection de l'enfance » s'est transformé, alors que leur rapport au sujet est prétendu épargné de toute transformation. Le lien entre la trilogie institution / professionnel et usager n'est pas reconnu dans le discours tenu par les professionnels. Cette absence de liens concourt à leur hésitation entre expertise, aide ou contrôle. Cet inconfort serait-il le moteur de leur mission ?

C'est ce que défend Michel Autès (1997) dans *De l'assistance au développement social. Les modes de légitimation de l'action publique* qui énonce que c'est justement la capacité des professionnels à assurer l'inconfort de leur position qui rend le travail social efficace :

> Pour que le travail social soit efficace, il faut donc qu'il soit double. Qu'il demeure dans ce non-lieu de l'entre-deux. Si on le sépare en deux morceaux, avec d'un côté les politiques inscrites dans les logiques de l'assistance, du contrôle de la gestion, et de l'autre les pratiques d'autonomisation, d'émancipation, de développement, on brise les ressorts de son efficacité. C'est cette capacité de la société à accepter le risque du travail social qui est en jeu. Et, du côté des professionnels c'est leur capacité à assurer l'inconfort de leur position (Autès, 1997, p427-428).

Ces résultats démontrent *in fine* un système complexe, où contexte social et juridiques, représentations sociales et identités professionnelles interagissent. Car en effet, indépendamment de cette relation à l'usager, les travailleurs sociaux évoquent largement leur(s) condition(s) de travailleur social au sein même de ce système, qu'ils déplorent, revendiquent ou positivent, plus que la « nouvelle » place de l'usager au cœur de l'évaluation en protection de l'enfance. L'exigence d'efficacité bouscule leur posture et les fragilise. Ils se sentent peu considérés par leur institution et par les usagers, au regard de leur implication et engagement professionnel. Ils s'attachent cependant à rester les représentants de leur institution. Une des forces de l'exigence d'efficacité en protection de l'enfance repose sur cet effet : elle renforce le cadre, la légitimité des acteurs et les assoit dans une représentativité plus affirmée de leur institution d'appartenance plutôt que celle des usagers.
Cette posture de représentativité de l'institution est particulièrement présente, en dépit des insatisfactions exprimées. Par ailleurs, la spécialisation de services autour de l'évaluation instaure davantage cette posture, tant elle répond aux besoins de reconnaissance des acteurs. Cette spécialisation semble bien synonyme de paix sociale et représente une plus-value indéniable dans le rapport du professionnel à son institution. C'est en ce sens que si les professionnels ne reconnaissent pas sa plus-value pour les usagers, l'organisation poussée à l'extrême de l'évaluation en protection de l'enfance sous forme d'un modèle spécialisé en

© 2014 Tous droits réservés.

assure des bénéfices formidables …. pour l'institution. Une question finalement demeure : quels bénéfices pour les usagers ?

© 2014 Tous droits réservés.

CHAPITRE 9 – LES IDEES FORCES DES PROFESSIONNELS AU SERVICE DE L'EFFICACITE

La première phase d'étude est basée sur la lecture de tris à plats ou de tris croisés statistiques des dimensions construites. Ces résultats nous ont permis de vérifier notre première sous-hypothèse de travail : « Par l'introduction d'exigence d'efficacité, les rapports de travail sont modifiés, au détriment de la relation à l'usager ». Nous avons repéré une « métamorphose » des rapports de travail qui prend sens à des niveaux différents selon les dimensions des rapports de travail étudiés. Nous avons décelé une dimension opératoire « réaménagée » dans son contexte, mais peu transformée, une dimension institutionnelle rénovée par une relation à l'institution « nouvelle » et confortée pour les professionnels. Pour terminer, nous avons examiné une relation à l'usager en mouvement, dont la force de ce dernier dépend des postures professionnelles engagées, telle celle de se considérer désormais « évaluateur » en protection de l'enfance pour le professionnel. Tout ceci n'induisant cependant pas obligatoirement le « délitement » de la relation professionnel-usager en protection de l'enfance, comme nous l'avions pourtant initialement supposé.

Nous allons à présent répondre à notre seconde sous-hypothèse de recherche 2 « L'impact de l'exigence d'efficacité (sur les rapports de travail du professionnel à son action, son institution et l'usager) diffère selon les déterminants biographiques et les représentations sociales des travailleurs sociaux », que nous déclinons elle-même en deux sous-hypothèses :

- ✓ Sous-hypothèse 2.1 : Les transformations des rapports de travail sont nuancées par les représentations sociales des acteurs de l'efficacité du dispositif de protection de l'enfance ;

- ✓ Sous-hypothèse 2.2 : Les représentations sociales des acteurs de leur parcours de formation et certains déterminants biographiques agissent sur la traduction de l'efficacité en protection de l'enfance.

Nous ambitionnons de démontrer que les directives institutionnelles sont intériorisées inégalement selon certains éléments de la biographie des professionnels et de leurs représentations de la protection de l'enfance et de l'efficacité. En ce sens, les rapports de travail s'en trouveront bousculés. Dans ce chapitre, nous traiterons de deux aspects : tout d'abord, celui de la traduction de la question de l'efficacité par les professionnels selon les dimensions construites par ces derniers. Nous les appellerons les « dimensions formelles », en opposition à nos dimensions « construites » : que disent alors les professionnels de ces dimensions ? Puis, nous traiterons des déterminants et représentations qui influent sur la relation des professionnels aux usagers : quel poids représente leurs représentations dans la question de leur prise en considération et de l'efficacité du système ?

Jusqu'alors, nous avons interprété et analysé l'évolution des rapports de travail en termes d'efficacité, puisque ces rapports de travail s'inscrivent dans une nouvelle organisation issue de la mise en place de la cellule. Arrêtons-nous à présent sur ce que les professionnels ont à dire de l'efficacité et en quoi et comment ils « préservent » finalement cette relation à l'usager en protection de l'enfance.

© 2014 Tous droits réservés.

I. Une relecture des adhésions des enquêtés aux items proposés : « les idées forces »

La démarche de relecture des adhésions des enquêtés consiste à observer ce que disent les items et si leur(s) regroupement(s) statistiques admet (tent) des dimensions autres que celles que nous avons construites, que nous qualifierons donc de « dimensions formelles », puisque construites sur la base des résultats. Nous partons du principe que les professionnels ont eux-mêmes, de par leur tendance naturelle à adhérer aux items, construits leurs propres représentations de la dimension opératoire, symbolique et institutionnelle des rapports de travail. Nous verrons quelles sont les collections qui apparaissent statistiquement cohérentes entre elles au regard des résultats des adhésions des professionnels et quels sont les items que nous pouvons réunir entre eux pour en faire de « nouvelles collections ». Suite à cet exercice, nous observerons ces collections nouvelles au regard de celles que nous avions définies « a priori ». L'idée est d'aller plus loin dans la logique de résultats : en effet, nous avons émis l'hypothèse que certaines contradictions repérées dans l'analyse pouvaient trouver leur origine dans une définition des dimensions non similaire entre notre conception et celle des professionnels de la protection de l'enfance, la démarche suivante consiste à exposer ces divergences pour compléter notre analyse.

I.1. Les adhésions des enquêtés aux trois dimensions des rapports de travail

Afin de réaliser cette démarche, nous devons passer par différentes étapes, soient celles-ci :

- ✓ Observer, par les résultats obtenus à chaque proposition, les items que nous sommes en capacité d'assembler statistiquement, selon le niveau d'adhésion des professionnels à ces derniers. Naissent de cet exercice des collections d'items nouvelles et statistiquement cohérentes. Pour ce faire, nous extrayons par le calcul (et le logiciel utilisé pour la recherche) des collections d'items cohérentes. Ces calculs sont présentés en annexe n°10 de la présente recherche. Rappelons ici que les collections sont des regroupements arbitraires de variables[42] du même type et donc susceptibles d'accepter les mêmes opérations statistiques. Les collections cohérentes sont celles qui obtiennent des résultats statistiques satisfaisants eu égard aux réponses apportées des professionnels.

- ✓ Examiner ensuite les possibles interprétations de ces collections d'items cohérentes, par confrontation avec les « dimensions construites a priori » et éventuellement aussi par des significations initialement imprévues mais sémantiquement intéressantes ; cette étape peut conduire à écarter des collections certains items dont on ne parvient pas à justifier l'association sémantique aux autres items de la collection (simple signe que la compréhension mutuelle du questionneur et du répondant n'a pas fonctionné). Nous couplons ce faisant la première approche mathématique à celle sémantique, rendant intelligible la démarche : en effet, l'approche formelle (qui est première) et son contrôle sémantique (qui est second) sont dans un rapport dialectique de recherche

[42] Une variable est une entité qui peut prendre des valeurs différentes pour chaque sujet. Dans notre sujet de thèse, nous avons déjà pu indiquer dans la construction du questionnaire que ces variables sont numériques et qu'elles peuvent prendre 8 valeurs différentes : de 1 à 8 selon l'adhésion du travailleur social à cette variable : 1 pour « pas du tout en accord » avec la variable, jusqu'à 8 : parfaitement en accord avec la proposition exprimée par l'item.

© 2014 Tous droits réservés.

d'un compromis équilibré. Nous obtenons des « nouvelles » collections d'items, statistiquement robustes et qui viennent dire quelque chose de l'adhésion du professionnel ;

- ✓ Calculer à partir de ces collections cohérentes à la fois statistiquement et sémantiquement des indicateurs nouveaux, plus synthétiques, et susceptibles de représenter de nouvelles dimensions. C'est à partir de cette étape que nous commencerons à envisager la construction de typologies.

Ces étapes nous permettront de cerner les adhésions des professionnels aux items proposés et nous allons maintenant concrètement observer les assemblages statistiques cohérents et émergents.

I.2. Les dimensions formelles ou les « idées forces »

Cette étape consiste, comme nous l'avons énoncée, à observer les « collections statistiquement cohérentes ». Une collection « statistiquement cohérente » est un ensemble de variables qui ont ensemble des relations robustes. L'outil de base est le coefficient de corrélation statistique « r de Bravais-Pearson »[43]. Grâce à l'outil de traitement des données Hector, nous pouvons extraire automatiquement ces collections sur la base des adhésions des professionnels à ces items.

Le croisement des résultats de ces algorithmes définit des collections cohérentes. Les premiers résultats nous annoncent quinze groupes d'items, soit quinze collections, se formant mécaniquement. Certains « groupes » émergeants ont nonobstant nécessité un travail de refonte afin de leur donner une sémantique plus robuste, tout en s'assurant qu'ils ne perdaient pas de leur valeur statistique. C'est ce que nous avons effectué à travers l'analyse de connectivité, que nous allons à présent approfondir. L'analyse de connectivité[44] a permis l'examen de la qualité des groupes émergents ainsi que l'étude de leur cohérence et de leur fiabilité (cette analyse est présentée en annexe n°11 de la présente recherche). Pour ce faire, nous sommes partie des quinze groupes émergeants obtenus à l'étape précédente. D'un point de vue statistique, certaines collections ont été rejetées, d'autres entièrement acceptées, d'autres enfin ont été amputées des items les moins bien intégrés. Des items sont devenus orphelins et nous ne les avons plus utilisés pour la suite de la construction de ces collections.

---

[43] Le coefficient r de Bravais-Pearson est un indice statistique qui exprime l'intensité et le sens (positif ou négatif) de la *relation linéaire* entre deux variables quantitatives. Il assume des valeurs se situant dans l'intervalle de - 1 à +1. Une valeur égale à (- 1) ou à (+1) indique l'existence d'une relation parfaite entre les deux variables. En revanche, si ce coefficient est nul (r = 0), il n'y a pas de relation linéaire entre les variables. L'intensité de la relation linéaire sera donc d'autant plus forte que la valeur du coefficient est proche de +1 ou de - 1, et d'autant plus faible qu'elle est proche de 0. Par ailleurs, le coefficient est de signe positif si la relation est positive (directe, croissante) et de signe négatif si la relation est négative (inverse, décroissante).

[44] L'analyse de la connectivité repose sur l'étude des connexions entre variables permettant de regrouper en collections celles qui présentent les connexions les plus étroites (manifestées par des corrélations positives et élevées).

© 2014 Tous droits réservés.

A l'issue de cette procédure, un comparatif a été réalisé entre les différentes phases évoquées précédemment et des résultats solides ont pu être mis en perspective : ce sont douze groupes que nous avons choisi de garder, dont certains avec variantes. Nous les proposons ci-dessous avec des intitulés formés d'un ou deux mots-clefs, afin d'identifier ces nouvelles collections :

- « Rapport usagers » : les travailleurs sociaux et l'évolution du rapport à l'usager ;
- « Cadre valeurs » : les travailleurs sociaux et les représentations des effets de la loi sur le cadre et les valeurs en protection de l'enfance ;
- « Environnement travail » : les travailleurs sociaux aux prises avec leur environnement direct de travail ;
- « Opportunité » : la protection de l'enfance : une opportunité ? ;
- « Vocation » : la protection de l'enfance : une vocation ? ;
- « Aspiration changement » : les travailleurs sociaux et l'aspiration au changement ;
- « Sentiment choix » : les travailleurs sociaux et le sentiment d'un choix ;
- « Qualité » : les travailleurs sociaux et l'approche « qualité » de l'efficacité ;
- « Efficience » : les travailleurs sociaux et l'approche « efficiente » de l'efficacité ;
- « Efficacité » : les travailleurs sociaux et l'efficacité de la cellule ;
- « Administration usagers » : les tâches administratives versus usager ;
- « Usagers évaluation » : les travailleurs sociaux et la participation de l'usager à l'évaluation ;

Les dimensions des rapports de travail construites a priori l'ont été à partir d'items choisis inhérents à la décomposition de ces dimensions en composantes puis en indicateurs, comme nous l'avons exposé dans le chapitre consacré à l'opérationnalisation de l'hypothèse de recherche. A la suite de cette première analyse, des collections dites « formelles » ont été nouvellement élaborées et présentées ci-dessus à l'aide d'items statistiquement robustes entre eux. Nous observons ici ce qui fait statistiquement « force » pour les travailleurs sociaux. Des « groupes d'items », soient des nouvelles « collections d'items » font sens au-delà des dimensions des rapports de travail que nous avons nous-même construites. Nous allons maintenant comparer les collections désormais construites, soient celles formelles, aux collections représentatives de nos dimensions élaborées « a priori » pour étudier d'éventuelles différences ou similitudes.

© 2014 Tous droits réservés.

II. Les dimensions formelles, les conceptions et les parcours biographiques

Nous remarquons que les collections statistiquement cohérentes s'articulent selon trois groupes distincts :

- L'un se rapprochant des dimensions institutionnelle, opératoire et symbolique des rapports de travail étudiées, constitué des collections « cadre valeurs », « environnement travail » et « rapport usager » ;

- Un autre relatif aux conceptions des professionnels, à la fois de l'efficacité, de la relation à l'usager, du dispositif, voire de la protection de l'enfance elle-même et ce à travers les collections « efficience », « qualité », « efficacité », « administration usagers » ;

- Et pour terminer, un groupe relatif à l'implication personnelle et professionnelle par les collections : « sentiment choix », « aspiration changement », « vocation », « opportunité » et « usagers évaluation ».

Nous allons à présent observer ces groupes en ce qu'ils s'apparentent aux dimensions construites a priori ou en ce qu'ils témoignent d'une adhésion spécifique des professionnels aux items de la recherche. Nous soulignerons ci-après ce qui semble « faire sens » pour les travailleurs sociaux enquêtés.

© 2014 Tous droits réservés.

II.1. Dimensions des rapports de travail : entre similitudes et divergences

II.1.1. Le cadre, les valeurs et la dimension institutionnelle

La collection nouvelle « Cadre valeurs » s'apparente sémantiquement à la collection d'items créée en début de recherche pour étudier la dimension institutionnelle des rapports de travail. Cette nouvelle collection correspond au regroupement statistique d'items relatifs aux objectifs de la loi, au cadre et aux valeurs mêmes de ce dispositif de protection de l'enfance. Elle correspond au champ de la relation du professionnel à son institution. Elle diffère, par certaines variables, de la dimension institutionnelle des rapports de travail, comme nous l'observons dans le tableau représentatif ci-dessous :

Propositions du questionnaire	Nom de la variable	Champ de la dimension construite « a priori »
La loi du 5 mars 2007 permet d'élargir la protection de l'enfance à la prévention	*Loielargie	Institutionnelle
La loi du 5 mars 2007 permet de mieux articuler prévention et protection	*Loiarticule	Opératoire
La loi du 5 mars 2007 permet d'améliorer le dispositif de prévention	*Loiplusdispo	Symbolique
La loi du 5 mars 2007 permet de prendre en compte l'enfant dans une dimension plus globale	*Loiplusenfant	Symbolique
La loi du 5 mars 2007 permet de mieux repérer les situations d'enfants en danger ou en risque	*Loirepère	Symbolique
La loi du 5 mars 2007 permet de rendre les actions plus cohérentes et plus coordonnées	*Loicohérence	Opératoire
La cellule sert à améliorer le dispositif de protection de l'enfance	*amdispo	Institutionnelle
La loi du 5 mars 2007 permet de diversifier les modes d'intervention	*Loidivers	Opératoire
La cellule sert à améliorer la qualité des évaluations	*amqualité	Opératoire
Le temps d'échange avec l'usager est plus important	*temps	Symbolique
Le dispositif sert à aider l'usager	*amaider	Symbolique
Plus qu'avec l'ancien dispositif, le travail d'évaluation est facilité par la nouvelle organisation du dispositif	*facilité	Opératoire
Dans sa mise en œuvre quotidienne, la loi du 5 mars 2007 a entraîné la progression des droits des mineurs	*Droitsmin	Symbolique
Dans sa mise en œuvre quotidienne, la loi du 5 mars 2007 a entraîné la progression des droits des parents	*Droitsparents	Symbolique
Plus qu'avec l'ancien dispositif, les moyens pour réaliser les évaluations sont plus nombreux	*moyensnombreux	Institutionnelle

Cet assemblage statistique s'apparente à la dimension institutionnelle des rapports de travail construite mais voit celle-ci complétée d'items relevant de l'environnement direct de travail des professionnels, soit de ce que nous avions déterminé comme relevant des champs opératoire et symbolique de ces rapports. Dans leurs adhésions, et comme nous le livre ici l'étude statistique, nous observons des travailleurs sociaux qui ne procèdent pas à ces distinctions.

Les travailleurs sociaux ne considèrent pas ces items comme relevant de la dimension opératoire, soit de leur quotidien, et les lisent comme relevant de directives institutionnelles

© 2014 Tous droits réservés.

sur lesquelles ils n'ont pas prises en tant qu'acteurs, comme par exemple les propositions suivantes :

- La loi du 5 mars 2007 permet de rendre les actions plus cohérentes et plus coordonnées
- Le temps d'échange avec l'usager est plus important

Ceci leur permet de se « déresponsabiliser » d'une quelconque inefficacité qu'ils perçoivent. Par exemple, deux items relatifs au « temps » d'échange avec les usagers et au travail d'évaluation « facilité » sont associés à cette « dimension institutionnelle formelle » des rapports de travail : « le temps » donné à l'intervention et la « facilitation du travail » de l'évaluation. Les propos tenus par les travailleurs sociaux lors des entretiens collectifs corroborent cette idée puisque la question du « temps » imparti pour l'évaluation et la question de « l'absence de nouveaux référents » nécessaires à l'évolution des attentes évaluatives en protection de l'enfance sont des sujets mis en avant par les acteurs. Les travailleurs sociaux revendiquent en effet « plus de temps » avec les usagers et « un travail d'évaluation facilité » par des guides de référence en matière d'évaluation.

Ces « items » incorporés statistiquement à la dimension institutionnelle des rapports de travail construite, révèlent certaines difficultés opératoires pour les travailleurs sociaux. Ils apparaissent ici désormais de la responsabilité de l'institution, comme si cette nouvelle responsabilité partagée - que nous avons déjà évoquée - s'incarnait parfaitement à travers ce type d'exemple. D'où sans aucun doute l'importance de l'évolution de cette dimension institutionnelle des rapports de travail constatée comparativement aux autres dimensions étudiées : elle devient le « lieu » de l'expression et de la revendication des difficultés pour les travailleurs sociaux.

Associant par exemple l'évolution des droits des mineurs et des parents au « Cadre et valeurs » ambitionnés, nous entendons concrètement la « revendication » : les professionnels agrègent ces thématiques au cadre institutionnel plutôt qu'à leurs pratiques professionnelles. A leurs yeux, les directives institutionnelles n'ont pas clairement prévu l'application des objectifs de la loi. Nous « admettons » donc la nouvelle composition de la dimension institutionnelle sous la forme « Cadre valeurs ».

II.1.2. L'environnement de travail et la dimension opératoire

L'assemblage statistique d'items autour d'une collection nouvelle « Environnement travail » est, quant à lui, assez similaire sur les aspects sémantiques et sur le choix des items à ce que nous avions traduit par « la dimension opératoire des rapports de travail », reflet de la relation du professionnel à ses actes opératoires dans son quotidien professionnel. Cette nouvelle collection statistiquement robuste (voir annexe n°11) évoque l'environnement direct de travail du professionnel.

© 2014 Tous droits réservés.

Les items qui constituent cette variable de synthèse, soit ce champ de l'« Environnement travail » sont les suivants :

Propositions	Nom de la variable	Champ de la dimension construite « a priori »
Le dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes a entraîné des changements dans vos pratiques professionnelles	*modpratique	Symbolique
Le dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes a entraîné des changements dans votre charge de travail	*modcharge	Opératoire
Le dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes a entraîné des changements dans votre rapport à l'écrit	*modécrit	Opératoire
Le dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes a entraîné des changements dans les moyens consacrés à l'intervention	*modmoyens	Institutionnelle
Le dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes a entraîné des changements dans votre rapport aux règles et procédures	*modrègles	Opératoire
Plus qu'avec l'ancien dispositif, aujourd'hui, lors d'une évaluation sociale, les tâches administratives sont plus conséquentes	*tachplus	Opératoire
Plus qu'avec l'ancien dispositif, aujourd'hui, lors d'une évaluation sociale, le contrôle est permanent	*contrôle	Institutionnelle
Le dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes a entraîné des changements dans l'organisation de votre service	*modorga	Institutionnelle
Dans sa mise en œuvre quotidienne, la loi du 5 mars 2007 a entraîné une plus grande responsabilité pour les travailleurs sociaux	*ResponsabilitéTS	Institutionnelle

Dans cette nouvelle collection qui se rapproche de la dimension opératoire des rapports de travail que nous avions définie, nous observons une définition plus large de l' « Environnement de travail », par rapport à celle que nous avions identifiée au préalable. Les actes « opératoires » que les travailleurs sociaux effectuent au quotidien s'accompagnent de processus que nous avions attribués à la dimension institutionnelle des rapports de travail, construite apriori. Les pratiques professionnelles, les moyens utilisés, le contrôle réalisé, les modifications de l'organisation et la responsabilité sont ici associés, tels des éléments dépendants de l'environnement direct de travail du professionnel, qui lui incombent ou agissent sur lui de manière directe. Ceci interroge sur leur perception d'appartenance à l'institution en tant qu'organe qui pourrait à un moment donné ou à un autre agir sur leur quotidien : ils semblent s'en tenir éloignés, sauf pour y associer les difficultés constatées dans la mise en œuvre du dispositif, comme nous l'avons vu précédemment. L' « autorité » qui impulse le changement se situe à un niveau de proximité immédiat, où l'institution de référence vient s'incarner. Sans aucun doute à travers les responsables hiérarchiques de la protection de l'enfance. Aussi, lorsque la question de l'efficacité traverse les rapports de

© 2014 Tous droits réservés.

travail, elle le fait de manière prononcée par les postures professionnelles des managers de proximité : nous y décelons les rouages du New Public Management. Ce New Public Management vient s'emparer de la sphère managériale de proximité en prenant toute sa place à travers ces cadres de proximité : ce sont davantage par eux que les volontés politiques s'inscrivent dans les pratiques.

II.1.3. Le rapport à l'usager et la dimension symbolique

La collection nommée « Rapport usager » s'approche, quant à elle, de la « dimension symbolique » du rapport de travail du professionnel à l'usager que nous avons préalablement définie. Elle se matérialise à travers trois rapports identifiés : le rapport aux mineurs, le rapport aux parents et le rapport aux usagers. Le choix des travailleurs sociaux pour ces items autorise à les regrouper dans cette collection nouvelle « rapport usager » dans la mesure où sémantiquement cette nouvelle dimension prend sens. Nous constatons, comparativement à la dimension symbolique construite, que cette collection « rapport usager » est déconnectée du contenu même de ce rapport. Nous retrouvons ici tout particulièrement les éléments précédents de la première analyse : lorsque les professionnels abordent la question du « lien à l'usager », ils distinguent deux pans : le « rapport à l'usager » et « la relation » à l'usager. Comme si ces deux aspects de la relation étaient distincts et comme si le travailleur social n'avait pas le même rôle, ni la même fonction, au sein de ces deux formes de lien à l'usager.

Ceci renforce notre analyse précédente : nous observons un « rapport à l'usager » éthéré, dont la nature n'est pas identifiée, et une « relation à l'usager » qui désigne un contenu, une nature, singulière pour chacun : tantôt préservée, tantôt altérée et où certains déterminants biographiques et les représentations des professionnels ou même encore les évolutions perçues de ce dispositif traversé par l'exigence d'efficacité sont des facteurs d'impact sur la relation à l'usager. Ceci certifie l'idée de représentations ou de déterminants spécifiques qui agissent sur cette relation à l'usager, au-delà de toute transformation d'un système par des directives institutionnelles imposées aux acteurs. Nous allons à présent approfondir notre première analyse en repérant les autres « idées forces » émergentes pour les professionnels de la protection de l'enfance, soit celles qui jouent un rôle sur la traduction de cette exigence d'efficacité.

II.2. Parcours biographiques et conceptions des professionnels

Les regroupements observés mettent en évidence l'importance de certaines thématiques de la recherche, que nous sommes en capacité statistique d'associer. Ainsi, nous observons des professionnels qui se représentent la relation à l'usager en fonction :

- De leur « parcours » de formation en travail social et de leur vision actuelle de leur poste de travail

Les professionnels adhèrent à ces propositions en fonction de leur propension à considérer la protection de l'enfance comme une vocation (collection « vocation ») ou comme un choix assumé du travail social (collection « sentiment choix »). Nous observerons l'impact de ces déterminants sur la prise en considération de l'usager (collection « usagers évaluation »).

© 2014 Tous droits réservés.

- De leur conception de l'efficacité en protection de l'enfance

Les professionnels adhèrent à ces propositions en fonction de leur propension à considérer le système de la protection de l'enfance comme vecteur de qualité (collection « qualité ») et d'efficacité (collection « efficacité »). Nous verrons comment ceci influe sur la prise en considération de l'usager au cœur de la nouvelle évaluation en protection de l'enfance (collection « usagers évaluation »). Afin d'utiliser ces collections nouvelles ou dimensions formelles en vue d'affiner notre étude, nous construisons des « variables de synthèse ». Concrètement, nous définissons la moyenne de ces nouvelles collections, ce qui en assure une utilisation statistique idéale pour réaliser des croisements et envisager l'impact des « idées forces » sur la traduction des directives institutionnelles et sur les pratiques professionnelles des acteurs interviewés.

II.3. Opérationnaliser les « idées forces »

Pour obtenir une variable « utilisable », nous avons déterminé un indicateur unique, calculé comme la moyenne des « valuateurs » de la collection. Il s'agissait ici de construire une variable de synthèse pour nous permettre de procéder ensuite à des croisements entre variables. Ceci a pour objet d'observer les nouvelles collections et leur influence entre elles pour en renforcer le sens. En effet, ces idées influent-elles l'une sur l'autre et en quoi ? Que viennent-elles dire de la traduction par les travailleurs sociaux de la question de l'efficacité en protection de l'enfance ? La formule utilisée dans le logiciel correspond à celle-ci (nous prenons l'exemple de la collection « rapport usager »):

m_Rapport_usager maxim 8 decim 1
: Moyenne' Rapport_usager ;

Cette procédure s'applique ensuite pour les autres collections cohérentes déterminées dans la phase précédente. Nous obtenons le tableau suivant :

Intitulé	α_{10}	r_{moy}	**médiane**
Rapport usagers	.963	.788	3,15
Cadres valeurs	.830	.534	4,25
Environnement travail	.811	.484	5,25
Administration usagers	.900	.572	4,50
Usagers évaluation	.808	.488	5,95
Sentiment choix	.839	.425	6,85
Aspiration changement	.871	.482	3,15
Opportunité	.792	.356	3,15
Vocation	.796	.401	5,65
Efficacité	.781	.403	5,70
Efficience	.760	.311	3,85
Qualité	.906	.578	7,15

© 2014 Tous droits réservés.

L'intérêt de ce tableau et de repérer :

- L'Alpha « α_{10} » qui est l'équivalent de l'Alpha de Cronbach pour 10 items, soit l'indicateur de fiabilité du groupe. Le coefficient « Alpha de Cronbach » est une statistique utilisée pour mesurer la cohérence ou la fiabilité des questions posées. Sa valeur s'établit entre 0 et 1 et est considérée comme « acceptable » à partir de 0,7. Plus elle se rapproche de 1, plus elle est acceptable ;

- La colonne r_{moy}, qui indique la moyenne des r(i,T-i) : une corrélation de .300 correspond à un effet *medium*, une de .400 à un effet *consistant*. Ce faisant, les groupes« Opportunité » et « Efficience » apparaissent un peu faibles : nous les écarterons dès lors de la recherche, tant leur plus-value sémantique n'est pas évidente ;

- La dernière colonne est celle des médianes des variables construites. Sachant que la médiane théorique attendue pour des valuateurs 1-8 est de 4,50, les variables ayant pour médiane 3,50 à 5,50 peuvent être considérées comme « discutées » ou « partagées entre les interviewés », autrement dit les professionnels « pour » et les professionnels « contre » cette proposition s'équilibrent à peu près. Les variables ayant une médiane inférieure à 3,50 sont plutôt « rejetées » par les professionnels, quant aux variables ayant une médiane supérieure à 6,50, elles sont plutôt « acceptées », voire plébiscitées.

Ces variables de synthèse construites nous permettent de poursuivre le travail d'analyse. Comme nous l'avons examiné (en annexe n°11) nous nous séparons des groupes « opportunité » et « efficience », qui n'observent pas un effet consistant et dont la sémantique nous est apparue faible pour pouvoir nous en saisir plus amplement dans l'analyse.
Pour chacune des collections ciblées, nous observons des groupes des professionnels plus ou moins en accord avec les « idées forces » relevées et c'est ce que nous allons maintenant étudier par le croisement de ces nouvelles variables de synthèse déterminées.

III. Les déterminants de la relation à l'usager

Nous avons statistiquement identifié des regroupements d'items cohérents. Ils sont mis en exergue grâce aux liens statistiques qui existent entre eux. Nous les avons nommés dans la partie précédente en fonction de ce que leurs items venaient signifier. Après avoir construit ces variables de « synthèse », nous réalisons des corrélations entre celles-ci. A ce stade, nous avons pour objectif d'alimenter notre « tri à plat » par des croisements statistiquement élaborés où les dimensions construites sont robustes : que disent ces résultats ? En quoi les représentations sociales des professionnels sont-elles déterminantes dans la traduction de l'efficacité en protection de l'enfance ? Comment s'inscrivent-elles dans les rapports de travail des travailleurs sociaux ?
Rappelons ici que les variables[45] construites concernent tous les sujets. Nous commenterons uniquement les corrélations significatives au seuil P<.01, qui relèvent d'un résultat

[45] Une variable est une entité qui peut prendre des valeurs différentes pour chaque sujet. Ce qui permet ensuite d'isoler des sous ensemble, c'est le fait, pour telle variable, d'avoir un niveau de réponse élevé (défini soit par un seuil absolu, comme >5, ou relativement à chaque variable, comme au-dessus de la médiane).

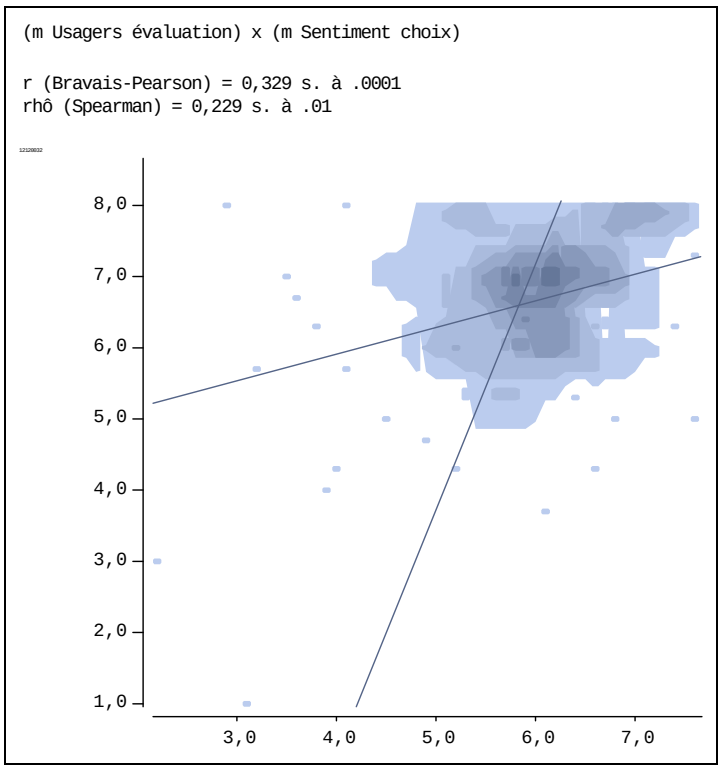
© 2014 Tous droits réservés.

particulièrement significatif entre variables de synthèse et qui prennent sens au regard de la recherche.

III.1. L'impact des parcours biographiques

Dans l'étude du public interviewé présentée antérieurement en chapitre 4, nous avons indiqué, au regard des résultats obtenus, que les professionnels estimaient leur arrivée en protection de l'enfance davantage comme un choix lié au travail social et au désir d'aider « autrui », plutôt qu'un intérêt fondamental pour le sujet de la protection de l'enfance. Plus qu'une « vocation », il s'agit pour les professionnels d'une « conviction » concrétisée dans le champ de la protection de l'enfance. Nous avons toutefois gardé ce terme de « vocation » pour bien distinguer ici ce qui relève du choix de l'entrée en protection de l'enfance de celui du travail social à travers le vocable « sentiment choix ». Lorsque nous croisons les deux collections : « sentiment choix » et « vocation » avec la nouvelle variable « usagers évaluation », nous observons une similitude dans les résultats obtenus :

Représentation graphique 11 : Le sentiment du choix en travail social et son impact sur la prise en compte de l'usager



La corrélation entre les deux variables de synthèse « Usagers évaluation » et « Sentiment choix » est particulièrement forte avec un r(BP) de 0,329 significatif au seuil de .0001, comme nous le montre la représentation graphique ci-dessus. « Usagers évaluation » est en x, « sentiment choix » en y. « Usagers évaluation » est largement acceptée avec des valeurs comprises entre 4,5 et 8. De même pour « Sentiment choix » où les valeurs sont également comprises entre 4,5 et 8. La concentration se situe autour de (6 ; 7). Ceci vient signifier que plus les travailleurs sociaux ont le sentiment d'avoir fait le choix de leur orientation en travail

© 2014 Tous droits réservés.

social, plus ils estiment faire participer les usagers à l'évaluation dans le cadre des informations préoccupantes.

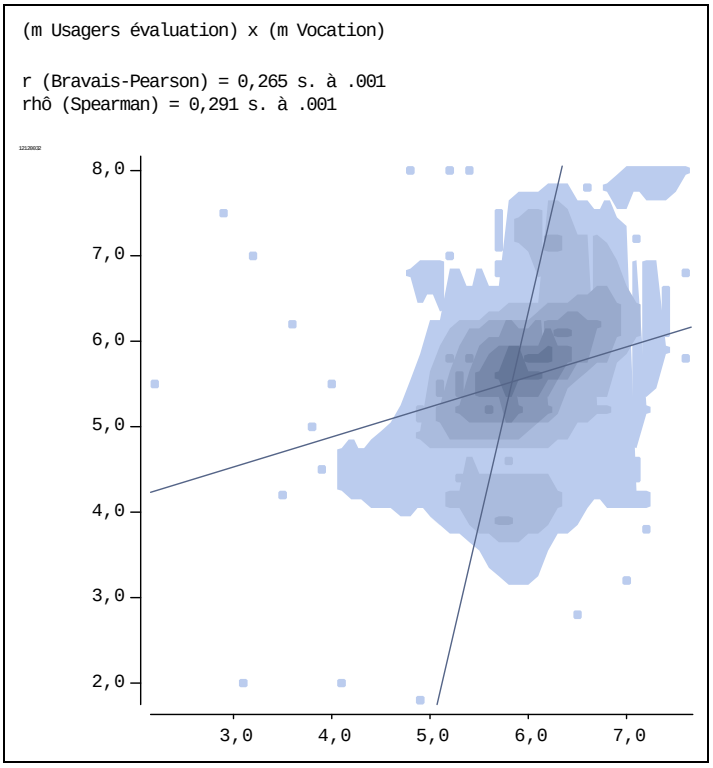
L'explication peut s'appuyer sur une double logique :

- les travailleurs sociaux qui ont le sentiment d'avoir fait le choix de leur orientation ont peut-être des difficultés à reconnaître que les usagers seraient moins « associés » au travail qu'ils réalisent, les usagers étant inscrits, par principe, au cœur du travail social ;

- les travailleurs sociaux qui ont le sentiment d'avoir fait le choix de leur orientation en travail social sont ceux qui se préoccupent le plus des usagers « acteurs » du dispositif protection de l'enfance et donc agissent afin de répondre à leur ambition.

Il en va de même lorsqu'on croise les deux variables {usagers évaluation} et {Vocation}, comme nous l'observons sur le graphique suivant :

Représentation graphique 12 : La protection de l'enfance « par vocation » et son impact sur la prise en compte de l'usager



« Usagers évaluation » en x et celle de la « vocation » en y. « Usagers évaluation » est acceptée avec des valeurs comprises entre 4 et 8. « Vocation » est également admise avec des valeurs comprises entre 3 et 8, mais plus éparpillée La relation est significative à .001. La densité s'inscrit autour de 5,5, en x comme en y. Plus les travailleurs sociaux ont fait le choix de la protection de l'enfance par vocation, plus ils mettent l'individu au centre de l'évaluation en travail social dans le cadre du dispositif de protection de l'enfance.

© 2014 Tous droits réservés.

Nous constatons cependant un éparpillement plus visible des professionnels dans les résultats obtenus (plusieurs nuages de densité sont présents). Ceci vient signifier que la « vocation » de la protection de l'enfance influe moins sur l'usager que celle du choix du travail social. Certains travailleurs sociaux font donc le choix de la protection de l'enfance pour un tout autre motif que l'intérêt supérieur de l'usager.

Ce croisement significatif vient mettre en évidence un nouveau constat : la représentation du parcours de formation des acteurs de la protection de l'enfance influe sur leur manière de percevoir (et de dire) l'usager au cœur de l'évaluation en protection de l'enfance. Nous voyons ici intervenir un autre phénomène dans l'évolution de la relation à l'usager : l'efficacité n'est pas le seul facteur influent, comme nous l'avions supposé dans notre seconde sous-hypothèse de recherche déclinée dans sa sous-hypothèse 2.2 : « Les représentations sociales des acteurs de leur parcours de formation et certains déterminants biographiques agissent sur la traduction de l'efficacité en protection de l'enfance ». Certaines « formes identitaires » semblent se distinguer dans cette traduction des directives institutionnelles.

En conclusion, le fait d'avoir choisi le travail social ou la protection de l'enfance influe sur la mise au centre des bénéficiaires dans le dispositif de protection de l'enfance. Cependant, il apparaît que c'est surtout le sentiment d'avoir fait le choix du travail social qui va accentuer ce principe : en effet, pour certains, la « vocation de la protection de l'enfance » est émancipatrice de l'usager, alors que pour d'autres, cette « vocation » affichée, annoncée, a d'autres mobiles. Nous retenons une explication tangible de ces observations : les motifs d'entrée en protection de l'enfance des assistantes de service social peuvent être multiformes et s'assoir autrement que par le souci permanent d'inviter et de considérer l'usager au cœur de l'évaluation ou du dispositif de protection de l'enfance.
Pourquoi le choix du travailleur social de la protection de l'enfance est-il moins porteur pour l'usager que celui du travail social ? Peut-être pouvons-nous ici y voir les méandres d'un parcours choisi mais correspondant davantage à des considérations personnelles, issues de parcours familiaux ou intimes des travailleurs sociaux. Abordant l'orientation vers le métier d'éducateur spécialisé, Alain Vilbrod (1995) traitait déjà de ces déterminants et invoquait la famille comme liée spécifiquement et de manière « invisible » au choix du métier d'éducateur spécialisé :

> Ces « solidarités familiales » […] nous sont apparues être un principe générateur extrêmement efficace de l'arrivée dans le secteur. Efficace et original aussi, dans la forme prise, puisque ce réseau de solidarités est discret, sinon invisible pour le non averti. A la limite la transmission échappe au conscient et au calcul. […] Tout cet ensemble représente un héritage assimilé, incorporé. Il fait partie de l'être et se rappelle dans ses visions du monde, dans ses actes, du plus anodin au plus engageant. Preuve en est, il représente aussi un capital exemplaire dès lors que l'individu opte pour un métier où ces mêmes valeurs ont un cours élevé (Vilbrod, 1995, p278).

Nous pouvons peut-être déceler ici une explication à ce phénomène en transposant cette analyse au métier d'assistant de service social. Même si nos résultats ne nous permettent pas de conforter cette idée, puisque ceci n'a pas été développé plus largement dans le questionnaire et les entretiens collectifs. Pour terminer, et afin de lever une hypothèse que nous aurions pu envisager eu égard à ce résultat, notons que le croisement entre la variable de

© 2014 Tous droits réservés.

synthèse {aspiration changement} et {vocation} est lui aussi significatif au seuil de .0000. Le test de r (Bravais-Pearson) est toutefois négatif, ce qui vient dire que plus les professionnels en protection de l'enfance ont fait ce choix d'entrer dans ce poste par conviction ou par « vocation », moins ils sont enclins à faire autre chose de leur vie professionnelle. Ceci vient de suite atténuer largement l'idée que les professionnels ayant fait le choix de la protection de l'enfance seraient aujourd'hui déçus de ce choix, ce qui impliquerait une prise en considération moins forte de l'usager dans le cadre du dispositif de protection de l'enfance. S'ils sont ceux les plus « convaincus » de leur choix, ils sont ceux les moins enclins à quitter ce dernier, quelle que soit leur prise en compte de l'usager.

III.2. Des conceptions de l'efficacité influentes

III.2.1. Une efficacité exempte des « bénéfices collectifs »

A travers la question n°10, nous nous sommes intéressée à la manière dont les travailleurs sociaux se représentent la question de l'« efficacité en travail social » :

10. Pour vous *l'efficacité en travail social* serait synonyme :

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
De qualité des actions menées								
D'actions réalisées à moindre coût								
De prise en compte plus importante de l'usager								
De bénéfices pour l'institution								
De satisfaction des besoins de l'usager								
De respect des procédures fixées								

Les propositions de cette question ont été analysées dans les trois dimensions que nous avons retenues : la dimension opératoire, institutionnelle et symbolique. Les travailleurs sociaux perçoivent-ils plutôt cette efficacité en travail social comme relevant de la dimension institutionnelle des rapports de travail (actions réalisées à moindre coût, bénéfices pour l'institution) ?, comme attachée à la dimension opératoire de ces derniers (qualité des actions menées ou respect des procédures fixées) ? ou encore liée à la dimension symbolique des rapports de travail, par une prise en compte plus importante de l'usager et une satisfaction des besoins déclarés ?

Nous observons les résultats suivants, soient la répartition des adhésions aux items en fonction des dimensions ciblées (institutionnelle, opératoire et symbolique) :

Tableau 38 : La répartition de la population enquêtée selon la représentation de la question de l'efficacité dans une dimension institutionnelle des rapports de travail

Tri en série de la collection – « efficacité institutionnelle »			
Variable	Moyenne	Ecart-type	Médiane
Moindre coût	2.55	1.84	2.500
Bénéfices	3.81	2.33	3.500

Lecture du tableau : « L'efficacité en travail social est synonyme d'actions réalisées à moindre coût », item qui recueille une moyenne de 2.55 avec un écart type de 1.84 et une médiane de 2.5.

© 2014 Tous droits réservés.

Tableau 39 : La répartition de la population enquêtée selon la représentation de la question de l'efficacité dans une dimension opératoire des rapports de travail

Tri en série de la collection – « efficacité opératoire »			
Variable	Moyenne	Ecart-type	Médiane
Qualité	7.13	1.26	7.500
Respect	5.83	1.74	6.500

Tableau 40 : La répartition de la population enquêtée selon la représentation de la question de l'efficacité dans une dimension symbolique des rapports de travail

Tri en série de la collection – « efficacité symbolique »			
Variable	Moyenne	Ecart-type	Médiane
Besoins Usagers	6.85	1.58	7.500
Bénéfices Institution	6.45	1.69	6.500

La lecture de ces trois tableaux nous permet d'affirmer que les professionnels définissent la question de l'efficacité en travail social comme étant liée aux champs des dimensions opératoire et symbolique des rapports de travail. En effet, ils plébiscitent une efficacité synonyme de :

- qualité des actions menées (médiane de 7,5)
- prise en compte plus importante de l'usager (médiane de 7,5)
- satisfaction des besoins des usagers (médiane de 6,5)
- respect des procédures fixées (médiane de 6,5).

A contrario, ils discutent une efficacité qui signifierait l'obtention de bénéfices pour l'institution (médiane de 3,5) et rejettent une efficacité qui acterait la réalisation d'actions à moindre coût (médiane de 2,5).
L'efficacité en travail social doit donc être celle de l'attention portée aux usagers, de la qualité des actions et du respect des procédures. Les conceptions avancées privilégient l'usager et le cadre opératoire (procédures), or, dans les chapitres précédents, les transformations repérées concernent essentiellement la dimension institutionnelle des rapports de travail. Nous suggérons deux interprétations quant à ce « décalage » :

- ✓ les professionnels ne considèrent pas ce dispositif nouveau de protection de l'enfance comme « efficace » ;

- ✓ l'efficacité telle que les politiques et/ou le législateur la conçoivent ne rejoint pas celle du travailleur social. Nous avons vu que leur conception de la protection de l'enfance s'organise dans une relation privilégiée entre le travailleur social et l'usager : leurs valeurs humanistes ne tiennent pas compte du cadre de leur exercice. Et c'est peut-être en ce sens qu'ils résistent explicitement ici à l'injonction d'efficacité.

Nous aurions tendance à estimer que la seconde interprétation correspond à ce que nous avons observé. Ce décalage entre conception de l'efficacité et interprétation de celle-ci dans le quotidien est en effet perceptible dans leurs adhésions aux différents items étudiés. Nous avons tenté de cerner les effets de l'injonction d'efficacité au travers de leurs actes (dimension

© 2014 Tous droits réservés.

opératoire), de leur relation à l'institution (dimension institutionnelle) et de leur relation à l'usager et à leurs pairs (dimension symbolique). Entendent-ils les dimensions opératoire, institutionnelle et symbolique telles que nous les avons définies ?

En effet, comme le souligne Abric (1994), l'objet (dans le sens où la représentation qu'à le sujet de l'objet est constitutive de l'objet lui-même) est inscrit dans un contexte actif qui incite les individus à entrer dans une dynamique d'échanges, chacun pris dans ses propres représentations du monde qui l'entoure :

> Cet objet est inscrit dans un contexte actif, ce contexte étant plus ou moins partiellement conçu par la personne ou le groupe, en tant que prolongement de son comportement, de ses attitudes et des normes auxquelles il se réfère. Autrement dit, le stimulus et la réponse sont indissociables : ils se forment ensemble (Abric, 1994, p12).

D'ailleurs, nous pouvons également ici remarquer que les professionnels se rapprochent de la conception de l'efficacité que nous avons retenue dans notre recherche afin d'en visiter ses effets, soit celle d'une efficacité qui serait :

L'adéquation entre modélisations (plans politiques et sociaux) et applications optimales sur le terrain afin d'obtenir des résultats conformes aux attentes de départ ; La prise en considération de caractères humains et contextuels en garantissant l'obtention de bénéfices individuels et/ou collectifs ; Une cohérence et une pertinence observées en termes stratégiques et de ressources ; Et un ensemble qui s'articule au regard des logiques d'acteurs en présence

Les professionnels ne reconnaissent cependant pas l'idée d'une efficacité qui apporterait d'éventuels bénéfices à leur institution. Nous allons maintenant observer en quoi cette conception de l'efficacité elle-même impacte la relation du professionnel à l'usager en protection de l'enfance.

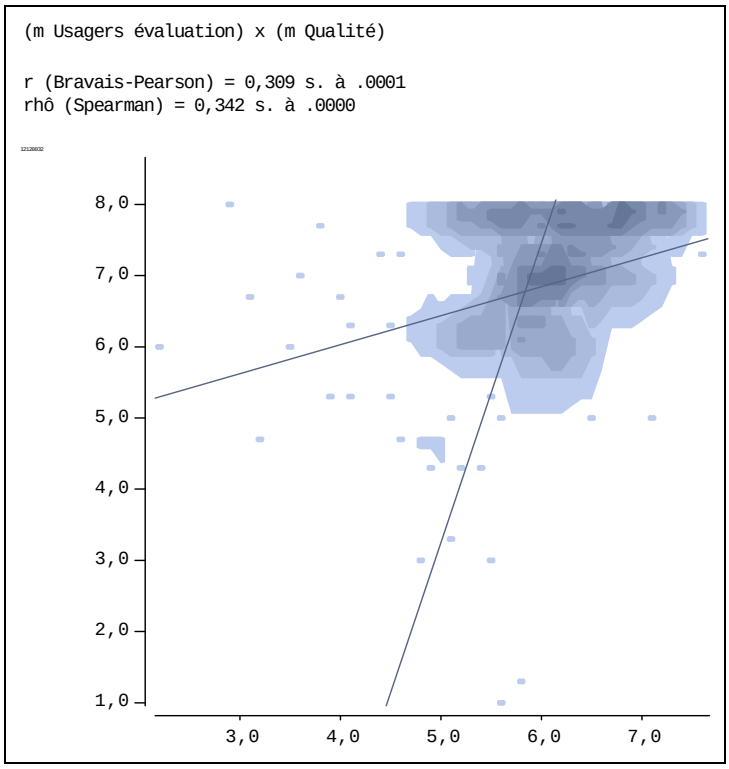
III.2.2. Quand efficacité et qualité sont congruentes

Le croisement « Usagers évaluation » et « Qualité » est significatif au seuil de .0001. Pour rappel, ce croisement articule deux variables de synthèse :

- ✓ « Usagers évaluation », qui vient synthétiser les items relatifs à la thématique : « les travailleurs sociaux et la participation de l'usager à l'évaluation » ;
- ✓ « Qualité », qui vient récapituler ceux liés aux « travailleurs sociaux et l'approche « qualité » de l'efficacité » ;

© 2014 Tous droits réservés.

Représentation graphique 13 : L'approche qualité de l'efficacité et son impact sur la prise en considération de l'usager



« Usagers évaluation » en x, « qualité » en y. « Usagers évaluation » est acceptée avec des valeurs comprises entre 4,5 et 8. « Qualité » est particulièrement acceptée avec des valeurs comprises entre 5 et 8. Cette corrélation est significative à .0001 et se justifie facilement : plus les travailleurs sociaux se représentent la question de l'efficacité comme synonyme de « qualité » en travail social, plus ils mettent l'usager au cœur de l'évaluation dans le cadre du dispositif de protection de l'enfance. Ceci vient signifier que les professionnels qui reconnaissent l'efficacité comme vecteur de qualité en protection de l'enfance sont davantage enclins à prendre en considération l'usager. Un nouveau déterminant est ici approché : celui de la représentation même de l'efficacité par les acteurs interviewés. Cette représentation de l'efficacité influe dès lors sur la traduction de la question de l'efficacité en protection de l'enfance.

Pour répondre à notre seconde sous-hypothèse de recherche, nous signifions à ce stade que les adhésions des travailleurs sociaux aux différentes dimensions des rapports de travail sont déterminées par les représentations des acteurs. Nous observons ici que les représentations sociales du parcours de formation, de la conception du poste occupé ou encore celles liées à l'efficacité et la qualité en protection de l'enfance influent sur la relation à l'usager et la mise au cœur du dispositif d'évaluation de ce dernier.

III.3. Les réactions à l'exigence d'efficacité

Nous avons identifié trois nouvelles collections qui s'approchent de ce que nous avons nommé les dimensions institutionnelles, opératoires et symboliques des rapports de travail.

© 2014 Tous droits réservés.

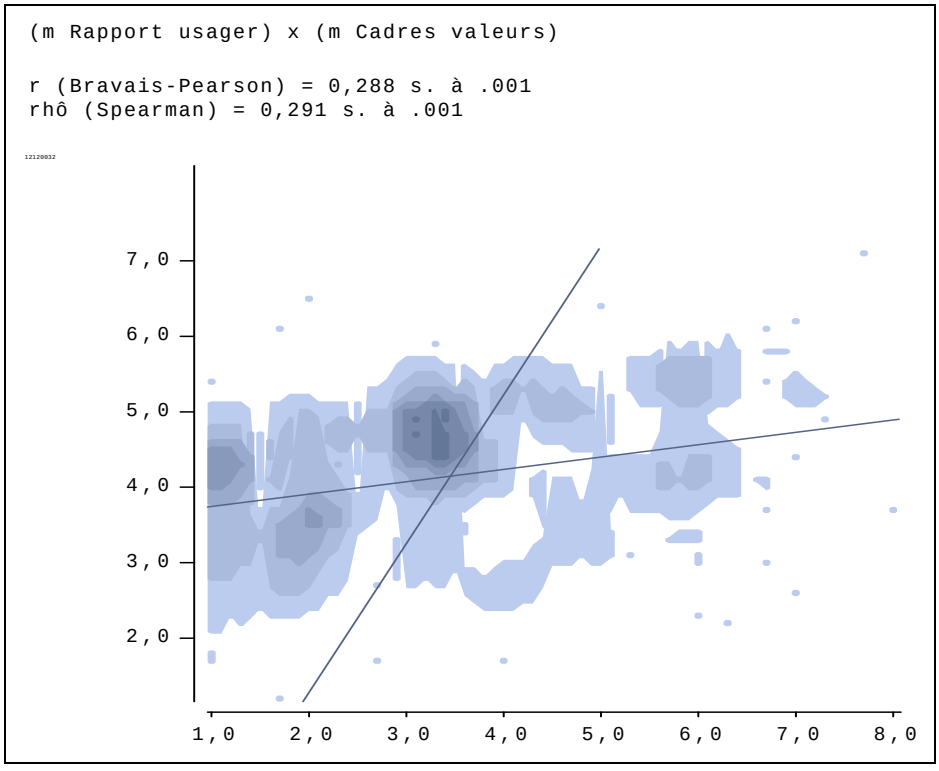
- ✓ « Rapport usagers » traite du rapport aux parents, aux mineurs et aux usagers de manière plus générale
- ✓ « Cadre valeurs » concerne les représentations des professionnels des effets de la loi sur le cadre et les valeurs de la protection de l'enfance
- ✓ « Environnement travail » est la variable de synthèse qui parle des travailleurs sociaux aux prises avec leur environnement direct de travail

Nous allons observer à présent comment s'articulent entre elles ces nouvelles collections et ce qu'elles viennent signifier du rapport à l'usager.

III.3.1. Les effets du cadre et des valeurs sur le rapport à l'usager

Le croisement entre « Rapport usagers » et « Cadre valeurs » est particulièrement significatif avec un résultat au test de r (Bravais-Pearson) au seuil de .001. « Rapport usagers » est en x, et « Cadre valeurs » en y. La variable de synthèse « Rapport usagers » est assez éparpillée avec des valeurs entre 1 et 7 mais affiche une tendance à être rejetée. « Cadres valeurs » est plutôt discutée, voire rejetée avec des valeurs de 2 à 5. Cette représentation graphique vient montrer que sur l'échelle de l'évolution du rapport à l'usager, les travailleurs sociaux sont partagés quand, en même temps, sur l'échelle de l'évolution du cadre et des valeurs ambitionnés, ils le sont moins. Lorsqu'ils se situent à 3 sur l'échelle de l'évolution du rapport à l'usager, ils se situent à 4,5 sur l'échelle de l'évolution du cadre et des valeurs depuis la mise en œuvre de la loi sur la réforme de protection de l'enfance.

Représentation graphique 14 : Les représentations des effets de la loi et du cadre et leur impact sur le rapport à l'usager

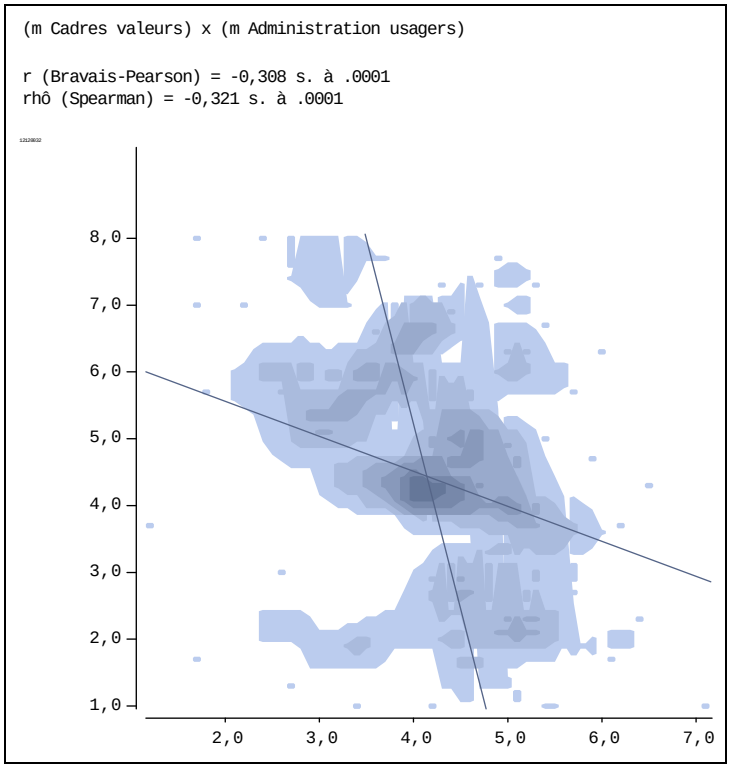


© 2014 Tous droits réservés.

Quelle que soit la position du travailleur social par rapport à l'évolution du rapport à l'usager, qu'il soit convaincu de l'évolution de ce rapport ou qu'il la rejette, il discute de l'évolution du cadre et des valeurs ambitionnés par le dispositif de protection de l'enfance. Plus les travailleurs sociaux perçoivent l'évolution du rapport à l'usager, moins ils discutent tout de même les évolutions et commencent à les apprécier. Globalement néanmoins, l'évolution du rapport à l'usager est déconnectée de toute transformation institutionnelle éventuelle. L'évolution du cadre et des valeurs n'entraîne donc pas systématiquement celle de la relation à l'usager, et d'autant moins son délitement, tel que nous avons pu l'envisager dans notre première hypothèse de travail. D'ailleurs, si l'on observe d'autres corrélations, telles que :

- {cadre valeurs} et {administrations usager} qui vient lier la prise en compte des représentations des effets de la loi sur le dispositif de protection de l'enfance et celles relatives au poids de l'administratif dans la relation à l'usager, nous obtenons un résultat significatif au seuil de .0001.

Représentation graphique 15 : Les effets du cadre et des valeurs selon le sentiment d'un poids de l'administratif qui entrave la relation à l'usager



« Cadre valeurs » est en x, et « Administration usagers » en y. « Cadre valeurs » est représentée autour des valeurs comprises entre 2,5 et 6. « Administration usagers » est visible sur toute l'échelle, avec des valeurs entre 1 et 8, soit un éparpillement important.

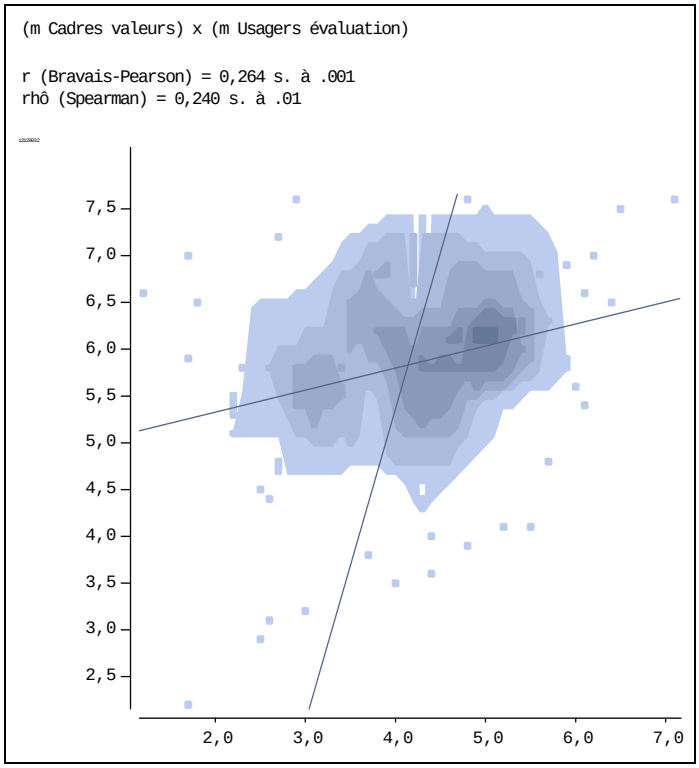
Plus les travailleurs sociaux estiment que le cadre et les valeurs du dispositif ont évolué, plus ils reconnaissent que l'administratif prend le pas sur la prise en compte des usagers. Néanmoins, bien qu'une certaine concentration existe sur la représentation graphique, ce

© 2014 Tous droits réservés.

graphique rend lisible quatre groupes d'individus distincts : ceux qui perçoivent une évolution sans poids de l'administratif complémentaire, ceux qui ne perçoivent pas cette évolution mais distinguent une évolution du poids de l'administratif, et inversement pour ces deux exemples.

- {cadre valeurs} et {usagers évaluation} qui vient lier la prise en compte des représentations des effets de la loi sur le dispositif de protection de l'enfance et celles de la mise au cœur de l'évaluation des usagers par les professionnels. Nous obtenons un résultat significatif au seuil de .0001 :

Représentation graphique 16 : Les effets du cadre et des valeurs selon le sentiment de prise en compte de l'usager lors de l'évaluation de l'Information préoccupante



« Cadres valeurs » est en x, et « Usagers évaluation » en y. « Cadres valeurs » est discutée avec des valeurs comprises entre 2 et 6. « Usagers évaluation » est plus acceptée, avec des valeurs comprises entre 4,5 et 7,5. Les travailleurs sociaux ont plutôt tendance à adhérer au principe de participation des usagers dans le cadre de l'évaluation en protection de l'enfance.
Bien qu'une concentration existe sur la représentation graphique, ce graphe rend lisible, lui aussi, quatre groupes d'individus distincts dont il nous faut tenir compte :

1 – Les professionnels qui considèrent l'usager au cœur de l'évaluation dans ce nouveau système, sans concevoir particulièrement d'évolution du cadre et des valeurs ambitionnés par ce dernier ;

2 - Ceux qui considèrent également l'usager au cœur de l'évaluation dans ce nouveau système, corrélée à l'évolution du cadre et des valeurs ambitionnés par ce dernier ;

© 2014 Tous droits réservés.

> 3 - Ceux qui apprécient une évolution du cadre et des valeurs du système protection de l'enfance mais qui ne la corrèlent pas forcément à une mise de l'usager au cœur de l'évaluation ;
>
> 4 - Ceux qui ne constatent pas réellement d'évolution du cadre et des valeurs du système et qui par ailleurs ne mettent pas l'usager au cœur de l'évaluation en protection de l'enfance.

La mise au cœur de l'évaluation en protection de l'enfance semble donc être déterminée par d'autres facteurs : la perception de l'évolution du cadre et des valeurs du système, si elle n'est pas perçue uniquement de manière négative pour l'usager, n'est pas la seule explication de ce phénomène. Nous tenterons de cerner les autres facteurs influents dans la phase d'étude suivante, car en effet, des groupes de professionnels distincts se dessinent, annonciateurs de profils déterminés et capitaux sur la prise en considération de l'usager. Verdès-Leroux s'intéressait déjà au sujet de l'impact des transformations du cadre et de la société sur les travailleurs sociaux en 1978 lorsqu'elle soulignait une certaine opposition au changement des travailleurs sociaux. Elle développait l'idée d'un travail social, et plus particulièrement d'un métier d'assistant de service social, « canonique », faisant preuve d'une forte résistance à tout changement. Nous confirmons une contradiction eu égard à ce résultat : la protection de l'enfance est régi par des textes législatifs, leurs évolutions nécessiteraient systématiquement un impact sur le rapport à l'usager, ce qui n'est cependant pas ici confirmé par les résultats. Des « formes identitaires » au sens où l'entend Claude Dubar, cité par Alain Vilbrod (2003), semblent se côtoyer au sein même de cette classe des assistants de service social exerçant la même mission de protection de l'enfance :

> L'identité professionnelle passe aussi, voire surtout par des actes de parole, parole prise pour dire ouvertement ce que l'on est et ce que l'on n'est pas, pour développer des arguments que l'on a en propre, pour défendre ce qui nous distingue. C'est bien pour cela que Claude Dubar par exemple écrit : « plutôt qu'identité professionnelle, je préfère l'expression « formes identitaires » car elle indique qu'il s'agit d'abord de formes langagières qui renvoient à des visions de soi et des autres, de soi par les autres mais aussi des autres par soi ». (Vilbrod, 2003, p6).

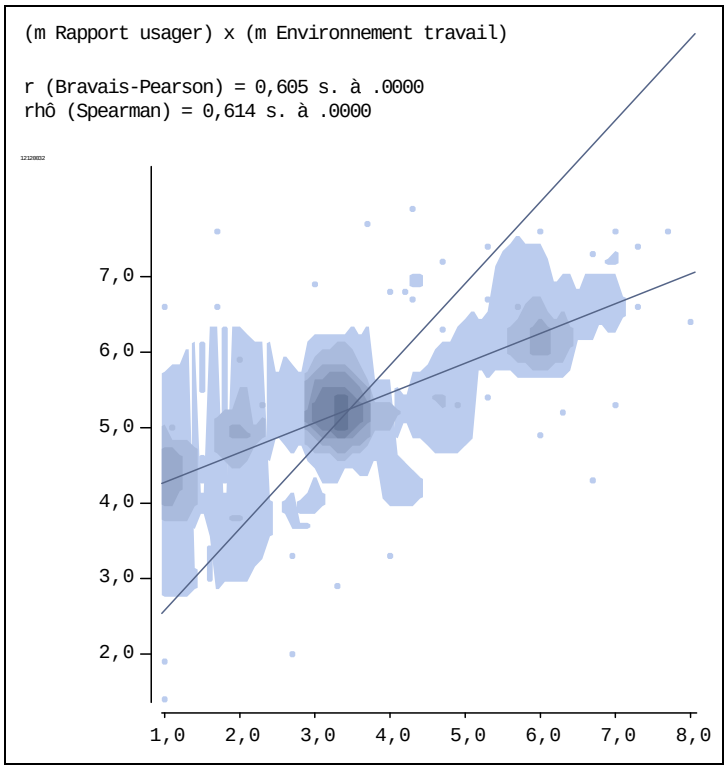
III.3.2. Les effets de « l'environnement travail » sur le rapport à l'usager

Le croisement entre « Rapport usagers » et « Environnement travail » est schématisé ci-après. Il est particulièrement significatif avec un r(Bravais-Pearson) à .0000. Là encore « Rapport usagers » est en x, et « Environnement travail » en y. La relation est particulièrement consistante et significative. La variable de synthèse « Rapport usagers » est assez éparpillée avec des valeurs entre 1 et 8 alors que la variable « Environnement travail » est plutôt partagée, voire acceptée avec des valeurs de 3 à 6. Nous observons une concentration autour de (3,5 ; 5). Plus les travailleurs sociaux se situent à droite de l'échelle du valuateur « Environnement travail », plus ils se situent à droite sur l'échelle du valuateur « Rapport à l'usager ». Ils perçoivent donc une transformation de leur environnement direct de travail, mais c'est davantage cet environnement direct de travail, plutôt que le cadre et les valeurs ambitionnées de la loi et du dispositif (soit la « dimension institutionnelle formelle ») qui influe sur le rapport à l'usager. Les travailleurs sociaux sont peu sensibles dans leur rapport à

© 2014 Tous droits réservés.

l'usager aux directives de l'institution, au cadre et aux valeurs ambitionnées, mais bien plus à celles qui agissent sur leur environnement direct de travail.

Représentation graphique 17 : Les représentations des effets de « l'environnement travail » sur le rapport à l'usager



Nous avons observé précédemment que la dimension opératoire formelle des rapports de travail établie par les professionnels était composée d'items que nous avions préalablement rattachés à la dimension symbolique des rapports de travail ou encore à la dimension institutionnelle de ces derniers.

Nous observons ici, grâce à la collection « Environnement travail » à quel point le contexte environnant du travailleur social interfère sur l'évolution du rapport à l'usager. Rappelons que cette nouvelle collection « Environnement travail » est constituée d'items tels que les effets du « contrôle permanent » ou encore ceux de la « réorganisation des services », que nous avons rattachés à la dimension institutionnelle des rapports de travail. Plus que la dimension opératoire des rapports de travail que nous avions soumis à l'appréciation des travailleurs sociaux, c'est la dimension « Environnement travail » qui va jouer un rôle décisif dans l'évolution du rapport à l'usager, dans ce qu'elle vient aussi marquer la transformation du quotidien par l'introduction de l'exigence d'efficacité et ses apparats, connectés au New Public Management : hiérarchie nouvelle, contrôle plus visible, rôle des managers de proximité, tels que nous l'avons observé dans les chapitres précédents.

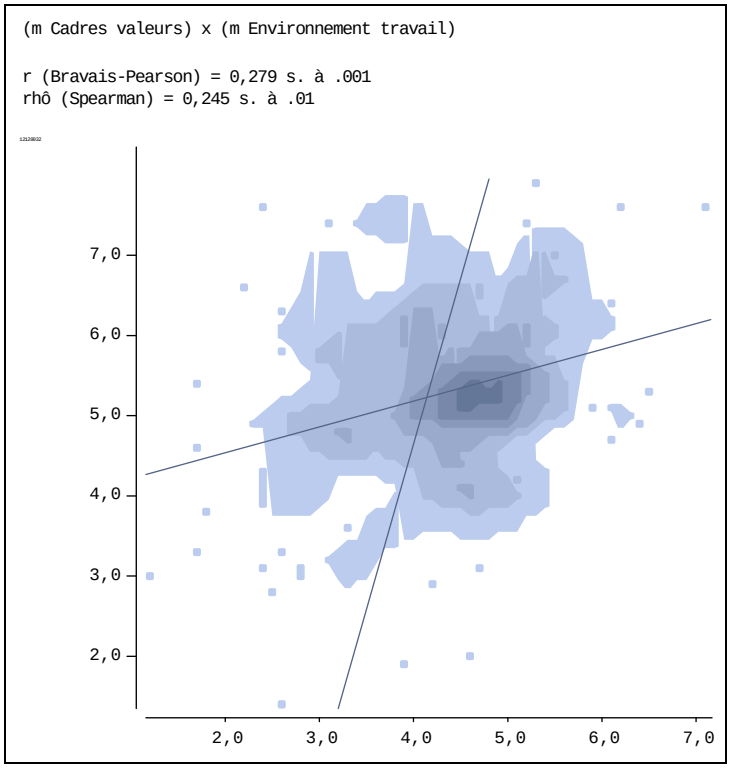
© 2014 Tous droits réservés.

III.3.3. Les répercussions du « Cadre valeurs » sur « l'environnement travail »

Le croisement de deux variables de synthèse : « Cadres valeurs » et « Environnement travail » nous est apparu nécessaire. Il vient signifier une certaine logique : si la variable « cadre valeurs » n'influence pas directement sur le rapport à l'usager, les travailleurs sociaux observent-ils cependant un impact clair de ce « Cadre valeurs » sur leur environnement de travail ? C'est ce que nous allons tenter d'approcher à travers ce croisement des deux variables susnommées.

Nous observons le résultat suivant :

Représentation graphique 18 : Les effets du dispositif et du cadre sur l'environnement de travail de la population enquêtée



Le résultat est particulièrement net avec un r(Bravais-Pearson) significatif au seuil de .001. « Cadres valeurs » est en x, et « Environnement travail » en y. « Cadres valeurs » est éparpillée, avec des valeurs entre 2,5 et 6. « Environnement » travail est globalement acceptée, avec des valeurs de 3 à 7. Nous observons une concentration autour de 5, en x et en y. Les valeurs apparaissent plus élevées du côté de « l'environnement travail ». Ce schéma peut être expliqué selon quatre groupes de professionnels qui se distinguent :

> 1 - Ceux qui mettent en avant l'évolution du cadre et des valeurs de la protection de l'enfance grâce à la loi de 2007 mais qui discutent de son influence sur l'évolution de l'environnement de travail ;

© 2014 Tous droits réservés.

2 - Ceux qui mettent en avant l'évolution du cadre et des valeurs de la protection de l'enfance grâce à la loi de 2007 en lien direct avec l'évolution de leur environnement de travail ;
3 - Ceux qui considèrent que le cadre et les valeurs ont peu évolué et qui ne constatent pas – également – d'évolution de leur environnement de travail ;

4 - Et ceux qui, pour finir et dans une moindre proportion, reconnaissent une évolution de leur environnement de travail mais ne l'associent que peu à l'évolution du cadre et des valeurs promus par la loi sur la réforme de la protection de l'enfance.

Des « groupes » de professionnels s'isolent et permettent de supposer l'existence d'une typologie de professionnels pour la suite du travail mené. Nous repérons que certains professionnels reconnaissent des évolutions de leur environnement de travail depuis la mise en œuvre de la loi sur la réforme de la protection de l'enfance, sans lier celles-ci au nouveau cadre et aux valeurs ambitionnées par ce système. Nous allons à présent tenter d'aller plus loin dans la recherche en identifiant des profils, qui viennent expliciter les divergences observées dans l'impact des déterminants et représentations énoncées au sein de ce chapitre.

IV. Conclusion : de l'émergence d'une typologie en protection de l'enfance

Nous avons observé dans cette partie deux éléments essentiels qui complètent notre étude. Tout d'abord, les dimensions construites « a priori » ne sont pas similaires aux dimensions « formelles ». Ces dimensions formelles atténuent les contradictions émergentes, notamment pour ce qui relève de la dimension institutionnelle et de la dimension opératoire des rapports de travail. En effet, elles n'apparaissent pas traduites par les professionnels sous le même angle d'approche que l'apprenti chercheur que nous sommes : en cela, elles viennent apporter un éclairage sur ce qui semble relever davantage pour les professionnels de la dimension institutionnelle et opératoire des rapports de travail, transcendés par cette injonction à l'efficacité. Tout d'abord et comme explicité lors des croisements précédents, nous observons une identification de la dimension opératoire davantage combinée à des items qui relevaient de la dimension institutionnelle, tels « le contrôle » ou encore « la modification de l'organisation du service » : le professionnel de l'action sociale interviewé reconnaît ces items comme relevant de son environnement de travail, plus que de l'institution elle-même. Le management de proximité est donc une sorte d'incarnation de l'institution pour le professionnel. Par ailleurs, le professionnel interprète certaines variables comme relevant davantage de « directives institutionnelles » telles la progression des droits des individus, ce qui interroge sur l'imaginaire des travailleurs sociaux : comment l'accès aux droits des usagers les plus fragilisés peut être envisagé comme lié uniquement à l'institution de référence ? Les travailleurs sociaux n'en sont-ils pas ses représentants ? Nous admettons, malgré ces différences :

- ✓ Une dimension institutionnelle des rapports de travail réorganisée à travers la collection « cadre valeurs » ;
- ✓ Une dimension opératoire des rapports de travail complétée par les aspects relatifs à l'« environnement travail » ;
- ✓ Une dimension symbolique des rapports de travail dissociée entre le « rapport » en lui-même et le contenu et la nature « symbolique » de ce rapport.

© 2014 Tous droits réservés.

De plus, nous concluons, grâce à l'ensemble des croisements effectués, l'analyse précédente issue des entretiens collectifs, des tris à plat et des tris croisés. Nous avions observé une transformation des dimensions institutionnelle et opératoire et symbolique des rapports de travail. Nous avons mis en exergue une dimension institutionnelle considérée par les professionnels en forte transformation, relativement aux autres dimensions des rapports de travail. Nous avons déduit une introduction de l'exigence d'efficacité en protection de l'enfance impactant considérablement la représentation de la dimension institutionnelle des rapports de travail du professionnel. La dimension opératoire des rapports de travail apparaissait quant à elle impactée, mais dans une moindre mesure. Toutefois, nous constations que les directives législatives voire institutionnelles n'impactaient que peu le professionnel et sa relation à l'usager. Nous confirmons ici que la relation à l'usager est « déconnectée » du champ de la relation du professionnel à son institution. Et lorsqu'elle évolue en lien avec la perception d'une transformation du cadre et des valeurs du dispositif de protection de l'enfance, elle n'apparaît pas systématiquement délitée. Par contre, nous observons que la perception d'évolutions par les professionnels de son environnement de travail introduit une mutation de la relation à l'usager et notamment autour de sa prise en considération. Comme si les gouvernances locales et leurs organisations avaient un impact considérable sur la relation à l'usager, davantage que les directives institutionnelles fixées par l'institution.

Nous repérons ainsi que l'évolution du rapport à l'usager est déterminée par d'autres facteurs que l'introduction de l'exigence d'efficacité en protection de l'enfance dans les rapports de travail. Il s'agit ici plutôt d'une traduction de cette question de l'efficacité selon :

- La perception de ces évolutions : le fait de percevoir et/ou de reconnaitre l'évolution du cadre, du contexte ou de l'environnement de travail, soient des dimensions des rapports de travail, influe sur la traduction de l'efficacité en protection de l'enfance ;

- La « vocation » ou la conviction, le sentiment d'avoir choisi le travail social en tant que métier, ou encore la représentation du parcours de formation des professionnels et quelques déterminants sociaux tels que l'âge, ou biographiques, introduisent eux aussi, une traduction singulière de cette efficacité attendue ;

- La conception elle-même de l'efficacité en travail social, qu'elle soit – ou non – synonyme de qualité.

Nous répondons ainsi à nos deux hypothèses de recherche :

- ✓ Sous-hypothèse 1 : Par l'introduction d'exigence d'efficacité, les rapports de travail sont modifiés, au détriment de la relation à l'usager

Par l'introduction de l'exigence d'efficacité, les rapports de travail sont effectivement modifiés, mais ne délitent pas in fine la relation à l'usager.

- ✓ Sous-hypothèse 2 : L'impact de l'exigence d'efficacité diffère selon les déterminants biographiques et les représentations sociales des travailleurs sociaux

© 2014 Tous droits réservés.

En effet, d'autres facteurs entrent en jeu : certains déterminants et représentations sociales des travailleurs sociaux, qui atténuent ou renforcent la traduction de l'efficacité attendue en protection de l'enfance.

A ce stade de la recherche, nous sommes donc en capacité de nuancer notre hypothèse générale de recherche :

Confrontés à l'exigence d'efficacité, les travailleurs sociaux se situent dans des injonctions contradictoires : ils sont acteurs d'un « nouveau modèle » qui modifie leurs rapports de travail, mais ne disposent pas de référents idoines pour traduire cette efficacité dans leurs pratiques professionnelles. Ce sont davantage leurs représentations sociales et certains déterminants biographiques qui vont agir sur la traduction de cette exigence d'efficacité dans leurs pratiques.

En précisant, comme nous venons de les exposer, les facteurs déterminants agissant sur cette traduction pour une prise en considération de l'usager. Tout au long de ce chapitre, nous avons également observé des groupes d'individus qui s'isolent dans leurs représentations de ce rapport à l'usager. Nous allons donc dès à présent poursuivre notre travail afin de compléter cette observation énoncée.

© 2014 Tous droits réservés.

CHAPITRE 10 - LES TRAVAILLEURS SOCIAUX FACE A LEUR MISSION D'EVALUATION EN PROTECTION DE L'ENFANCE

Au cours de la recherche, nous avons repéré des professionnels qui se sont distingués dans leurs postures professionnelles. Lors des entretiens collectifs, certains débats ont fait montre de postures diverses, allant parfois jusqu'à créer des échanges corrosifs entre professionnels, en vue de défendre ces postures exprimées. Les dimensions « formelles » exposées complètent parfaitement nos dimensions construites en apportant un sens nouveau à la recherche par l'impact observé des représentations sociales et des déterminants biographiques sur les rapports de travail et sur la relation à l'usager. Nous avons par ailleurs remarqué, en croisant ces variables de synthèse, l'importance des divergences de posture en lien avec la proéminence de ces représentations et déterminants. Nous avons souhaité aller plus loin dans l'observation de ces dimensions nouvelles, par une analyse multi variée, afin de repérer les tendances de chaque individu à adhérer à tel ou tel niveau de réponse pour chaque proposition. C'est la démarche que nous allons présenter en ce dernier chapitre.

I. La construction des profils types : quand des individus se « ressemblent »

Une typologie est une ventilation de sujets (les enquêtés) en classes d'une variable nominale, selon la proximité de leurs profils sur un groupe de variables. Pour élaborer une typologie, il faut donc déterminer les variables qui doivent participer à celle-ci. Sur cette base, soit grâce aux moyennes des 10 variables de synthèse exposées dans le tableau ci-dessous, nous avons réalisé une Analyse en Composantes Principales dont le processus est présenté en annexe n°12 :

Intitulé des variables de synthèse
Rapport usagers
Cadres valeurs
Environnement travail
Administration usagers
Usagers évaluation
Sentiment choix
Aspiration changement
Vocation
Efficacité
Qualité

L'objectif de cette Analyse en Composantes Principales est de faire le bilan des ressemblances entre les individus et d'établir des liaisons entre les variables de synthèse existantes. L'Analyse en Composantes Principales a aussi pour but de rechercher le nombre limité de «variables fictives » que nous nommerons « axes » ou « variables latentes », non corrélés entre elles et résumant le mieux possible les données observées. Les corrélations entre un « axe » et les variables de synthèse renseignent sur la signification de l'axe. Pour chaque axe, nous retiendrons les variables de synthèse présentant les plus fortes valeurs car elles

© 2014 Tous droits réservés.

déterminent principalement la définition et la teneur de ces axes. Quatre axes ont été retenus au regard du résultat statistique (qui tient compte du nombre de professionnels interviewés, de la pertinence des données et de la robustesse statistique des croisements effectués). Nous présenterons ci-après ces axes et la manière dont nous les avons interprétés.

I. 1. L'engagement personnel dans la mission de protection de l'enfance

Le premier axe, ou Composante Principale, que nous cherchons à définir (soit x1), admet une corrélation avec quatre des moyennes des dix variables de synthèse retenues (égale à au moins .400) comme suit :

- 0,483 avec m Usagers Evaluation
- 0,695 avec m Sentiment choix
- (-0,559) avec m Aspiration changement
- 0,708 avec m Vocation

Cet axe évoque particulièrement une implication et un engagement personnel de l'acteur interviewé. C'est ainsi que nous avons déterminé cet axe comme le degré d'engagement personnel dans la profession. Nous nommons cette première variable latente sous le terme « Engagement personnel ».

I. 2. La perception globale de l'évolution des rapports de travail

La seconde Composante Principale, que nous avons cherché à définir (soit x2), admet une corrélation avec trois des moyennes des dix variables de synthèse retenues (égale à au moins .400) comme suit :

- 0, 856 avec m Rapport usager
- 0, 435 avec m Cadre valeurs
- 0, 892 avec m Environnement travail

Cet axe reprend l'ensemble des dimensions institutionnelle, opératoire et symbolique dont nous avons observé la complétude grâce aux collections nouvelle « Rapport usager », « Cadre valeurs » et « Environnement travail ». Nous nommons cette seconde variable latente : « Evolution dimensions » pour signaler, à travers ce terme, l'évolution des rapports de travail de tout un système de protection de l'enfance : l'évolution de l'environnement du professionnel, celui de sa relation au cadre et aux valeurs ambitionnées et pour terminer celui de son rapport à l'usager.

I. 3. Le poids de l'administration dans le quotidien professionnel

La troisième variable latente (soit x3), admet une corrélation avec deux des moyennes des dix variables de synthèse retenues (égale à au moins .400) comme suit :

- (- 0, 856) avec m Cadre valeurs
- 0, 803 avec m Cadres valeurs

Ce troisième axe correspond au poids de l'administratif dans la réalisation des évaluations d'informations préoccupantes. Il souligne ici également un cadre et des valeurs de l'institution et de la loi en évolution, qui correspondent à une confirmation de l'aspect « administratif »

© 2014 Tous droits réservés.

dans le sens « poids de la gouvernance » et des directives institutionnelles dans les attentes et objectifs fixés. C'est ainsi que nous avons nommé cette troisième composante : « Poids administration ».

I. 4. La qualité au service de l'efficacité et de l'usager

La dernière variable (soit x4), admet une corrélation avec trois des moyennes des dix variables de synthèse retenues (égale à au moins .400) comme suit :

- 0, 506 avec m Usagers évaluation
- 0, 717 avec m Efficacité
- 0, 778 avec m Qualité

Ce quatrième axe traduit la mise au centre de l'usager au cœur du dispositif et la perception d'une efficacité « qualité » en protection de l'enfance. Pour résumer cet ensemble, nous avons nommé cet axe : « efficacité = qualité ». Il viendra qualifier le travail de qualité et efficace réalisé par les acteurs interviewé.

Sur la base de ces quatre axes construits, nous sommes en capacité de définir des classes. Ce mécanisme de constitution est présenté en annexe n°12 et nous allons à présent en proposer les ultimes résultats. Nous tenterons de voir si des professionnels sont plus enclins à se situer sur tel ou tel axe ou variable latente et nous construirons, le cas échéant et dans la partie suivante, des typologies de professionnels en protection de l'enfance.

II. Les classes ou typologies émergentes : quand des individus « s'assemblent »

Suite au travail réalisé de construction des composantes principales et de définition du nombre de classes, nous obtenons un tableau récapitulatif suivant :

Typologie

175 sujets répartis en 175 cas distincts
Les données sont centrées-réduites

Essai avec 5 classes selon le critère de la variation

	cl.1	cl.2	cl.3	cl.4	cl.5
Effectifs	42	49	27	30	27
Variances	1,82	2,52	1,43	3,13	2,32
ZEngagemPersonn	+			-	
ZEfficac=Qualit	+			--	+
ZEvolutiDimensi		+	-		
ZPoidsAdministr	-	-	+	+	++

Nous observons dans ce tableau la répartition de la population enquêtée en cinq classes et les effectifs correspondant à ces cinq classes.

© 2014 Tous droits réservés.

Sur ce tableau, les 175 sujets interviewés se répartissent donc en cinq classes définies

- La classe 1 correspond à un effectif de 42 individus
- La classe 2 correspond à un effectif de 49 individus
- La classe 3 à un effectif de 27 individus,
- La classe 4 à un effectif de 30 individus
- Et pour terminer la classe 5 à un effectif de 27 individus.

Par ailleurs, nous voyons nos quatre variables latentes apparaître. Ce tableau met en correspondance les classes obtenues et leur lien avec chacune des variables latentes. L'importance de chaque variable latente pour chaque classe est déterminée par la présence d'un signe positif ou négatif. Un signe positif (+) démontre l'importance de cette variable latente pour les sujets concernés par la classe identifiée, un signe négatif (–) indique le rejet de celle-ci. Par exemple, si nous prenons la classe 1, nous repérons que la composante « Engagement Personnel » (zEngagemPersonn) est identifiée par un signe positif (+), ce qui suppose une importance considérable de cet axe pour les interviewés constituant cette classe 1. Les professionnels de cette classe ont donc adhéré de manière plus significative que les autres répondants aux items qui constituaient cette composante.
Les signes double : (++) ou (- -) accentuent quant à eux simplement les interprétations positives ou négatives : l'importance de la prise en compte de cette composante est donc jugée très forte pour la classe identifiée.
L'absence de signe dévoile une variable latente qui n'est pas prépondérante dans la posture des professionnels concernés par la classe observée.
Pour effectuer cette présentation selon les signes + ou – qui facilitent la lecture, nous avons utilisé le critère de « centrage-réduction ». En effet, dans le logiciel statistique utilisé, nous pouvons choisir les valeurs « centrées-réduites » en place des valeurs brutes, ainsi, les valeurs proches de 0 pour des variables signifient que la variable latente ne joue pas un rôle important dans la caractérisation de la classe. Les valeurs inférieures à -1 sont notées - -, les valeurs de -0,5 à -1 sont notées -, les valeurs comprises entre -0.5 et +0.5 ne sont pas notées, les valeurs de 0.5 à 1 sont notées +, et les valeurs au-delà de +1 sont notées ++. Ceci permet de concentrer la lecture sur les seuls signes apparents.

A ce stade de la recherche, nous sommes en capacité de nommer ces classes, au regard des variations et signes caractérisant chaque variable latente :

- Classe 1 = les « positifs », puisque les composantes « Engagement Personnel » et « Efficacité=Qualité » sont signifiées comme émergentes et supposent des professionnels engagés et impliqués, qui agissent au mieux pour l'usager. Les évolutions du système et de leurs rapports de travail, lorsqu'ils les perçoivent, n'agissent aucunement sur leur « positivisme» quotidien ;

- Classe 2 = les « en phase » : elle rassemble des professionnels qui perçoivent les évolutions des différentes dimensions des rapports de travail mais qui rejettent l'idée d'un poids de l'administration qui viendrait entraver une éventuelle prise en considération de l'usager.

- Classe 3 = les « désapprobateurs » : il s'agit de la classe inverse de la précédente. Elle regroupe ceux qui ne perçoivent pas les évolutions des dimensions des rapports de

© 2014 Tous droits réservés.

travail. Pour autant, ce sont des professionnels qui estiment davantage que les autres que le dispositif contraint la relation à l'usager : les aspects administratifs surpassant la prise en charge quotidienne de l'usager. Nous pourrions dire qu'ils apparaissent contradictoires : sans percevoir d'évolution, ils disent que l'administratif supplante la prise en considération de l'usager (ou alors, ils ne veulent pas voir les évolutions et, quoiqu'il en soit, estimeront toujours que le dispositif de protection de l'enfance n'est pas organisé comme il le devrait). *In fine*, à leurs yeux, il n'y a d'évolution que dans la lourdeur administrative ;

- Classe 4 = les « désabusés », soient les professionnels qui perçoivent un poids administratif qui supplante la prise en charge de l'usager et qui plus est se situent dans une posture personnelle inconfortable. Ils apparaissent moins satisfaits que les autres de leur orientation en travail social et de leur poste actuel : ils ont d'ailleurs envie de faire autre chose de leur vie professionnelle. De plus, ils ne perçoivent aucunement la possible émergence de qualité dans la question de l'efficacité et ne semblent pas en faire profiter les usagers. Les évolutions du système et de leurs rapports de travail, lorsqu'ils les perçoivent, n'agissent aucunement sur leur « désabusement » quotidien.

- Pour terminer la Classe 5 se distingue par l'appellation « les critiques impliqués » : il s'agit d'une classe minoritaire qui discerne la qualité dans la question de l'efficacité en protection de l'enfance, et met ainsi l'usager au cœur de l'évaluation en protection de l'enfance. Pour autant, ce sont des professionnels critiques vis-à-vis du dispositif de protection de l'enfance : ils estiment ce dispositif organisé au détriment de la prise en considération de l'usager.

Au-delà des conclusions précédentes, à savoir la confirmation de la transformation des rapports de travail et l'influence de certains déterminants ou représentations des acteurs sur la traduction de la question de l'efficacité en protection de l'enfance, nous dégageons des typologies qui viennent définir l'existence de « profils singuliers » de travailleurs sociaux en charge de l'évaluation en protection de l'enfance, que nous schématisons ci-dessous :

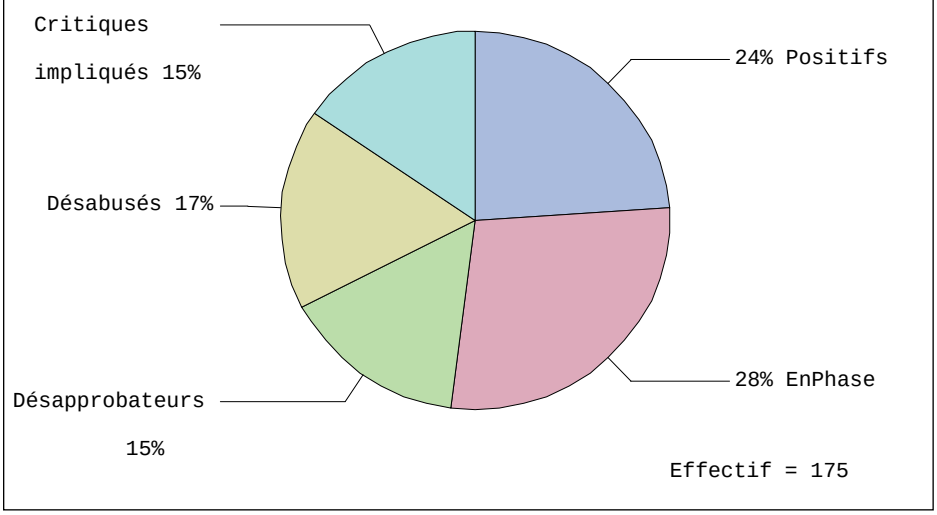
© 2014 Tous droits réservés.

Représentation graphique 19: La typologie ou la répartition de la population enquêtée selon son profil

(Typologie Etude)

	effectifs	%/Total
Positifs	42	24,00%
EnPhase	49	28,00%
Désapproba	27	15,43%
Désabusés	30	17,14%
Critiques	27	15,43%
Total	175	100.00%

Efficacité entropique : 98,0%



Les professionnels dits « en phase », soient les professionnels de la classe 2, apparaissent les plus nombreux. Ils représentent 28 % de l'effectif global des interviewés. Ce sont les professionnels qui perçoivent les évolutions du système et n'y perçoivent pas d'effets négatifs. A l'inverse, nous observons une classe 3 : « les désapprobateurs », qui représentent 15% de l'effectif. Ils ne perçoivent pas les évolutions des dimensions institutionnelle, opératoire et symbolique des rapports de travail, mais pour autant, ils estiment que les charges administratives qui leur incombent supplantent la prise en considération de l'usager. Nous confirmons nos analyses : la perception de l'évolution des dimensions institutionnelle, opératoire et symbolique des rapports de travail n'engendre pas systématiquement un délitement de la relation à l'usager, puisqu'au moins 28% des professionnels interviewés jaugent que le poids de l'administratif ne supplante pas la prise en considération de l'usager.

Les classes 1 « les positifs » et 4 « les désabusés », quant à elles, mettent en exergue l'importance de l'engagement et de l'implication personnelle des travailleurs sociaux dans leur quotidien professionnel. Cet engagement et/ou cette implication ont un impact fondamental sur leur posture professionnelle quotidienne. Elles agissent positivement pour la classe 1, qui concentre 24% de la population, mais négativement pour la classe 4 et interroge fortement la prise en charge de l'évaluation en protection de l'enfance par ces professionnels,

© 2014 Tous droits réservés.

qui représentent tout de même 17% du public rencontré. La classe 5, pour terminer, apparaît minoritaire et est composée de 15% des travailleurs sociaux interviewés.

Alors que les évolutions du système n'interagissent pas sur leur manière de se positionner, les travailleurs sociaux des classes 1 dits « les positifs », 4 dits « les désabusés » et 5 dits « les critiques impliqués » dressent l'importance de la représentation de la question de l'efficacité en travail social sur les postures des professionnels de la protection de l'enfance. En effet, selon que l'efficacité soit vecteur de « qualité », ou que la qualité soit vecteur d'efficacité, la propension à adhérer à l'ensemble des variables est influencée et la relation à l'usager « bousculée ».

In fine, les profils de travailleurs sociaux sont caractérisés selon :

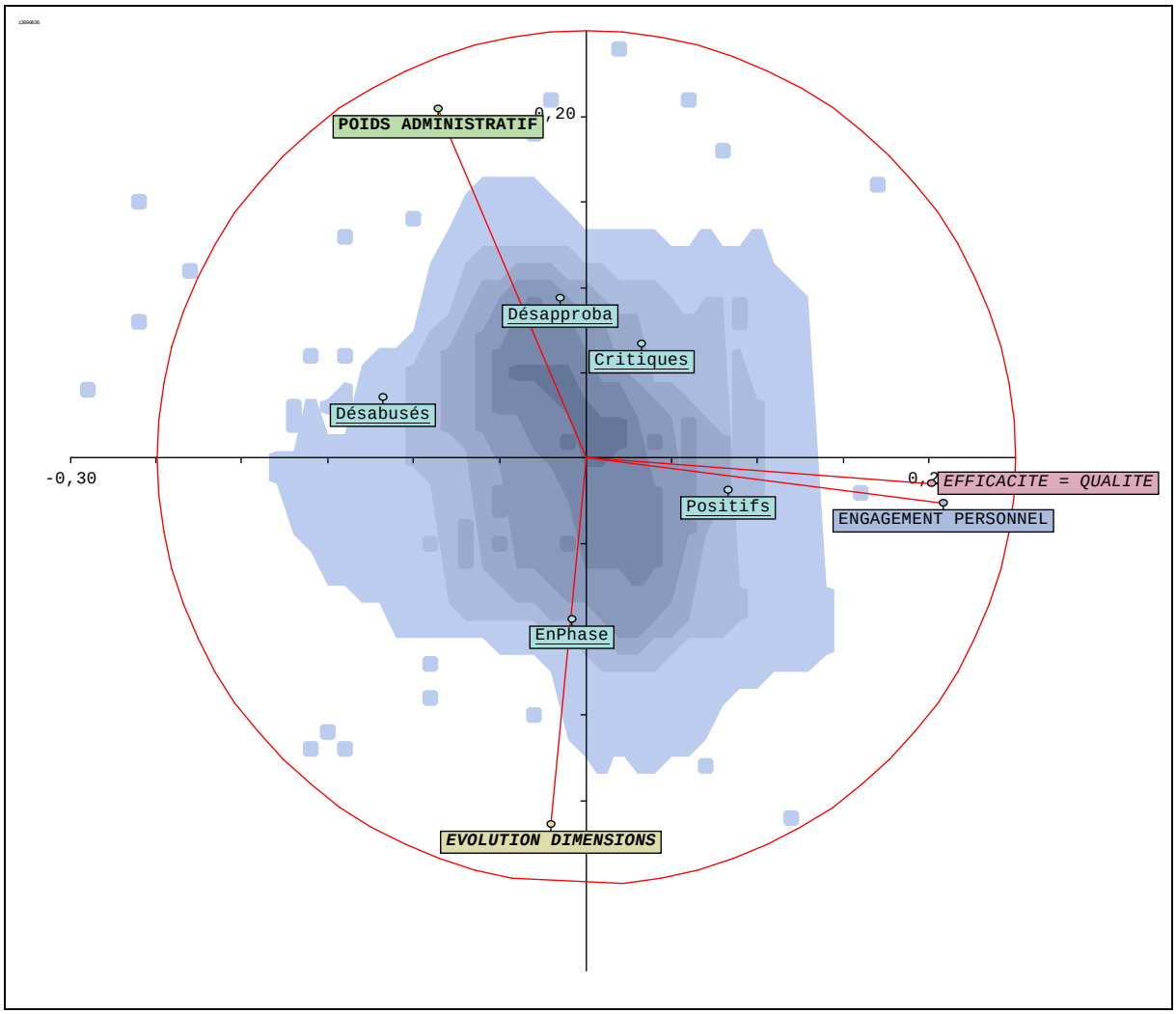
- leur perception de l'évolution des dimensions des rapports de travail ;
- la nature de leur engagement ou implication personnelle dans leur quotidien professionnel ;
- leur conception de l'efficacité en protection de l'enfance.

Ces profils confirment l'analyse des corrélations des variables de synthèse précédentes et l'émergence de « groupes » distincts que nous avions pressentis lors de celle-ci.

© 2014 Tous droits réservés.

Nous pouvons faire la représentation suivante de cet ensemble, sous forme d'un plan projeté :

Représentation graphique 20 : La représentation de la typologie de la population enquêtée sous forme de plan projeté



Sur ce schéma, nous avons projeté les deux premiers axes des composantes principales (les rayons rouges) et les classes de la typologie (les rectangles bleus-gris). Les professionnels se répartissent dans le plan présenté ci-dessus.

Le premier axe (horizontal) qui rassemble 39,92 % de l'inertie initiale est celui des attitudes positives tant sur le plan personnel (engagement personnel) que professionnel (efficacité = qualité). Le second axe (vertical) qui rassemble 31,13 % de l'inertie initiale oppose deux types d'obstacles ou de difficultés, celui du poids de l'administratif et celui des évolutions et changements et de leurs répercussions sur l'exercice de la profession. Les rayons rouges sont d'autant plus longs que la variable qu'ils représentent se projette mieux dans le plan (la projection est parfaite lorsque le rayon s'achève sur le cercle ; c'est la corrélation de ces variables avec chacun de ces axes qui détermine la position de l'extrémité du rayon). Les classes de la typologie se projettent au centre de gravité du sous nuage des sujets qui leur appartiennent. Le nuage en grisé dénote la densité de la population.

© 2014 Tous droits réservés.

A travers ce schéma, nous pouvons observer :

- des professionnels dits « désapprobateurs » (*Désapproba*) ou « critiques impliqués » (*Critique*) tiraillés entre une prise en considération de l'usager et un système « protection de l'enfance » qui semble les contraindre. Ce qui distingue les « critiques impliqués » des « désapprobateur », c'est leur propension à se situer du côté « positif » et ce malgré les revendications qui sont les leur ;

- des professionnels dits « désabusés » qui interrogent sur la prise en considération de l'usager au quotidien et sur le traitement dès lors des situations évaluées en protection de l'enfance. Ils sont loin d'annoncer mettre l'usager au cœur des pratiques professionnelles quotidiennes et sont aussi très éloignés d'une posture « positive ».

- des professionnels dits « positifs » ou « en phase » qui appliquent cette attente d'efficacité voire de qualité dans leurs pratiques quotidiennes. Si le « moral » des « positifs » est plutôt bon, celui de « en phase » est discuté : les professionnels dits « en phase » ne sont pas forcément les plus « satisfaits » de l'action menée.

III. Quelques facteurs à l'origine de la détermination du « profil »

Afin de compléter notre analyse, nous avons entrepris de croiser la typologie de l'étude avec certaines variables afin d'observer les éléments « révélateurs » du profil « type » du travailleur social enquêté. Certaines relations se sont avérées statistiquement significatives et sémantiquement intéressantes. Ces éléments complètent notre analyse et viennent préciser certaines particularités des profils étudiés. Nous souhaitons plus particulièrement nous intéresser :

- ✓ aux déterminants sociaux
- ✓ aux « ambiances » de terrain, soit le lieu d'exercice professionnel, révélateurs ou reflets d'un profil déterminé.

Pour ce faire, nous allons donc croiser certaines variables, qui n'ont pas été utilisées dans la détermination des profils, avec les profils définis. Nous obtiendrons ainsi des représentations graphiques qui illustrent les « analyses de variance » ou ANOVA (comme précisé dans la partie méthodologique) et se lisent au travers de résultats affichés sous forme de moyenne.

III. 1. Déterminants sociaux et profils des interviewés

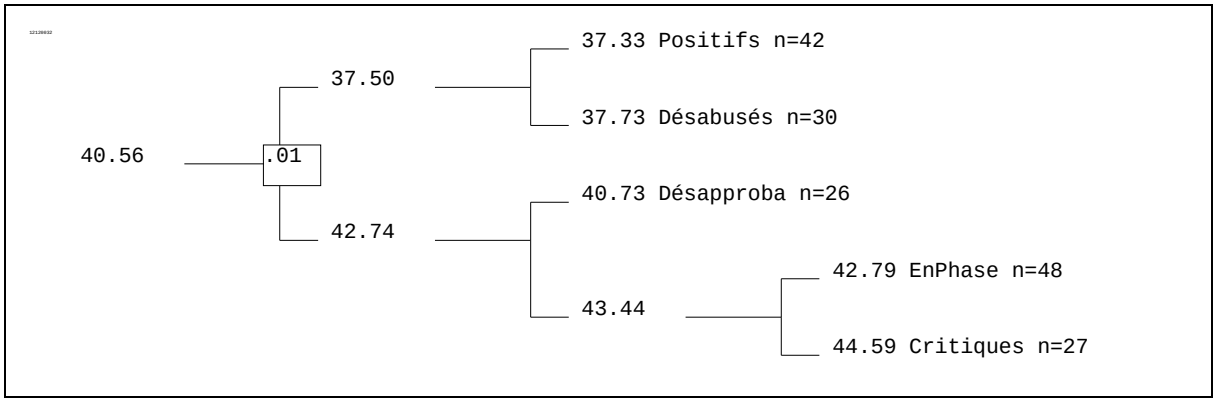
Dans notre recherche, nous avons laissé la possibilité aux travailleurs sociaux de renseigner des informations complémentaires relatives à des déterminants sociaux, tels le genre, l'âge, l'ancienneté en travail social ou encore l'ancienneté dans le poste de travail. Nous observons des corrélations significatives entre les profils et certains déterminants sociaux.

III.1.1. Des professionnels « vieillissants » ou l'assurance des bonnes pratiques

Le croisement entre l'âge des interviewés et la typologie de l'étude offre un résultat significatif. Certaines classes de la typologie se distinguent des autres classes en fonction de l'âge des interviewés : les plus jeunes appartiennent davantage aux classes des « positifs » ou des « désabusés », alors que les plus âgés sont davantage inscrits dans les classes des « désapprobateurs », des « en phase » ou encore des « critiques impliqués » :

© 2014 Tous droits réservés.

Représentation graphique 21 : La typologie de l'étude selon l'âge du professionnel enquêté



F(4,168) = 3,23 s.05

La moyenne de l'âge des interviewés est de 40, 56 ans. Une coupure s'impose entre les classes selon la moyenne de l'âge des interviewés. Ainsi, la moyenne d'âge est plus faible pour les « positifs » et les « désabusés », alors qu'elle est plus élevée pour les « désapprobateurs », les « en phase » et les « critiques ». Ce résultat est significatif au seuil de .05. Nous aurions pu imaginer que les anciens seraient plus enclins à être « désabusés » d'un système qu'ils voient sans cesse évoluer et qu'ils soient davantage atteints de lassitude professionnelle. C'est tout au moins ce que pourrait penser le sens commun. Le tableau suivant présente les classes d'âge :

Tableau 41 : La typologie de l'étude selon les trois classes d'âge identifiées de la population enquêtée

N %L %C +	<35	35à46	>46	S/LIGNE :
Positifs	21 50% 34% ++	13 31% 23%	8 19% 14% --	42 100% 24%
EnPhase	13 27% 21%	13 27% 23%	22 46% 39% ++	48 100% 28%
Désapprobateurs	8 31% 13%	12 46% 21%	6 23% 11%	26 100% 15%
Désabusés	12 40% 20%	11 37% 20%	7 23% 12%	30 100% 17%
Critiques impliqués	7 26% 11%	7 26% 12%	13 48% 23% +	27 100% 16%
S/COLONNE:	61 35% 100%	56 32% 100%	56 32% 100%	173 100% 100%

Khi2 = 15.51 pour 8 d.d.l. s. à .10

Les résultats de cette corrélation viennent confirmer que les professionnels âgés de plus de 46 ans sont davantage enclins à se situer dans la classe des « en phase » ou encore des « critiques impliqués ». Nous pourrions dire que ces profils sont composés de professionnels ayant particulièrement conscience des transformations émergentes liées à l'introduction de l'efficacité en protection de l'enfance. Ils disent s'y soumettre en estimant que ces modifications ne sont pas une entrave à la prise en considération de l'usager (les « en phase ») ou disent travailler à mettre l'usager au cœur de ce système, tout en dénonçant certaines difficultés qu'ils rencontrent au quotidien (les « critiques impliqués »). Ces professionnels

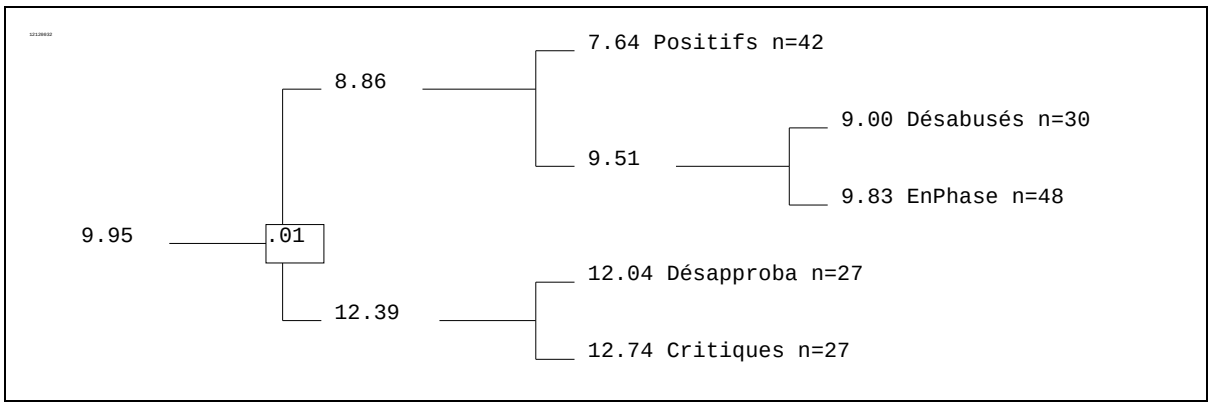
© 2014 Tous droits réservés.

privilégient ce que nous pourrions appeler les « bonnes pratiques » en se conformant aux évolutions, en les acceptant ... tout en revendiquant pour certains les manquements éventuels du système qu'ils explorent quotidiennement. Par contre, ces professionnels « vieillissants » sont moins enclins que les autres à se situer dans le profil des « positifs » : leur engagement personnel et/ ou leur implication apparaissent moins marqués que pour la classe des plus jeunes, soit ceux ayant moins de 35 ans. Les professionnels « vieillissants » affichent ce faisant une certaine maturité et se situent comme des professionnels dont les « bonnes pratiques » sont revendiquées, soit une prise en considération affirmée de qualité de l'usager, et ce malgré l'introduction de l'exigence d'efficacité en protection de l'enfance.

III.1.2. Quand l'ancienneté dans le poste vient attiser les revendications

Un résultat légèrement significatif dévoile une correspondance entre l'ancienneté dans le poste de travail et la typologie de l'étude :

Représentation graphique 22 : La typologie de l'étude selon l'ancienneté en poste du professionnel enquêté



F(4,169) = 2,22 s.10

Ce schéma met en évidence une rupture entres les classes de la typologie à compter d'un certain nombre d'années passées sur le poste occupé en protection de l'enfance. Celle s'opère à 9,95 années passées en protection de l'enfance à son poste de travail. Les travailleurs sociaux dits « positifs », « désabusés » ou « en phase » se distinguent des « désapprobateurs » ou des « critiques impliqués », en ce qu'ils font état d'une ancienneté moyenne moins importante. Les plus anciens sont parmi les travailleurs sociaux « désapprobateurs » ou « critiques impliqués ». Le résultat est significatif au seuil de .10, donc peu élevé. Cependant, nous estimons ici que plus les travailleurs sociaux s'inscrivent dans une ancienneté importante sur leur poste de travail en protection de l'enfance, plus ils ont tendance à se situer dans la classe dite des « désapprobateurs » ou des « critiques ». Et inversement : plus les travailleurs sociaux sont arrivés récemment dans leur poste de travail, plus ils ont tendance à dépendre de la classe des « positifs » ou encore « des désabusés » et des « en phase ». Notons que ce qui réunit finalement ces deux classes : les « désapprobateurs » et les « critiques impliqués », c'est leur capacité à identifier des obstacles ou encore des freins à la traduction de l'exigence d'efficacité en protection de l'enfance. Nous concluons dès lors que plus l'ancienneté dans le poste de travail est forte, plus les professionnels sont enclins à revendiquer un système plus harmonieux au bénéfice des usagers et des professionnels eux-mêmes. Si l'amalgame semble

© 2014 Tous droits réservés.

rapide entre ce résultat et celui qui pourrait émerger de la correspondance entre les profils et l'âge des interviewés, il n'en est rien : l'âge et l'ancienneté dans le poste de travail ne peuvent être confondus : l'un et l'autre ayant un impact différent sur les profils des interviewés. Ce qu'il est intéressant de souligner ici, c'est que l'ancienneté importante dans le poste ou la force de l'âge des professionnels ne signifient pas pour autant que ces derniers soient « désabusés », tel que d'aucuns pourraient le penser.

III.2. Typologie des travailleurs sociaux et lieu d'exercice professionnel

Au regard des différents résultats qui se sont profilés au fil de la recherche, nous avons observé des adhésions ou revendications plus nettes des travailleurs sociaux à certaines thématiques selon les départements visités, soit selon le lieu d'exercice professionnel. Nous avons noté une influence forte du contexte environnemental des professionnels sur leur manière de concevoir le dispositif de protection de l'enfance, d'appliquer les directives institutionnelles et parfois même sur leur capacité à faire émerger des pratiques professionnelles spécifiques en réponse à ces directives. Aussi, nous nous sommes interrogée : peut-on constater des « profils types » particulièrement représentés dans certains départements ? Ou est-ce les départements – dans leur organisation et leur fonctionnement – qui engendrent un type de profil caractéristique ? Quel est l'impact de l'ambiance territoriale sur la typologie des travailleurs sociaux enquêtés ?

III. 2 .1. Les collectivités territoriales, productrices de « profils type »

Nous allons donc examiner la relation entre le département de référence du travailleur social et la typologie construite en croisant les deux variables {département} et {typologie de l'étude} entre elles :

Tableau 42 : La typologie de l'étude selon le département de référence du travailleur social enquêté

N %L %C +	Département A	Département B	Département C	Département D	S/LIGNE :
Positifs	60% 38% +++	19% 24%	12% 10% ---	10% 17%	42 100% 24%
EnPhase	39% 29%	24% 36%	29% 27%	8% 17%	49 100% 28%
Désapprobateurs	22% 9% -	7% 6% -	52% 27% +++	19% 21%	27 100% 15%
Désabusés	40% 18%	17% 15%	27% 15%	17% 21%	30 100% 17%
Critiques impliqués	15% 6% ---	22% 18%	41% 21%	22% 25%	27 100% 15%
S/COLONNE:	38% 100%	19% 100%	30% 100%	14% 100%	175 100% 100%

Avec 3 correction(s) de Yates, Khi2 = 26,64 pour 12 d.d.l. s. à .01

Le croisement entre la typologie de l'étude et les collectivités territoriales visitées est significatif au seuil de .01. Nous observons que certains profils ont tendance à se situer davantage sur certains départements. Nous remarquons par exemple une forte tendance du Département A à être constitué de professionnels « positifs », alors que le Département C se

© 2014 Tous droits réservés.

voit composé davantage de professionnels issus de classe des « désapprobateurs » Suite à ce résultat, nous nous sommes intéressée plus spécifiquement à ce que nous avons nommé « la gouvernance locale ».

Si nous n'avons pas relevé de relation significative dans le croisement opéré entre les communes de rattachement et les profils de travailleurs sociaux (le nombre de villes et le peu de travailleurs sociaux parfois rattachés à certaines d'entre elles expliquant en partie cette absence de relation significative), nous observerons ici l'impact de variables, telles la reconnaissance des pairs ou celle des supérieurs hiérarchiques, qui expriment implicitement une certaine ambiance des territoires.

III. 2.2. L'ambiance du territoire et son impact sur la typologie

A ce stade de l'étude, nous avons retenu que l'application des directives institutionnelles par les managers ou les cadres de proximité a un impact sur l'adhésion des professionnels à différentes propositions. Cette « prise en mains » du New Public Management par les cadres de proximité influe donc particulièrement sur les professionnels de la protection de l'enfance. Nous allons tenter ici de cerner si des liens peuvent s'observer entre items – qui viennent signifier quelque chose de l'ambiance de territoire – et les profils des professionnels. Nous verrons si le type de management observé sur un territoire peut influer sur les profils des professionnels. Nous initions cette partie par l'étude du croisement de deux variables : la typologie de l'étude et la reconnaissance des supérieurs hiérarchiques. Nous observons :

Tableau 43 : La typologie de l'étude selon la reconnaissance des supérieurs hiérarchiques vue par le professionnel enquêté

N %L %C +	Sentiment de non reconnaissance de la part des supérieurs hiérarchiques	Sentiment de reconnaissance de la part des supérieurs hiérarchiques	S/LIGNE :
Positifs	25 71% 21%	10 29% 24%	35 100% 22%
EnPhase	23 52% 20% ---	21 48% 51% +++	44 100% 28%
Désapprobateurs	24 89% 21% +	3 11% 7% -	27 100% 17%
Désabusés	24 92% 21% ++	2 8% 5% --	26 100% 16%
Critiques impliqués	21 81% 18%	5 19% 12%	26 100% 16%
S/COLONNE:	117 74% 100%	41 26% 100%	158 100% 100%

Khi2 = 19,20 pour 4 d.d.l. s. à .001

Nous repérons que les « désapprobateurs » et encore davantage « les désabusés » ne se sentent pas reconnus par leurs supérieurs hiérarchiques, contrairement aux travailleurs sociaux dits « en phase », qui eux ont le sentiment d'être reconnus. Rappelons ici que les « en phase » sont également ceux qui ont perçu une évolution des différentes dimensions des rapports de travail

© 2014 Tous droits réservés.

et qui estiment que les charges administratives ne s'effectuent pas au détriment de la prise en considération de l'usager. Cette reconnaissance entendue de la part des supérieurs hiérarchiques a sans aucun doute un impact fort sur leur adhésion à l'ensemble des items de l'étude. Peut-être est-ce aussi un signe fort pour ces « en phase » : leur adhésion à l'évolution du système est sans doute portée par leur(s) manager(s) de proximité. Nous confirmons ici l'importance des postures managériales de proximité pour une traduction optimale de la question de l'efficacité en protection de l'enfance par les travailleurs sociaux concernés.

Nous affirmons davantage cette réalité à travers la relation suivante déterminée par le croisement de la typologie et de la proposition « le dispositif engendre pour vous une reconnaissance de votre expertise plus importante de la part de vos collègues ». Nous obtenons une relation significative selon les profils des interviewés. Ceci dénote de l'importance de l'ambiance qui règne dans les services, dont la responsabilité incombe au manager de proximité.

Tableau 44 : La typologie de l'étude selon la reconnaissance des pairs vue par le professionnel enquêté

N %L %C +	Sentiment de non reconnaissance de la part des collègues	Sentiment de reconnaissance de la part des collègues	S/LIGNE :
Positifs	25 71% 20%	10 29% 29%	35 100% 22%
En Phase	27 63% 22% ---	16 37% 47% +++	43 100% 27%
Désapprobateurs	25 96% 20% ++	1 4% 3% --	26 100% 16%
Désabusés	25 89% 20%	3 11% 9%	28 100% 18%
Critiques impliqués	22 85% 18%	4 15% 12%	26 100% 16%
S/COLONNE:	124 78% 100%	34 22% 100%	158 100% 100%

Khi2 = 14,62 pour 4 d.d.l. s. à .01

Le résultat significatif au seuil de .01 ci-dessus montrent que les professionnels classés dans la catégorie des « en phase » éprouvent un sentiment de reconnaissance de la part de leurs pairs, tandis que les travailleurs sociaux dits « désapprobateurs » affichent davantage de réserve. Nous ne pouvons définir quelle variable agit davantage sur telle autre : est-ce le fait que les travailleurs sociaux se sentent considérés par leurs pairs qui les amènent à être « en phase » avec le dispositif de protection de l'enfance ? Ou est-ce le fait qu'ils se sentent davantage reconnus par leurs pairs qui engendre pour eux une facilité dans la perception et la mise en œuvre du nouveau dispositif de protection de l'enfance et qui les classe ici selon les profils définis ? Nous confirmons que l'ambiance des territoires et les liens créés entre collègues influent sur la typologie de l'étude. La reconnaissance des pairs et des supérieurs hiérarchiques de la part des professionnels agit *in fine* sur la perception qu'ont les professionnels du poids de la charge administrative sur la relation à l'usager. Car ce qui distinguaient ces deux classes : les « désapprobateurs » et les « en phase », c'est la propension

© 2014 Tous droits réservés.

des premiers à ne pas constater d'évolutions des dimensions des rapports de travail et pour autant à estimer que la charge administrative s'alourdissait au détriment de la relation à l'usager. Les « en phase », quant à eux, viennent s'inscrire a contrario de cette classe des « désapprobateurs » et perçoivent cette évolution de leur environnement de travail, sans en percevoir d'obstacles majeurs dans la relation à l'usager.

Nous révélons ici l'importance de l'ambiance des services et de cette reconnaissance des supérieurs hiérarchiques et des pairs dans le quotidien des travailleurs sociaux, qui vient « faire basculer » les professionnels d'une classe à l'autre selon leur perception de ces éléments. Les managers de proximité sont dès lors les « piliers » organisateurs de ce changement. Leur impulsion, leur reconnaissance et la communication positive sur les évolutions des rapports de travail sont des facteurs déterminants pour une prise en considération de qualité de l'usager par les professionnels de la protection de l'enfance. Aussi, au-delà des « profils » des professionnels que nous avons exposés précédemment, nous observons que les travailleurs sociaux sont aussi « déterminés » par le contexte professionnel mouvant. Nous rejoignons en ce sens Christine Mias, qui, dans *L'implication professionnelle des travailleurs sociaux* (1998) soulignait :

> Nous avancerons que le sujet professionnel, dans ces circonstances, est « contextualisé ». Pour autant, considérer que seules les contraintes et ressources environnementales déterminent les conduites, présupposerait de figer l'individu dans un schéma d'action réducteur, refusant de lui accorder la capacité de co-construire son environnement. Autrement dit, estimer que l'individu est en quelque sorte soumis et contraint par les circonstances revient à le catégoriser […] nous pensons au contraire que le sujet, par son activité, construit également son contexte en donnant du sens à son environnement : il agit à travers les significations qu'il attribue. Cette position n'entraîne pas la négation des contraintes extérieures, pas plus qu'elle ne rejette la dimension psychologique. Elle refuse seulement de considérer comme dissociables les points de vue sociologiques et psychologiques, pour lesquels les conduites sont le résultat soit d'un déterminisme social, soit de capacités cognitives et de ressources affectives. C'est une alternative ayant pour objectif de ne pas céder aux réductionnismes sociologiques et psychologiques » (Mias, 1998, p220-221).

Au carrefour de ces profils identifiés, nous examinerons plus spécifiquement une classe, celle des « critiques impliqués », qui plus que les autres, offre une reconnaissance toute particulière aux usagers tout en invalidant les potentiels bénéfices dont pourraient se prévaloir l'institution à l'égard des travailleurs sociaux. Cette classe interroge, tant par son isolement que par ses postures complexes, et nous allons à présent l'observer.

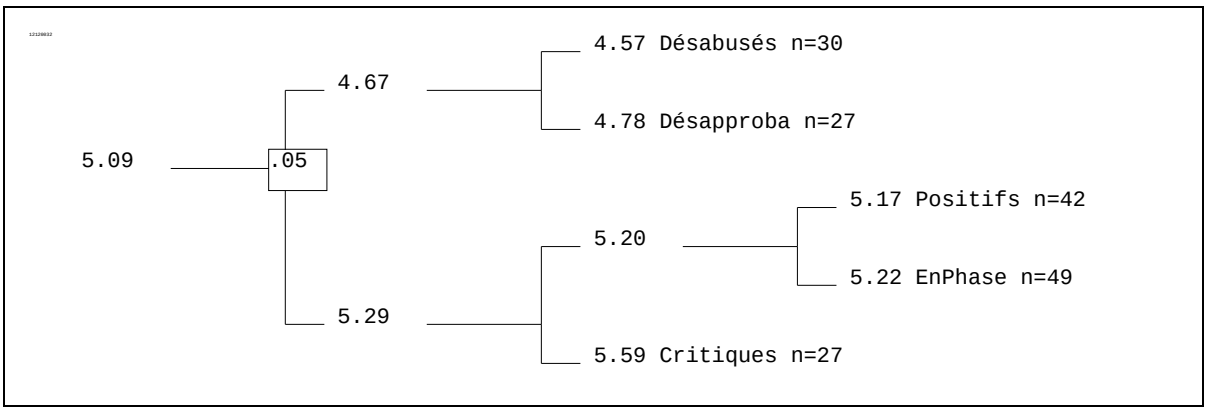
© 2014 Tous droits réservés.

IV. Une observation spécifique : la classe des « critiques impliqués »

IV.1. La réciprocité de la relation chez les « critiques impliqués »

Les « critiques impliqués » observent une reconnaissance toute particulière des usagers. Tout d'abord, nous soulignons leur vision très positive de ces derniers ; vision beaucoup plus affirmée que celle de la classe des « positifs ». Par exemple et afin d'étayer ce constat, le résultat du croisement de la typologie avec la proposition « Au quotidien, en protection de l'enfance dans la relation avec l'usager et la pratique professionnelle, les usagers respectent les travailleurs sociaux » est le suivant :

Représentation graphique 23 : Le respect des usagers vu par les professionnels selon la typologie de l'étude

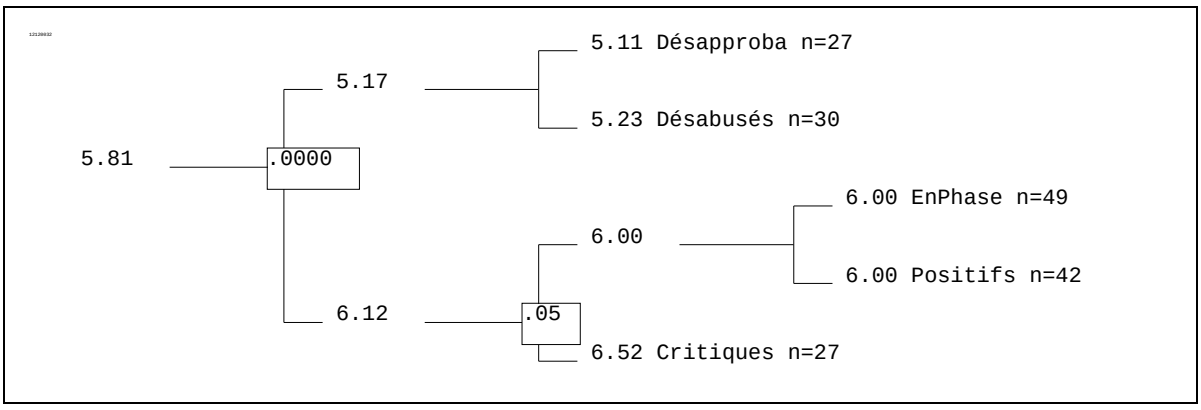


F(4,170) = 2,09 s.10

La proposition du questionnaire « Les usagers respectent les travailleurs sociaux » est discutée par les professionnels, quelle que soit la classe à laquelle ils appartiennent : les moyennes en font montre : elles se situent entre 4,57 et 5,59. Toutefois, la représentation graphique met en exergue une coupure à .05 (donc légèrement significative) entre deux pôles de travailleurs sociaux autour de cette thématique. Les « désabusés » et les « désapprobateurs » s'opposent aux « critiques impliqués », aux « positifs » et aux « en phase », dans le sens où ils rejettent davantage l'idée que les usagers les respectent. Les « critiques impliqués », quant à eux, s'approchent d'un « plébiscite » par une moyenne de 5,59. Le même constat s'opère lorsque nous observons l'adhésion des classes de professionnels à la proposition du questionnaire suivante : « Les professionnels sont reconnus par les usagers » en protection de l'enfance. Si les « désapprobateurs » et les « désabusés » se sentent moins que les autres « reconnus » par les usagers, les « critiques impliqués », eux, adoptent cette formule comme une réelle représentation de leur quotidien en protection de l'enfance :

© 2014 Tous droits réservés.

Représentation graphique 24 : La reconnaissance des usagers vue par les professionnels selon la typologie de l'étude



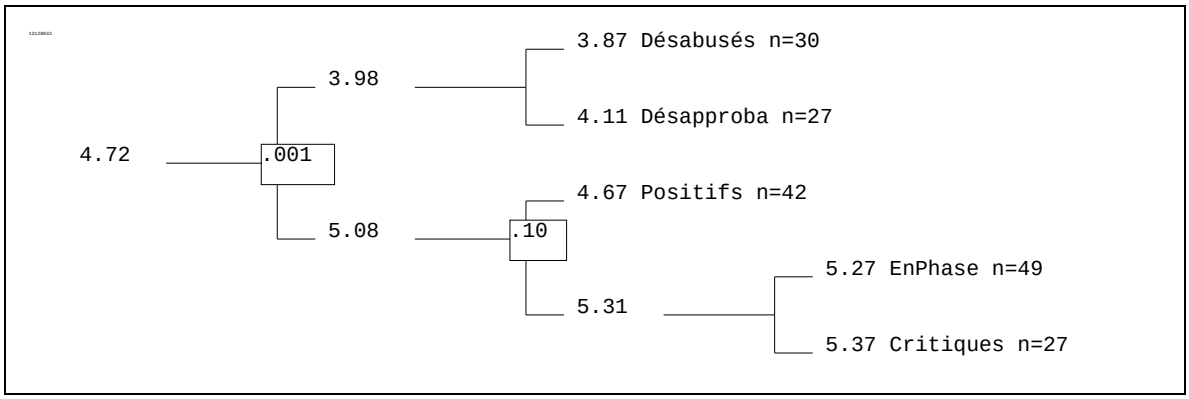
F(4,170) = 6,33 s.001

Cette représentation du croisement entre la proposition du questionnaire « Au quotidien, en protection de l'enfance, dans la relation avec l'usager et la pratique professionnelle, les travailleurs sociaux sont reconnus professionnellement par les usagers » et la typologie de l'étude opère une coupure significative entre les « désapprobateurs », les « désabusés » et les autres (à .0000). Ces premiers résultats sont révélateurs : alors que les « désapprobateurs » et les « désabusés » discutent en moyenne de cette idée d'être des professionnels reconnus par les usagers (la moyenne est de 5.17), les autres classes la plébiscitent avec une moyenne de 6.12. Une autre coupure est ensuite visible entre les « critiques impliqués », les « en phase » et les « positifs » à .05. Elle distingue les « critiques impliqués » des « positifs » et des « en phase » par une plus forte propension des « critiques impliqués » à considérer que les usagers les reconnaissent tout spécifiquement (moyenne de 6.52).

Les « critiques impliqués » sont donc plus enclins que les autres à dire la « reconnaissance » des usagers à leur égard. Cette gratitude apparaît mutuelle dans le discours des « critiques impliqués », lorsqu'on observe leur posture vis-à-vis de l'usager.
En effet, comme nous le dévoilent les résultats suivants, soient ceux issus du croisement de la typologie avec les réponses obtenues à la proposition du questionnaire : « Au quotidien, en protection de l'enfance, dans la relation avec l'usager et la pratique professionnelle, le travailleur social est le représentant de l'usager auprès de l'institution » :

© 2014 Tous droits réservés.

Représentation graphique 25 : « Etre représentant de l'usager vis-à-vis de l'institution » selon la typologie de l'étude



F(4,170) = 3,79 s.01

nous considérons là encore la classe des « critiques impliqués » comme celle se situant la plus en représentation de l'usager vis-à-vis de l'institution de référence, soit la collectivité territoriale d'appartenance ; et ce par rapport aux autres classes déterminées. En effet, la moyenne de l'adhésion à cette proposition des « critiques impliqués » est de 5,37. Le schéma ci-dessus met en perspective deux coupures :

- L'une annotée entre les classes des « désabusés » et des « désapprobateurs » et les autres classe ; séparation très significative à .0001 : ce sont ceux qui reconnaissent le moins cette posture vis-à-vis de l'usager.

- L'autre repérée ensuite entre la classe des « positifs » et celles des « en phase » et des « critiques impliqués » ; coupure elle aussi significative à .10, Ceux-ci adhérant plus sensiblement à cette idée d'être les représentants des usagers vis-à-vis de leur institution de référence, même s'ils restent très nuancés sur cette posture.

La classe des professionnels « critiques impliqués » se distingue des autres par des attitudes professionnelles caractéristiques et introduit une « passerelle » entre ce que nous pourrions nommer « les pro-institution » et les « anti-institution ». En effet, les « désapprobateurs » et les « désabusés » rejettent ce qui a trait à l'institution, en ne discernant aucune progression grâce à celle-ci que ce soit au bénéfice des pratiques professionnelles, de l'environnement de travail ou encore des usagers eux-mêmes. Les « positifs » et les « en phase » se situent, quant à eux davantage, dans un esprit positif vis-à-vis de l'institution et de l'aide apportée aux usagers en protection de l'enfance. En ce sens, « *Etre le représentant de l'usager auprès de l'institution* s'inscrit avec plus d'évidence pour les professionnels issus des classes « en phase » et « critiques impliqués ». Si la classe des « positifs » a organisé son quotidien, comme nous l'avons analysé précédemment, en s'attachant, davantage que les autres, à mettre l'usager au cœur des pratiques et à reconnaître la qualité des interventions offertes et promues par l'institution, les résultats soulèvent ici une timidité de la part de ces professionnels à se faire et/ou à se considérer les représentants des usagers auprès de leur institution de référence. Peut-être ces derniers craignent-ils, ce faisant, de perdre cette image « positive » que d'aucuns doivent évidemment leur attribuer au quotidien, notamment leurs hiérarchiques ? En effet, être les « représentants des usagers » auprès de l'institution revient à soulever des

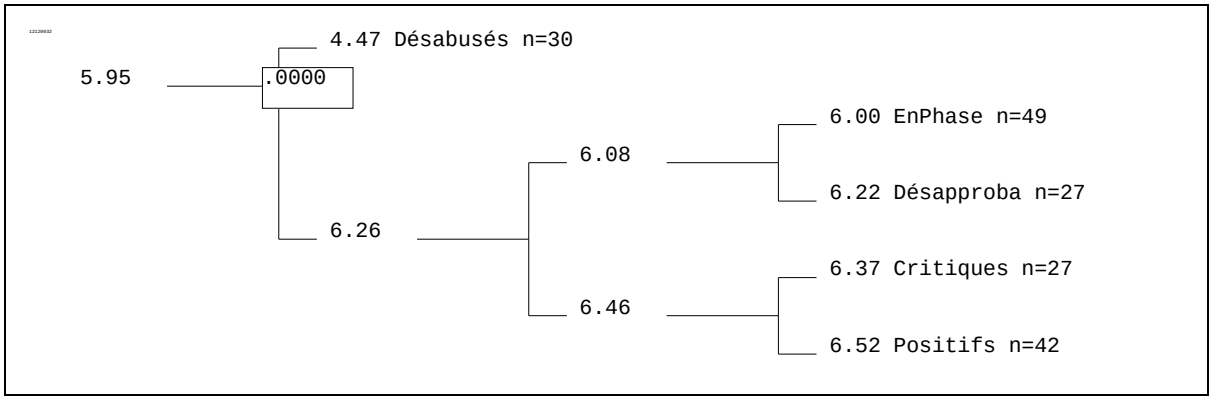
© 2014 Tous droits réservés.

problématiques fortes, parfois insolubles, des usagers rencontrés. Ceci n'est pas la meilleure posture occupée par les professionnels, qui se trouvent dès lors dans un « entre-deux » : celui d'appartenir à une institution qui est censée offrir des réponses au public, mais également celui d'être porteur des revendications et des problèmes que rencontre ce public auprès d'une institution. Institution qui n'a pas toujours réponses aux problématiques soulevées. Cette posture est donc inconfortable pour les professionnels et l'on peut imaginer que les « positifs » soient moins enclins à s'y égarer.

IV.2. Leur particularité : être « circonspect » mais « reconnaître l'institution »

A contrario, nous remarquons une tendance inversée lorsqu'il s'agit pour les professionnels de la protection de l'enfance de se considérer « les représentants de l'institution » :

Représentation graphique 26 : « Etre représentant de l'institution vis-à-vis de l'usager » selon la typologie de l'étude



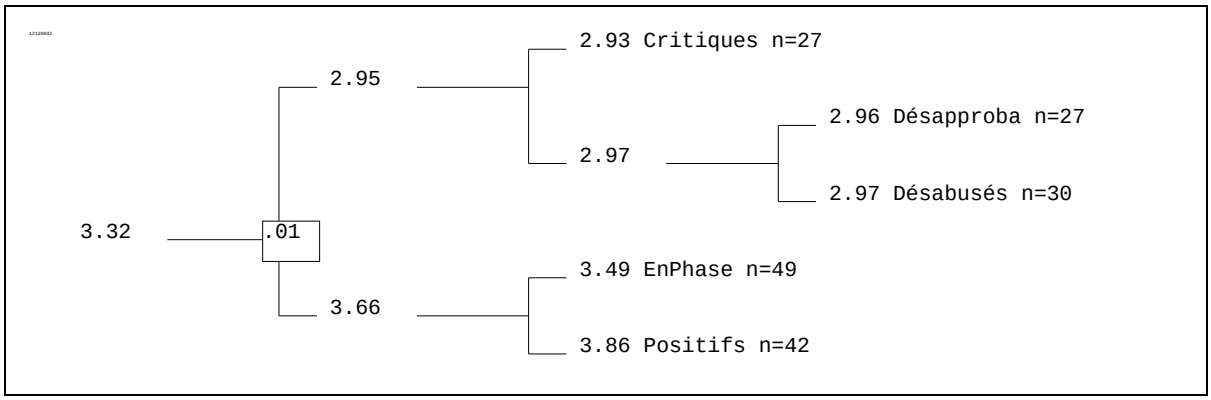
F(4,170) = 7,76 s.0001

Cette représentation schématique met en exergue les résultats du croisement entre la typologie de l'étude, soient les classes des « désabusés », « en phase », « désapprobateurs », « positifs » et « critiques impliqués » et la proposition : « Au quotidien, en protection de l'enfance, dans la relation avec l'usager et la pratique professionnelle, le travailleur social est le représentant de l'institution ».

Si les professionnels discutent dans leur ensemble cette conception, on souligne une cassure toute spécifique et très significative (à .0000) entre les « désabusés » et les autres classes. Les « désabusés » rejettent cette fonction alors que toutes les autres classes l'honorent avec force puisque la moyenne de 6,26. Les « critiques impliqués » et les « positifs » sont les deux classes au sein desquelles les professionnels accordent le plus d'importance à cette proposition. Même si, et c'est en cela sans aucun doute que se distinguent les « positifs » des « critiques impliqués », comme nous en avions émis l'hypothèse précédemment, les « critiques impliqués » estiment davantage que les autres que l'institution ne répond pas à leurs besoins spécifiques en tant que professionnels. Ils sont dans une revendication, sans que celle-ci n'atteigne *in fine* leurs pratiques professionnelles et leurs postures dans la relation à l'usager. Cette affirmation est confirmée par le croisement statistique effectué entre la typologie de l'étude et la proposition du questionnaire : « L'institution répond aux besoins des travailleurs sociaux », à laquelle les résultats suivants sont obtenus :

© 2014 Tous droits réservés.

Représentation graphique 27 : La satisfaction des besoins des professionnels selon la typologie de l'étude



F(4,170) = 3,14 s.05

En effet, nous constatons que la classe des « critiques impliqués » est celle qui reconnait le moins la satisfaction des besoins des professionnels par l'institution de référence, soit la collectivité départementale. Une autre spécificité observée dans les résultats des croisements entre les « critiques impliqués » et les autres classes émerge largement et vient dire « l'état » dans lequel se trouve aujourd'hui la classe des « critiques impliqués » : c'est la disposition de ces derniers à se sentir toujours – et depuis la mise en place de ce nouveau dispositif de protection de l'enfance – aussi seuls qu'avant : ils n'ont pas l'impression que le nouveau dispositif les ait aidés à trouver un appui professionnel (et/ou personnel) dans leur quotidien. Ils se sentent toujours et encore isolés :

Tableau 45 : La typologie de l'étude et le sentiment de solitude en protection de l'enfance

N %L %C +	Moinssoli-	Moinssoli+	S/LIGNE :
Positifs	22 61% 17% --	14 39% 37% ++	36 100% 22%
EnPhase	33 70% 26%	14 30% 37%	47 100% 28%
Désapproba	24 89% 19%	3 11% 8%	27 100% 16%
Désabusés	23 79% 18%	6 21% 16%	29 100% 18%
Critiques	25 96% 20% ++	1 4% 3% --	26 100% 16%
S/COLONNE:	127 77% 100%	38 23% 100%	165 100% 100%

Khi2 = 13,97 pour 4 d.d.l. s. à .01

Ceci se constate par le croisement effectué entre la typologie de l'étude et la proposition du questionnaire : « Le dispositif engendre pour vous moins de solitude dans les évaluations ». Lorsque les professionnels ont adhéré à la réponse « oui, le dispositif engendre pour vous moins de solitude dans les évaluations », ils sont identifiés par l'item « *Moinssolit+* » et lorsqu'ils ont estimé que « non, le dispositif n'engendre pas pour vous moins de solitude dans les évaluations », ils sont reconnus grâce à l'item « *Moinssolit-* ». Le tableau précédent schématise cet ensemble. On observe que 165 professionnels sur les 175 interviewés ont

© 2014 Tous droits réservés.

renseigné l'item relatif à la question de la solitude dans les évaluations. Si le tableau confirme les propos énoncés sur la classe des « critiques impliqués », il met également en évidence des « positifs » qui, au contraire, se situent dans une posture plus confortable depuis la mise en œuvre de ce dispositif de protection de l'enfance. L'exigence d'efficacité les rend moins seuls désormais. Les profils des professionnels interviewés viennent donc « dire » également de leur posture vis-à-vis des usagers. Les « critiques impliqués » semblent se distinguer par leur facilité à « revendiquer » des manques auprès de leur institution. Ou tout au moins à les verbaliser, voire à les formaliser dans le discours.

V. Conclusion : des profils déterminants et déterminés pour une « efficacité » en protection de l'enfance

Dans ce chapitre, nous avons utilisé les variables de synthèse construites sur la base des nouvelles collections d'items afin de réaliser une Analyse en Composantes Principales. Celle-ci nous a permis de créer – grâce aux résultats statistiques robustes – des variables latentes afin d'observer plus spécifiquement les adhésions des professionnels à chacune de ces composantes. Pour ce faire : quatre axes ont été retenus : l'engagement personnel des acteurs, l'évolution des dimensions « formelles » des rapports de travail, le poids de l'administratif dans la prise en considération de l'usager et la perception d'une efficacité synonyme de qualité en protection de l'enfance. Nous avons ensuite déterminé cinq classes de travailleurs sociaux, selon leurs adhésions à ces variables latentes, que nous avons nommées : les « positifs », les « en phase », les « désapprobateurs », les « désabusés » et pour terminer « les critiques impliqués ».

Chaque classe se distingue d'une autre de par une posture typique vis-à-vis de l'action elle-même, de l'usager ou encore de l'institution. Cette typologie confirme que seule la traduction de la question de l'efficacité dans les rapports de travail en protection de l'enfance ne permet pas de saisir les comportements et attitudes des acteurs vis-à-vis des usagers et du système dans son ensemble. C'est pour cette raison que nous obtenons ce résultat d'une relation à l'usager qui n'apparaît pas systématiquement délitée. D'autres facteurs se posent « en rempart » d'éventuelles évolutions.
Par ailleurs, nous confirmons grâce à l'élaboration de cette typologie l'impact conséquent du territoire sur la qualification des profils : certains déterminants observés, telles la reconnaissance des pairs ou des hiérarchiques, vont engendrer l'attachement des professionnels à certaines classes spécifiques. Il reste à démontrer ce qui fait cause ou conséquence de ces observations ; ce que malheureusement nous ne pouvons décliner à travers l'état de nos données.
Nous observons donc que les managers de proximité sont les piliers de cette ambiance des territoires. Leur impulsion, leur reconnaissance et la communication positive sur les évolutions des rapports de travail semble déterminante pour une prise en considération de qualité de l'usager. Tout comme l'âge ou l'ancienneté dans le poste de travail. Qui déterminent l'appartenance à telle ou telle classe. Ce qui confirme notre seconde sous-hypothèse de travail soit : « L'impact de l'exigence d'efficacité (sur les rapports de travail du professionnel à son action, son institution et l'usager) diffère selon les déterminants biographiques et les représentations sociales des travailleurs sociaux » et la complète en distinguant précisément des profils types liés à ces déterminants et représentations, soit une typologie spécifique en protection de l'enfance.

© 2014 Tous droits réservés.

Notons, pour terminer, que les « critiques impliqués », minoritaires au sein de ces groupes de travailleurs sociaux, sont particulièrement captivants à étudier, tant leur posture relève d'une sorte de composition entre leurs savoir-faire, leur savoir-être, leurs compétences et leur réflexivité, particulièrement exacerbés mais mis au service de la relation à l'usager.

Ce type de professionnel est décrit par Monique Le Lardic dans *: La pratique réflexive et la formation des enseignants de français langue étrangère d'université au Japon : expériences formatrices et potentialités de la pratique réflexive* alors qu'elle évoque la place des enseignants en tant qu'auteur et acteur d'une pratique inscrite dans un environnement professionnel spécifique :

> L'enseignant se trouve placé dans une position d'auteur et d'acteur d'une pratique inscrite dans un environnement professionnel particulier face à des configurations fluctuantes pour lesquels il doit convoquer une capacité à agir, une capacité à réagir, une capacité à transformer et à créer (Le Boterf, 2009). Ceci suppose, d'une part, d'adopter une position critique et, d'autre part, d'avoir à disposition un portefeuille de savoirs et de savoir-faire (ressources personnelles et ressources externes) dans lequel puiser, d'avoir une capacité à les identifier, à les mobiliser et les combiner pour être capable de les modifier, de les enrichir, en mettant en place un processus de construction continue de compétences […] Une telle approche requiert alors de s'appuyer sur une posture volontaire d'investigation critique afin que la pratique puisse devenir objet d'une réflexion par l'acteur de l'enseignement lui-même, sur sa propre action, en fonction du contexte dans lequel elle s'inscrit et d'en faire émerger des connaissances. Cependant, elle ne se referme pas sur l'action individuelle de l'enseignant acteur-auteur. Il est dans une relation d'échanges avec un environnement dans lequel la situation d'enseignement s'inscrit et dont elle est partie prenante. La variabilité de ces interactions génère des configurations nouvelles auxquelles il doit s'adapter en y apportant des ajustements et des transformations. Ceux-ci interviennent dans sa dynamique individuelle interne, à partir d'éléments qu'il perçoit comme pertinents, au contact des dynamiques individuelles des autres acteurs et de la dynamique de son environnement (Le Lardic, 2011).

Nous transposons ici cette réflexion à la typologie construite dans notre recherche : cette relation nouvelle et fluctuante à l'environnement place le travailleur social dans un nouvel « espace » avec lequel il lui faut composer.
Face à ce modèle de protection de l'enfance en pleine mutation se développe tout particulièrement pour certains professionnels cette posture critique, qui ne les enferme pas pour autant dans une relation à l'usager dénuée de sens et dépourvue d'intervention de qualité. C'est bien en cela que nous les avons nommé les « critiques impliqués ».

© 2014 Tous droits réservés.

CONCLUSION DE LA PARTIE II

L'analyse du corpus et notamment celle des « gardiennes de la protection de l'enfance » nous a permis de déceler rapidement l'impact fondamental de certaines représentations et déterminants sociaux sur la posture des professionnels interviewés vis-à-vis de l'objet « protection de l'enfance ».

Les contours de notre seconde hypothèse de recherche, à savoir : « L'impact de l'exigence d'efficacité diffère selon les déterminants biographiques et les représentations sociales des travailleurs sociaux » sont apparus centraux dans l'étude. Les représentations des professionnels du système actuel de protection de l'enfance et de sa mise en œuvre ainsi que d'autres facteurs, tels le parcours professionnel de ces derniers tiennent une place fondamentale dans la traduction de cette question de l'efficacité en protection de l'enfance. Nous avons également observé dans les précédents chapitres, à quel point cette perception de l'évolution des trois dimensions des rapports de travail : opératoire, institutionnelle et symbolique, se couple à une représentation d'un système de protection de l'enfance définie idéologiquement par les professionnels comme en profonde mutation.

Le « redimensionnement » de la dimension opératoire des rapports de travail est affirmé par une évaluation qui s'impose, tel un outil conforme à la culture des résultats, détrônant la culture des moyens qui prévalait dans la mission de service public. Ce sont les contours et la finalité des procédures qui se transforment, davantage que la nature des actes effectués par les travailleurs sociaux. Cette évolution de la dimension opératoire des rapports de travail s'inscrit en miroir de celle de la question de l'évaluation dans le champ des politiques publiques : les mutations repérables par les acteurs sont davantage celles qui ordonnent l'organisation et en assurent la rationalisation. Nous observons d'importantes contradictions dans les résultats observés, car ce qui n'est pas forcément exprimé par les professionnels par l'outil « questionnaire » se retrouve dans les entretiens collectifs et inversement.
Toutefois, si cette exigence d'efficacité ne s'incarne pas, selon les travailleurs sociaux, dans l'agir professionnel, elle l'entoure et garantit tout au moins un cadre et des procédures davantage contrôlées : en cela, le dispositif de protection de l'enfance devient plus secure, à la fois pour les professionnels, pour les usagers mais aussi pour l'institution elle-même. Ce faisant, cette mutation répond à une attente forte ayant prévalu à la mise en œuvre de cette loi : « rendre plus efficace le système de protection de l'enfance ». Reste *in fine* à définir ce que d'aucuns entendent par « système », car en effet, les évolutions des dimensions institutionnelles, opératoires et symboliques des rapports de travail dénotent de transformations qui ne voient cependant pas un aboutissement généralisé au dernier maillon de la chaîne : l'usager concerné par la protection de l'enfance. La relation à ce dernier apparaît « préservée » de ce nouveau système. Est-ce donc un moyen de résister à cette culture des résultats du « New Public Management » qui imprègne désormais le champ du travail social ? Car si en effet nous acceptons d'entrer dans le discours des professionnels qui prônent une relation à l'usager qui n'est pas délitée, nous confirmons une « relation » prémunie de toute inclinaison « marchande » à laquelle cette relation est exposée dans ce nouveau système.

© 2014 Tous droits réservés.

En cela, nous rejoignons un point de vigilance auquel incitait Robert Castel en 2009 :

> La logique du service social devient celle de la contrepartie, du « donnant-donnant ». Sans la condamner, on peut considérer qu'elle en vient très souvent à demander beaucoup, parfois beaucoup trop, à des gens qui sont en situation difficile […] La logique du « donnant-donnant » est celle d'une transaction commerciale […] Je crois qu'un travailleur social est aussi un représentant de l'État social, ce qui implique de poser un butoir à cette logique de l'universalisation de la contrepartie. L'individu a des droits, parmi lesquels le droit au secours : il a le droit d'être soigné, quelquefois d'être logé, ou en tout cas d'être aidé, même s'il n'est pas toujours capable de payer. L'instance du droit est une instance de l'obligation qui diffère de la logique commerciale de la contrepartie (Castel, 2009).

D'un autre point de vue, le « barrage » organisé des travailleurs sociaux à l'encontre de l'efficacité en travail social pourrait aussi venir signifier un système non abouti de par ces résistances et une responsabilité de l'échec de l'efficacité qui incomberait dès lors en partie au travailleur social. Voilà les deux options qui restent à l'appréciation du lecteur à l'issue de ces chapitres.

Nous vérifions notre sous-hypothèse 1.1 : « L'adhésion aux dimensions institutionnelle, opératoire et symbolique des rapports de travail est modifiée par la mise en œuvre du nouveau modèle ». La dimension institutionnelle est la dimension la plus impactée en ce qu'elle est particulièrement mystifiée par les professionnels : c'est dans cette relation à leur institution que se concentrent les principales évolutions de leurs rapports de travail. La dimension opératoire des rapports de travail est quant à elle redimensionnée, comme nous venons de le signaler, par son cadre et ses procédures, sans que le contenu même de l'action ne soit profondément transformé. Nous repérons une absence : les « référents » qui aideraient à la traduction de cette efficacité dans la pratique professionnelle. Ces « référents » ne sont pas utilisés ou connus par les acteurs, voire « omis » des institutions elles-mêmes. Et pour terminer, et contrairement à ce que nous avions formulé relativement à notre sous-hypothèse 1.2 : « La transformation des rapports de travail n'introduit pas, selon le discours des professionnels, un délitement de la relation professionnel de l'action sociale / usager ». En effet, la transformation de la dimension symbolique des rapports de travail est nuancée et n'induit pas spécifiquement une relation à l'usager délitée, relation à l'usager davantage « préservée », comme nous avons pu ci-dessus l'exposer.

Nous sommes en capacité à ce stade de confirmer et de nuancer la première partie de notre hypothèse générale qui annonçait :

Confrontés à l'exigence d'efficacité, les travailleurs sociaux se situent dans des injonctions contradictoires : ils sont acteurs d'un « nouveau modèle » qui modifie leurs rapports de travail et la relation à l'usager, mais ne disposent pas de référents idoines pour traduire cette efficacité dans leurs pratiques professionnelles.

En effet, si les rapports de travail sont modifiés, la relation à l'usager, dans le discours des professionnels, est épargnée de ces transformations. De plus, nous avons repéré que certaines

© 2014 Tous droits réservés.

représentations ou facteurs influaient sur cette « préservation » de la relation usagers-professionnels.

Ces résultats nous assurent la possibilité de vérifier notre seconde sous-hypothèse de recherche 2 : « L'impact de l'exigence d'efficacité (sur les rapports de travail du professionnel à son action, son institution et l'usager) diffère selon les déterminants biographiques et les représentations sociales des travailleurs sociaux ». Afin d'étudier cette seconde hypothèse, nous avons, en sus des analyses quantitatives et qualitatives premières réalisées, cimenté notre recherche par une analyse des alliances sémantiques et statistiques observables grâce aux réponses formulées par les travailleurs sociaux. C'est ainsi que nous avons complété notre analyse, celle-ci cherchant les associations d'items « faites » par les travailleurs sociaux, c'est-à-dire mettant en évidence les tendances statistiques des travailleurs sociaux à adhérer à tel et tel item.
Nous avons ainsi appelé ces regroupements d'items les « collections nouvelles » ou les « dimensions formelles ».
Nous avons repéré, à travers ces éléments, que la dimension institutionnelle des rapports de travail construite a priori n'est pas similaire à l'assemblage statistique accompli eu égard aux adhésions des acteurs. Cette relation à l'institution est effectivement complétée d'éléments « retors » pour les professionnels : l'institution devient l'espace de revendications identifié par les professionnels. Ou plutôt pourrions-nous dire celui qui vient sauver les professionnels d'une position complexe et inconfortable ; les travailleurs sociaux n'ayant pas les moyens de répondre à l'exigence de l'évaluation dans sa dimension opératoire « nouvelle » liée à la détermination désormais obligée du « risque de danger » pour l'enfant.
A contrario, nous avons observé statistiquement une autre collection, que nous avons nommée « Environnement travail », qui s'inscrit en miroir de la dimension opératoire des rapports de travail traversée par la question de l'efficacité. Cette collection nouvelle se distingue par l'importance qu'elle accorde aux items tels le contrôle, les moyens consacrés au dispositif, les évolutions de l'organisation ou encore celles de la responsabilité. Ces derniers relèvent d'une personnification de l'institution sur les territoires décentralisés et renforcent l'idée de relations de pouvoir évolutives. Le territoire prend toute sa place dans la réforme de la protection de l'enfance et dans la question de l'efficacité. Si nous avons observé que le lieu d'exercice professionnel était un facteur susceptible de modifier l'adhésion des professionnels à certains items, nous confirmons ici que le territoire est aussi le lieu de la déclinaison locale de la Nouvelle Gestion Publique. Les professionnels se sentent particulièrement impactés dans leurs actes opératoires par cette nouvelle gestion managériale de la protection de l'enfance. Dans *La nouvelle école capitaliste*, Laval, Vergne, Clément et Dreux (2011) estiment que le « nouveau modèle », imprégné de la logique néo-libérale a tendance à renouveler les rapports de forces entre groupes sociaux, notamment au sein des communautés managériales des établissements scolaires. En transposant au travail social, nous pouvons souligner que les rapports de pouvoir viennent s'incarner dans le management des cadres de proximité et s'inscrivent, eux-aussi, dans une sorte de territorialisation, alors qu'avant le central avait une place prépondérante dans la gestion de la politique menée.
Le souci de centralisation (par le dispositif cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes) renforce paradoxalement la dimension territoriale et les rapports de pouvoir inscrits sur ces territoires. Comme si finalement, l'exigence d'efficacité, introduite dans le champ du travail social, alimentait les managers de proximité, qui eux-mêmes décidaient du sort de cette question de l'efficacité sur le terrain. Les travailleurs sociaux se situent dès lors à la « merci » de ces managers, influencés ou résistants au courant du New

© 2014 Tous droits réservés.

Management Public et à son idée phare de rationalisation. Ces managements décentralisés créent et participent des « inégalités territoriales » en matière de rapports de travail et ce dans la gestion même du dispositif de protection de l'enfance.

On assiste ainsi à une certaine « révolution » voire « fracture » culturelle dénoncée par les professionnels entre ces managers d'aujourd'hui et les travailleurs sociaux « d'hier », comme le souligne Jacques Ion dans son ouvrage *Le travail social au singulier* :

> Les conditions de mise en place de nouveaux schémas organisationnels ont contribué à doubler cette coupure hiérarchique d'une coupure en termes de culture professionnelle […] Plus que la transformation des modalités d'intervention, sont apparues au premier plan la volonté de domination et les velléités d'une tentative néolibérale de redéfinition des fins et moyens du social. Ainsi, le thème de l'évaluation est-il devenu progressivement très sensible, focalisant bien des oppositions, en tant qu'élément signifiant de la mise en place d'une politique qui serait soucieuse avant tout d'une efficacité mesurée en termes purement comptable […] Dans presque tous les départements, la réorganisation des services a donné corps à ces fantasmes, dans la mesure où elle a concrétisé sur le terrain une hiérarchie des places professionnelles. Ce travail d'organigramme a visibilisé les positions, tout particulièrement dans les services départementaux issus de la Dass et aujourd'hui gérés par les conseils généraux. Localement, la nature des promotions a pu encore ajouter aux ressentiments par exemple lorsque les nouveaux échelons de pouvoir intermédiaire ont été majoritairement confiés à des hommes quand on sait combien les femmes composent l'immense majorité des effectifs de l'action sociale. Aussi, le management administratif concourt-il dans bien des cas à aviver la coupure entre les deux niveaux en forçant, au-delà du prévisible, l'opposition entre ceux des agents qui tiennent leur position de la défense de nouvelles valeurs professionnelles, et ceux – généralement celles – qui inversement se feront les gardiens des valeurs traditionnelles (Ion, 2006).

Ceci se confirme lors de l'élaboration des profils identifiés, tant l'impact de cette ambiance de territoire induit/produit une classification des travailleurs sociaux. Contrairement à ce que nous avions pu initialement penser en fixant l'hypothèse d'une évolution des dimensions des rapports de travail se réalisant au détriment de la prise en compte de l'usager, nous percevons des évolutions qui ne produisent pas ce type de conséquence systématique pour l'usager. Nous pouvons même constater l'inverse : les évolutions perçues du système protection de l'enfance par les professionnels peuvent être favorables à la prise en considération de l'usager.

Assurément, nous confirmons dès lors que d'autres facteurs nuancent l'évolution des dimensions des rapports de travail traversées par l'exigence d'efficacité et notamment la relation à l'usager. Nous sommes en capacité de classer les professionnels selon les « caractères » qui influeront sur celle-ci. Nous actons ainsi une perception de l'évolution du dispositif selon la classe à laquelle les professionnels appartiennent. Nous les repérons comme « en phase », lorsque cette évolution est perçue de manière positive pour l'usager, ou « désapprobateurs » lorsqu'elle impacte négativement la relation professionnel –usager.

A contrario, d'autres professionnels seront ou hermétiques ou perméables à ces transformations, qui n'atteignent pas la relation à l'usager. Ainsi, quoiqu'il se passe dans leur

© 2014 Tous droits réservés.

environnement quotidien, des professionnels demeurent « positifs ». Ce sont aussi ceux qui déclarent être arrivés dans le champ de la protection de l'enfance par choix, vocation et/ou conviction et qui affirment une prise en considération de l'usager de qualité à toute épreuve. Nous notons aussi des professionnels « désabusés », qui considèrent a contrario le système comme ne répondant à aucune de leurs attentes. Pour terminer, nous classons des travailleurs sociaux sous la dénomination des « critiques impliqués », qui, bien que critiques vis-à-vis du système, écartent l'usager de ces revendications fortes et lui accordent toute l'attention nécessaire à une prise en considération de « qualité ».

Notre seconde sous-hypothèse se déclinait ainsi :

« L'impact de l'exigence d'efficacité (sur les rapports de travail du professionnel à son action, son institution et l'usager) diffère selon les déterminants biographiques et les représentations sociales des travailleurs sociaux » à l'aide de deux sous-hypothèses :

- Sous-hypothèse 2.1 : Les transformations des rapports de travail sont nuancées par les représentations sociales des acteurs de l'efficacité du dispositif de protection de l'enfance ;

Nous confirmons cette sous-hypothèse 2.1. En effet, les travailleurs sociaux qui se représentent et justifient la mutation des dimensions institutionnelle, opératoire et symbolique des rapports de travail depuis la mise en œuvre de ce nouveau modèle en protection de l'enfance vont appréhender différemment celui-ci, selon justement leur perception de ces évolutions : lorsque l'efficacité devient synonyme de « charge administrative » trop conséquente pour le professionnel, le professionnel estimera que les transformations de ses rapports de travail se font au détriment des usagers : nous retrouvons ici nos professionnels « désapprobateurs ». Ou, a contrario, lorsque les professionnels n'en cernent pas une charge complémentaire pour l'usager et que cette efficacité s'inscrit dans les pratiques professionnelles en instaurant une dynamique nouvelle usager-professionnel, conforme aux évolutions législatives et aux directives professionnelles préconisées, nous retrouvons la classe des professionnels « en phase ».

De même, lorsque les professionnels se représentent la question de l'efficacité comme participant à la fois d'une amélioration du système mais ne disposant pas des moyens suffisants ou les revendiquant pour une application optimale, nous repérons que ces derniers sont souvent des « critiques impliqués », investis cependant dans leur relation à l'usager. Cette perception de la question de l'efficacité à travers les rapports de travail est donc prédominante dans la manière de percevoir l'évolution de la relation à l'usager en protection de l'enfance.

Par ailleurs, nous confirmons également notre sous-hypothèse 2.2 rappelée ici :

- Sous-hypothèse 2.2 : Les représentations sociales des acteurs de leur parcours de formation et certains déterminants biographiques agissent sur la traduction de l'efficacité en protection de l'enfance.

Les représentations sociales des acteurs de leur parcours de formation et certains déterminants biographiques, étudiés dans la présente partie, font montre d'une traduction caractéristique de l'efficacité en protection de l'enfance. En effet, l'engagement et/ou l'implication personnelle

© 2014 Tous droits réservés.

des acteurs en protection de l'enfance impactent considérablement la manière dont ces derniers vont appréhender l'usager, au-delà de toute considération d'évolution du système, voire de perception de celles-ci. Nous repérons des travailleurs sociaux « positifs » ou « désabusés », selon leur perception de leur parcours et carrière professionnelles. Au-delà de ces hypothèses, nous percevons que le contexte de travail local sur le lieu d'exercice professionnel est fondamental dans la relation du professionnel à l'usager. Le rapport à la hiérarchie participe de la traduction de l'exigence d'efficacité en protection de l'enfance. Ceci vient nuancer voire déterminer la posture des acteurs et leur adhésion aux dimensions des rapports de travail étudiées et aux classes élaborées.

Nous confortons notre hypothèse centrale par les éléments saillants qui concluent cette troisième partie de recherche. Nous sommes cependant en capacité d'ajuster celle-ci selon la formule plus appropriée suivante :

Confrontés à l'exigence l'efficacité, les travailleurs sociaux se situent dans des injonctions contradictoires : ils sont acteurs d'un « nouveau modèle » qui modifie leurs rapports de travail, mais ne disposent pas de référents idoines pour traduire cette efficacité dans leurs pratiques professionnelles. Par ailleurs, leurs représentations de l'évolution du dispositif, leur engagement/implication personnels et certains déterminants biographiques – voire territoriaux – vont distinguer des « profils type » de travailleurs sociaux, qui vont émerger et/ou agir sur la traduction de cette exigence d'efficacité, « préservant » ou « altérant » - selon la nature de ces derniers - leur relation à l'usager.

© 2014 Tous droits réservés.

CONCLUSION GENERALE

A l'échelle de l'histoire et depuis l'assistance sociale, une judiciarisation forte s'est imposée en France dans le champ de la « famille » : protéger les enfants et sanctionner les parents de leur abandon ou de la maltraitance infligée à leur progéniture était le schéma dominant de la philosophie et de l'organisation de la protection de l'enfance. Les mouvements de la question sociale ou ses « métamorphoses », pour reprendre l'expression de Robert Castel, ont valu à ce champ de la protection de l'enfance de se mouvoir également. Jusqu'en 2007 notamment ; année qui marque la distinction fondamentale entre la prise en considération de « l'enfant victime » et celle de « l'enfant auteur, responsable de ses actes » par la promulgation le même jour, soit le 5 mars 2007, de deux lois indépendantes : la loi de prévention de la délinquance et celle de la protection de l'enfance. Ces deux lois, travaillées dans des modalités de concertation différenciées, actent ainsi la fin d'une instabilité législative en ce champ. Alors que la judiciarisation s'impose donc pour l'enfant auteur de ses actes, elle délaisse le champ de la protection de l'enfance, ce qui ne manque d'inquiéter les professionnels concernés par le sujet.

Par ailleurs, et dans un même temps, ce champ de la protection de l'enfance poursuit la logique d'évaluation qui s'impose dans le secteur du travail social. L'évaluation devient une absolue nécessité afin de rendre plus efficaces les dispositifs. Quels qu'ils soient. C'est ainsi que la loi sur la réforme de la protection de l'enfance, au-delà d'acter une déjudiciarisation du système, a l'ambition d'assurer « un meilleur recueil, un meilleur traitement et une meilleure évaluation des informations préoccupantes » relative à l'enfance en danger ou en risque de danger. Cet impératif passe par la création d'un dispositif du même nom, décentralisé et dont la responsabilité a été dévolue au Président du Conseil général de chaque département.

Dans ce double contexte naissent des incertitudes chez les professionnels en charge de mener ces évaluations d'informations préoccupantes : une efficacité de la protection de l'enfance recherchée mais dépourvue désormais de son appareil symbolique de sanction qu'était l'espace judiciaire – et auquel les professionnels ne doivent faire désormais appel qu'en cas d'ultime recours : n'est-ce pas affaiblir la protection de l'enfance ? Ou nous trouvons-nous simplement aux prémices de la nouvelle question sociale qui prend racine sous cette forme dans ce secteur si sensible de la protection de l'enfance ?

La question de l'efficacité est dès lors apparue prégnante en ce champ. C'est ainsi que nous nous sommes intéressée à sa portée en protection de l'enfance et à sa traduction par les acteurs concernés, notamment ceux inscrits dans le dispositif de cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes, traduisant l'apogée de cette culture de l'évaluation dans le champ de la protection de l'enfance.

Comme nous l'avons observé, le leitmotiv est aujourd'hui celui de l'adhésion des parents aux mesures administratives avant d'envisager toute mesure judiciaire d'aide à la famille. Cette transformation de l'idéologie de la protection de l'enfance est perçue comme fondamentale pour des professionnels, qui se revendiquent cependant avant toute chose défenseur des droits des enfants : des questions émergent tout au long de ce travail de thèse : quel travail « contraint » possible avec la famille dans ce cadre « contractualisé » ? Quelle réelle protection des enfants ? Quelle légitimité d'intervention ? Et *in fine* quelle réelle efficacité de ce « nouveau modèle » ?

© 2014 Tous droits réservés.

Ce sont les questions saillantes de cette métamorphose. Cependant, elles apparaissent fortement « symboliques ». Car au-delà d'une possibilité de travail avec les familles, c'est bien l'incarnation de l'Etat social, régalien, qui est annoncé en péril à travers ce schéma et qui ne trouve pas son pendant, pour les travailleurs sociaux, dans le champ des collectivités territoriales. Car ces familles identifiées comme « maltraitantes » avant la loi sur la réforme de la protection de l'enfance étaient déjà « évaluées » par ces mêmes travailleurs sociaux. Ces enfants en danger ou en risque de danger n'étaient pas laissés à l'abandon et cette adhésion de la famille était déjà indispensable à tout travail éducatif améliorant les situations familiales. Ce qui différencie donc ce « nouveau modèle » de l'ancien, c'est la « perte de légitimité » accordée aux professionnels dans le cadre de leur mission.

La loi s'est pourtant essayée à résoudre cette difficulté en rénovant le cadre du dispositif et en créant la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes. Elle a ainsi modifié la structure de l'appareil protection de l'enfance en assurant la « centralisation » des informations préoccupantes et en déjudiciarisant le système. Ce faisant, elle a acté des nouveaux rapports de pouvoir entre services et renforcé ces derniers. Des responsabilités nouvelles ont été déclinées et partagées : elles sont d'ailleurs parfois sources d'émoi pour les professionnels. Mais « responsabilité » et « légitimité » ne sont pas synonymes. Si cette responsabilité nouvelle est perçue par les acteurs, la légitimité d'intervention peine encore à être exprimée/ ressentie par ces derniers et à assurer ainsi une pleine « efficacité » du dispositif. Car en effet, dans un contexte soumis au changement par l'introduction de cadres et de procédures nouvelles, il appartient aux travailleurs sociaux de fonder leur nouvelle légitimité, comme le souligne Dubet (2002) sur un double registre, celui du registre technique et collectif plus que celui vocationnel et individuel, comme nous l'avons soulevé dans cette recherche.
Or, cette articulation est inconfortable pour certains, voire fragile et parfois même fragilisée par l'institution elle-même. Le seul facteur agissant sur la progression d'une légitimité semble être celui de la spécialisation du service d'évaluation des informations préoccupantes. Comme si la recherche d'efficacité en protection de l'enfance devait de façon incontournable aboutir à une nécessaire affirmation d'un cadre encore plus contraint qui réorganiserait ainsi totalement les relations de pouvoir et de domination entre acteurs. Comme si la logique marchande devait se décliner jusqu'à son apogée afin de conforter les professionnels dans une sorte de « mandat » nouveau, officiel et déconnecté de l'ensemble de l'action sociale existante. Pour mieux en appuyer symboliquement sa portée. Michel Chauvière dans *Trop de gestion tue le social* perçoit les prémices de ces évolutions et appelle à la vigilance :

> Au passage, on jette aux orties un principe établi depuis la fin du XIXème siècle, notamment par la loi de 1889. La protection n'a jamais été conçue comme un service rendu à des parents dépassés ou défaillants, mais comme un droit à être protégés reconnu aux enfants, quels qu'ils soient et qu'elles que soient les situations, y compris contre leurs parents. Dans le même esprit que l'école. La protection n'est donc pas l'extension sans limites du marché de la parentalité, des bonnes pratiques parentales ou des services de médiation, mais l'intervention judicieuse, ciblée et limitée, avec toute l'autorité nécessaire, à chaque fois que cela s'avère indispensable, dans l'intérêt de l'enfant. Les nouvelles orientations ne vont manifestement pas dans ce sens (Chauvière, 2010, p103).

© 2014 Tous droits réservés.

L'auteur invite à être soucieux de ces dérives afin de ne pas tomber dans les affres du « New Public Management » qui renforce, comme nous l'avons observé, certains rapports de pouvoir dans les services publics ou assure une mutation philosophique du système par le biais de la « recherche d'adhésion » au cœur de l'évaluation. Il s'agit d'être attentif et conscient de ces changements et nouveaux rapports afin de poursuivre la mission même de la protection de l'enfance : celle d'assurer le bénéfice de la protection aux enfants.

Nous ne sommes cependant pas encore aujourd'hui au stade de la « marchandisation de la protection de l'enfance », car nous avons repéré un élément fondamental : le travailleur social reste « travailleur social », assuré d'une identité déterminée qui lui appartient et en cela, il résiste aux transformations fortes qui pourraient venir « normer » son quotidien professionnel par une rationalisation omniprésente et désormais exigée dans le champ de la protection de l'enfance. En effet, nous avons défini trois dimensions de ces rapports de travail : la dimension opératoire, celle qui se rapporte aux actes du travailleur social, la dimension institutionnelle : celle qui relie l'acteur à son institution de référence et celle symbolique, qui émerge tout particulièrement dans la rencontre du professionnel à l'usager. Nous considérons que ces rapports de travail ont évolué différemment par l'introduction de cette question de l'efficacité en travail social. Ces transformations dénotent une dimension institutionnelle en profonde métamorphose, en lien avec ce « nouveau modèle » de protection de l'enfance, quand la dimension opératoire apparaît quant à elle réaménagée par l'adaptation des travailleurs sociaux aux règles et procédures. La dimension symbolique des rapports de travail est, elle, déclarée par les professionnels majoritairement non impactée, « préservant » la relation à l'usager de toutes les mouvances environnementales.

Comment interpréter cette relation à l'usager « préservée » de toute transformation, dans un contexte qui, par exemple, prône à la fois la progression des droits des uns et des autres et la participation forte des acteurs au changement et à la résolution des difficultés familiales ?

In fine : comment cette exigence d'efficacité est-elle traduite par le travailleur social pour parvenir à « déconnecter » la relation à l'usager du monde environnant dans lequel il est immergé ? Quels sont les facteurs et déterminants agissant ?

Revenons sur la définition du concept d'efficacité appliqué au travail social, que nous avons énoncée dans notre premier chapitre. L'efficacité en travail social est un critère de l'évaluation qui conjugue à la fois une adéquation entre les objectifs et leurs applications optimales sur le terrain afin d'obtenir les résultats conformes aux attentes de départ, la garantie d'obtenir des bénéfices individuels et/ou collectifs, une action qui soit cohérente et pertinente en termes stratégiques et de ressources et qui s'articule au regard des logiques d'acteurs en présence. L'efficacité est donc une question toute subjective, bien au-delà de la logique formelle dans laquelle l'ont cantonnée certains auteurs. Et la question des bénéfices reste entière. Aussi, elle s'appuie sur un contexte, un environnement et est traduite par un professionnel dont le profil va participer de l'orientation de cette traduction. Notre approche matérialise et dialectique apparaît fondée dans ce contexte et permet d'expliciter certaines causes et origines de ces résultats. Notre sujet de recherche s'ancrait dans les doléances des professionnels qui estimaient quotidiennement être confrontés à un système nouveau qui entraînait une relation à l'usager délitée. Cette recherche met en avant des profils caractéristiques de professionnels qui viennent acter certaines particularités dans la relation à l'usager. Tout dépend donc de la manière dont sont transposées les directives institutionnelles par les professionnels qui les

© 2014 Tous droits réservés.

reçoivent. Seules les évolutions inhérentes au contexte de l'entrée en protection de l'enfance de la question de l'efficacité ne peuvent expliquer, comme nous l'avons exploré, les adhésions des professionnels à chacune des dimensions des rapports de travail et en l'occurrence une mutation ou transformation de la relation à l'usager. Certains déterminants s'imposent même au regard des évolutions attendues et exprimées, liées directement à l'exigence d'efficacité.

Alors que des professionnels restent attentifs à ces évolutions des dimensions opératoire, institutionnelle et symbolique des rapports de travail et associent à ces mutations une relation à l'usager transformée : soit délitée (les « désapprobateurs »), soit participant d'une amélioration de la dynamique (« en phase ») ; d'autres professionnels esquivent ces transformations de leur cadre et environnement de travail, en s'attachant à opposer leur identité professionnelle ou leur engagement : soit de manière positive et détachée (les « positifs ») ou de manière défaitiste et désabusée (les « désabusés »). D'autres encore allient parfaitement l'ensemble et se déclarent, tel que nous les avons nommés, « les critiques impliqués ». Ces différents profils et identités sont finalement bien loin de cette unité déclarée autour d'un métier identique et d'une formation commune. « Gardiennes » du temple de la protection de l'enfance, certes, mais surtout individus à part entière où se conjuguent parcours biographiques, conceptions de l'efficacité ou encore représentations diverses qui viennent marquer leur adhésion aux évolutions de la société, et qui les laissent « maîtres » de leur relation à l'usager.

L'institution, elle aussi, laisse finalement le champ des possibles dans l'expression de la relation à l'usager à ces professionnels. A la fois dans la liberté laissée désormais aux « territoires » de l'action sociale d'asseoir leur approche de la « Nouvelle gestion publique » ou du « New Public Management », comme nous l'avons régulièrement exposé, ou encore en « oubliant » plus largement de conforter ou confirmer les cadres et procédures expérimentés. Nous l'observons spécifiquement dans la recherche au regard des référents de l'évaluation absents. C'est ainsi que les professionnels peuvent percevoir des évolutions et pour autant ne pas avoir le sentiment que celles-ci se traduisent dans des actes spécifiques impactant d'une manière ou d'une autre la relation à l'usager. Ceci questionne l'autonomie des travailleurs sociaux dans leurs pratiques professionnelles et l'impact réel des directives institutionnelles dans leur quotidien professionnel. Aussi, si nous constatons, à l'issue de la recherche, un dispositif vecteur d'un meilleur repérage, d'un meilleur traitement des informations préoccupantes, nous poursuivons notre interrogation sur la question de la « meilleure évaluation » et en cela, l'appellation même du dispositif « cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes », dans sa traduction, reste une énigme.

© 2014 Tous droits réservés.

BIBLIOGRAPHIE

1. Ouvrages

ACCARDO, Alain, Introduction à la sociologie critique, Editions Agone, 2006, 382 pages.
ALBARELLO, Luc, BOURGEOIS, Etienne, GUYOT, Jean-Luc, Statistique descriptive. Préface de Jean-Marie DE KETELE, Bruxelles : éditions de Boeck, Collection Méthodes en Sciences Humaines, 2003, 170 pages.
ALFOLDI, Francis, Evaluer en protection de l'enfance, Théories et méthode, Paris : éditions Dunod, Série Protection de l'Enfance, 2005, 243 pages.
ARDOINO, Jacques, BERGER, Guy, D'une évaluation en miettes à une évaluation en actes, le cas des universités, Editions Matrice, 1989.
AUTES, Michel, Les paradoxes du travail social, Editions Dunod, 2ème édition, Collection Action sociale, 2004, 328 pages.
AUTES, Michel, Trop de gestion tue de social. Essai sur une discrète chalandisation, Paris : éditions La Découverte, Collection Alternatives Sociales, 2007 réédition 2010, 233 pages.
BARBIER, Jean-Marie, L'évaluation en formation, Editions Presses Universitaires de France, Collection Pédagogie d'aujourd'hui, 1985, 285 pages.
BELORGEY, Jean-Michel (coord), Travail social et politique, Editions Téraèdre, Collection Cultures et sociétés, n°11, juillet 2009, 149 pages.
BERNOUX, Jean-François, L'évaluation participative au service du développement social, Paris : éditions Dunod, 2004, 176 pages.
BERNOUX, Philippe, La sociologie des organisations : initiation théorique suivie de douze cas pratiques, Editions Points, 6ème édition revue et corrigée, 5 février 2009, Collection Points essais, 466 pages.
BERNOUX, Philippe, La sociologie des organisations : initiation théorique suivie de douze cas pratiques, Editions du Seuil, Collections Points essais, Octobre 1985, 363 pages.
BERNOUX, Philippe, Sociologie du changement dans les entreprises et les organisations, Paris : éditions du Seuil, Septembre 2004, 307 pages.
BERGER, Maurice, L'échec de la protection de l'enfance, Paris : Dunod, 2003, 280 pages.
BECHTOLD-ROGNON, Evelyne, LAMARCHE, Thomas, Manager ou service. Les services publics aux prises avec le nouveau management public, Editions Syllepse, 2011, 143 pages.
BILODEAU, Guy, Traité de travail social, Rennes : éditions ENSP, Collection Politiques et interventions sociales, juin 2005, 295 pages.
BLANCHARD-LAVILLE Claudine, FABLET Dominique, Pratiques d'intervention dans les institutions éducatives, Editions L'Harmattan, Collection Savoir et formation, 2000, 320 pages.
BLANCHET, Alain, GOTMAN, Anne, L'enquête et ses méthodes : l'entretien. Sous la direction de François DE SINGLY. Editions Nathan, 1992 réédition 2003, 127 pages.
BOUQUET Brigitte, JOVELIN, Emmanuel, Histoire des métiers du social en France, Paris : éditions Actualités Sociales Hebdomadaires, 2005, 280 pages.
BOURDIEU, Pierre, Ce que parler veut dire, L'économie des échanges linguistiques, Editions Fayard, 1982 réédition mars 2009, 243 pages.
BOURDIEU, Pierre, Langage et pouvoir symbolique, Editions du Seuil, Septembre 2001, 423 pages.
BOURDIEU, Pierre, Le sens pratique, Editions de Minuit, Collection Le « sens commun » 1980, 475 pages.

© 2014 Tous droits réservés.

BOURDIEU, Pierre, PASSERON, Jean-Claude, La reproduction, Les éditions de Minuit, Collection Le « sens commun », 1 novembre 1993, 279 pages.
BOUTANQUOI, Michel, MINARY, Jean-Pierre (coord.), L'évaluation des pratiques dans le champ de la protection de l'enfance, Série Protection de l'Enfance, Editions L'Harmattan, Octobre 2008.
CAPUL, Maurice, MENCHI, Patrick, BORDRON, Joseph, Les origines des centres de formation de personnels sociaux et éducatifs à Toulouse 1938-1964, Toulouse : Editions Erès, Octobre 2000, 158 pages.
CASTEL, Robert, Les métamorphoses de la question sociale, une chronique du salariat, Paris : éditions Gallimard, 1995.
CASTEL, Robert, La montée des incertitudes : travail, projections, statut de l'individu, Editions du Seuil, Collection La couleur des idées, 2009.
CHARLEUX, François, GUAQUERE, Daniel, (dir.) Evaluation et qualité en action sociale et médico-sociale, Outils, méthodes et mise en œuvre, ESF Editeurs, collection Actions sociales / Référence, 2003.
CHARLOT, Bernard, Du rapport au savoir. Eléments pour une théorie, Edition Economica, 1997, 112 pages
CHARLOT, Bernard, Le rapport au savoir en milieu populaire. Une recherche dans les lycées professionnels de banlieue, Paris : éditions Anthropos, 1999.
CHAUVIERE, Michel, Trop de gestion tue le social, Editions La découverte, 2007, 225 pages.
CHOPART, Jean-Noël (dir.), Les mutations du travail social, Paris, Dunod, 2000, 303 pages.
Collectif CHEVREUSE, Pratiques inventives en travail social, Paris : Editions. Economie et Humanisme - Les Editions Ouvrières, Collection Politique Sociale, 1979.
CROZIER, Michel, FRIEDBERG, Ehrard, L'acteur et le système, Editions du Seuil, Paris, 1977.
CURIE, Raymond, Le travail social à l'épreuve du néo-libéralisme. Entre résignation et résistance, Paris : éditions L'Harmattan, 2010, septembre 2012.
DEJOURS, Christophe, L'évaluation à l'épreuve du territoire. Critique des fondements de l'évaluation, INRA éditions, 2003, 82 pages
DESRUMAUX-ZAGRODNICKI, Pascale, Manuel pratique en travail social – des méthodes pour être efficace, Gaëtan Morin éditeur, Collection Interventions psychosociales, les techniques, Canada, 1998, 168 pages.
DONZELOT, Jacques, L'invention du social. Essai sur le déclin des passions politiques, Editions du Seuil, Collection Points, Mai 1994, 263 pages.
DUBET, François, Le déclin de l'institution, Editions du Seuil, Septembre 2002, 421 pages.
DEJOURS, Christophe, L'évaluation du travail à l'épreuve du réel, Editions Quae, Collection Sciences en questions, 2003, 84 pages.
DE KETELE, Jean-Marie, ROEGIERS, Xavier, Méthodologie du recueil d'informations, Bruxelles : De Boeck, 1993.
DEMUNTER, Paul, Comprendre la société, Editions contradictions, Janvier 2002
DEMUNTER, Paul, Recherche-actions. Méthodes et pratiques de formation, Les cahiers du CUEEP, n°26, Novembre 1994.
DEMUNTER, Paul, DEMUNTER, Christine, Espace-Emploi-Femmes. Evaluation du programme Now du CIDF, Laboratoire Formation/Technologies Nouvelles/Développement, Trigone, Université des Sciences et Technologies de Lille, CUEEP, Novembre 1998.
DEMUNTER, Paul, LEVENE, Thérèse, VAN MALDER, René, 100% Contradictions, n° 100, Octobre-Décembre 2002.

© 2014 Tous droits réservés.

DONZELOT, Jacques, L'invention du social. Essais sur le déclin des passions politiques. Editions Fayard, 1984, 263 pages.
DONZELOT, Jaques, La police des familles, Paris : les éditions de Minuit, 1977, 220 pages.
DONZELOT, Jacques (dir.), Face à l'exclusion. Le modèle français, Editions Esprit, 1991, 227 pages.
DUBET, François, LAPEYRONNIE, Didier, L'État et les jeunes, Paris : Éditions ouvrières, 1985.
DUBET, François, Le déclin de l'institution, Editions du Seuil, Collection Epreuve des faits, Septembre 2002, 420 pages.
DUBET, François, Le travail des sociétés, Editions du Seuil, avril 2009, 348 pages.
DURKHEIM, Emile, Education et sociologie, Paris : Presses Universitaires de France, 1968, 121 pages. 1ère édition 1922 réédition 2012.
DURNING, Paul, BOUTIN, Gérald, Enfants maltraités ou en danger. L'apport des pratiques socio-éducatives, Editions L'Harmattan, Collection Savoir et formation, 29 février 2008, 260 pages.
DUTRENIT, Jean-Marc (dir.), Recherche et développement qualité en action sociale, Actes des colloques organisés par les Réseau Qualité Sociale. Septembre 2002 - Octobre 2003. Université de Lille 3, Paris : éditions L'Harmattan, 2004, 372 pages.
DUTRENIT, Jean-Marc, Action sociale et qualité sociale, Paris : éditions L'Harmattan, 2001, 337 pages.
FEVRE, Louis, Le travail social, Lyon : éditions Chroniques sociales, mars 2001, 283 pages.
FAUDRIAT, Michel, Sociologie des organisations, Editions Lavoisier, Février 2007, 334 pages.
FOUCAULT, Michel, Surveiller et punir, Editions Gallimard, 1975 réédition mars 2009, 360 pages.
FOX, William, Statistiques sociales, Editions de Boeck Université, Collection Méthodes en sciences humaines, 1999, 374 pages.
GABEL, Marceline, Les enfants victimes d'abus sexuels, Editions Presses Universitaires de France, Collection Psychiatrie de l'enfant,16 octobre 2002.
GIOT, Bernadette, Pour une démarche de qualité dans la formation continuée des enseignants : document à l'usage des organismes de formation. Liège, Belgique : Université de Liège, Service de Pédagogie expérimentale, 2000.
GUEGUEN, Jean-Yves (dir.), L'année de l'action sociale 2006. Le nouveau paysage de l'action sociale et médico-sociale, Editions Paris : éditions Dunod, 199 pages.
HADJI, Charles, L'évaluation, règles du jeu. Paris : éditions ESF, 1995, 192 pages.
HAHN, Georges (dir.), Quel travail social pour notre temps ? Mutations des besoins, Mutations des pratiques, Travaux de la 64ème Semaine Sociale de France, Les éditions ESF, 1983, 219 pages.
HAMZAOUI, Mejed, Le travail social territorialisé, Editions de l'Université de Bruxelles, Collection Sociologie du travail, 2002, 189 pages.
HUMBERT, Chantal (coord), Les usagers de l'action sociale, sujets, clients ou bénéficiaires ? Editions Lharmattan, Collection Savoir et formation, 2000, 285 pages.
ION, Jacques, Le travail social à l'épreuve du territoire, Collection Action sociale, Paris : éditions Dunod, Paris, nouvelle édition 2000, 164 pages.
ION, Jacques, Le travail social à l'épreuve du territoire, Editions Privat, Série Pratiques sociales, 1990, 174 pages.
ION, Jacques, Le travail social au singulier, la fin du travail social ?, 2ème édition, Paris : éditions Dunod, Paris, 2006, 139 pages.

© 2014 Tous droits réservés.

JODELET, Denise, Folies et représentations sociales. Préface de Serge Moscovici. Paris: Les Presses universitaires de France, Collection: Sociologie d'aujourd'hui, 1989, 398 pages.
JODELET, Denise, Les représentations sociales, Paris : éditions PUF, Collection Sociologie d'aujourd'hui, 26 mai 2003, 447 pages.
JOVELIN, Emmanuel, Devenir travailleur social aujourd'hui vocation ou repli. Paris : L'Harmattan, avril 1999, 253 pages.
JULLIEN, François, Conférence sur l'efficacité, Paris : éditions PUF, Collection Libelles, septembre 2005, 92 pages.
JULLIEN, François, Traité de l'efficacité, Editions Grasset et Fasquelle, Collection Le livre de poche, 1996, 236 pages.
LAPLAIGE, Danielle, Sans famille à Paris : orphelins et enfants abandonnés de la Seine au XIXe siècle, Paris : Le Centurion, Collection Païdos histoire, 1989.
LASSAIRE, Jean-Paul, Les théories métisses des éducateurs : savoirs professionnels et représentations, Editions L'Harmattan, 2 mai 2004.
LAVAL, Christian, VERGNE, Francis, CLEMENT, Pierre, La nouvelle école capitaliste, Editions La découverte, 2011, 274 pages.
LECOINTE, Michel, Les enjeux de l'évaluation, Paris : éditions L'Harmattan, Collection Défi-Formation, 1997, 239 pages.
LESNE, Marcel, Lire les pratiques de formation d'adultes. Essai de construction théorique à l'usager des formateurs, Editions Edilig, Collection Théories et Pratiques de l'Education Permanente, 1984, 238 pages.
LESNE, Marcel, Travail pédagogique et formation d'adultes : éléments d'analyse. Paris : éditions PUF, 1977 réédition éditions L'Harmattan, 1994.
LEVENE, Thérèse, Travail social et contrôle social, La fonction de l'Education spécialisée, 1er trimestre 2007, Contradictions, 2007, 132 pages.
LOISEAU, Martine (dir.), Direction générale de l'action sociale, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, Ethique des pratiques sociales et déontologie des travailleurs sociaux, Paris : éditions ENSP, Collection rapports du CSTS, janvier 2003, 156 pages.
LOUBAT, Jean-René, Instaurer la relation de service en action sociale et médico-sociale, Paris : éditions Dunod, 2002, 256 pages.
MARTINET, Jean-Luc, Les éducateurs aujourd'hui, Editions Dunod, Collection Action sociale, 5 juin 1999, 207 pages.
MARX, Karl, Les luttes des classes en France, Editions Gallimard, Collection Folio, 1994, 685 pages.
MIAS, Christine, L'implication professionnelle dans le travail social, Préface de Michel Bataille. Paris : éditions L'Harmattan, Collection Education et Formation, Série Thèse et travaux, 1998, 319 pages.
MISPELBLOM BEYER, Frederik, Au-delà de la qualité. Démarches qualité, conditions de travail et politiques du bonheur, Paris : éditions La Découverte et Syros, Collection Alternatives Economiques, 1999, 305 pages.
PENAUD, Pascal, AMGHAR, Yann-Gaël, BOURDAIS, Jean-François, DEUMIE, Bertrand, DUPAYS, Stéphanie, LALOUE, Frédéric, LEOST, Hervé, MOLEUX, Marguerite, SCOTTON, Claire, Politiques sociales, 2ème édition revue et mise à jour, Presses de Sciences Po et Dalloz, 2013, 780 pages.
PLANTET, Joël, Risque et Pratiques Educatives. Enjeux et réponses, Editions Dunod, Collection Action sociale, 8 septembre 2001, 142 pages.
QUIVY, Raymond, VAN CAMPËNHOUDT, Luc, Manuel de recherche en sciences sociales, Paris : éditions Dunod, 3ème édition, 2006, 253 pages.

© 2014 Tous droits réservés.

RAPHAEL, Céline, La démesure. Soumise à la violence d'un père, Editions Max Milo, janvier 2013, 240 pages.
ROEGIERS, Xavier, Analyser une action d'éducation ou de formation, Editions De Boeck université, 1997.
RURKA, Anna, L'efficacité de l'action éducative d'aide à domicile. Le point de vue des usagers et des professionnels, Editions L'Harmattan, Série Education Familiale, 2008, 170 pages.
SELOSSE, Jacques, JACQUEY, Michel, SECOND, Pierre, MAZEROL, Marie-Thérèse, L'internat de rééducation, Paris : Cujas, CFRES, Vaucresson, janvier 1972.
SELZ, Marion, MAILLOCHON, Florence, Le raisonnement statistique en sociologie, Editions Presses Universitaires de France, Collection Licence, septembre 2009, 312 pages.
SERVOIN, François, DUCHEMIN, Roberte, Introduction au travail social. A l'usage des travailleurs sociaux et des formateurs, Paris : éditions ESF, 1983, 187 pages.
THOUVENOT, Camille, L'efficacité des éducateurs : une approche anthropologique de l'action éducative spécialisée, Paris : L'Harmattan, 1998, 343 pages.
VASSEUR, Paul, Protection de l'enfance et cohésion sociale du IVe au XXe siècle, Editions L'Harmattan, collection Technologie de l'action sociale, 1999, 318 pages.
VERDES-LEROUX, Jeannine, Le travail social, Paris : les éditions de Minuit, Collection « le sens commun », 1978, 272 pages.
VERDIER, Pierre, L'enfant en miettes, Editions Dunod, 1997, 192 pages.
VIAL, Michel, Se former pour évaluer : se donner une problématique et élaborer des concepts, Bruxelles : éditions de Boeck Université, 2001, 280 pages.
VILBROD, Alain (dir.), Devenir éducateur. Une affaire de famille. Préface de Michel Chauvière, Paris : éditions L'Harmattan, 1995, 302 pages.
VILBROD, Alain (dir.), L'identité incertaine des travailleurs sociaux, Editions L'Harmattan, Collection le travail du social, 2003, 429 pages.
VIVERET, Patrick, L'évaluation des politiques et des actions publiques, Paris : la Documentation Française, Collection des rapports officiels, Juin 1989, 193 pages.
YOUF, Dominique (dir.), Les évolutions de la protection de l'enfance, Editions Erès, Les cahiers dynamiques, n°49, décembre 2010.
ZARIFIAN, Philippe, Objectif compétence. Pour une nouvelle logique, Paris : éditions Liaisons, novembre 2001, 203 pages.

2. Articles

AVENARD, Geneviève, DOTTORI, Sandrine, Analyse du projet de décret organisant la transmission des données aux observatoires départementaux de la protection de l'enfance et à l'observatoire national de l'enfance en danger, Synthèse des observations de l'ODAS, Juin 2008.
BOUQUET, Brigitte, WARD, John, Action sociale et travail social. Fragments d'histoire, In : Vie Sociale, n°2, juin 2012.
CASTEL, Robert. Al. L'invention du sous-emploi. Entretien de Jacques Donzelot avec Robert Castel. In : Esprit n°7, 2005, p30-46.
CASTEL, Robert, Les ambiguïtés de l'intervention sociale face à la montée des incertitudes, Editions CNAF, informations sociales, 2009/2, n° 152, pp 24-29
CHOURFI, Fadila, La construction de la loi du 5 mars 2007. Pour une analyse sociopolitique des mutations de la protection de l'enfance, Varia : Revue pluridisciplinaire de recherche, n°9, Printemps 2010

© 2014 Tous droits réservés.

DAMON, Julien, La Fièvre de l'évaluation, In : Sciences Humaines, n°208, Octobre 2009.
DONZELOT, Jacques, ROMAN, Joël, 1972-1998 : les nouvelles donnes du social, In : Esprit Mars/Avril 1998.
DELAUNAY, Bertrand, Evolution d'un savoir de référence en service social : la psychologie, article issu du site Internet http://www.iut.univ-lille3.fr.
DE KETELE, Jean-Marie, GERARD, François-Marie, La qualité et le pilotage du système éducatif, in BEHRENS M, La qualité mise à nu, Québec : Presses Universitaires du Québec, Collection Education et Recherche, 2007.
DEMUNTER, Paul, Recherche participante ou recherche-action de type stratégique ?, Les cahiers du C.U.E.E.P, n°3, décembre 1987.
DUTRENIT, Jean-Marc, Evaluer le travail social à partir de la théorie générale de l'assistanciel, in : Vie Sociale, n°9-10, septembre –octobre 1990.
GIOT, Bernadette, Pour une démarche de qualité dans la formation continuée des enseignants : rôle de l'évaluation, in : Le point sur la Recherche en Education, n°21, 2000, pp1-14.
GOFFMAN, Erving, *Les moments et leurs hommes*, Textes recueillis et présentés par Winkin Y, Editions Le Seuil, Minuit, 1988.
GROISON, Bernadette, In Manager ou Servir – Les services publics aux prises avec le nouveau management public, Paris : éditions Syllepse, 2011, p142.
ION, Jacques, Mise en œuvre du RMI, évolution des qualifications et modèle professionnel des travailleurs sociaux, In : Sociétés contemporaines n°9, Mars 1992, pp77-86.
ION, Jacques, Les travailleurs sociaux sont-ils encore un groupe professionnel ?, In MARTINET, J.L, Les éducateurs aujourd'hui, Editions Privat-Lien Social, 1993, p181.
LAFORE, Robert, La décentralisation de l'action sociale. L'irrésistible ascension du « département providence ». In : la Documentation française, Revue française des affaires sociales, n°4, pp17-34.
LAFORE, Robert, Les mutations institutionnelles de la protection de l'enfance : sens et portée, In : Les cahiers dynamiques, n°49, 2010.
MEYER, Philippe, THIBAUD, Paul, In : Esprit Avril/Mai 1972.
MINONZIO, Jérôme, Evaluation des politiques familiales et sociales. Nouvelles approches, nouvelles méthodes, In : Informations sociale, n°150, Paris : éditions Caisse Nationale des Allocations familiales, Novembre décembre 2008.
SELOSSE, Jacques, Service social, sciences humaines et recherche intégrée, Informations sociales, n°7, juillet 1973.
SIMONDI, Evelyne, l'accompagnement des adolescents et adultes avec autisme et TED in l'Expertise en travail social. Du sens commun à la compétence professionnelle des travailleurs sociaux, In : Les cahiers de l'actif, novembre- décembre 2008, pp390-391.
SOREL Maryvonne, Quand il s'agit d'identifier les référents théoriques des travailleurs sociaux. In : Questions de recherches en éducation. T. 2 : Action et identité. Paris, INRP, 2001, pp. 207-227.
THIERY, Armelle, Les évolutions socio-économiques du travail social in Les mutations du travail social, Editions : L'Harmattan, n°87, 1998.

3. Revues, lettres, contributions et interventions

Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et Statistiques, La formation aux professions sociales en 2010, Document de travail, Série statistiques, n°164, janvier 2012.

© 2014 Tous droits réservés.

Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et Statistiques, Les étudiants et les diplômés des formations aux professions sociales de 1985 à 2004, Études et résultats, n°513, août 2006.
Lettre de l'Observatoire Décentralisé de l'Action sociale, Les villes et le vivre ensemble – enquête sur les priorités politiques et stratégiques des villes de plus de 30 000 habitants, Mai 2013.
NORMAND, Romuald, L'obligation de résultats et les recompositions de l'Etat évaluateur en éducation. La trajectoire française, séminaire de recherche à la Maison Européenne de la recherche en Sciences de l'Homme et de la Société de Lille, 22 septembre 2009.
VERDIER, Pierre, Histoires de l'Aide Sociale à l'enfance et de ses bénéficiaires, Intervention aux journées d'étude de l'ANPASE à Hyères, 14 octobre 2003.
VIE SOCIALE, Vie sociale, traces et perspectives d'avenir, Editions Erès, Cédias Musée Social, n°1/2013, 206 pages.
VIAL, Michel, Evaluer les compétences professionnelles : les missions du cadre de santé, journée conférence-débat de l'Institut de formation des Cadres de santé : Contribution des cadres au développement des compétences professionnelles, Aix-en-Provence, 2001.

4. Travaux universitaires

AUTES, Michel, De l'assistance au développement social. Les modes de légitimation de l'action publique, Thèse de doctorat en Sociologie sous la direction de Robert Castel, Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales, 17 novembre 1997.
DEFAUX, Stéphanie, La notion d'efficacité à travers les diverses approches du travail social. De la relation interindividuelle à la culture de l'évaluation, Master 2 Recherche Sciences de l'Education sous la direction de Véronique Leclercq, Université de Lille 1, 2006.
LEVENE-COUKE, Thérèse, Thèse de doctorat en sciences de l'éducation, Intérêts de classe et pratiques en travail social. Le praticien de l'Education Spécialisée, Université de Lille 1, 2005.

5. Rapports et textes législatifs

BIANCO, Jean-Louis, LAMY, Pascal, Rapport n°1979/06 commandité par le ministère de la Santé, Etude RCB sur l'aide sociale à l'enfance, 1979, INIST-CNRS.
Conseil National de l'évaluation sociale et médico-sociale, Résultats de l'étude du Conseil National de l'Evaluation Sociale et Médico-sociale visant un état des lieux informel des « procédures, références et recommandations de bonnes pratiques professionnelles. », Laboratoire Graphos, Université de Lyon 3.
DUPONT-FAUVILLE, Antoine, Pour une réforme de l'aide sociale à l'enfance. Texte du Rapport Dupont-Fauville et documents, Paris : ESF éditeur, 1973, 262 pages.
LARDEUX, André, Projet de loi réformant la protection de l'enfance, Rapport n°393, 2005-2006, Commission des Affaires Sociales, déposé le 14 juin 2006.
PECRESSE, Valérie, Projet de loi réformant la protection de l'enfance, Rapport n°3184, Commission des Affaires culturelles, familiales et Sociales, déposé le 5 juillet 2006.
Traité international, Convention internationale des droits de l'enfant, Assemblée générale des Nations Unies, 20 novembre 1989.
Loi du 24 juillet 1889 dite loi Roussel.
Loi du 19 avril 1898 sur la répression des violences, voies de faits, actes de cruauté et attentats commis envers les enfants.

© 2014 Tous droits réservés.

Loi du 27 juin 1904 sur les enfants assistés.
Loi du 12 avril 1906 sur la majorité pénale à 18 ans.
Loi du 22 juillet 1912 sur les tribunaux pour enfants et adolescents et sur la liberté surveillée.
Loi n°91-748 du 31 juillet 1991 portant réforme hospitalière
Loi n°46-630 du 8 avril 1946 relative à l'exercice des professions d'assistantes ou d'auxiliaires de service social et d'infirmières ou d'infirmiers.
Loi n°75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales.
Loi n°83-663 du 22 juillet 1983 complétant la loi n°83-8 du 7 janvier 1983 relative à la répartition des compétences entre les communes, les départements, les régions et l'état.
Loi n°84-422 du 6 juin 1984 relative aux droits des familles dans leurs rapports avec les services chargés de la protection de la famille et de l'enfance, et au statut des pupilles de l'état.
Loi n°87-570 du 22 juillet 1987 relative sur l'exercice de l'autorité parentale.
Loi n°89-487 du 10 juillet 1989 relative à la prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs et à la protection de l'enfance.
Loi n°93-22 du 8 janvier 1993 modifiant le code civil relative à l'état civil, à la famille et aux droits de l'enfant et instituant le juge aux affaires familiales.
Loi n° 98-468 du 17 juin 1998 relative à la prévention et à la répression des infractions sexuelles ainsi qu'à la protection des mineurs.
Loi organique n°2001-692 du 1er Août 2001 relative aux lois des finances.
Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.
Loi n°2004-1 du 2 janvier 2004 relative à l'accueil et à la protection de l'enfance.
Loi n°2004-204 du 9 mars 2004 portant adaptation de la justice aux évolutions de la criminalité.
Loi n°2006-396 du 31mars 2006 pour l'égalité des chances.
Loi n°2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance.
Loi n°2013-403 du 17 mai 2013 relative à l'élection des conseillers départementaux, des conseillers municipaux et des conseillers communautaires, et modifiant le calendrier électoral.
Décret du 19 janvier 1811 concernant les enfants trouvés ou abandonnées et les orphelins pauvres.
Décret n°59-101 du 7 janvier 1959 modifiant et complétant le code de la famille et de l'aide sociale en ce qui concerne la protection de l'enfance.
Décret n°-4-783 du 30 juillet 1964 sur la réorganisation et attributions des services extérieurs de l'état chargés de l'action sanitaire et sociale.
Décret n°90-82 du 22 janvier 1990 relatif à l'évaluation des politiques publiques.
Ordonnance n°45-174 du 2 février 1945 relative à l'enfance délinquante.
Ordonnance n°58-1301 du 23 décembre 1958 relative à la protection de l'enfance et de l'adolescence en danger.
Ordonnance n°96-346 du 24 avril 1996 portant réforme de l'hospitalisation publique et privée.
Arrêté du 26 avril 1999 fixant le contenu du cahier des charges de la convention pluriannuelle prévue à l'article 5-1 de la loi n°75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales.
Circulaire n°81-5 du 23 janvier 1981 relative à la politique de l'Aide sociale à l'enfance.

© 2014 Tous droits réservés.

6. Dictionnaires et guides

Guide pratique protection de l'enfance, la cellule départementale de recueil, de traitement et d'évaluation, Ministère de la Santé et des Solidarités, 2007.
BARREYRE, Jean-Yves, BOUQUET, Brigitte (dir.), Nouveau dictionnaire critique d'action sociale, Editions Bayard, Collection Travail social, Novembre 2008, 637 pages.
LEGRAIN, Michel, (dir.), Dictionnaire Le Robert illustré d'aujourd'hui, Paris : éditions France Loisirs, 1996.
Petit Larousse illustré 2002, Editions Larousse, 15 juillet 2001, 1790 pages.
REY, Alain, Le Robert : Dictionnaire historique de la Langue Française, Editions France Loisirs, 1994, 2386 pages.
The social work dictionary, National Association of Social Workers, NASW Press, 2003, 493 pages.

7. Logiciel

DUBUS, Alain, Logiciel interactif d'analyse des données statistiques pour les sciences humaines, Isbergues, Ortho Edition.

© 2014 Tous droits réservés.

ANNEXES

ANNEXE 1 : Questionnaire

Laboratoire TRIGONE – CIREL CUEEP USTL

L'enquête que nous menons ici vise à mieux appréhender l'impact de la loi relative à la réforme de la protection de l'enfance de mars 2007 sur les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux. Les données sont recueillies par Stéphanie DEFAUX dans le cadre d'un travail de thèse au sein du Laboratoire Trigone-CIREL, laboratoire de recherche de l'Université de Lille I.

Elles ne sont mises à la disposition d'aucun autre organisme ou personne physique. Elles sont traitées anonymement et uniquement dans le cadre de la recherche mentionnée ci-dessus.

Date de la passation du questionnaire : …../…../…..

Attention : ce questionnaire est conçu selon un recto-verso

REMPLIR LE QUESTIONNAIRE :
Vous allez être amené à utiliser des grilles qui sont semblables à celles ci-dessous : au plus vous mettez la croix vers la droite, au plus vous êtes d'accord avec la proposition ; au plus vous mettez la croix à gauche, au plus vous êtes en désaccord avec la proposition.

Deux exemples :

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
Les enfants ont des vacances d'été trop longues						X		

Une croix placée comme ça pourrait vouloir dire : « C'est vrai que ça paraît long mais ils en ont peut-être besoin »

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
Les salaires des footballeurs de haut niveau sont beaucoup trop élevés								X

Une croix placée comme ça pourrait vouloir dire : « Absolument, ce qu'ils font ne mérite pas de pareilles sommes »

I. Pourquoi le travail social et la protection de l'enfance ?

Pour nous permettre de cerner un peu mieux votre choix professionnel, essayez de vous positionner sur les propositions suivantes, selon que vous soyez tout à fait d'accord ou pas du tout d'accord avec celles-ci.

1. Qu'est-ce qui a joué dans le choix de votre orientation <u>en travail social</u> ?

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
Vos études antérieures ont été une impasse								
Il s'agissait d'une envie d'aider les autres								
Les matières enseignées semblaient intéressantes								
Cela vous paraissait la bonne voie								
Vous ne saviez pas quoi faire d'autre								

2. Comment êtes-vous arrivé dans le champ de la <u>protection de l'enfance</u> ?

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
Par choix lors de vos études								
Pour travailler auprès d'enfants								
Pour travailler auprès des familles								
Pour diversifier votre expérience professionnelle								
Par opportunité liée à votre lieu de résidence								
Pour les conditions de travail favorables (horaires, rémunération)								

Autre(s) raison(s) :
……
……

3. Le champ de la protection de l'enfance : quelles perspectives professionnelles ?

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
Vous êtes satisfait de votre poste								
Vous souhaitez changer de poste								
Vous désirez accéder à des responsabilités supérieures								
Vous aimeriez exercer dans un autre champ du social (ex : handicap, etc)								
Vous souhaitez exercer un autre métier								

1

© 2014 Tous droits réservés.

II. La loi sur la réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007

Pour nous permettre de mieux comprendre ce que vous pensez et percevez quotidiennement de cette loi, essayez d'évaluer les propositions suivantes selon que celles-ci vous semblent plutôt « vraies » ou « fausses » ou un peu entre les deux.

4. Selon vous, la loi sur la réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007 a permis de :

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
Améliorer le dispositif de prévention								
Diversifier les modes d'intervention								
Rationaliser la procédure de signalement								
Mieux articuler prévention et protection								
Mieux repérer les situations d'enfants en danger ou en risque								
Déjudiciariser le système								
Prendre en compte l'enfant dans une dimension plus globale								
Elargir la protection de l'enfance à la prévention								
Rendre les actions plus cohérentes et plus coordonnées								

5. Dans sa mise en œuvre quotidienne, elle a entraîné :

	Tout à fait faux							*Tout à fait vrai*
Une progression importante des droits des parents								
Une progression importante des droits des mineurs								
Une plus grande responsabilité pour l'institution								
Une plus grande responsabilité pour les travailleurs sociaux								

III. Le dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes

Au quotidien, vous participez au fonctionnement du dispositif de protection de l'enfance. Par les items suivants, il s'agit de recueillir votre avis sur l'impact de ce dispositif sur l'organisation de votre service et sur vos pratiques. Cochez une case selon que vous soyez tout à fait d'accord ou pas du tout d'accord avec les propositions.

6. Selon vous, la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes permet de :

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
Centraliser toutes les informations préoccupantes								
Etre l'interface entre les divers acteurs								
Apporter avis et conseils aux professionnels								
Veiller à la réalisation des évaluations sociales								
Etre informé du traitement réalisé par la justice								
Transmettre des données fiables aux observatoires de protection de l'enfance								

7. Le dispositif de recueil, d'évaluation et de traitement des informations préoccupantes a entraîné des changements dans :

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
L'organisation de votre service								
Votre rapport aux règles et procédures								
Vos rapports aux usagers								
Les moyens consacrés à l'intervention								
Votre charge de travail								
Vos pratiques professionnelles								
Votre rapport à l'écrit								
Votre partage des informations à caractère secret								
Votre rapport aux parents								
Votre rapport aux mineurs								

Autres changements :

……

……..

© 2014 Tous droits réservés.

doc.univ-lille1.fr

8. Le dispositif engendre pour vous :

Moins de solitude dans les évaluations : oui □ non □
Une responsabilité partagée avec votre hiérarchie : oui □ non □
Moins de souffrance au travail au quotidien : oui □ non □
Une reconnaissance de votre expertise plus importante de la part de vos supérieurs : oui □ non □
Une reconnaissance de votre expertise plus importante de la part de vos collègues : oui □ non □
Un rôle d'évaluateur en protection de l'enfance plus affirmé : oui □ non □

9. Finalement, vous pensez que ce dispositif *sert* à :

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
Améliorer le dispositif de protection de l'enfance								
Améliorer la qualité des évaluations								
Améliorer la rapidité des évaluations								
Aider l'usager								
Stigmatiser l'usager								
Dispose de moyens insuffisants								

10. Pour vous *l'efficacité en travail social* serait synonyme :

	Pas du tout d'accord							*Tout à fait d'accord*
De qualité des actions menées								
D'actions réalisées à moindre coût								
De prise en compte plus importante de l'usager								
De bénéfices pour l'institution								
De satisfaction des besoins de l'usager								
De respect des procédures fixées								

IV. Votre pratique professionnelle

Par les questions suivantes, il s'agit de comprendre quel impact ce dispositif de recueil, d'évaluation et de traitement des informations préoccupantes a/a eu sur vos pratiques quotidiennes. Vous voudrez bien évaluer ces propositions selon que celles-ci vous semblent plus ou moins « vraies » ou « fausses ».

11. Plus qu'avec l'ancien dispositif, aujourd'hui, lors d'une évaluation sociale :

	Tout à fait faux							*Tout à fait vrai*
Les tâches administratives sont plus conséquentes								
Le contrôle est permanent								
Les objectifs d'évaluation sont adaptés aux nouveautés de la loi								
Le temps d'échange avec l'usager est plus important								
Le travail d'évaluation est facilité par la nouvelle organisation du dispositif								
Les moyens pour réaliser les évaluations sont plus nombreux								
Le délai ou l'échéance de l'évaluation passe avant l'usager								
La procédure passe avant la prise en compte de l'usager								
Tous les enfants concernés par la mesure sont rencontrés								
L'avis des familles – usagers est toujours sollicité								
Les écrits et décisions sont communiqués aux familles								

Vous transmettez toute Information Préoccupante reçue à la cellule : oui □ non □
Vous respectez les délais impartis pour l'évaluation de l'IP : oui □ non □
Vous apportez une réponse à chaque IP : oui □ non □
Toutes les réponses/actions proposées sont adaptées à la situation : oui □ non □

12. Au quotidien, en protection de l'enfance, dans la relation avec l'usager et la pratique professionnelle :

	Tout à fait faux							*Tout à fait vrai*
La loi de 2007 est connue par tous les travailleurs sociaux								
Le travailleur social est le représentant de l'institution								
Le travailleur social est le représentant de l'usager auprès de l'institution								

© 2014 Tous droits réservés.
doc.univ-lille1.fr

	Tout à fait faux							*Tout à fait vrai*
Les usagers respectent les travailleurs sociaux								
Les travailleurs sociaux respectent les usagers								
Des réponses sont apportées aux besoins des usagers								
L'institution répond aux besoins des travailleurs sociaux								
Les travailleurs sociaux encouragent les usagers à évoluer								
Les travailleurs sociaux sont reconnus professionnellement par les usagers								
Les travailleurs sociaux sont satisfaits du travail d'évaluation mené								
Les usagers sont satisfaits du travail d'évaluation mené								
Vous diriez que votre personnalité est votre outil d'entrée en relation								
Vous diriez que votre expérience est votre outil d'entrée en relation								
Vous diriez que vos compétences sont vos outils d'entrée en relation								

13. Vous diriez que vous vous situez plutôt :

	Tout à fait faux							*Tout à fait vrai*
Dans une relation de contrôle à l'usager								
Dans une relation d'expertise de la situation de l'usager								
Dans une relation d'aide à l'usager								

14. Avez-vous l'impression que votre relation à l'usager a évolué avec la mise en place de ce dispositif ?

Oui Non

Pourquoi ? En quoi ?

……
……
……
……

V. Informations générales : pour une analyse quantitative, merci de bien vouloir renseigner ces dernières questions

1. Vous réalisez uniquement des évaluations d'Informations Préoccupantes : oui □ non □

Si non, vous réalisez d'autres missions :
- De protection de l'enfance : oui □ non □
- De prévention : oui □ non □
- Autres : ……

2. Votre ancienneté dans le poste :……...

3. Votre nombre d'année d'exercice en travail social : ...……

4. Le type de service dans lequel vous exercez aujourd'hui* : Conseil général □ Association □

5. Vous occupez une fonction de cadre : oui □ non □

6. Vos diplômes* :

- Vous possédez un diplôme en travail social : oui □ non □
Si oui, lequel : ……date d'obtention : ……

- Vous possédez un autre diplôme : oui □ non □
Si oui, lequel : ……date d'obtention : ……

7. Votre sexe* : □ Masculin □ Féminin

8. Votre âge : ……

*Cocher la case correspondante

FIN

Merci d'avoir répondu à ce questionnaire

Pour toute information, contactez stephanie.defaux@wanadoo.fr

© 2014 Tous droits réservés.
doc.univ-lille1.fr

ANNEXE 2 : Courrier d'appui du laboratoire CIREL-Trigone à la démarche de recherche

Université Lille1
Sciences et Technologies

Centre Interuniversitaire de Recherche en Education de Lille EA 4354

CIREL TRIGONE

Villeneuve d'Ascq le 26 mai 2011

Madame, Monsieur,

Mme Stéphanie DEFAUX mène un travail de recherche dans le cadre d'une thèse en Sciences de l'éducation à l'Université Lille 1, laboratoire CIREL (Centre Interuniversitaire de Recherches en Education de Lille), équipe Trigone.

Elle doit proposer des questionnaires à des acteurs sociaux exerçant en Protection de l'Enfance pour les Conseils Généraux dans le cadre du dispositif « de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes ».

Les questionnaires sont anonymes et seront traités uniquement dans le cadre de la recherche.

Nous vous demandons de faire le meilleur accueil à Mme Defaux qui proposera une restitution des résultats obtenus.

V. Leclercq
Professeur Sciences de l'éducation
Directeur de thèse

T. Levené
Maître de conférences Sciences de l'éducation
Co-encadrante de thèse

CUEEP - Lille 1 - cité scientifique - bât B6 - 59655 Villeneuve d'Ascq Cedex
Tél. +33 (0)3[20 43 32 44 | Fax. +33 (0)3 20 43 32 01
http://cueep.univ-lille1.fr/sceduc/ | www.trigone.univ-lille1.fr/cms/

© 2014 Tous droits réservés.

ANNEXE 3 : Texte de loi sur la réforme de la protection de l'enfance

6 mars 2007 JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE Texte 7 sur 119

LOIS

LOI n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance (1)

NOR : *SANX0600056L*

L'Assemblée nationale et le Sénat ont adopté,

Le Président de la République promulgue la loi dont la teneur suit :

TITRE Ier

MISSIONS DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE

Article 1er

I. – Le chapitre II du titre Ier du livre Ier du code de l'action sociale et des familles est complété par deux articles L. 112-3 et L. 112-4 ainsi rédigés :

« *Art. L. 112-3.* – La protection de l'enfance a pour but de prévenir les difficultés auxquelles les parents peuvent être confrontés dans l'exercice de leurs responsabilités éducatives, d'accompagner les familles et d'assurer, le cas échéant, selon des modalités adaptées à leurs besoins, une prise en charge partielle ou totale des mineurs. Elle comporte à cet effet un ensemble d'interventions en faveur de ceux-ci et de leurs parents. Ces interventions peuvent également être destinées à des majeurs de moins de vingt et un ans connaissant des difficultés susceptibles de compromettre gravement leur équilibre. La protection de l'enfance a également pour but de prévenir les difficultés que peuvent rencontrer les mineurs privés temporairement ou définitivement de la protection de leur famille et d'assurer leur prise en charge.

« *Art. L. 112-4.* – L'intérêt de l'enfant, la prise en compte de ses besoins fondamentaux, physiques, intellectuels, sociaux et affectifs ainsi que le respect de ses droits doivent guider toutes décisions le concernant. »

II. – Après le 2° de l'article L. 123-1 du même code, il est inséré un 3° ainsi rédigé :

« 3° Le service de protection maternelle et infantile mentionné à l'article L. 2112-1 du code de la santé publique. »

III. – L'article L. 2112-1 du code de la santé publique est ainsi modifié :

1° Dans le premier alinéa, après les mots : « l'autorité », sont insérés les mots : « et la responsabilité » ;

2° Dans la première phrase du dernier alinéa, les mots : « placé sous la responsabilité d'un » sont remplacés par les mots : « dirigé par un ».

IV. – L'article L. 2112-2 du même code est ainsi modifié :

1° Le premier alinéa est ainsi rédigé :

« Le président du conseil général a pour mission d'organiser : » ;

2° Le 2° est ainsi rédigé :

« 2° Des consultations et des actions de prévention médico-sociale en faveur des enfants de moins de six ans ainsi que l'établissement d'un bilan de santé pour les enfants âgés de trois à quatre ans, notamment en école maternelle ; »

3° Dans le 4°, après les mots : « femmes enceintes », le mot : « et » est remplacé par les mots : « notamment des actions d'accompagnement si celles-ci apparaissent nécessaires lors d'un entretien systématique psychosocial réalisé au cours du quatrième mois de grossesse, et pour » ;

4° Après le 4°, il est inséré un 4° *bis* ainsi rédigé :

« 4° *bis* Des actions médico-sociales préventives et de suivi assurées, à la demande ou avec l'accord des intéressées et en liaison avec le médecin traitant ou les services hospitaliers, pour les parents en période post-natale, à la maternité, à domicile, notamment dans les jours qui suivent le retour à domicile ou lors de consultations ; »

5° Dans le dernier alinéa, le mot : « service » est remplacé par les mots : « conseil général », et les mots : « des mauvais traitements et de prise en charge des mineurs maltraités » sont remplacés par les mots : « et de prise en charge des mineurs en danger ou qui risquent de l'être » ;

© 2014 Tous droits réservés.

6° Il est ajouté un alinéa ainsi rédigé :

« Le service contribue également, à l'occasion des consultations et actions de prévention médico-sociale mentionnées aux 2° et 4°, aux actions de prévention et de dépistage des troubles d'ordre physique, psychologique, sensoriel et de l'apprentissage. Il oriente, le cas échéant, l'enfant vers les professionnels de santé et les structures spécialisées. »

V. – L'article L. 541-1 du code de l'éducation est ainsi rédigé :

« *Art. L. 541-1.* – Au cours de leurs sixième, neuvième, douzième et quinzième années, tous les enfants sont obligatoirement soumis à une visite médicale au cours de laquelle un bilan de leur état de santé physique et psychologique est réalisé. Ces visites ne donnent pas lieu à contribution pécuniaire de la part des familles.

« Les parents ou tuteurs sont tenus, sur convocation administrative, de présenter les enfants à ces visites, sauf s'ils sont en mesure de fournir un certificat médical attestant que le bilan mentionné au premier alinéa a été assuré par un professionnel de santé de leur choix.

« A l'occasion de la visite de la sixième année, un dépistage des troubles spécifiques du langage et de l'apprentissage est organisé. Les médecins de l'éducation nationale travaillent en lien avec l'équipe éducative, les professionnels de santé et les parents, afin que, pour chaque enfant, une prise en charge et un suivi adaptés soient réalisés suite à ces visites.

« Le ministère de la santé détermine, par voie réglementaire, pour chacune des visites obligatoires, le contenu de l'examen médical de prévention et de dépistage.

« Des examens médicaux périodiques sont également effectués pendant tout le cours de la scolarité et le suivi sanitaire des élèves est exercé avec le concours d'un service social et, dans les établissements du second degré, de l'infirmière qui leur est affectée.

« Les visites obligatoires des neuvième, douzième et quinzième années sont assurées pour la moitié au moins de la classe d'âge concernée dans un délai de trois ans et, pour toute la classe d'âge concernée, dans un délai de six ans à compter de la publication de la loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance. »

Article 2

I. – Dans l'article L. 542-2 du code de l'éducation, les mots : « du deuxième » sont remplacés par les mots : « de l'avant-dernier ».

II. – Au début du premier alinéa de l'article L. 831-3 du même code, les mots : « Le deuxième » sont remplacés par les mots : « L'avant-dernier ».

Article 3

Le titre II du livre II du code de l'action sociale et des familles est ainsi modifié :

1° L'article L. 221-1 est ainsi modifié :

a) Le 1° est ainsi rédigé :

« 1° Apporter un soutien matériel, éducatif et psychologique tant aux mineurs et à leur famille ou à tout détenteur de l'autorité parentale, confrontés à des difficultés risquant de mettre en danger la santé, la sécurité, la moralité de ces mineurs ou de compromettre gravement leur éducation ou leur développement physique, affectif, intellectuel et social, qu'aux mineurs émancipés et majeurs de moins de vingt et un ans confrontés à des difficultés familiales, sociales et éducatives susceptibles de compromettre gravement leur équilibre ; »

b) Dans le 5°, les mots : « des mauvais traitements » sont remplacés par les mots : « des situations de danger », et les mots : « des informations relatives aux mineurs maltraités et participer à la protection de ceux-ci » sont remplacés par les mots : « et la transmission, dans les conditions prévues à l'article L. 226-3, des informations préoccupantes relatives aux mineurs dont la santé, la sécurité, la moralité sont en danger ou risquent de l'être ou dont l'éducation ou le développement sont compromis ou risquent de l'être, et participer à leur protection » ;

c) Après le 5°, il est inséré un 6° ainsi rédigé :

« 6° Veiller à ce que les liens d'attachement noués par l'enfant avec d'autres personnes que ses parents soient maintenus, voire développés, dans son intérêt supérieur. » ;

2° L'intitulé du chapitre VI est ainsi rédigé : « Protection des mineurs en danger et recueil des informations préoccupantes » ;

3° Dans le premier alinéa de l'article L. 226-2, le mot : « maltraités » est remplacé par les mots : « en danger ou qui risquent de l'être » ;

4° L'article L. 226-6 est ainsi modifié :

a) Dans le premier alinéa et la première phrase du deuxième alinéa, le mot : « maltraités » est remplacé par les mots : « en danger » ;

b) La dernière phrase du deuxième alinéa est supprimée ;

© 2014 Tous droits réservés.

Thèse de Stéphanie Defaux, Lille 1, 2013

c) Dans le troisième alinéa, les mots : « maltraitance envers les mineurs », « de maltraitance » et « , de dépistage et de prise en charge médico-sociale et judiciaire de la maltraitance » sont remplacés respectivement par les mots : « protection de l'enfance », « de mise en danger des mineurs » et « ainsi que de dépistage et de prise en charge médico-sociale et judiciaire des mineurs en danger ».

Article 4

Le deuxième alinéa de l'article L. 132-6 du code de l'action sociale et des familles est ainsi rédigé :

« Les enfants qui ont été retirés de leur milieu familial par décision judiciaire durant une période d'au moins trente-six mois cumulés au cours des douze premières années de leur vie sont, sous réserve d'une décision contraire du juge aux affaires familiales, dispensés de droit de fournir cette aide. »

Article 5

L'article 367 du code civil est ainsi rédigé :

« *Art. 367.* – L'adopté doit des aliments à l'adoptant s'il est dans le besoin et, réciproquement, l'adoptant doit des aliments à l'adopté. Les père et mère de l'adopté ne sont tenus de lui fournir des aliments que s'il ne peut les obtenir de l'adoptant. L'obligation de fournir des aliments à ses père et mère cesse pour l'adopté dès lors qu'il a été admis en qualité de pupille de l'Etat ou pris en charge dans les délais prescrits à l'article L. 132-6 du code de l'action sociale et des familles. »

Article 6

L'article 99 de la loi n° 87-588 du 30 juillet 1987 portant diverses mesures d'ordre social est ainsi rédigé :

« *Art. 99.* – Est interdite l'installation, à moins de deux cents mètres d'un établissement d'enseignement, d'un établissement dont l'activité est la vente ou la mise à disposition du public d'objets à caractère pornographique. L'infraction au présent article est punie de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende.

« Sont passibles des mêmes peines les personnes qui favorisent ou tolèrent l'accès d'un mineur à un établissement où s'exerce l'une des activités visées au premier alinéa.

« Pour cette infraction, les associations de parents d'élèves, de jeunesse et de défense de l'enfance en danger, régulièrement déclarées depuis au moins cinq ans à la date des faits, peuvent exercer les droits reconnus à la partie civile. »

Article 7

Le dernier alinéa de l'article 1er de la loi n° 2000-196 du 6 mars 2000 instituant un Défenseur des enfants est remplacé par deux alinéas ainsi rédigés :

« Les réclamations peuvent lui être présentées par des membres de la famille des mineurs, les services médicaux et sociaux ainsi que les associations reconnues d'utilité publique qui défendent les droits des enfants. En outre, le Défenseur des enfants peut se saisir des cas lui paraissant mettre en cause l'intérêt de l'enfant lorsqu'ils lui sont signalés par des personnes ou des associations n'entrant pas dans les catégories précitées.

« Les membres du Parlement peuvent saisir le Défenseur des enfants d'une question de sa compétence qui leur paraît mériter son intervention. Sur la demande d'une des six commissions permanentes de leur assemblée, le président du Sénat et le président de l'Assemblée nationale peuvent également transmettre au Défenseur des enfants toute pétition dont leur assemblée a été saisie. »

TITRE II

AUDITION DE L'ENFANT ET LIENS ENTRE PROTECTION SOCIALE ET PROTECTION JUDICIAIRE DE L'ENFANCE

Article 8

La dernière phrase du premier alinéa de l'article 371-4 du code civil est ainsi rédigée :

« Seul l'intérêt de l'enfant peut faire obstacle à l'exercice de ce droit. »

Article 9

L'article 388-1 du code civil est ainsi modifié :

1° Dans le premier alinéa, après les mots : « entendu par le juge ou », sont insérés les mots : « , lorsque son intérêt le commande, par » ;

2° La première phrase du deuxième alinéa est remplacée par deux phrases ainsi rédigées :

© 2014 Tous droits réservés.
doc.univ-lille1.fr

« Cette audition est de droit lorsque le mineur en fait la demande. Lorsque le mineur refuse d'être entendu, le juge apprécie le bien-fondé de ce refus. » ;

3° Il est ajouté un alinéa ainsi rédigé :

« Le juge s'assure que le mineur a été informé de son droit à être entendu et à être assisté par un avocat. »

Article 10

Après le 4° de l'article 776 du code de procédure pénale, il est inséré un 5° ainsi rédigé :

« 5° Aux présidents de conseils généraux saisis d'une demande d'agrément en vue d'adoption prévu à l'article L. 225-2 du code de l'action sociale et des familles. »

Article 11

Après le mot : « mineur », la fin du troisième alinéa du 1° de l'article L. 147-2 du code de l'action sociale et des familles est ainsi rédigée : « et qu'il a atteint l'âge de discernement, par celui-ci avec l'accord de ses représentants légaux ; ».

Article 12

Le chapitre VI du titre II du livre II du code de l'action sociale et des familles est ainsi modifié :

1° Après l'article L. 226-2, il est inséré un article L. 226-2-1 ainsi rédigé :

« *Art. L. 226-2-1.* – Sans préjudice des dispositions du II de l'article L. 226-4, les personnes qui mettent en œuvre la politique de protection de l'enfance définie à l'article L. 112-3 ainsi que celles qui lui apportent leur concours transmettent sans délai au président du conseil général ou au responsable désigné par lui, conformément à l'article L. 226-3, toute information préoccupante sur un mineur en danger ou risquant de l'être, au sens de l'article 375 du code civil. Lorsque cette information est couverte par le secret professionnel, sa transmission est assurée dans le respect de l'article L. 226-2-2 du présent code. Cette transmission a pour but de permettre d'évaluer la situation du mineur et de déterminer les actions de protection et d'aide dont ce mineur et sa famille peuvent bénéficier. Sauf intérêt contraire de l'enfant, le père, la mère, toute autre personne exerçant l'autorité parentale ou le tuteur sont préalablement informés de cette transmission, selon des modalités adaptées. » ;

2° L'article L. 226-3 est ainsi rédigé :

« *Art. L. 226-3.* – Le président du conseil général est chargé du recueil, du traitement et de l'évaluation, à tout moment et quelle qu'en soit l'origine, des informations préoccupantes relatives aux mineurs en danger ou qui risquent de l'être. Le représentant de l'Etat et l'autorité judiciaire lui apportent leur concours.

« Des protocoles sont établis à cette fin entre le président du conseil général, le représentant de l'Etat dans le département, les partenaires institutionnels concernés et l'autorité judiciaire en vue de centraliser le recueil des informations préoccupantes au sein d'une cellule de recueil, de traitement et d'évaluation de ces informations.

« Après évaluation, les informations individuelles font, si nécessaire, l'objet d'un signalement à l'autorité judiciaire.

« Les services publics, ainsi que les établissements publics et privés susceptibles de connaître des situations de mineurs en danger ou qui risquent de l'être, participent au dispositif départemental. Le président du conseil général peut requérir la collaboration d'associations concourant à la protection de l'enfance.

« Les informations mentionnées au premier alinéa ne peuvent être collectées, conservées et utilisées que pour assurer les missions prévues au 5° de l'article L. 221-1. Elles sont transmises sous forme anonyme à l'observatoire départemental de la protection de l'enfance prévu à l'article L. 226-3-1 et à l'Observatoire national de l'enfance en danger prévu à l'article L. 226-6. La nature et les modalités de transmission de ces informations sont fixées par décret. » ;

3° L'article L. 226-4 est ainsi rédigé :

« *Art. L. 226-4.* – I. – Le président du conseil général avise sans délai le procureur de la République lorsqu'un mineur est en danger au sens de l'article 375 du code civil et :

« 1° Qu'il a déjà fait l'objet d'une ou plusieurs actions mentionnées aux articles L. 222-3 et L. 222-4-2 et au 1° de l'article L. 222-5, et que celles-ci n'ont pas permis de remédier à la situation ;

« 2° Que, bien que n'ayant fait l'objet d'aucune des actions mentionnées au 1°, celles-ci ne peuvent être mises en place en raison du refus de la famille d'accepter l'intervention du service de l'aide sociale à l'enfance ou de l'impossibilité dans laquelle elle se trouve de collaborer avec ce service.

« Il avise également sans délai le procureur de la République lorsqu'un mineur est présumé être en situation de danger au sens de l'article 375 du code civil mais qu'il est impossible d'évaluer cette situation.

« Le président du conseil général fait connaître au procureur de la République les actions déjà menées, le cas échéant, auprès du mineur et de la famille intéressés.

« Le procureur de la République informe dans les meilleurs délais le président du conseil général des suites qui ont été données à sa saisine.

© 2014 Tous droits réservés.

« II. – Toute personne travaillant au sein des organismes mentionnés au quatrième alinéa de l'article L. 226-3 qui avise directement, du fait de la gravité de la situation, le procureur de la République de la situation d'un mineur en danger adresse une copie de cette transmission au président du conseil général. Lorsque le procureur a été avisé par une autre personne, il transmet au président du conseil général les informations qui sont nécessaires à l'accomplissement de la mission de protection de l'enfance confiée à ce dernier et il informe cette personne des suites réservées à son signalement, dans les conditions prévues aux articles 40-1 et 40-2 du code de procédure pénale. » ;

4° Dans le premier alinéa de l'article L. 226-5, après les mots : « activité professionnelle », sont insérés les mots : « ou d'un mandat électif ».

Article 13

Dans les deux ans suivant la promulgation de la présente loi, le Parlement est saisi par le Gouvernement d'un bilan de la mise en œuvre de la cellule opérationnelle départementale qui devra établir l'impact du nouveau dispositif, son évaluation qualitative et quantitative, ainsi que les coûts de sa mise en œuvre par les départements et les compensations versées par l'État.

Article 14

L'article 375 du code civil est ainsi modifié :

1° Dans la première phrase du premier alinéa, après le mot : « éducation », sont insérés les mots : « ou de son développement physique, affectif, intellectuel et social » ;

2° Après la première phrase du même alinéa, il est inséré une phrase ainsi rédigée :

« Dans les cas où le ministère public a été avisé par le président du conseil général, il s'assure que la situation du mineur entre dans le champ d'application de l'article L. 226-4 du code de l'action sociale et des familles. » ;

3° Sont ajoutés deux alinéas ainsi rédigés :

« Cependant, lorsque les parents présentent des difficultés relationnelles et éducatives graves, sévères et chroniques, évaluées comme telles dans l'état actuel des connaissances, affectant durablement leurs compétences dans l'exercice de leur responsabilité parentale, une mesure d'accueil exercée par un service ou une institution peut être ordonnée pour une durée supérieure, afin de permettre à l'enfant de bénéficier d'une continuité relationnelle, affective et géographique dans son lieu de vie dès lors qu'il est adapté à ses besoins immédiats et à venir.

« Un rapport concernant la situation de l'enfant doit être transmis annuellement au juge des enfants. »

Article 15

Après l'article L. 226-2 du code de l'action sociale et des familles, il est inséré un article L. 226-2-2 ainsi rédigé :

« *Art. L. 226-2-2.* – Par exception à l'article 226-13 du code pénal, les personnes soumises au secret professionnel qui mettent en œuvre la politique de protection de l'enfance définie à l'article L. 112-3 ou qui lui apportent leur concours sont autorisées à partager entre elles des informations à caractère secret afin d'évaluer une situation individuelle, de déterminer et de mettre en œuvre les actions de protection et d'aide dont les mineurs et leur famille peuvent bénéficier. Le partage des informations relatives à une situation individuelle est strictement limité à ce qui est nécessaire à l'accomplissement de la mission de protection de l'enfance. Le père, la mère, toute autre personne exerçant l'autorité parentale, le tuteur, l'enfant en fonction de son âge et de sa maturité sont préalablement informés, selon des modalités adaptées, sauf si cette information est contraire à l'intérêt de l'enfant. »

Article 16

Après l'article L. 226-3 du code de l'action sociale et des familles, il est inséré un article L. 226-3-1 ainsi rédigé :

« *Art. L. 226-3-1.* – Dans chaque département, un observatoire départemental de la protection de l'enfance, placé sous l'autorité du président du conseil général, a pour missions :

« 1° De recueillir, d'examiner et d'analyser les données relatives à l'enfance en danger dans le département, au regard notamment des informations anonymes transmises dans les conditions prévues à l'article L. 226-3. Ces données sont ensuite adressées par chaque département à l'Observatoire national de l'enfance en danger ;

« 2° D'être informé de toute évaluation des services et établissements intervenant dans le domaine de la protection de l'enfance et assurée en application de l'article L. 312-8 ;

« 3° De suivre la mise en œuvre du schéma départemental prévu à l'article L. 312-5 en tant qu'il concerne les établissements et services mentionnés aux 1° et 4° du I de l'article L. 312-1, et de formuler des avis ;

« 4° De formuler des propositions et avis sur la mise en œuvre de la politique de protection de l'enfance dans le département.

© 2014 Tous droits réservés.
doc.univ-lille1.fr

« L'observatoire départemental de la protection de l'enfance comprend notamment des représentants des services du conseil général, de l'autorité judiciaire dans le département et des autres services de l'Etat ainsi que des représentants de tout service et établissement dans ce département qui participe ou apporte son concours à la protection de l'enfance, et des représentants des associations concourant à la protection de l'enfance et de la famille.

« L'observatoire départemental de la protection de l'enfance établit des statistiques qui sont portées à la connaissance de l'assemblée départementale et transmises aux représentants de l'Etat et de l'autorité judiciaire. »

Article 17

I. – Le code civil est ainsi modifié :

1° Les cinq premiers alinéas de l'article 375-3 sont remplacés par six alinéas ainsi rédigés :

« Si la protection de l'enfant l'exige, le juge des enfants peut décider de le confier :

« 1° A l'autre parent ;

« 2° A un autre membre de la famille ou à un tiers digne de confiance ;

« 3° A un service départemental de l'aide sociale à l'enfance ;

« 4° A un service ou à un établissement habilité pour l'accueil de mineurs à la journée ou suivant toute autre modalité de prise en charge ;

« 5° A un service ou à un établissement sanitaire ou d'éducation, ordinaire ou spécialisé. » ;

2° Dans le premier alinéa de l'article 375-4, les références : « 2° et 3° » sont remplacées par les références : « 2°, 4° et 5° » ;

3° Dans le premier alinéa de l'article 375-9, la référence : « 3° » est remplacée par la référence : « 5° ».

II. – Dans le 3° de l'article L. 222-5 et dans l'article L. 223-3 du code de l'action sociale et des familles, la référence : « 4° de l'article 375-3 » est remplacée par la référence : « 3° de l'article 375-3 ».

Article 18

Le code de l'action sociale et des familles est ainsi modifié :

1° L'article L. 221-4 est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Lorsqu'un enfant bénéficie d'une mesure prévue à l'article 375-2 ou aux 1°, 2°, 4° et 5° de l'article 375-3 du code civil, le président du conseil général organise, sans préjudice des prérogatives de l'autorité judiciaire, entre les services du département et les services chargés de l'exécution de la mesure, les modalités de coordination en amont, en cours et en fin de mesure, aux fins de garantir la continuité et la cohérence des actions menées. Le service qui a été chargé de l'exécution de la mesure transmet au président du conseil général un rapport circonstancié sur la situation et sur l'action ou les actions déjà menées. Il en avise, sauf en cas de danger pour l'enfant, le père, la mère, toute personne exerçant l'autorité parentale ou le tuteur. » ;

2° Le second alinéa de l'article L. 223-5 est remplacé par trois alinéas ainsi rédigés :

« Le service élabore au moins une fois par an un rapport, établi après une évaluation pluridisciplinaire, sur la situation de tout enfant accueilli ou faisant l'objet d'une mesure éducative.

« Lorsque l'enfant est confié au service de l'aide sociale à l'enfance en application du 3° de l'article L. 222-5 du présent code et du 3° de l'article 375-3 du code civil, ce rapport est transmis à l'autorité judiciaire.

« Sans préjudice des dispositions relatives à la procédure d'assistance éducative, le contenu et les conclusions de ce rapport sont portés à la connaissance du père, de la mère, de toute autre personne exerçant l'autorité parentale, du tuteur et du mineur, en fonction de son âge et de sa maturité. »

TITRE III

DISPOSITIFS D'INTERVENTION DANS UN BUT DE PROTECTION DE L'ENFANCE

Article 19

L'article L. 223-1 du code de l'action sociale et des familles est complété par quatre alinéas ainsi rédigés :

« Le deuxième alinéa s'applique en outre aux démarches du père, de la mère, de toute autre personne exerçant l'autorité parentale ou du tuteur, auprès des services et établissements accueillant les mineurs mentionnés aux 1° et 3° de l'article L. 222-5.

« L'attribution d'une ou plusieurs prestations prévues au présent titre est précédée d'une évaluation de la situation prenant en compte l'état du mineur, la situation de la famille et les aides auxquelles elle peut faire appel dans son environnement.

© 2014 Tous droits réservés.
doc.univ-lille1.fr

« Les services départementaux et les titulaires de l'autorité parentale établissent un document intitulé "projet pour l'enfant" qui précise les actions qui seront menées auprès de l'enfant, des parents et de son environnement, le rôle des parents, les objectifs visés et les délais de leur mise en œuvre. Il mentionne l'institution et la personne chargées d'assurer la cohérence et la continuité des interventions. Ce document est cosigné par le président du conseil général et les représentants légaux du mineur ainsi que par un responsable de chacun des organismes chargés de mettre en œuvre les interventions. Il est porté à la connaissance du mineur et, pour l'application de l'article L. 223-3-1, transmis au juge.

« Sur la base des informations dont il dispose, le président du conseil général veille à assurer le suivi et, dans la mesure du possible, la continuité des interventions mises en œuvre pour un enfant et sa famille au titre de la protection de l'enfance. »

Article 20

I. – Le chapitre II du titre II du livre II du code de l'action sociale et des familles est ainsi modifié :

1° Après le deuxième alinéa de l'article L. 222-3, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« – un accompagnement en économie sociale et familiale ; »

2° Le second alinéa de l'article L. 222-4 est ainsi rédigé :

« Lorsqu'un délégué aux prestations familiales a été nommé, il reçoit de plein droit les allocations mensuelles d'aide à domicile. »

II. – Après la section 2 du chapitre Ier du titre IX du livre Ier du code civil, il est inséré une section 2-1 ainsi rédigée :

« Section 2-1

« Mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial

« *Art. 375-9-1.* – Lorsque les prestations familiales ne sont pas employées pour les besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants et que l'accompagnement en économie sociale et familiale prévu à l'article L. 222-3 du code de l'action sociale et des familles n'apparaît pas suffisant, le juge des enfants peut ordonner qu'elles soient, en tout ou partie, versées à une personne physique ou morale qualifiée, dite "délégué aux prestations familiales" ».

« Ce délégué prend toutes décisions, en s'efforçant de recueillir l'adhésion des bénéficiaires des prestations familiales et de répondre aux besoins liés à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants ; il exerce auprès de la famille une action éducative visant à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations.

« La liste des personnes habilitées à saisir le juge aux fins d'ordonner cette mesure d'aide est fixée par décret.

« La décision fixe la durée de la mesure. Celle-ci ne peut excéder deux ans. Elle peut être renouvelée par décision motivée.

« Les dispositions prévues au présent article ne sont pas applicables à la prime forfaitaire prévue au 8° de l'article L. 511-1 du code de la sécurité sociale. »

III. – Les articles L. 552-6 et L. 755-4 du code de la sécurité sociale sont ainsi rédigés :

« *Art. L. 552-6.* – Dans le cadre de la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial prévue à l'article 375-9-1 du code civil, le juge peut décider qu'une personne qualifiée, dite "délégué aux prestations familiales", perçoit tout ou partie des prestations familiales dues au bénéficiaire de la mesure.

« La charge des frais de la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial incombe à l'organisme débiteur des prestations familiales dues à la famille. »

« *Art. L. 755-4.* – Dans le cadre de la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial prévue à l'article 375-9-1 du code civil, le juge peut décider qu'une personne qualifiée, dite "délégué aux prestations familiales", perçoit tout ou partie des prestations familiales dues au bénéficiaire de la mesure.

« La charge des frais de la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial incombe à l'organisme débiteur des prestations familiales dues à la famille. »

IV. – Le 1° de l'article L. 167-3 du même code est abrogé.

Article 21

Dans le 3° de l'article L. 222-4-1 du code de l'action sociale et des familles, la référence : « L. 552-6 du code de la sécurité sociale » est remplacée par la référence : « 375-9-1 du code civil ».

© 2014 Tous droits réservés.

Article 22

I. – Le code de l'action sociale et des familles est ainsi modifié :

1° Après l'article L. 222-4-1, il est inséré un article L. 222-4-2 ainsi rédigé :

« *Art. L. 222-4-2.* – Sur décision du président du conseil général, le service de l'aide à l'enfance et les services habilités accueillent tout mineur, pendant tout ou partie de la journée, dans un lieu situé, si possible, à proximité de son domicile, afin de lui apporter un soutien éducatif, ainsi qu'un accompagnement à sa famille dans l'exercice de sa fonction parentale. » ;

2° L'article L. 222-5 est ainsi modifié :

a) Le 1° est ainsi rédigé :

« 1° Les mineurs qui ne peuvent demeurer provisoirement dans leur milieu de vie habituel et dont la situation requiert un accueil à temps complet ou partiel, modulable selon leurs besoins, en particulier de stabilité affective, ainsi que les mineurs rencontrant des difficultés particulières nécessitant un accueil spécialisé, familial ou dans un établissement ou dans un service tel que prévu au 12° du I de l'article L. 312-1 ; »

b) Le 4° est complété par une phrase ainsi rédigée :

« Ces dispositions ne font pas obstacle à ce que les établissements ou services qui accueillent ces femmes organisent des dispositifs visant à préserver ou à restaurer des relations avec le père de l'enfant, lorsque celles-ci sont conformes à l'intérêt de celui-ci. » ;

3° Le deuxième alinéa de l'article L. 223-2 est remplacé par quatre alinéas ainsi rédigés :

« En cas d'urgence et lorsque le représentant légal du mineur est dans l'impossibilité de donner son accord, l'enfant est recueilli provisoirement par le service qui en avise immédiatement le procureur de la République.

« Si le représentant légal est en mesure de donner son accord mais le refuse, le service saisit l'autorité judiciaire en vue de l'application de l'article 375-5 du code civil.

« Si, dans le cas prévu au deuxième alinéa du présent article, l'enfant n'a pas pu être remis à sa famille ou le représentant légal n'a pas pu ou a refusé de donner son accord dans un délai de cinq jours, le service saisit également l'autorité judiciaire en vue de l'application de l'article 375-5 du code civil.

« En cas de danger immédiat ou de suspicion de danger immédiat concernant un mineur ayant abandonné le domicile familial, le service peut, dans le cadre des actions de prévention, pendant une durée maximale de soixante-douze heures, accueillir le mineur, sous réserve d'en informer sans délai les parents, toute autre personne exerçant l'autorité parentale ou le tuteur, ainsi que le procureur de la République. Si au terme de ce délai le retour de l'enfant dans sa famille n'a pas pu être organisé, une procédure d'admission à l'aide sociale à l'enfance ou, à défaut d'accord des parents ou du représentant légal, une saisine de l'autorité judiciaire est engagée. » ;

4° Après l'article L. 223-3, il est inséré un article L. 223-3-1 ainsi rédigé :

« *Art. L. 223-3-1.* – Si l'enfant est confié au service départemental de l'aide sociale à l'enfance en application du 3° de l'article 375-3 du code civil, le juge fixe la nature et la fréquence des droits de visite et d'hébergement des parents et peut décider que leurs conditions d'exercice sont déterminées conjointement entre le service et les parents dans le cadre du document prévu à l'article L. 223-1 du présent code. Ce document lui est adressé. Il est saisi de tout désaccord. »

II. – Le code civil est ainsi modifié :

1° Après le deuxième alinéa de l'article 373-2-1, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« Lorsque la continuité et l'effectivité des liens de l'enfant avec ce parent l'exigent, le juge aux affaires familiales peut organiser le droit de visite dans un espace de rencontre désigné à cet effet. » ;

2° L'article 373-2-9 est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Lorsque la résidence de l'enfant est fixée au domicile de l'un des parents, le juge aux affaires familiales statue sur les modalités du droit de visite de l'autre parent. Ce droit de visite, lorsque l'intérêt de l'enfant le commande, peut être exercé dans un espace de rencontre désigné par le juge. » ;

3° Après le premier alinéa de l'article 375-2, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« Lorsqu'il confie un mineur à un service mentionné au premier alinéa, il peut autoriser ce dernier à lui assurer un hébergement exceptionnel ou périodique à condition que ce service soit spécifiquement habilité à cet effet. Chaque fois qu'il héberge le mineur en vertu de cette autorisation, le service en informe sans délai ses parents ou ses représentants légaux ainsi que le juge des enfants et le président du conseil général. Le juge est saisi de tout désaccord concernant cet hébergement. » ;

4° Dans la première phrase du dernier alinéa de l'article 375-3, après les mots : « jugement de divorce rendu entre les père et mère », sont insérés les mots : « ou lorsqu'une requête en vue de statuer sur la résidence et les droits de visite afférents à un enfant a été présentée ou une décision rendue entre les père et mère, » ;

© 2014 Tous droits réservés.

5° Dans la première phrase du second alinéa de l'article 375-4, le mot : « deuxième » est remplacé par le mot : « troisième » ;

6° Le second alinéa de l'article 375-5 est complété par une phrase ainsi rédigée :

« Si la situation de l'enfant le permet, le procureur de la République fixe la nature et la fréquence du droit de correspondance, de visite et d'hébergement des parents, sauf à les réserver si l'intérêt de l'enfant l'exige. » ;

7° L'article 375-7 est ainsi rédigé :

« *Art. 375-7.* – Les père et mère de l'enfant bénéficiant d'une mesure d'assistance éducative continuent à exercer tous les attributs de l'autorité parentale qui ne sont pas inconciliables avec cette mesure. Ils ne peuvent, pendant la durée de cette mesure, émanciper l'enfant sans autorisation du juge des enfants.

« Sans préjudice de l'article 373-4 et des dispositions particulières autorisant un tiers à accomplir un acte non usuel sans l'accord des détenteurs de l'autorité parentale, le juge des enfants peut exceptionnellement, dans tous les cas où l'intérêt de l'enfant le justifie, autoriser la personne, le service ou l'établissement à qui est confié l'enfant à exercer un acte relevant de l'autorité parentale en cas de refus abusif ou injustifié ou en cas de négligence des détenteurs de l'autorité parentale, à charge pour le demandeur de rapporter la preuve de la nécessité de cette mesure.

« Le lieu d'accueil de l'enfant doit être recherché dans l'intérêt de celui-ci et afin de faciliter l'exercice du droit de visite et d'hébergement par le ou les parents et le maintien de ses liens avec ses frères et sœurs en application de l'article 371-5.

« S'il a été nécessaire de confier l'enfant à une personne ou un établissement, ses parents conservent un droit de correspondance ainsi qu'un droit de visite et d'hébergement. Le juge en fixe les modalités et peut, si l'intérêt de l'enfant l'exige, décider que l'exercice de ces droits, ou de l'un d'eux, est provisoirement suspendu. Il peut également décider que le droit de visite du ou des parents ne peut être exercé qu'en présence d'un tiers désigné par l'établissement ou le service à qui l'enfant est confié.

« Si la situation de l'enfant le permet, le juge fixe la nature et la fréquence des droits de visite et d'hébergement et peut décider que leurs conditions d'exercice sont déterminées conjointement entre les titulaires de l'autorité parentale et la personne, le service ou l'établissement à qui l'enfant est confié, dans un document qui lui est alors transmis. Il est saisi en cas de désaccord.

« Le juge peut décider des modalités de l'accueil de l'enfant en considération de l'intérêt de celui-ci. Si l'intérêt de l'enfant le nécessite ou en cas de danger, le juge décide de l'anonymat du lieu d'accueil. »

Article 23

Après le deuxième alinéa du II de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« Les établissements et services mentionnés au 1° du même I s'organisent de manière à garantir la sécurité de chacun des mineurs ou des majeurs de moins de vingt et un ans qui y sont accueillis. »

Article 24

I. – L'intitulé du titre VII du livre VII du code du travail est ainsi rédigé : « Concierges et employés d'immeubles à usage d'habitation, employés de maison, assistants maternels et assistants familiaux, éducateurs et aides familiaux, personnels pédagogiques occasionnels des accueils collectifs de mineurs, permanents des lieux de vie ».

II. – L'intitulé du chapitre IV du même titre VII est complété par les mots : « , permanents des lieux de vie ».

III. – Après l'article L. 774-2 du même code, il est inséré un article L. 774-3 ainsi rédigé :

« *Art. L. 774-3.* – Les lieux de vie et d'accueil, autorisés en application de l'article L. 313-1 du code de l'action sociale et des familles, sont gérés par des personnes physiques ou morales.

« Dans le cadre de leur mission, les permanents responsables de la prise en charge exercent, sur le site du lieu de vie, un accompagnement continu et quotidien des personnes accueillies.

« Les assistants permanents, qui peuvent être employés par la personne physique ou morale gestionnaire du lieu de vie, suppléent ou remplacent les permanents responsables.

« Les permanents responsables et les assistants permanents ne sont pas soumis aux chapitres II et III du titre Ier du livre II du présent code, ni aux chapitres préliminaire et Ier du titre II du même livre.

« Leur durée de travail est de deux cent cinquante-huit jours par an.

« Les modalités de suivi de l'organisation du travail des salariés concernés sont définies par décret.

« L'employeur doit tenir à la disposition de l'inspecteur du travail, pendant une durée de trois ans, le ou les documents existants permettant de comptabiliser le nombre de jours de travail effectués par les permanents responsables et les assistants permanents. Lorsque le nombre de jours travaillés dépasse deux cent cinquante-huit jours, après déduction, le cas échéant, du nombre de jours affectés sur un compte épargne-temps et des congés reportés dans les conditions prévues à l'article L. 223-9, le salarié doit bénéficier, au cours des trois premiers mois de l'année suivante, d'un nombre de jours égal à ce dépassement. Ce nombre de jours réduit le plafond annuel légal de l'année durant laquelle ils sont pris. »

© 2014 Tous droits réservés.
doc.univ-lille1.fr

Article 25

I. – L'article L. 542-1 du code de l'éducation est ainsi rédigé :

« *Art. L. 542-1.* – Les médecins, l'ensemble des personnels médicaux et paramédicaux, les travailleurs sociaux, les magistrats, les personnels enseignants, les personnels d'animation sportive, culturelle et de loisirs et les personnels de la police nationale, des polices municipales et de la gendarmerie nationale reçoivent une formation initiale et continue, en partie commune aux différentes professions et institutions, dans le domaine de la protection de l'enfance en danger. Cette formation est dispensée dans des conditions fixées par voie réglementaire. »

II. – L'article L. 226-12 du code de l'action sociale et des familles est ainsi rédigé :

« *Art. L. 226-12.* – Les règles relatives à la formation sur la protection de l'enfance sont fixées par les dispositions de l'article L. 542-1 du code de l'éducation. »

III. – Après l'article L. 226-12 du même code, il est inséré un article L. 226-12-1 ainsi rédigé :

« *Art. L. 226-12-1.* – Les cadres territoriaux qui, par délégation du président du conseil général, prennent des décisions relatives à la protection de l'enfance et fixent les modalités de leur mise en œuvre doivent avoir suivi une formation adaptée à l'exercice de ces missions. Cette formation, en partie commune aux différentes professions et institutions, est dispensée dans des conditions fixées par voie réglementaire. »

Article 26

L'article L. 112-1 du code de l'action sociale et des familles est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Le Gouvernement présente tous les trois ans au Parlement le rapport prévu à l'article 44 (*b*) de la convention relative aux droits de l'enfant signée à New York le 26 janvier 1990. »

Article 27

I. – Il est créé un Fonds national de financement de la protection de l'enfance au sein de la Caisse nationale des allocations familiales. Son objet est de compenser les charges résultant pour les départements de la mise en œuvre de la présente loi selon des critères nationaux et des modalités fixés par décret et de favoriser des actions entrant dans le cadre de la réforme de la protection de l'enfance et définies par voie conventionnelle entre le fonds et ses bénéficiaires.

II. – Les ressources du fonds sont constituées par :

– un versement de la Caisse nationale des allocations familiales, dont le montant est arrêté en loi de financement de la sécurité sociale ;

– un versement annuel de l'Etat, dont le montant est arrêté en loi de finances.

III. – Le fonds est administré par un comité de gestion associant des représentants de la Caisse nationale des allocations familiales, des représentants des départements et de l'Etat, selon des modalités fixées par décret. Par une délibération annuelle, il se prononce sur l'opportunité de moduler les critères de répartition du fonds définis au I.

IV. – Par exception au II, le versement de la Caisse nationale des allocations familiales pour l'année 2007 est fixé à 30 millions d'euros.

Article 28

Le livre IV du code de l'action sociale et des familles est complété par un titre VI ainsi rédigé :

« TITRE VI

« RECONNAISSANCE DES QUALIFICATIONS PROFESSIONNELLES

« *Art. L. 461-1.* – Les conditions et modalités de reconnaissance des qualifications professionnelles des ressortissants d'un Etat membre de la Communauté européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen souhaitant accéder à des activités professionnelles dans le champ couvert par une des conventions collectives mentionnées au premier alinéa de l'article L. 314-6 qui prévoient la détention d'un diplôme de travail social créé en vertu de l'article L. 451-1 sont fixées aux articles L. 461-2 à L. 461-4.

« *Art. L. 461-2.* – Pour bénéficier de la reconnaissance de leurs qualifications professionnelles, les candidats visés à l'article L. 461-1 doivent justifier :

« 1° D'un diplôme, certificat ou titre permettant l'exercice d'activités professionnelles similaires faisant l'objet d'une réglementation dans l'Etat membre ou autre Etat partie d'origine ou de provenance, et de niveau équivalent ou immédiatement inférieur, au regard des articles 11 et 13 de la directive 2005/36/CE du Parlement européen et du Conseil, du 7 septembre 2005, relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, à celui prévu par la convention collective, délivré :

© 2014 Tous droits réservés.

« *a)* Soit par l'autorité compétente de cet Etat et sanctionnant une formation acquise de façon prépondérante dans la Communauté européenne ou l'Espace économique européen ;

« *b)* Soit par un pays tiers, à condition que l'autorité compétente de l'Etat membre ou autre Etat partie qui a reconnu le diplôme, certificat ou autre titre atteste que son titulaire a une expérience professionnelle de trois ans au moins dans cet Etat ;

« 2° Ou d'un diplôme, certification ou titre et de l'exercice à plein temps d'activités professionnelles similaires pendant deux ans au moins au cours des dix années précédentes dans un Etat membre ou autre Etat partie d'origine ou de provenance qui ne réglemente pas l'accès ou l'exercice d'activités similaires.

« Toutefois, cette condition d'une expérience professionnelle de deux ans n'est pas exigée lorsque le ou les titres de formation détenus par les demandeurs sanctionnent une formation réglementée par l'Etat membre d'origine.

« *Art. L. 461-3.* – Lorsque la formation du demandeur est inférieure d'au moins un an à celle prévue par la convention collective ou lorsque cette formation porte sur des matières substantiellement différentes, en termes de durée ou de contenu, de celles qui figurent au programme du diplôme français et dont la connaissance est essentielle à l'exercice des activités professionnelles concernées, sauf notamment si les connaissances qu'il a acquises au cours de son expérience professionnelle sont de nature à rendre cette vérification inutile, le demandeur choisit soit de se soumettre à une épreuve d'aptitude, soit d'accomplir un stage d'adaptation dont la durée ne peut excéder trois ans.

« *Art. L. 461-4.* – La décision de reconnaissance des qualifications professionnelles du demandeur est motivée. Elle doit intervenir au plus tard dans un délai de quatre mois à compter de la date du récépissé, qui est délivré à réception du dossier complet. »

Article 29

Le cinquième alinéa de l'article 227-23 du code pénal est ainsi rédigé :

« Le fait de consulter habituellement un service de communication au public en ligne mettant à disposition une telle image ou représentation ou de détenir une telle image ou représentation par quelque moyen que ce soit est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende. »

Article 30

I. – Le premier alinéa de l'article L. 122-26 du code du travail est ainsi modifié :

1° Après la première phrase, il est inséré une phrase ainsi rédigée :

« La salariée peut réduire, à sa demande et sous réserve d'un avis favorable du professionnel de santé qui suit la grossesse, la période de suspension du contrat de travail qui commence avant la date présumée de l'accouchement d'une durée maximale de trois semaines, la période postérieure à la date présumée de l'accouchement étant alors augmentée d'autant. » ;

2° Avant la dernière phrase, il est inséré une phrase ainsi rédigée :

« La salariée peut réduire, à sa demande et sous réserve d'un avis favorable du professionnel de santé qui suit la grossesse, la période de suspension du contrat de travail qui commence avant la date présumée de l'accouchement d'une durée maximale de trois semaines, la période postérieure à la date présumée de l'accouchement étant alors augmentée d'autant. »

II. – Après le premier alinéa du même article L. 122-26, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« Lorsque la salariée a fait usage de son droit de reporter après la naissance de l'enfant une partie du congé auquel elle peut prétendre en application du premier alinéa et qu'elle se voit prescrire un arrêt de travail pendant la période antérieure à la date présumée d'accouchement dont elle a demandé le report, celui-ci est annulé et la période de suspension du contrat de travail est décomptée à partir du premier jour de l'arrêt de travail. La période initialement reportée est réduite d'autant. »

III. – Après l'article L. 331-4 du code de la sécurité sociale, il est inséré un article L. 331-4-1 ainsi rédigé :

« *Art. L. 331-4-1.* – Par dérogation aux articles L. 331-3 et L. 331-4, la durée de la période de versement de l'indemnité journalière à laquelle l'assurée a droit avant la date présumée de l'accouchement peut être réduite à sa demande, sur prescription médicale, dans la limite de trois semaines. La durée de la période de versement postérieure à l'accouchement est augmentée d'autant.

« Toutefois, en cas de prescription d'un arrêt de travail pendant la période antérieure à la date présumée de l'accouchement dont l'assurée a demandé le report, celui-ci est annulé et l'indemnité journalière de repos est versée à compter du premier jour de l'arrêt de travail jusqu'à la date de l'accouchement. La période initialement reportée est alors réduite d'autant. »

Article 31

Après les mots : « d'une commission », la fin du premier alinéa de l'article L. 211-7 du code du travail est ainsi rédigée : « dont la composition et le mode de fonctionnement sont déterminés par décret en Conseil d'Etat. ».

© 2014 Tous droits réservés.
doc.univ-lille1.fr

TITRE IV

DISPOSITIONS RELATIVES À L'ÉDUCATION

Article 32

Le quatrième alinéa de l'article L. 131-10 du code de l'éducation est complété par une phrase ainsi rédigée :

« Il vérifie notamment que l'instruction dispensée au même domicile l'est pour les enfants d'une seule famille. »

Article 33

Le premier alinéa de l'article L. 444-5 du code de l'éducation est complété par les mots : « définies par décret ».

Article 34

L'article L. 444-6 du code de l'éducation est complété par un *d* ainsi rédigé :

« *d)* Ceux qui ont été condamnés à une peine d'au moins deux mois d'emprisonnement sans sursis pour les délits prévus à l'article 223-15-2 du code pénal. »

Article 35

Le titre IV du livre IV du code de l'éducation est complété par un chapitre V ainsi rédigé :

« CHAPITRE V

« *Les organismes de soutien scolaire*

« *Art. L. 445-1.* – Sont incapables d'exercer une fonction quelconque de direction ou d'enseignement dans un organisme de soutien scolaire :

« *a)* Ceux qui ont subi une condamnation judiciaire pour crime ou délit contraire à la probité et aux mœurs ;

« *b)* Ceux qui ont été privés par jugement de tout ou partie des droits civils, civiques et de famille mentionnés à l'article 131-26 du code pénal, ou qui ont été déchus de l'autorité parentale ;

« *c)* Ceux qui ont été frappés d'interdiction absolue d'enseigner ;

« *d)* Ceux qui ont été condamnés à une peine d'au moins deux mois d'emprisonnement sans sursis pour les délits prévus à l'article 223-15-2 du code pénal. »

TITRE V

PROTECTION DES ENFANTS CONTRE LES DÉRIVES SECTAIRES

Article 36

Avant l'article 433-19 du code pénal, il est inséré un article 433-18-1 ainsi rédigé :

« *Art. 433-18-1.* – Le fait, pour une personne ayant assisté à un accouchement, de ne pas faire la déclaration prescrite par l'article 56 du code civil dans les délais fixés par l'article 55 du même code est puni de six mois d'emprisonnement et de 3 750 € d'amende. »

Article 37

I. – Après le mot : « tutelle », la fin de l'article L. 3116-4 du code de la santé publique est ainsi rédigée : « aux obligations de vaccination prévues aux articles L. 3111-2, L. 3111-3 et L. 3112-1 ou la volonté d'en entraver l'exécution sont punis de six mois d'emprisonnement et de 3 750 € d'amende. »

II. – Dans la première phrase du premier alinéa de l'article L. 3111-2 du même code, après les mots : « sont obligatoires », sont insérés les mots : « , sauf contre-indication médicale reconnue ».

Article 38

Après les mots : « qui participent à ces activités », la fin du premier alinéa de l'article 19 de la loi n° 2001-504 du 12 juin 2001 tendant à renforcer la prévention et la répression des mouvements sectaires portant atteinte aux droits de l'homme et aux libertés fondamentales est ainsi rédigée : « lorsque a été prononcée au moins une fois, contre la personne morale elle-même ou ses dirigeants de droit ou de fait, une condamnation pénale définitive pour l'une ou l'autre des infractions mentionnées ci-après : ».

© 2014 Tous droits réservés.

Article 39

L'article 44 de la loi du 22 mars 1924 ayant pour objet la réalisation d'économies, la création de nouvelles ressources fiscales et diverses mesures d'ordre financier est abrogé.

Article 40

I. – Le Gouvernement est autorisé, dans les conditions prévues à l'article 38 de la Constitution, à prendre par ordonnance les mesures nécessaires pour adapter les dispositions de la présente loi en Polynésie française, en Nouvelle-Calédonie, dans les îles Wallis et Futuna et à Mayotte.

Le projet d'ordonnance est, selon les cas, soumis pour avis :

– pour la Polynésie française ou la Nouvelle-Calédonie, aux institutions compétentes prévues respectivement par la loi organique n° 2004-192 du 27 février 2004 portant statut d'autonomie de la Polynésie française et la loi organique n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;
– pour les îles Wallis et Futuna, à l'assemblée territoriale des îles Wallis et Futuna ;
– pour Mayotte, au conseil général de Mayotte, dans les conditions prévues à l'article L. 3551-12 du code général des collectivités territoriales.

II. – L'ordonnance est prise au plus tard le dernier jour du dix-huitième mois suivant la publication de la présente loi.

III. – Un projet de loi de ratification est déposé devant le Parlement dans les vingt-quatre mois suivant la publication de la présente loi.

La présente loi sera exécutée comme loi de l'Etat.

Fait à Paris, le 5 mars 2007.

JACQUES CHIRAC

Par le Président de la République :

Le Premier ministre,
DOMINIQUE DE VILLEPIN

Le ministre d'Etat,
ministre de l'intérieur
et de l'aménagement du territoire,
NICOLAS SARKOZY

Le ministre de l'emploi,
de la cohésion sociale et du logement,
JEAN-LOUIS BORLOO

Le ministre de l'éducation nationale,
de l'enseignement supérieur
et de la recherche,
GILLES DE ROBIEN

Le garde des sceaux, ministre de la justice,
PASCAL CLÉMENT

Le ministre de la santé et des solidarités,
XAVIER BERTRAND

Le ministre de l'outre-mer,
FRANÇOIS BAROIN

Le ministre délégué à l'emploi, au travail
et à l'insertion professionnelle des jeunes,
GÉRARD LARCHER

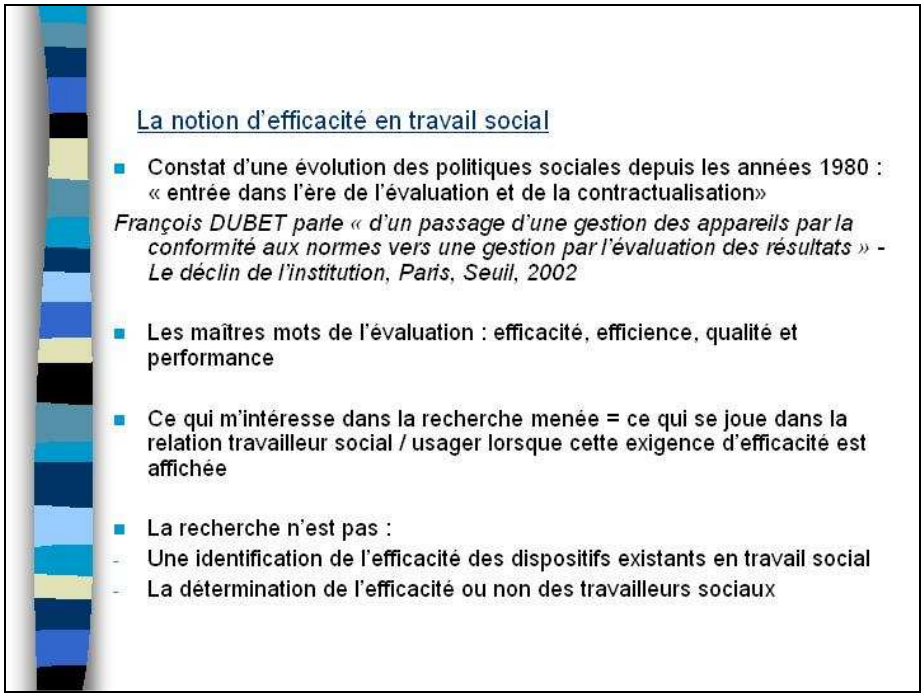
Le ministre délégué
aux collectivités territoriales,
BRICE HORTEFEUX

Le ministre délégué à la sécurité sociale,
aux personnes âgées,
aux personnes handicapées
et à la famille,
PHILIPPE BAS

(1) *Travaux préparatoires :* loi n° 2007-293.

© 2014 Tous droits réservés.

ANNEXE 4 : Présentation de la démarche de thèse aux cadres de la protection de l'enfance rencontrés



© 2014 Tous droits réservés.

Définition de la notion de l'efficacité dans la recherche menée

L'efficacité en travail social = démarche qui doit permettre :

- Une adéquation entre modélisations (plans politiques et sociaux) et applications sur le terrain afin d'obtenir des résultats conformes aux attentes de départ ;
- La prise en compte des caractères humains et contextuels et l'obtention de bénéfices individuels et/ou collectifs ;
- Une action réalisée en cohérence et pertinente en termes stratégiques et de ressources ;
- Une articulation optimale au regard des logiques d'acteurs en présence.

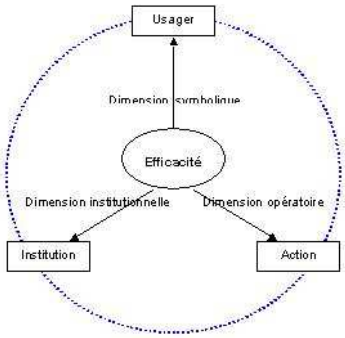
Recherche appliquée à un dispositif de protection de l'enfance

- Les débats politiques précédents la loi sur la réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007 affichent clairement ce souci d'efficacité
- Un dispositif est créé afin de « rationaliser » la procédure de signalement des enfants dits « en danger » ou en « risque de danger » : la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes
- L'objectif de ce dispositif : assurer un « meilleur » repérage de ces enfants, un « meilleur traitement » de ces informations préoccupantes et une « meilleure » évaluation de ces situations d'enfants en danger ou en risque repérées

© 2014 Tous droits réservés.

Mise en question de la recherche menée

- « Comment les travailleurs sociaux, impliqués dans ce dispositif de protection de l'enfance, s'emparent-ils de la question de l'efficacité ? »
- Et ceci selon les 3 rapports identifiés, en lien avec cette question de l'efficacité :



La question des rapports de travail en protection de l'enfance

- Quel impact de l'efficacité recherchée sur les rapports de travail ?
- Quelles évolutions ?
- Quelles plus-values de ces transformations éventuellement repérées ?

➡ C'est le point de vue des acteurs de ce dispositif (travailleurs sociaux en charge des évaluations) qu'il nous importe de cerner : la manière dont ceux-ci s'emparent de la question de l'efficacité et comment ils la traduisent dans leurs pratiques professionnelles

© 2014 Tous droits réservés.

ANNEXE 5 : Exemple d'une retranscription d'un entretien collectif avec les travailleurs sociaux

8 assistants de service social sont présents (7 femmes et 1 homme)
De même, la responsable du service assiste à la présentation de la démarche, mais s'éclipse le temps de passation du questionnaire. Elle reviendra en fin de débat collectif sur le sujet.
Pendant la passation du questionnaire, une personne pose la question « On est obligé de répondre à tout ? ». J'insiste– après l'avoir déjà posé en préambule – sur le fait que le questionnaire n'a pas d'obligation de résultat et que la personne peut s'abstenir de répondre à certaines questions, et ce, quel que soit le motif du refus de répondre à l'une ou l'autre question.

La totalité des personnes présentes pendant l'entretien collectif a pris la parole, parfois même pour revendiquer des analyses différentes. Il n'y a pas de leader qui a émergé de la rencontre (dynamique de groupe), mais souvent deux postures différentes tranchées ont émerger : on peut remarquer que l'entretien a vu naître une « opposition » entre les « anciennes » et les « nouvelles », comme précisé par les travailleurs sociaux eux-mêmes.

SD : Après avoir renseigné le questionnaire, souhaitez vous revenir sur certains éléments de ce dernier ?

(Malgré des regards échangés entre professionnels, aucune réponse n'est donnée à cette question)

SD : Ou alors, comme je vous le disais tout à l'heure, est-ce que vous avez envie de dire quelque chose sur les éventuelles transformations repérées et leurs plus-values suite à l'introduction de l'exigence d'efficacité ?

- Le traitement d'une IP reste le traitement d'une IP.. vous posez la question dans le questionnaire de « qu'est-ce que cela peut apporter par rapport à la qualité de l'écrit ».. ben, il n'y a pas de grands changements en matière de qualité d'écrits.. pas vraiment…
- Aujourd'hui, il y a quand même plus de précisions sur ce qu'on doit y mettre mais on a pas attendu la loi pour qu'il y ait de la qualité….
- Il y a plus de délais et de contraintes que d'améliorations dans le travail. En même temps, c'est bien d'avoir des gardes-fous, on est plus vigilants dans les rapports, le cadre juridique freine plus. On fait plus attention aux mots.. mais, la relation à l'usager n'a pas changé, enfin, en tout cas, moi, je n'ai pas l'impression qu'elle ait changé….

SD : Vous êtes tous en accord avec cela ? Pour dire que la relation à l'usager n'a pas changé ?

- Non.. enfin, non et toi ?
- Non, moi non plus.. mais bon, là, vous avez le clan des plus âgées.. la procédure est différente et du coup, la lettre c'est différent..

SD : En quoi estimez-vous que cette lettre a changé votre relation à l'usager ?

- Les termes de la lettre sont durs…

© 2014 Tous droits réservés.

- On est pas positionnés à la même hauteur que la famille (l'éducateur fait le signe avec ses mains d'un acteur qui serait en position supérieure et d'un autre qui serait en position inférieure).. nous on est là (en me faisant le signe d'être celui en position supérieure).
- Il y a de l'agressivité de la part des familles… pour toutes les situations c'est le même courrier.. les usagers l'expriment ce côté.. ils ont mal vécu souvent le courrier… les bases sont toujours compliquées..
- Moi j'ai toujours connue cette procédure, donc j'ai pas connu l'avant… je ne sais pas comment cela se passait il y a 10 ans, je n'ai pas beaucoup d'expérience en protection de l'enfance mais après 2007 les choses se sont modifiées… le fonctionnement du service s'est modifié, c'est plus balisé.. les écrits, on connaît les délais, mais si cela n'est pas respecté… et il y a une montée en puissance des IP… une surcharge de travail et pas de moyens complémentaires
- Oui, surtout pas de moyens complémentaires…
- C'est plus normé…
- Le fait d'avoir un délai, c'est toujours oppressant pour nous.. si on ajoute le délai plus la surcharge, on peut être moins disponible pour les usagers… et si cela nécessite des jours supplémentaires.. eh bien, on conclue pas.. donc on a la pression de la CRIP, du responsable… et même si on essaye de ne pas communiquer cela aux usagers… ils doivent le ressentir…

SD : Est-ce que les usagers vous font des remarques sur ces sujets ?

- Oui, ils aimeraient qu'on aille plus vite.. parce que dans le courrier, c'est noté « A l'issue de cette rencontre, l'évaluation sera faite par le travailleur social ».. ou un truc comme cela, je ne sais plus.. mais c'est marqué à l'issue de cette rencontre, pour les gens, c'est la première rencontre.. y'a pas de délai.. bon, heureusement, on peut la modifier cette phrase.. et puis, hein, on la modifie toujours, non ?

- Oui, c'est vrai, cette phase moi aussi je la modifie toujours..

SD : Pourriez vous me dire si vous percevez des changements dans vos pratiques d'évaluation depuis la loi ?

(Pas de réponse apportée)

SD : Pour être plus précise peut-être, est-ce que vous avez l'impression que la loi a modifié votre façon de voir l'évaluation, ou de la réaliser ?

- Les évaluations écrites sont plus formelles, avant, c'était dans le cadre des transmissions judiciaires. Aujourd'hui, c'est systématique.. même pour la notion de risque .. avant, la notion de risque, elle était plus dans le suivi, on ne la formalisait pas.. quand on voyait un risque dans une famille, on le travaillait, on ne l'écrivait pas.
- Dans l'IP, il y a des éléments qu'on aurait pas pris en compte de la même manière.. on les aurait intégré en fait dans le suivi, mais pas forcément comme des éléments de danger…

SD : Et quelle réaction des familles par rapport à ce changement ? Comment cela se passe pour vous dès lors dans la relation ?

© 2014 Tous droits réservés.

- Ben, elles estiment qu'elles ne mettent pas en danger leur enfant, donc elles ne comprennent pas,.. elles disent : « Je frappe pas mon enfant, je ne lui fait pas de mal », notamment pour les violences conjugales.. et c'est souvent le cas pour toutes les IP suite à des mains courantes à la gendarmerie… l'enfant n'est pas victime.. ce sont quand même des violences faites à l'enfant, ça, c'est pas clair…
- Il y a des choses qu'on reprend différemment, même s'il y a le terme « risque de danger ».. on ne dit pas cela aux familles.. on ne parle pas de cela, on parle surtout du « développement de l'enfant ».. pour beaucoup de gens qui ne sont pas du milieu, « risque de danger » ou « danger » c'est violent.. les premiers entretiens, c'est chaud…

SD : Et la question de l'adhésion de la famille, comment vous évaluez cela ? Est-ce que cela a changé quelque chose ?

- Ah ça , c'est compliqué.. cela nous est arrivé de transmettre au judiciaire parce qu'on avait évalué qu'il n'y avait pas d'adhésion.. mais c'est quoi finalement l'adhésion ? Parce que la véritable adhésion, on la voit au fur et à mesure.. le temps est trop court pour l'évaluation pour parler d'adhésion.
- Mais bon, on évalue une situation à un moment donné, après c'est le travail qu'on doit engager derrière, ça change pas grand chose… c'est plus ce qu'on va transmettre ou pas au judiciaire, c'est plus oui ce qu'on va porter au juge la question de l'adhésion…
- Et puis, naturellement on est en quête de l'adhésion, on leur demande de toute façon leur autorisation pour tout, … elle est plus clairement clarifiée par la loi…

SD : Pendant l'évaluation de la situation, pour toutes les démarches que vous faites, vous demandez l'autorisation à la famille ?

- Ben oui
- Oui, pour toute démarche qui concerne les mineurs pendant l'évaluation, on demande l'autorisation aux parents..

SD : Dans le questionnaire, je vous demande à un moment donné comment vous situez aujourd'hui dans votre relation à l'usager : dans une relation d'aide, de contrôle ou d'expertise ? Est-ce que vous pourriez en parler un peu maintenant ?

- On aurait envie d'être dans une relation d'aide, mais on a plus l'impression d'être dans une relation de contrôle..
- Car on a l'impression aujourd'hui que s'il se produit quelque chose, on va s'en prendre plein la figure..
- Moi, je ne suis pas d'accord, si, pour moi on est dans la relation d'aide, c'est très compliqué pour moi d'être dans l'expertise et pas dans l'aide… si on a des conseils à donner, on les donne.. s'il y a une absurdité éducative, on le dit…
- Par nature, oui, quand il y a une aberration éducative, on le dit.. mais, quand je fais l'évaluation, j'ai l'impression d'être dans du contrôle…
- Ce n'est pas le ressenti que j'ai…
- Par rapport à cette loi, on nous demande d'être efficace dans un temps donné : on nous demande de répondre à la commande pour cela c'est très compliqué, moi, je n'y arrive pas.. je suis dans l'aide, dans le soutien…

© 2014 Tous droits réservés.

SD : (au vu de l'opposition et du ton qui commence à monter entre professionnels, je décide d'intervenir pour signaler que les deux conceptions évoquées sont intéressantes et que l'une n'est pas meilleure que l'autre, ce sont juste deux conceptions qui ressortent des entretiens collectifs)

- Ce qui sera intéressant dans votre thèse, c'est de voir pourquoi on a pas les mêmes conceptions comme cela, est-ce que c'est lié à notre âge ? Ce sera bien de nous le dire après…
SD : (certes)

SD : Donc, sur la question de l'évaluation, vous voyez des transformations quelque part.. et y a-t-il des choses qui ont également évolué ?

- Oui, parfois il y a un enfant X et une famille X, on est mandaté pour faire l'évaluation sur 1 enfant X mais, quand on va dans la famille, on s'intéresse à toute la famille,.. on pourrait ne s'intéresser qu'à l'enfant X, mais cela n'aurait pas beaucoup de sens… on va essayer de voir pour les autres enfants aussi… la frontière n'est pas si nette que cela.

SD : Donc, vous vous intéressez à la famille ?

- Les personnes qui disent qu'elles ne sont pas dans l'aide ne sont vraiment pas… on est là pour apporter des réponses…on est pas là-dedans comme cela, on est dans l'humain.
- Cela renvoie à l'éthique de notre travail.. on travaille avec ce que l'on est
- Pour nous, ce n'est pas du contrôle
- Oui, j'ai appris cela, mais je n'arrive pas à travailler.. .c'est vrai qu'on est là pour du contrôle.. mais moi je n'ai pas ce sentiment… j'ai l'impression d'être dans l'aide.. enfin, cela dépend des situations…
- Oui, parce que parfois, on va être dans une famille, on va la suivre et on va avoir des informations, des informations préoccupantes, eh bien, on ne les qualifie pas quand la famille est connue, de même quand il y a déjà une mesure .. des fois, on reçoit l'information et on se dit : « Ah, d'accord », mais on sait tout cela, donc, cela fait partie de l'accompagnement de la famille. Ce n'est pas l'Information Préoccupante qui va changer quelque chose (NB : c'est intéressant de voir que l'IP est pensée par les TS comme le levier qui peut faire changer les curseurs des familles)
- Oui, la famille est souvent conscient des difficultés, donc qui dit IP va compliquer la tâche, surtout si la famille est en demande
- Enfin, cela dépend quand même de la situation.. tu te souviens, dans le cas de la séparation du couple X, on suivait la famille.. et pourtant, on a fait une IP
- Oui, des fois, c'est bien de qualifier l'IP, cela permet de reposer les choses clairement et d'avancer.
- Oui, surtout dans le cas des séparations familiales.

SD : Est-ce que l'un d'entre vous souhaite ajouter quelque chose ?
Je vous remercie pour votre participation à cet échange et à ce questionnaire.

© 2014 Tous droits réservés.

ANNEXE 6 : Grille d'entretien thématique avec les cadres de la protection de l'enfance

1 - Depuis 2007 et la loi sur la réforme de la protection de l'enfance, vos missions et/ ou votre organisation de service ont-elles évolué ?

2 - Quels sont vos liens avec le dispositif de cellule de recueil, d'évaluation et de traitement des informations préoccupantes ?

3 - Ces liens ont-ils modifié votre (la) manière de gérer le dispositif de protection de l'enfance au quotidien ?

- Si oui, est-ce que vous pensez que ces modifications sont issues de la loi ?
- Ou estimez-vous que d'autres facteurs entrent en ligne de compte ?
- Lesquels ?

4 - Qu'a modifié le changement de terminologie : d'enfant en danger à enfant en risque de danger ?

- Dans l'évaluation ?
- Dans la prise de décision ?

5 - Pensez-vous que ce nouveau dispositif de protection de l'enfance a transformé le quotidien des travailleurs sociaux ?

- Si oui, en quoi?
- Si non, pourquoi ?

6 - Pensez-vous qu'il a modifié les liens avec les services judiciaires ou avec les acteurs de l'administration chargés de la mise en œuvre ?

7 - Pensez-vous que ce nouveau dispositif et/ou système soit compréhensible pour les familles

8 - Aujourd'hui, êtes-vous en capacité de dire que ce dispositif est « efficace » ?

- Si oui, en quoi?
- Si non, pourquoi ?

9 - Comment percevez-vous la question de l'adhésion des familles en protection de l'enfance ? Qu'est-ce que cela signifie pour vous ?

10 - Quelle est, selon vous, la nature de la relation d'aide en protection de l'enfance ? S'agit-il d'ailleurs d'une relation d'aide ?

11 - Pensez-vous que la relation à l'usager a évolué ?

- Si oui, en quoi ?
- Si non, pourquoi ?

© 2014 Tous droits réservés.

12 - Est-ce que vous pensez que les travailleurs sociaux sont « armés » pour réaliser les évaluations dans le cadre des informations préoccupantes ?

- Si oui ou non en quoi ?

13 - Ont-ils des outils pour les aider dans l'évaluation ?

- Si oui, lesquels ?
- Si non, pourquoi ?

14 - Pour terminer, quel est l'élément (quels sont les éléments) qui pourrait (pourraient) rendre plus efficace la mission du travailleur social dans le cadre de l'évaluation en protection de l'enfance ?

© 2014 Tous droits réservés.

ANNEXE 7 : Exemple d'une retranscription d'un entretien avec un cadre en protection de l'enfance

Avant même de débuter l'entretien, la responsable de service rencontrée commence à parler de la relation qu'elle entretient avec sa direction et notamment l'Aide Sociale à l'Enfance, évoquant le traitement d'une information préoccupante, dont elle a eu connaissance la veille à son service.

Madame C : « Et donc, nous avons attendu, j'ai pu avoir le service, qui, j'ai eu XX, à qui j'ai expliqué, hein, parce que c'est déjà arrivé une fois, d'attendre comme cela jusqu'à 19heures, heu.. qui montait, qui m'assurait que cela devait rentrer dans l'ordre, on a attendu… jusqu'au 6ème coup de fil.. je pense qu'ils n'ont pas la mesure du travail que cela a demandé en amont par les travailleurs sociaux, de la difficulté que nous on a après, parce qu'il nous reste la suite, une fois qu'on a l'accord, il faut rappeler l'hôtelier, faxer à l'hôtelier, rappeler l'usager, heu…donc, il y a encore du travail derrière.. ils n'ont pas la mesure du travail en amont, du travail après qu'il y a à faire.. »

SD : Oui

Madame C : « Et heu.. du coup.. heu.. deux dossiers qui ont été perdus, c'est en dernière minute, .. à 18h30, le truc assez contraignant pour nous, puisque dans quel sens doit-on attendre un fax jusqu'à 19h30.. voilà ».

SD : Effectivement

Madame C : Donc cela c'est le décalage entre les services qui fait que .. c'est des rouages, c'est la mise en place de ce système, au niveau départemental, qui fait que, que ce soit pour l'enfance ou que ce soit l'hébergement ou, le reste du territoire, nous avons affaire à l'ASE, qui est un autre service.. et il y a une espèce de, d'incompréhension du travail qu'il y a sur le terrain à ce moment là, enfin, c'est l'impression qu'on donne, d'être, je vais le dire comme ça, d'être les sous-fifres à un moment donné ou à un autre aussi, de demandes qui sont faites par l'ASE mais je pense qu'elles se rendent pas compte, parce que elles, dans leur situation à elles, elles sont en place, la cellule par exemple en lien avec le Parquet, qui fait des injonctions donc des demandes aussi, mais qui les fait à l'ASE, et et et .. et il faut que cela suive derrière et ce qui suit derrière, ben, c'est le service social départemental et la PMI. C'est assez complexe, hein, finalement.. les rouages sont quand même assez.. je trouve.. biaisés.. et, heu.. et ce qui fait que .. il peut y avoir du coup des rivalités entre les services qu'on essaye justement de temporiser.. il n'est pas question qu'il y ait des rivalités.. il y a juste une compréhension à avoir justement de ce système qui est complètement vérolé, quoi .. qui est pas du tout, je trouve, adéquat.. et qui fait que ça met, ça met.. heu.. des espèces de tension, d'incompréhension.. de sentiment de de de .. heu.. d'une méconnaissance de notre travail, de non prise en compte aussi de .. nos moyens, nos capacités, nos limites, voilà.

SD : Et, du coup.. heu. j'ai deux questions par rapport à l'aide sociale à l'enfance, par rapport à ce que vous venez d'expliquer. Est-ce que c'était déjà le cas précédemment, ou est-ce que c'est en lien avec la loi sur la réforme de la protection de l'enfance qui a modifié votre organisation ? Est-ce que c'est vraiment lié à cette loi ? Et puis aussi, j'ai une grande interrogation par rapport – quand vous parlez de l'Aide Sociale à l'Enfance.. par exemple,

© 2014 Tous droits réservés.

certains travailleurs sociaux du Département ont pu me préciser que l'Aide Sociale à l'Enfance devenait un peu le décideur de mesures et que pour eux c'était un peu biaisé parce qu'à partir du moment où ils étaient responsables d'un service, ils avaient parfois l'impression d'aller « vendre » leurs mesures pour prise en compte, je voudrais avoir votre avis là-dessus, parce que justement, vous en parlez.

Madame C : Il y a deux questions là.

SD : Oui, deux questions, tout à fait.

Madame C : Alors, la première, je dirai, non, c'était déjà antérieurement comme ça hein.. des liens.. c'était déjà peu d'existence finalement pour le service social départemental qui n'apparaît nulle part, par exemple quand on regarde les en-têtes au niveau du tribunal, c'est l'ASE qui envoie..

SD : Et ça c'était déjà le cas avant ?

Madame C : Voilà, c'était déjà le cas avant. Voilà, mais ce qui fait que cela se renforce, c'est justement que dans le cadre de la loi, heu.. cet aspect.. heu.. plutôt.. heu.. comment dire.. du retrait du judiciaire.. heu.. et de mise en place de plus en plus administrative.. qui fait que le judiciaire renvoie plus à l'Ase, hein, dans ses pénates un petit peu, ben qu'est-ce que vous faites, heu. Qu'est-ce que vous avez mis en place.. et je pense que du coup, cela fait beaucoup plus émerger, apparaître, des dysfonctionnements qui peut y avoir dans les services, entre les services, je crois que c'est ça. La loi va être plus un révélateur heu. D'un dysfonctionnement qui existait déjà avant mais qui était moins.. prégnant, puisque heu. . finalement, quand on donnait une orientation judiciaire ben parfois, l'ASE, qui effectivement regarde, les professionnels ont raison, un espèce de regard jugeant.. alors, cela peut être pris comme cela.. alors, il peut-être pris aussi – c'est ce qu'on disait tout à l'heure – en fonction des personnes aussi… il peut être pris aussi comme un regard de recul vis-à-vis du terrain.. hein.. moi j'ai un certain regard en tant que responsable vis-à-vis de ce que font les professionnels, à travers leurs écrit, je vois si l'idée qu'elles ont évoquée, les échanges qu'on a pu avoir sur la situation, lors de heu.. de réunions, de temps de travail ou de CLE (Commission Locale d'Evaluation), ça ressurgit, bien comme il le faut, hein, ça c'est mon regard extérieur, effectivement, je ne connais pas la famille, donc, j'ai besoin d'avoir tous les éléments de l'écrit, .. heu.. le regard de l'ASE est un nouveau regard, encore, avec un autre recul, on peut le voir tout à fait comme ça, sauf que heu effectivement parfois, on a sur le terrain, suffisamment d'éléments, c'est pour cela que je dis que c'est prégnant, on voit bien qu'on a suffisamment d'éléments pour que heu.. le judiciaire soit interpellé, pour qu'il y ait quelque chose, un positionnement judiciaire, et maintenant avec la nouvelle loi, le fait est que le judiciaire renvoie beaucoup plus à l'administratif et le renvoie auprès de l'Aide Sociale à l'Enfance, parce que c'est l'intitulé qui est remonté là-haut, hein, le judiciaire parfois ne connaît pas, absolument pas, l'existence des services qui font l'évaluation réellement. Le SSD ils ne savent pas ce que c'est heu.. je me suis retrouvée plusieurs fois à des réunions, avec le Prefet, avec des gens qui ont quand même… comment dire, .. un statut qui devrait heu, on pourrait imaginer qu'ils ont une notion de ce qu'est, de ce que sont les.. les rouages, voire même les.. il y a pas de mal de temps avec un juge pour enfants qui arrivait sur le territoire qu'on a invité, maintenant c'est plus tout à fait le cas, on ne peut plus les inviter comme ça, .. maintenant cela se passe au niveau hiérarchique.. donc, on avait pu inviter le juge et les

© 2014 Tous droits réservés.

échanges ont montré que heu une méconnaissance du système judiciaire, de ce qu'on fait et de qui le fait. Donc, heu, évidemment le judiciaire va renvoyer auprès du service qui heu.. heu.. qui qui se met en avant, hein, qui met son en-tête, hein, l'ASE, et l'ASE ne peut être parfois, que .. est peut-être énervé heu.. heu.. amère, vis-à-vis du terrain, puisqu'elle est l'entre deux, elle, pardon.. elle reçoit les injonctions du judiciaire alors que c'est pas eux qui ont fait l'évaluation, donc le renvoi est d'autant plus violent.. je pense qu'il y a quelque chose comme cela qui se passe.

SD : Quand une évaluation arrive à la cellule, la cellule en fait pose un avis puisque vous disiez tout à l'heure qu'il y avait un écrit qui était fait (*la cellule reçoit l'évaluation faite par les travailleurs sociaux et le transmet au magistrat avec un avis motivé, avis non communiqué au service qui a rendu l'évaluation*). Est-ce que vous pensez qu'elle anticipe la réponse du magistrat ?

Madame C : Oui. Maintenant, maintenant, effectivement oui. Il y a une anticipation, systématique. Systématique, alors, que là, dans le côté complètement fou dans lequel on est, c'est que on pourrait donc se dire qu'on privilégie l'AED (Aide Educative à Domicile).. heu.. or, là, par exemple, sur xxxxxx, j'ai 20 AED en attente, dont certaines qui datent de plus de 1 an. Parce que le manque de moyens sur le terrain de l'Aide Sociale à l'Enfance, en personnel, fait que la cellule a stoppé le territoire, puisque cela passe au territoire, a stoppé la mise en place des AED là.. heu.. Sachant que l'AED, derrière, c'est tout un travail que nous avons fait nous service social départemental et PMI avec la famille pour une adhésion, pour le contrat et que quand.. heu.. bon, quand cela arrive auprès de la famille, elle peut ne plus comprendre du tout le .. le .. les tenants, enfin, on est dans un jargon aussi.. on est dans un système que la famille n'est pas censée connaître complètement heu.. et quand elle a tout à coup une lettre de l'Aide Sociale à l'Enfance 6 mois, 8 mois, un an après disant heu.. bon, vous avez rendez vous pour la mise en place de l'AED, cela interroge. Les familles, si elles ne viennent pas, on peut ne pas comprendre.. et nous on est pas forcément au courant.. de ces attentes là, donc, moi j'ai été mise au courant, parce que je me suis inquiétée sur trois situations, dont une.. où on avait à nouveau des retours qui font que on va peut-être être amenés à faire du judiciaire, mais il va falloir qu'on le prouve là, mais cela ne sera pas du domaine de la famille.. donc, il va falloir qu'on reparte en évaluation, pour retourner voir auprès de la famille si elle est d'accord de faire de l'administratif alors qu'elle a pas eu de retours de l'Aide Sociale à l'Enfance de son contrat administratif qu'elle avait acquis et .. qu'elle était d'accord.. donc, on va devoir.. enfin, je ne sais pas si vous voyez dans quel système de folie on est .. ?

SD : Oui, mais du coup. Une situation de cette nature qui reviendrait, est-ce que vous vous avez l'opportunité de faire remonter que là, ce n'est pas la famille qui a été défaillante, ce sont les services et à partir de là, quelles responsabilités partagées ?

Madame C : Oui, alors, là, c'est le lien qu'on peut avoir, cela dépend des situations. Si on a effectivement des éléments beaucoup trop heu.. tout à coup , qui ont viré à des choses beaucoup trop dangereuses, heu évidemment qu'on est obligés de réagir, de refaire un écrit, de faire monter les éléments qui peuvent ne plus correspondre du tout à une AED, ce qui fait, que effectivement, l'Aide Sociale à l'Enfance, à ce moment là, va nous demander de refaire un point de situation. Un point de situation pardon.. cela équivaut à une évaluation, c'est, je veux dire, c'est pas.. c'est vrai.. que l'ont peut avoir aussi affaire à des personnes qui n'ont jamais vu le terrain donc, heu.. évidemment, elles peuvent ne pas comprendre que c'est à

© 2014 Tous droits réservés.

nouveau un contact avec la famille, à nouveau faire comprendre pourquoi on intervient, à nouveau.. enfin, heu.. c'est heu.. c'est pas un point de situation comme ça, comme on peut le faire de manière administrative, c'est pas vrai.. c'est quand même un contact avec de l'humain, donc heu.. cela demande, cela demande une énergie professionnelle, heu.. intacte, alors, bien sûr, parfois, parfois, je peux relancer et dire : là, c'est urgent, c'est ce qu'on m'a dit de faire, c'est-à-dire que comme j'ai des éléments.. c'est pour cela que donc, en fait, c'est d'être continuellement en veille sur ces situations. Etre continuellement en veille, cela demande aussi, aux professionnels, un contact régulier avec la famille, dont la cohérence de l'institution, c'est de dire : oui, vous avez fait un contrat, cela va arriver, mais là, compte tenu de la situation, heu.. enfin, cela veut dire.. c'est pas facile non plus pour les professionnels d'entretenir cette attente auprès de la famille, tout en étant en veille.

SD : Et alors, est-ce qu'on pourrait parler de pré-AED ?

Madame C : Parfois, cela n'est pas possible, parce que parfois on est heu.. parfois, la famille est tellement .. on est dans une telle incohérence.. que.. la famille.. on est en veille à travers peut-être, la plupart du temps, à travers d'autres partenaires.. à travers l'AS scolaire, à travers le directeur de l'école, donc, effectivement, heu.. moi je peux être amenée pour certaines situations à demander aux travailleurs sociaux en fait un point avec une institution, mais difficile de demander, de.. sauf, sur certaines situations, tout dépend des situations, à faire un point avec la famille.. heu.. la plupart du temps, c'est de biaiser, de passer par d'autres institutions pour prendre la température effectivement de la situation.

SD : Et du coup, est-ce que vous pensez que les travailleurs sociaux sont limités en terme de moyens et que cette régulation en amont ne devrait pas avoir lieu ?

Madame C : Heu.. tout dépend après de l'optique qu'on prend, nous responsable. C'est-à-dire que moi, je n'ai jamais voulu entendre les limites justement à ce niveau là. C'est-à-dire que j'ai toujours été claire avec les services de l'ASE. J'ai toujours dit ok, vous avez vos propres limites, mais moi je dois me positionner par rapport à .. à notre service, aux limites que l'on a aussi. Si j'ai une demande d'AED à faire, je vais continuer à la faire. Je .. j'ai pu entendre par exemple, pour certaines situations de placement, dire heu.. mais, jamais on pourra mettre les fratries ensemble, et puis on a pas ce type .. on a plus de places et.. on a pas ce type de réponse possible.. heu.. moi ma réponse, c'est de dire, moi mon service, et la PMI, on est amenés à dire, y'a un besoin de placement pour telle et telle et telle raisons qui sont fondées et heu.. je veux pas prendre en compte, je ne peux pas prendre en compte.. sinon, tout est biaisé, le système peut être complètement biaisé. Embolisé.

SD : Pour revenir un petit peu à cette question de l'efficacité, comment vous voyez cette efficacité, qui a été affichée, et souhaitée par cette loi ?

Madame C : Ben, la mise en œuvre, de.. ce qu'on a pu mettre nous en place,.. par exemple ici, c'était approximativement déjà.. au niveau du système je parle, hein, en place, c'est-à-dire que si on parle heu.. stricto-sensus de l'EP.. la mise en place d'un partage au moment où on a l'information préoccupante (Espace partagé), de heu.. heu. D'un temps de travail un petit peu entre les services, de concertation avec des limites professionnelles qui sont déjà établies dans le .. cadre de la nouvelle loi, tout cela, on était déjà dans les clous. Heu. La seule chose qui a amélioré, on va dire, qui donne une note d'efficacité, c'est qu'on sait bien que les travailleurs

© 2014 Tous droits réservés.

sociaux ont toujours un peu de mal à passer à l'écrit et que heu.. parfois, ou à terminer une évaluation.. que là, heu.. le temps qui est donné par la loi, les trois mois, même si je laisse une latitude enfin, on n'est pas dans une rigidité comme cela des trois mois, malgré tout, moi, je l'évoque au moment de l'espace partagé. C'est-à-dire que je mets des dates, et que j'y place déjà les écrits et que pour le coup, même si je ne lis pas les écrits, la plupart du temps je les lis au moment de la CLE et si je ne les ai pas, je les ai tout de suite après. Donc, là, en termes d'efficacité professionnelle oui, cela a poussé les services, la PMI et le SSD, les travailleurs sociaux, à être plus rigoureux vis-à-vis justement d'une orientation, d'une analyse donnée, en temps limité, et .. heu.. de de… retransmettre justement de manière écrite heu.. les éléments qu'ils avaient avec l'orientation. Cà les a poussés aussi à avoir leurs propres analyses et pas attendre non plus, uniquement, la concertation de l'époque.. et de venir, avec une certaine idée de l'orientation qu'on donne à sa propre évaluation.. heu.. ce qui est quand même, çà aussi je trouve, un pas important.

SD : Et cela, vous pensez que c'est lié à quoi ce développement d'analyse des situations ?

Madame C : Ben, dans le cadre de la loi, justement, les écrits étant attendus au moment de la CLE, l'orientation, si c'est plutôt du judiciaire, si c'est plutôt étayé sur ce qui va être proposé, puisque là du coup dans les trois mois du coup je laisse une latitude, je me suis placée aussi dans ce cadre là, au niveau départemental où cela a été partagé du coup entre les responsables, hein.. c'est-à-dire au bout des trois mois, on va pas dire tout de suite, c'est de l'AED ou du judiciaire.. cela va être beaucoup plus large.. au bout des trois mois on peut se dire : on se donne le temps de donner de l'aide à la famille, quel type d'aide ? TISF, heu.. heu.. MASP, gestion budgétaire.. et on voit comment cela évolue, c'est une première orientation administrative qui est donnée au bout des trois mois.. et le fait est que du coup les professionnels se placent plus, placent plus leurs propres analyses. Avant elles pouvaient, parce qu'avant il n'y avait pas besoin d'écrits, elles faisaient une concertation et cela ne se soldait pas forcément puisqu'au terme de la concertation, si c'était une TISF et que là il y avait pas forcément d'écrit à ce moment là et bien du coup on perdait aussi .. on perdait pas trop puisqu'on faisait des compte rendu de .. CLE.. mais, on pouvait perdre la notion de .. de.. de l'avant.. enfin, du travail qui avait été opéré auprès de la famille. De l'aide qui avait été amenée, des limites de l'aide ou pas.. cela on pouvait perdre, là, non, on ne perd pas.. on a une trace de la gradation de l'évolution de la situation, ou de .. enfin, de l'évolution positive ou négative.

SD : Sachant que la loi a modifié la définition du danger, puisqu'on est passé de l'enfant en risque ou l'enfant en danger. Est-ce que vous vous avez perçu les différences ? Comment vous faites au quotidien sur ces deux notions ? Et, finalement, est-ce que vous avez des critères, même informels, pour identifier, définir l'un ou l'autre ?

Madame C : C'était déjà le cas avant la loi, le cas de la maltraitance, si elle est prégnante au sein de la famille, est-ce qu'il y a danger, on reste dans le cadre de la loi heu.. enfin, par rapport à ça, heu.. et je .. il y a une sorte de volonté justement là-dessus parfois, on voit des tentatives de.. après, je pense que après c'est des dérives qui peuvent se passer de service en service, de personne à personne, toute la chaîne est imprégnée heu.. que cela soit.. heu.. ben, cela peut être le responsable, ça, cela peut être le professionnel, qui doit transmettre à son responsable, cela peut être après l'Aide Sociale à l'Enfance effectivement, qui ne voit pas.. je ne parle pas forcément du département, je parle d'une manière générale, heu.. le regard, qui

© 2014 Tous droits réservés.

est un regard quand même d'une personne.. enfin, il y a un chef de service.. mais, je veux dire, c'est pareil, l'empreinte du chef de service de la cellule par exemple, est donnée à ses employés. ; Heu. ; si heu.. on on se cale sur une espèce de gradation, vous voyez, de l'urgence, de, du danger. Hein.. et pareil au-dessus, cela dépend quel juge on a affaire. Donc, il y a quand même une latitude en fonction justement de toutes ces barrières-là. Hein ? Et, heu... Moi je pense... Enfin, à ma place, mon métier, c'est d'être bien entre les deux. Je suis vraiment bien entre le... ce qui est vu au niveau vraiment du terrain, de la famille.. et, ce qui est commencé à analyser au-dessus.. heu... moi mon rôle, cela va justement d'être garante de la sécurité générale entre l'enfant, les enfants.. et le travailleur social qui a fait son travail qui évoque certaines orientations heu.. voilà.. d'être le plus.. heu.. dans l'analyse possible.. entre les côtés juridiques, les lois, et ce qui se passe sur le terrain.

SD : Est-ce que du coup, vous vous avez en tête des éléments sur lesquels vous ne passez pas ? Des éléments sur lesquels vous avez besoin d'un regard précis ? Parce que vous dites que cela dépend beaucoup de la personne, de tout cela, mais vous, et pour vos travailleurs sociaux, comment vous faites la différence entre risque de danger et danger ?

Ben, c'est.. quand il y a risque imminent pour l'enfant.. heu… la problématique intra familiale, que ce soit de la maltraitance physique, psychologique très forte, qui heu fait que.. ou de l'abandon, dans le cas de la situation . si ils sont seuls au domicile et que la maman ne va pas bien, pour moi, voilà, ces éléments là font que effectivement pour moi c'est du danger. Je me fais forte de remonter ces éléments là et de dire, voilà, hein..moi là j'ai besoin d'une position effectivement .. en fait après c'est quand même une discussion avec l'ASE, puisque nous notre interlocuteur c'est l'ASE, heu.. il s'agit de convaincre.. et quand même de se donner les moyens hein, heu… de convaincre. Maintenant, je suis désolée.. ;mais je vais devoir vous laisser… parce que je dois gérer… l'IP [information préoccupante]…. Désolée… hein.

SD : Non, non, .. je comprends.. et je vous remercie Madame de votre temps accordé.

© 2014 Tous droits réservés.

ANNEXE 8 : Exemple d'une analyse thématique : question n°14 et réponses des enquêtés

GRILLE THEMATIQUE DES REPONSES - QUESTION OUVERTE - EVOLUTION DE LA RELATION A L'USAGER
REPONSE OUI

I. PAR UNE RELATION A L'USAGER TRANSFORMEE

1 - UNE RELATION DE CONTRÔLE PLUS AFFIRMEE

La procédure et les délais imposés par l'évaluation IP fait que l'on est de plus en plus dans une relation de contrôle de l'usager dans le but de s'assurer que nous avons "tout creusé" dans la situation.
Vigilance accrue à la prise en charge des enfants : notion de contrôle +++ . Peu de temps laissé pour établir une relation de confiance
Nous avons un rôle de contrôle de ++
Plus de contrôle, moins de disponibilité à l'égard de l'usager. Evaluation des situations trop rapides donc superficielles
Notion de contrôle et d'intrusion plus fréquente qu'avant
Ce dispositif a permis de mieux poser le cadre de la loi aux usagers. Ce dispositif a trop tendance à instaurer une relation de contrôle avec les familles au détriment d'une relation de confiance

2 - DES USAGERS MIEUX RESPECTES ET ACTEURS

L'usager demande plus d'explications, semble plus acteur de sa situation
Le temps d'échange avec les familles est plus limité. Plus de respect et prise en compte de l'intimité de la sphère familiale.
Il me semble que la loi de 2007 entraîne nécessairement une modification des pratiques professionnelles au quotidien. La prise en compte de l'usager et des enfants est accentuée
Place de l'usager - parents plus centrale, meilleur respect de leurs droits
Respect des parents dans le sens où ils sont avertis de l'IP, des noms des intervenants, de la recherche de leur adhésion dans le traitement de l'IP et surtout la place de l'enfant
Les droits des usagers sont de mieux en mieux respectés
Plus de visibilité - respect droit des usagers

3 - DES USAGERS MIEUX INFORMES

Etre plus vigilant à informer l'usager du contenu de nos rapports sociaux
Meilleure appréhension, analyse de la situation familiale pour évaluer si prévention ou protection de l'enfance. Diagnostic plus précis aux parents pour décrire le danger et les raisons de telle ou telle conclusion
Ce dispositif a clarifié nos missions. Les familles sont plus au clair avec ce pourquoi on vient les rencontrer
L'usager est maintenant tenu informé des circuits de communication empruntés par le rapport social transmis, de la possibilité qu'il a de consulter cet écrit, de partage des informations entre professionnels
Usager davantage pris en compte. Il est aussi plus réactif - conscient et informé de ses droits
Usager mieux informé - Rappel à la loi en référence - intervention mieux cadrée, dans le cadre de l'évaluation
Clarté des procédures pour l'usager

Thèse de Stéphanie Defaux, Lille 1, 2013

4- UNE RELATION CONDITIONNEE

Le dispositif est plutôt "intrusif et agressif" et conditionne souvent la relation, du moins dans un premier temps.
les usagers sont stigmatisés avec l'IP. J'essaie d'engager d'emblée une relation de confiance avec l'usager pour faciliter l'échange
beaucoup de méfiance de la part des familles
Les familles sont stigmatisées - le traitement doit être fait dans un délai plus ou moins court en fonction des situations

5 - DES USAGERS QUI S'OPPOSENT

De plus en plus les usagers se renseignent, demandent des comptes et parfois s'opposent aux évaluateurs

II. PAR UN CHANGEMENT DE LA PROCEDURE ET DES MODALITES D'EVALUATION

Les évaluations doivent être effectuées selon une procédure bien précise. Auparavant, nous intervenions davantage dans une relation d'aide
avec un accompagnement social plus long
Du fait des délais à respecter et d'une relation d'expertise qui n'était pas la même avant la loi
Du fait de la relation de subsidiarité il faut rechercher plus qu'auparavant l'adhésion des parents

1 - POSITIF

Des évaluations plus fines, plus poussées avec davantage d'échanges avec la hiérarchie
dans le respect des temps d'évaluation = espace partagé, liaisons partenaires, réunions de concertation
Meilleure appréhension, analyse de la situation familiale pour évaluer si prévention ou protection de l'enfance. Diagnostic plus précis aux parents
pour décrire le danger et les raisons de telle ou telle conclusion
Usager mieux informé - Rappel à la loi en référence - intervention mieux cadrée, dans le cadre de l'évaluation

2 - NEGATIF

Le temps d'échange avec les familles est plus limité. Plus de respect et prise en compte de l'intimité de la sphère familiale.
Le temps de l'évaluation très limité, la formalisation des échanges et réflexions avec les partenaires qui nécessitent du temps à contrario et la difficulté
de proposer des aides éducatives adaptées aux situations rajoutent des difficultés à la mise en place d'une relation de confiance avec les familles
Vigilance accrue à la prise en charge des enfants : notion de contrôle +++ . Peu de temps laissé pour établir une relation de confiance
Nous sommes souvent pris par le temps, le temps et les délais imposés pour évaluer les situations
Plus de contrôle, moins de disponibilité à l'égard de l'usager. Evaluation des situations trop rapides donc superficielles
Les dates butoirs pour les réponses d'IP font que l'évaluation reste rapide et ne tiennent pas compte du terrain
Délai d'évaluation parfois trop court qui ne facilite pas une relation de confiance
Pour certaines situations, pour lesquelles les délais sont trop courts
Contrôle demandé par la hiérarchie. Impact des délais n'est pas le temps de l'usager
Fin d'intervention signifiée à l'usager même si mise à disposition

3 - DU NEGATIF POUR DU POSITIF

Dans le sens où davantage tenus par des délais, procédures, moins de souplesse. Mais priorisation du sens du travail social aux délais et procédures

III. PAR UN CHANGEMENT DU CADRE GLOBAL D'INTERVENTION

Thèse de Stéphanie Defaux, Lille 1, 2013

Par le cadre du dispositif
Plus de cadre posé

1- LES ELEMENTS POSITIFS

Le rappel à la loi du 5 mars 2007 dans le cadre des IP renvoie à la notion d'obligation d'évaluation
Ce dispositif a clarifié nos missions. Les familles sont plus au clair avec ce pourquoi on vient les rencontrer
Le cadre de l'intervention est clairement posé, ce qui la rend plus légitime (cadre institutionnel)
Le dispositif apporte un cadre, une certaine rigidité, de faire une certaine rigueur (donc positif) mais solitude dans le traitement de l'IP
- moins d'échanges
La centralisation des infos permet de nous donner une certaine légitimité. Notre intervention est plus claire.
Le mandat d'intervention est plus clair pour nous et plus officiel pour les usagers
Obligation légale d'évaluation de la situation
A l'heure actuelle, nous répondons aux difficulté de familles avec de nouveaux outils, des procédures structurées -
Par contre, en termes de délais, je poursuis mon travail (j'essaie) en fonction de la capacité de familles et des délais imposés

2 - LES ELEMENTS NEGATIFS

Les objectifs fixés par la loi ou par l'institution nous font passer en second plan, les besoin des usagers
Nos espaces institués d'échanges entre professionnels ont été supprimés donc perte de réflexion collective, de regards des collègues : j'ai le sentiment d'être moins impliquée dans la situation
J'ai le sentiment d'avoir moins de moyens pour les aider. La part des écrits est plus importante
(nous ne travaillons plus les rapports mais tentons de faire entrer les familles dans les cases)
Il me semble que la prévention est "laissé pour compte" pour tout ceux qui ne souhaitent pas signer de contrat aide éducative à domicile et dont les enfants ne nécessitent pas une saisine judiciaire. La place de l'action éducative est questionnée au sein de notre département.
La spécialisation de la prévention amène à privilégier les prises en charge de situations à risque plus qu'à prévoir les risques. De fait, tout le travail possible en amont s'est délité.
Depuis la mise en place de ce dispositif, des informations préoccupantes ne sont pas en lien avec nos missions. Ex : JAF - Enquête de gendarmerie -
Nous ne sommes plus dans une relation d'aide mais plutôt de contrôle à vérifier des éléments déjà constatés par d'autres partenaires
Parce que prime la réponse à l'institution et non la relation d'aide
Surcharge de travail donc moins de temps à consacrer à chaque situation

IV. PAR UNE TRANSFORMATION DE LA POSTURE PROFESSIONNELLE

1 - UNE MOBILISATION DIFFERENTE

Nos espaces institués d'échanges entre professionnels ont été supprimés donc perte de réflexion collective, de regards des collègues : j'ai le sentiment d'être moins impliquée dans la situation
Notre mode d'intervention est davantage expliqué aux usagers

Thèse de Stéphanie Defaux, Lille 1, 2013

Le dispositif apporte un cadre, une certaine rigidité, de faire une certaine rigueur (donc positif) mais solitude dans le traitement de l'IP - moins d'échanges
Je donne beaucoup plus d'importance à cette mission avec la volonté que la famille soit entendue dans ses difficultés
Le dispositif nous place dans une situation de contrôleur mais "on résiste" et il est toujours possible de revenir à une relation d'aide
2 - DES SAVOIRS MOBILISES PAR LA SPECIALISATION
La spécialisation apporte un savoir plus approfondi
La spécialisation apporte une expertise et donc une pratique plus "fluide"
Il me semble que la loi de 2007 entraîne nécessairement une modification des pratiques professionnelles au quotidien. La prise en compte de l'usager et des enfants est accentuée

GRILLE THEMATIQUE DES REPONSES - QUESTION OUVERTE - EVOLUTION DE LA RELATION A L'USAGER
REPONSE NON

1 - Une relation qui n'a pas changée … malgré les transformations du contexte
Pas spécialement si ce n'est le cadre plus formel (informations des familles par la cellule de recueil dans IP avant le RDV)
Les missions sont toujours d'être au service des usagers cependant les procédures complexifient la relation d'aide - les dispositifs sont parfois loin de l'interet des usagers
Les contraintes liées aux procédures sont à prendre en compte mais pour moi la déontologie du travail social reste toujours mon socle de référence
Parce que ma préoccupation reste l'autonomie de l'usager
Non pas forcément compte tenu de la multitude des IP reçues et des raisons pour lesquelles elles sont demandées (contexte)
A ce jour je n'observe pas une particulière évolution dans ma relation à l'usager depuis la mise en place de ce dispositif.
Eventuellement une information plus précise de leurs droits dans le cadre de l'évaluation (délai, décision…)
J'ai l'impression d'avoir gardé les mêmes relations
Je mets "entre parenthèses" l'aspect "procédure" pour venir en aide à la famille, éviter la notion de contrôle
Pas le temps d'établir une relation de confiance - Pas de recul - évaluation dans l'urgence
Il s'agit de faire les évaluations avec moins de temps - je trouve cela très dommage
Le délai d'évaluation est une priorité institutionnelle au délai de la relation avec l'usager
Reste toujours dans une démarche d'aide, d'accompagnement
La loi de 2007 et la mise en place des cellules a organisé administrativement le système/
Néanmoins, les pratiques professionnelles restent les mêmes.
Je suis davantage identifiée au niveau de la CRI. La relation à l'usager reste identique : elle est conforme à la loi d'avril 2002 relative à la communications des docs administratifs
La procédure plus rigide n'impacte que sur les délais impartis pour rendre l'écrit d'évaluation, il ne joue pas dans la relation à l'usager, ni dans l'évaluation de la situation et sur la proposition d'aide

Thèse de Stéphanie Defaux, Lille 1, 2013

2 - Une relation transformée... Mais sans rapport avec le dispositif étudié

En travail social, la relation à l'usager évolue constamment et ce, en fonction de divers points, pas seulement en fonction de ce dispositif.
L'organisation en pôle a plus fait évoluer les pratiques que la loi de 2007
Elle a évolué mais non grâce à la mise en place de ce dispositif. Je suis diplômée depuis 2008 et je n'ai connu que celui-là.

3 - Arrivée en poste après la loi sur la réforme de la protection de l'enfance - pas de perception d'évolution

Je n'ai pas connu l'ancien dispositif
Je n'ai pas connu le précédent, si ce n'est en théorie
J'ai été diplomée en 2009, j'ai pas connu les dispositifs antérieurs à 2007

5 - Une protection de l'enfance figée

Il s'agit toujours de poser une analyse, la partager avec la famille pour trouver une ou plusieurs solutions adaptées à la situation
Car le temps de l'évaluation a toujours existé même si la forme a pu être modifiée
Parce que les problématiques rencontrées par les usagers restent les mêmes et que les moyens envisageables n'ont pas évolué
Les familles prennent difficilement la mesure de l'évolution des IP suite à cette loi. Les TS font l'application
sans que cela change réellement les pratiques
La protection de l'enfance reste la protection de l'enfance
Avant la mise en place de la CRIP, l'évaluation des informations préoccupantes était déjà réalisée sous le même principe même
si les périodes d'évaluation n'étaient pas détaillées
Le traitement d'une IP est pour moi le contrôle de ce qui se joue en matière de protection de l'enfance, quelque soit le dispositif et loi en vigueur
La situation d'évaluation pré-existait à la loi de 2007

6 - Une relation à l'usager sans lien avec les dispositifs ou les lois

J'ai toujours un profond respect pour les usagers et ce n'est pas ce dispositif qui m'a rendue plus attentive ou plus respectueuse
La loi n'a rien changé par rapport à la relation à l'usager
Je ne suis toujours pas positionnée dans la relation d'aide
La loi de 2007 a posé un cadre plus précis, cependant, je pense que dans ma pratique les notions d'aide,
de contrôle et surtout de respect et de reconnaissance des limites et des compétences de l'usager et de sa famille étaient présentes
depuis le début de mes interventions
Des IP on en a toujours fait. Le mal être des parents face aux difficultés d'être parent et des enfants existe toujours. Même si on fait de gros
efforts pour expliquer les procédures, ce ne sont pas les préoccupations premières de l'usager.
Même avant la mise en place, j'avais à cœur de faire correctement mon travail et de le faire en m'adaptant à chaque fois à l'usager
Je pense avoir gardé la même déontologie depuis que je suis en poste. Je suis en polyvalence depuis peu, après 10 ans à l'ASE où le dispositif
n'a pas le même impact
Mon évaluation demeure la même avant et après cette loi

Thèse de Stéphanie Defaux, Lille 1, 2013

Parce que l'entretien et la mise en œuvre de la relation d'aide passe par la personnalité du travailleur social, même si un cadre est posé, la manière de l'amener est primordiale dans la relation de confiance à obtenir et le travail qui va suivre

4 - Pas d'amélioration grâce au dispositif donc d'évolution de la relation constatée

Les délais plus courts ne permettent pas un approfondissement des difficultés des familles. Le manque de moyens réduit les actions (en nombre et en diversité) permettant une réponse appropriée aux difficultés et à la résolution des problèmes

Ce dispositif n'a pas la visée d'améliorer la relation à l'usager. Il peut néanmoins y contribuer en développant la compétence, l'expertise des travailleurs sociaux

Thèse de Stéphanie Defaux, Lille 1, 2013

ANNEXE 9 : Présentation du logiciel Hector

Hector est un logiciel d'analyse statistique destiné aux étudiants, praticiens et chercheurs en Sciences Humaines. L'auteur est Alain Dubus, chercheur en méthodologie quantitative et développeur de logiciels pour la recherche, ancien Maître de Conférences en Sciences de l'Education à l'Université de Lille 3, ancien Directeur d'UFR et ancien vice-Président de la 70ème section du CNU, en retraite depuis Septembre 2008.

Hector est le représentant actuel d'une lignée de logiciels statistiques interactifs commencée à la fin des années 70. Parmi les plus récents, Adso2 (Atelier Logiciel des Trois-Monts, 1992), Adso3 (Presses Universitaires du Septentrion, 1998), Nestor (L'Ortho Editions, 2002).

Dans sa version professionnelle et de recherche, Hector comporte de très nombreuses fonctionnalités classiques, comme les différents types d'analyses factorielles et de typologie, ou originales, comme l'analyse des séquences (données longitudinales) et bien d'autres. La version professionnelle et de recherche fait l'objet de conventions de mise à disposition du logiciel et d'assistance méthodologique. Cette version est régulièrement mise à jour et enrichie de fonctionnalités demandées par les chercheurs qui utilisent Hector.

Hector est particulièrement adapté au dépouillement d'enquêtes sociologiques, à l'analyse d'expériences en psychologie, au travaux de docimologie et d'évaluation de grande ampleur, y compris sur de très vastes populations, à la validation et à l'étalonnage des tests. Un très puissant langage de formules permet de recoder et recombiner les variables de toutes les manières possibles.

Une version simplifiée d'Hector est mise gracieusement à la disposition des étudiants et stagiaires qui travaillent avec l'auteur ou ses collègues les plus proches. Cette version est dotées de fonctionnalités qui vont bien au-delà de la première initiation, et couvrent en fait les besoins de calcul statistiques en Sciences Humaines jusqu'à Bac+5. L'auteur n'accorde en aucune façon licence pour toute autre utilisation de cette version que l'apprentissage et la réalisation de travaux universitaires. Tout abus entraînera des poursuites. Numéro de licence et clé d'activation peuvent être obtenues après signature d'une convention
avec l'auteur.

© 2014 Tous droits réservés.

PRÉSENTATION DU MANUEL

Organisation du document

Quelques mots sur Hector

Hector est un logiciel d'analyse de données statistiques orienté vers les besoins des chercheurs, des praticiens et des étudiants en Sciences Humaines, dans une acception étendue : Sociologie, Psychologie, Sciences de l'Education, et les champs professionnels de l'Education, du Travail Social et de l'Orthophonie. Le but recherché est l'autonomie de l'utilisateur dans le traitement de ses propres données. Hector correspond à un empan de connaissances statistiques qui s'étend jusqu'au Doctorat : les cas de chercheurs en Sciences Humaines qui auraient besoin de quelque chose qui n'est pas dans Hector sont rares, et relèvent de situations ou le chercheur développe volontiers lui-même ses outils statistiques. En même temps, grâce à sa simplicité d'emploi, Hector peut aisément être le support d'enseignements de statistique appliquée dès le premier cycle universitaire. Simplement, l'enseignant doit alors veiller à apporter en parallèle les connaissances statistiques nécessaires à l'usage heureux d'Hector, qui n'est pas en soi un didacticiel.

Les deux versions d'Hector

D'un point de vue technique, Hector se compose d'un *noyau* riche et amplement suffisant pour les travaux statistiques en sciences humaines jusqu'aux frontières du doctorat, et *d'extensions* plus sophistiquées, développées selon les besoins et demandes des chercheurs confirmés. L'auteur est un ancien enseignant, toujours chercheur, et, nécessairement aussi un ingénieur logiciel ; mais ce n'est pas un commerçant ni un chef d'entreprise. Aussi Hector fait-il l'objet d'un modèle économique spécifique :

- la version de base d'Hector est gratuite : elle se télécharge à une adresse indiquée dans la rubrique *Mises à jour*, ainsi que sa documentation et des corpus d'exemples. Les étudiants et les professionnels (à des fins d'autoformation) sont invités à visiter régulièrement ce site, car Hector est un logiciel vivant, dont les mises à jour sont fréquentes. L'usage professionnel de cette version gratuite est considéré comme déloyal. De plus, les utilisateurs de cette version ne peuvent prétendre à aucun soutien technique ou méthodologique direct de la part de l'auteur.
- la version professionnelle-recherche n'est pas non plus à vendre, mais elle peut être mise à disposition de laboratoires, d'équipes de recherche, d'UFR ou d'Instituts dans le cadre de conventions d'assistance méthodologique à la recherche ou à la formation. Ces conventions sont assorties d'une rémunération de l'auteur à des niveaux qui paraîtront bien modestes à quiconque a fait l'acquisition d'un des coûteux ensembles d'analyse de données disponibles sur le marché. L'assistance méthodologique s'exerce sous forme d'une *hot-line* en courrier électronique.
- de temps à autre, dans le cadre d'une campagne de recherche importante, ce qu'on appelle « un grand compte », c'est-à-dire un organisme de recherche doté de moyens substantiels, demande et finance un développement spécifique de nouvelles fonctionnalités, qui sont par la suite intégrées à la version professionnelle.

Extrait de Hector Mode d'emploi : manuel principal – Alain Dubus. Pour toute information complémentaire, s'adresser à hector.logiciel@laposte.net.

© 2014 Tous droits réservés.

ANNEXE 10 : Extraction des collections cohérentes – aide à la compréhension des éléments du chapitre 9 de la recherche

1. Comment créer des « collections cohérentes » et des dimensions sous-jacentes ?

Qu'est-ce qu'une collection statistiquement cohérente ? C'est un ensemble de variables qui ont ensemble des relations robustes. L'outil de base est le coefficient de corrélation r de Bravais-Pearson. La corrélation se calcule entre variables numériques et prend ses valeurs entre -1 (contre-identité) et 1 (identité), en passant par 0 (indépendance).

Ci-dessous, un exemple de collection non cohérente, afin de bien cerner le sujet, qui s'appuiera sur la question n°10 du questionnaire :
« Pour vous, l'efficacité en travail social serait synonyme de » :

- ✓ De qualité des actions menées : effqualité
- ✓ D'actions réalisées à moindre coût : effcoût
- ✓ De prise en compte de l'usager : effusagers
- ✓ De bénéfices pour l'institution : effbénéfices
- ✓ De satisfaction des besoins des usagers : effbesoins
- ✓ De respect des procédures fixées : effrespect

Nous obtenons le résultat suivant[46] :

Analyse de la collection numérique ou logique {Efficacité }

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
7,13	1,26	0,223**	*effqualité
2,55	1,84	-0,045	*effcoût
6,85	1,58	0,206*	*effusagers
3,81	2,33	0,190*	*effbénéfices
6,45	1,69	0,306***	*effbesoins
5,83	1,74	0,340***	*effrespect

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : -0,045, 0,203, 0,340
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,401
Alpha comparable pour 10 items = 0,527

Pour chaque variable de la collection, sa moyenne, son écart-type, sa corrélation item-test r(i,T-i) et son intitulé. La corrélation item-test est une mesure de la qualité d'apparentement d'un item à la collection. Elle est calculée comme la corrélation de la variable avec la somme des variables de la collection, elle-même exclue, d'où la notation r(i,T-i) où i désigne l'item lui-même et T la totalité des items. Le nombre d'astérisques dénote le seuil de signification P de la corrélation : aucune pour non-significatif, une pour P<.10, deux pour P<.05, trois pour

[46] Pour information et pour effectuer ce calcul, nous sommes allée sur la TRAITEMENTS, onglet collectif du logiciel Hector et nous avons :

- ✓ Double-cliqué sur la collection à analyser
- ✓ Cliqué sur le bouton [cohérence, fiabilité]

© 2014 Tous droits réservés.

P<.01 et plus fin. Avec un effectif de 175 sujets, il n'y a pas lieu de prendre en considération les corrélations qui n'ont pas un résultat équivalent au seuil de signification P<.01. Ceci rejoint les préoccupations relatives à la taille de l'effet[47]. Une corrélation de .300 correspond à un effet *medium*, une corrélation de .400 à un effet *consistant*, dont il s'agit de s'approcher.

Une explication de ce tableau : la première ligne après le tableau indique les minimum, moyenne et maximum des corrélations item-test. La ligne suivante fournit le coefficient Alpha de Cronbach, qui est un estimateur de la vraisemblance de l'existence d'une *dimension* statistique sous-jacente à la collection. La valeur minimale usuellement requise pour ce coefficient est de .700. Toutefois, cette valeur requise concerne généralement (en analyse des tests) des séries d'une dizaine d'items, mais une formule permet de calculer pour des séries d'un nombre différent d'items, un alpha équivalent pour 10 items, notée : α_{10}.
Dans l'exemple ci-dessus, ni l'alpha brut ni son équivalent n'atteignent ce niveau d'exigence. D'ailleurs, plusieurs items ont un très mauvais r(i,T-i), avec même une corrélation négative. *Pour conclusion, nous rappelons statistiquement que l'alpha brut ou son équivalent mesure la fiabilité globale de la collection, chaque r(i,T-i) la qualité de l'appartenance de l'item au groupe, et la moyenne (mais mieux encore le minimum) de ces corrélations item-test la cohérence globale de la collection.*

2. Extraire automatiquement des collections sur critères de cohérence

Trois méthodes statistiques sont disponibles grâce au logiciel Hector pour la réalisation de ces extractions. Nous nous sommes rendue en page SPECIALITES, onglet connectivité. Nous avons procédé à plusieurs essais avec des paramétrages différents, jusqu'à obtenir un compromis satisfaisant entre le nombre de groupes et la taille des groupes sur les critères concurrents de cohérence et d'interprétabilité. Tous les calculs té réalisée avec une taille minimale de deux items par groupe. Un premier algorithme (celui communément appelé « du chou-fleur » par Alain Dubus) a été tenté. Il utilise un critère très exigeant qui n'admet au sein d'un groupe que des items tels que la corrélation entre deux quelconques d'entre eux soit supérieure à un seuil donné. Cet algorithme fractionne les valuateurs (soit l'ensemble des variables) en 26 groupes et laisse de côté 6 variables non-classées. Un autre algorithme a ensuite été essayé (celui dit de « la méthode de l'oignon »), avec une corrélation item-test minimale de .380, quasi- consistante. Il a l'inconvénient de ne classer que 58 items sur les 85 d'origine, mais propose dix groupes. Cette méthode privilégie la cohérence en termes de minimum de la corrélation item-test, mais cela a bien sûr un effet positif sur la fiabilité mesurée par alpha.

[47] Faire référence à cet égard Hector² manuels traitements addendum 2012

© 2014 Tous droits réservés.

Nous obtenons les résultats suivants :
Algorithme dit : « méthode de l'Oignon » (380) : *Groupes par alpha max et Rmin plancher sur la collection *valuateurs , seuil 0,380 :*

groupe 1, n=2, Rmin=0,887, alpha=0,939
*modmineurs
*modparents
groupe 2, n=15, Rmin=0,385, alpha=0,879
*Loielargie
*Loiarticule
*Loiplusdispo
*Loiplusenfant
*Loirepère
*Loicohérence
*amdispo
*Loidivers
*amqualité
*temps
*amaider
*facilité
*Droitsmin
*Droitsparents
*moyensnombreux
groupe 3, n=8, Rmin=0,411, alpha=0,771
*Enfantsconcernés
*avissollicité
*évaluationokus
*évaluationokts
*tsrespect
*encourageusagers
*communication
*relaide
groupe 4, n=11, Rmin=0,391, alpha=0,828
*modusager
*modpratique
*modcharge
*modécrit
*modmoyens
*modrègles
*tachplus
*contrôle
*modorga
*ResponsabilitéTS
*stigmatise
groupe 5, n=3, Rmin=0,551, alpha=0,743
*effusagers
*effqualité
*effbesoins

© 2014 Tous droits réservés.

groupe 6, n=3, Rmin=0,393, alpha=0,602
*justice
*observatoire
*veille
groupe 7, n=3, Rmin=0,390, alpha=0,600
*arrchoix
*arrenfants
*arrfamilles
groupe 8, n=2, Rmin=0,649, alpha=0,780
*expérience
*compétences
groupe 9, n=2, Rmin=0,409, alpha=0,571
*ormatières
*orvoie
groupe 10, n=2, Rmin=0,833, alpha=0,909
*procédure
*délai

Puis, une troisième technique a été déclinée, celle communément nommée « Boule de Neige » par le concepteur du logiciel, avec un seuil de .700 pour l'α_{10} . Cette méthode privilégie l'alpha des groupes. Elle a le grand avantage de fournir 10 groupes en classant les 85 variables, comme nous le montre les résultats suivants :

Algorithme dit : « Boule de neige » (700) : *Groupes par alpha 10 sur la collection *valuateurs, seuil 0,700*

Groupe 1 , n = 33 , alpha = 0,707
*Loiplusdispo
*Loidivers
*Loiratio
*Loiarticule
*Loirepère
*Loiplusenfant
*Loielargie
*Loicohérence
*Droitsparents
*Droitsmin
*ResponsabilitéINST
*ResponsabilitéTS
*modorga
*modrègles
*modusager
*modmoyens
*modcharge
*modpratique
*modécrit
*modsecret
*modparents
*modmineurs
*amdispo
*amqualité

© 2014 Tous droits réservés.

*amaider
*tachplus
*contrôle
*objectifs
*temps
*facilité
*moyensnombreux
*besoinsusagers
*reconnususagers

Groupe 2 , n = 6 , alpha = 0,740
*stigmatise
*délai
*procédure
*expérience
*compétences
*relcontrôle

Groupe 3 , n = 18 , alpha = 0,703
*oraider
*ormatières
*orvoie
*effqualité
*effusagers
*effbesoins
*Enfantsconcernés
*avissollicité
*communication
*loiconnue
*reprinstitution
*usagerrespect
*tsrespect
*encourageusagers
*évaluationokts
*évaluationokus
*relexpertise
*relaide

Groupe 4 , n = 6 , alpha = 0,708
*orimpasse
*orsaispas
*changer
*évoluer
*autrechamp
*autremétier

© 2014 Tous droits réservés.

Groupe 5 , n = 3 , alpha = 0,792
*arrexpé
*arropportunité
*arrconditionsT

Groupe 6 , n = 6 , alpha = 0,707
*arrchoix
*arrenfants
*arrfamilles
*satisfait
*besoinsts
*personnalité

Groupe 7 , n = 6 , alpha = 0,748
*centralise
*interface
*avis
*veille
*justice
*observatoire

Groupe 8 , n = 3 , alpha = 0,760
*effcoût
*effbénéfices
*effrespect

Groupe 9 , n = 2 , alpha = 0,000
*Loidéjudiciariser
*amrapidité

Groupe 10 , n = 2 , alpha = 0,000
*moinsmoyens
*repusager

© 2014 Tous droits réservés.

3. Arbitrer entre les différents découpages en groupes

A l'issue de ces diverses tentatives de regroupements d'items cohérentes, nous nous sommes employée à croiser les deux systèmes retenus.

		Oig1	Oig2	Oig3	Oig4	Oig5	Oig6	Oig7	Oig8	Oig9	Oig10	Oig aucun
BN1	*modparents	x										
	*modmineurs	x										
	*Loiplusdispo		x									
	*Loidivers		x									
	*Loiarticule		x									
	*Loirepère		x									
	*Loiplusenfant		x									
	*Loielargie		x									
	*Loicohérence		x									
	*amdispo		x									
	*amqualité		x									
	*amaider		x									
	*Droitsparents		x									
	*Droitsmin		x									
	*moyensnombreux		x									
	*temps		x									
	*facilité		x									
	*ResponsabilitéTS		x									
	*modorga											
	*modrègles											
	*modusager											
	*modmoyens											
	*modcharge				x							
	*modpratique				x							
	*modécrit				x							
	*tachplus				x							
	*contrôle				x							
	*objectifs				x							

© 2014 Tous droits réservés.

	*besoinsusagers				x							
	*reconnususagers				x							
	*Loiratio				x							
	*ResponsabilitéINST				x							
	*modsecret											
												x
												x
												x
												x
												x
												x
BN2	*stigmatise				x							
	*délai										x	
	*procédure										x	
	*expérience											
	*compétences								x			
	*relcontrôle								x			
												x
BN3	*Enfantsconcernés			x						x		
	*avissollicité			x						x		
	*tsrespect			x								
	*encourageusagers			x								
	*évaluationokts			x								
	*évaluationokus			x								
	*communication			x								
	*relaide			x								
	*effqualité											
	*effusagers											
	*effbesoins					x						
	*loiconnue					x						

© 2014 Tous droits réservés.

	*reprinstitution					x					
	*usagerrespect										
	*relexpertise										x
	*oraider										x
	*ormatières										x
	*orvoie										x
											x
											x
											x
BN4	*orimpasse										x
	*orsaispas										x
	*changer										x
	*évoluer										x
	*autrechamp										x
	*autremétier										x
BN5	*arrexpé										x
	*arropportunité										x
	*arrconditionsT										x
BN6	*arrchoix							x			
	*arrenfants							x			
	*arrfamilles							x			
	*satisfait										
	*besoinsts										x
	*personnalité										x
											x
BN7	*veille						x				
	*justice						x				
	*observatoire						x				
	*centralise										
	*interface										x

© 2014 Tous droits réservés.

	*avis										x x
BN8	*effcoût *effbénéfices *effrespect										x x x
BN9	*Loidéjudiciariser *amrapidité										x x
BN10	*moinsmoyens *repusager										x x

4. Synthèse des regroupements

L'étude du tableau croisé présenté ci-dessus nous amène aux constats et conclusions suivants :

- BN1 éclate en 4 groupes :
  - Oig1, 2 items
  - Oig2, 15 items
  - Oig4, sauf *stigmatise (BN2), 10 items
  - le reste de BN1, non-classé par Oig, 6 items (si cet élément apparaît ensuite censé d'un point de vue sémantique)

- BN2, dispersé par Oig, est à conserver tel quel, 6 items

- BN3 éclate en 3 groupes
  - Oig3, 8 items
  - Oig5,3 items
  - le reste de BN3, non classé par Oig, 7 items (si cet élément apparait ensuite censé d'un point de vue sémantique)

- BN4, non-classé par Oig, est à conserver tel quel, 6 items

- BN5, 3 items

- BN6, dispersé en Oig7 et non-classé, à conserver tel quel soit 6 items

- BN7, dispersé en Oig6 et non-classé, à conserver tel quel soit 6 items

- BN8, non-classé par Oig, est à conserver tel quel, 3 items

- BN9, non-classé par Oig, est à conserver tel quel, 2 items

© 2014 Tous droits réservés.

- BN10, non-classé par Oig, est à conserver tel quel, 2 items

soit au total 15 groupes, de taille et peut-être d'intérêt assez variés, dont il appartient à présent d'étudier les aspects sémantiques pour allier statistiques robustes et sens du travail de recherche mené. Ce que nous avons réalisé par l'analyse de connectivité, présentée dans un document suivant.

© 2014 Tous droits réservés.

ANNEXE 11 : Analyse de connectivité – aide à la compréhension des éléments du chapitre 9 de la recherche

1. Premier travail sémantique avant examen des collections dites « formelles »

Suite à l'extraction de collections robustes et statistiquement cohérentes réalisée précédemment grâce au logiciel Hector, nous nous sommes employée à donner du sens à ces collections et à écarter éventuellement celles apparaissent peu évidentes en première lecture. Que viennent donc signifier ces collections d'items ?

		Oig1	Oig2	Oig3	Oig4	Oig5	Oig6	Oig7	Oig8	Oig9	Oig10	Oig aucun		**Nom éventuel du groupe**
BN1	*modparents *modmineurs	x x											Groupe 1 Les items sont ceux de la relation aux parents et aux mineurs, soient concrètement ceux de la « famille » (termes plus personnalisés que celui d'« usager »). Nous nous situons dans la dimension symbolique des rapports de travail (dimension apriori). Il s'agit ici du regard des acteurs sur l'impact du nouveau dispositif sur leur(s) relation(s) à ce public. Groupe 1 sémantiquement valide	Nom du groupe 1 **Les travailleurs sociaux soucieux de la famille** **« TS_soucieux »**
	*Loiplusdispo *Loidivers *Loiarticule *Loirepère *Loiplusenfant *Loielargie *Loicohérence *amdispo *amqualité		x x x x x x x x x										Groupe 2 Le groupe 2 traduit la représentation **de l'avancée de la loi et du dispositif dans sa dimension « philosophique ».** Si nous avions scindé cette représentation en différents thèmes, on repère ici que **ce groupe est commun** et que nous sommes	Nom du groupe 2 **Les travailleurs sociaux attentifs aux transformations législatives** **« TS_attentifs »**

© 2014 Tous droits réservés.

	*amaider		x										davantage sur un recoupement d'items **traduisant les avancées globales du dispositif.** Groupe 2 sémantiquement valide	
	*Droitsparents		x											
	*Droitsmin		x											
	*moyensnombreux		x											
	*temps		x											
	*facilité		x											
	*ResponsabilitéTS				x								Groupe 3 Le groupe **3 correspond à une série d'items qui retracent les modifications repérées par le travailleur social de son « environnement » (à la fois sur le contexte et sur les tâches)** Les dimensions apriori fusionnent ici mais viennent bien signifier un ensemble qui est celui de l'environnement global. Groupe 3 sémantiquement valide	Nom du groupe 3 **Les travailleurs sociaux aux prises avec leur environnement direct de travail** **« TS_environnement »**
	*modorga				x									
	*modrègles				x									
	*modusager				x									
	*modmoyens				x									
	*modcharge				x									
	*modpratique				x									
	*modécrit				x									
	*tachplus				x									
	*contrôle				x									
	*objectifs											X	Groupe 4 On observe un regroupement d'items qui parlent de la vision de **l'engagement du travailleur social vis-à-vis des usagers dans ce nouveau système** et ce sous deux angles : . Les travailleurs sociaux qui reconnaissent l'efficacité du	Nom du groupe 4 **Les travailleurs sociaux « engagés » dans le nouveau système : les efficaces ? ou le poids des responsabilités ?** A revoir pour éclaircir si possibilité les deux champs **« TS_engagés »**
	*besoinsusagers											x		
	*reconnususagers											x		
	*Loiratio											x		
	*ResponsabilitéINST											x		
	*modsecret											x		

© 2014 Tous droits réservés.

													système pour chacun . les travailleurs sociaux qui ressentent le poids du changement et des responsabilités inhérentes Groupe 4 A valider selon la suite du travail mené	
BN2	*stigmatise *délai *procédure *expérience *compétences *relcontrôle				x				x x		x x	x	Groupe 5 Ici, nous avons une dimension qui introduirait tout « ce qui prime avant la prise en compte de l'usager ». Les items sont axés selon deux points de vue distincts : . Celui de la procédure . Celui de l'individu travailleur social Groupe 5 A valider selon la suite du travail mené	Nom du groupe 5 **Les travailleurs sociaux et l'ambition de la performance** **« TS_performance »**
BN3	*Enfantsconcernés *avissollicité *tsrespect *encourageusagers *évaluationokts *évaluationokus *communication *relaide			x x x x x x x x						x x			Groupe 6 Nous avons ici une série d'items qui viennent souligner la manière de percevoir et de considérer l'évaluation dans le cadre de l'Information préoccupante. **Ces items traduisent une satisfaction des travailleurs sociaux au sujet des tâches effectuées dans ce cadre et de la relation à l'usager.** On remarque	Nom du groupe 6 **Les travailleurs sociaux et l'ambition participative** (voire démocratique ? c'est un peu fort mais intéressant sur la vision) **« TS_participative »**

© 2014 Tous droits réservés.

													également l'aspect « dynamique » et « participatif » de la série émergente et ainsi le souci de rendre « acteurs » les usagers de la protection de l'enfance. Groupe 6 sémantiquement valide	
	*effqualité *effusagers *effbesoins					x x x							Groupe 7 Nous avons ici 3 items relatifs à la vision de l'efficacité en travail social par les travailleurs sociaux. Ces trois items soulignent la vision « qualitative » du travail mené (qui a trait à la qualité, aux usagers et aux besoins). Groupe 7 sémantiquement valide	Nom du groupe 7 **Les travailleurs sociaux pour une approche « qualité » de l'efficacité** **« TS_pro-qualités »**
	*loiconnue *reprinstitution *usagerrespect *relexpertise *oraider *ormatières *orvoie											x x x x x x x	Groupe 8 Ce groupe apparaît distordu, mais lié puisqu'il recoupe des items qui viennent **signifier l'image du métier à la fois pour les travailleurs sociaux et pour la société.** Il pourrait être scindé en deux à ce titre selon les items dévolus à l'un ou l'autre champ selon les résultats plus fins Groupe 8 sémantiquement valide	Nom du groupe 8 **Les travailleurs sociaux en quête de reconnaissance** **« TS_reconnaissance »**

© 2014 Tous droits réservés.

BN4	*orimpasse *orsaispas *changer *évoluer *autrechamp *autremétier											x x x x x x	Groupe 9 Les items de ce groupe sont ceux des motifs de l'entrée en formation ou encore de la mobilité souhaitée des agents. **Ils peuvent se regrouper sans difficulté autour des « perspectives d'avenir » des travailleurs sociaux** ou être scindés sur l'un ou l'autre pan. Groupe 9 sémantiquement valide	Nom du groupe 9 **Les travailleurs sociaux tournés vers l'avenir** **« TS_avenir »**
BN5	*arrexpé *arropportunité *arrconditionsT											x x x	Groupe 10 Ces items viennent souligner l'arrivée dans le champ de la protection de l'enfance des travailleurs sociaux pour des motifs de confort personnel. Groupe 10 sémantiquement valide	Nom du groupe 10 Les travailleurs sociaux ou la protection de l'enfance : **un choix par convenance** **« TS_confort »**
BN6	*arrchoix *arrenfants *arrfamilles *satisfait *besoinsts *personnalité							x x x				x x x	Groupe 11 Ces items viennent souligner une satisfaction du poste lié au choix du professionnel, une approche spécifique du métier touchant à l'identité du travailleur social ou encore à des dispositions liées à l'activité. Un lien peut être trouvé entre ces items autour de la « Vocation », même si on peut scinder ce groupe en 3 parts où	Nom du groupe 11 Les travailleurs sociaux ou la protection de l'enfance : **une vocation** **« TS_vocation »**

© 2014 Tous droits réservés.

													besoinsts et personnalité seraient deux items à distinguer. Groupe 11 - A valider selon la suite du travail mené	
BN7	*veille *justice *observatoire *centralise *interface *avis						x x x					x x x	Groupe 12 L'ensemble des items sont ceux des objectifs initiaux de la cellule de recueil. Cette mise en œuvre était une obligation pour l'institution. On retrouve ici fusionnées les dimensions institutionnelle et opératoire préétablies par nos soins. Groupe 12 sémantiquement valide	Nom du groupe 12 **Les travailleurs sociaux face aux directives de mise en œuvre du dispositif** **« TS_exécutants »**
BN8	*effcoût *effbénéfices *effrespect											x x x	Groupe 13 Nous avons ici 3 items relatifs à la vision de l'efficacité en travail social des travailleurs sociaux. Ces trois items soulignent la vision « efficiente » du travail mené, tout en mettant en lumière le respect des procédures fixées. Groupe 13 sémantiquement valide	Nom du groupe 13 **Les travailleurs sociaux pour une approche « efficiente » de l'efficacité** **« TS_pro-efficience »**
BN9	*Loidéjudiciariser *amrapidité											x x	Groupe 14 Ces deux items s'articulent puisque de l'un peut dépendre l'autre. En effet, la loi avait l'objectif de	Nom du groupe 14 **Les travailleurs sociaux pour « un désengorgement » du système.**

© 2014 Tous droits réservés.

													déjudiciariser l'action en protection de l'enfance pour « désengorger » les tribunaux. L'objectif second était ainsi de répondre de manière plus rapide aux situations d'enfants en danger ou en risque de danger. Améliorer la rapidité du rendu de l'évaluation était donc un corolaire indispensable à cette déjudiciarisation. On peut parler d'items relatifs au « désengorgement du système ». Groupe 14 - A valider selon la suite du travail mené compte tenu du lien peu évident à constituer.	**« TS_fluidificateurs »**
BN10	*moinsmoyens *repusager											x x	Groupe 15 A travers ces deux items, le groupe 15 vient fixer l'avis des professionnels sur l'articulation entre les moyens consacrés au nouveau dispositif et les réponses apportés aux usagers. C'est leur vision de la logique « rationaliste » du dispositif en termes de réponses apportées au public. Groupe 15 - A valider selon la suite du travail mené compte tenu du lien peu évident à constituer.	Groupe 15 **Les travailleurs sociaux et leur vision de la logique « rationaliste »** **« TS_vision rationnaliste »**

© 2014 Tous droits réservés.

2. Les qualités formelles des collections issues de l'analyse de connectivité

Suite à ce premier travail présenté ci-dessus, nous avons soumis les quinze groupes émergents à l'analyse de connectivité afin de vérifier la robustesse statistique et sémantique de chaque groupe construit de manière formelle. Comme nous l'avons déjà abordé dans une précédente annexe : nous trouvons pour chaque variable de la collection, sa moyenne, son écart-type, sa corrélation item-test r(i,T-i) et son intitulé. La corrélation item-test est une mesure de la qualité d'apparentement de l'item à la collection. Elle est calculée comme la corrélation de la variable avec la somme des variables de la collection, elle-même exclue, d'où la notation r(i,T-i) où i désigne l'item lui-même et T la totalité des items. Le nombre d'astérisques dénote le seuil de signification P de la corrélation : aucune pour non-significatif, une pour P<.10, deux pour P<.05, trois pour P<.01 et plus fin. Une corrélation de .300 correspond à un effet *medium*, une corrélation de .400 à un effet *consistant*, dont il s'agit de s'approcher. Ainsi, quand cette corrélation est élevée, cela signifie que l'item est bien à sa place dans cette épreuve. La dernière ligne présente la statistique alpha de Cronbach, qui est une mesure de fiabilité. Ce n'est pas une corrélation, mais une estimation de la probabilité que les items mesurent la même chose, que les erreurs se compensent pour que la somme délivre la mesure d'une valeur sous- jacente. Un alpha de 0,750 paraît un minimum, et 0,900 est très bon. On peut améliorer la statistique de fiabilité alpha de Cronbach en augmentant le nombre d'items, à condition que ceux-ci soient au moins aussi cohérents que ceux qui existent déjà. La formule suivante. C'est fort de ces principes que nous avons effectué les analyses présentées ci-après.

Collection {S1} soit le groupe 1 : « les travailleurs sociaux et l'évolution du rapport à l'usager »

Analyse de la collection numérique ou logique {S1}

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
3,16	1,89	0,887***	*modmineurs
3,41	2,01	0,887***	*modparents

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : 0,887, 0,887, 0,887
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,939
Alpha comparable pour 10 items = 0,987

La collection est robuste, quoique de petite taille = le groupe 1 est validé. Toutefois, le travail sémantique nous amène à reconsidérer cette collection, en lien avec la collection 3 : ajouter l'item « modusager » à cette collection nous semble renforcer la dimension étudiée de l'évolution du rapport à l'usager. Après étude statistique, nous obtenons une très faible perte de cohérence et un net bénéfice sémantique. Nous faisons donc le choix d'adosser l'item « modusagers » à cette collection. La collection {S1'} sera donc constituée de 3 items : modmineurs, modparents, modusagers.

© 2014 Tous droits réservés.

Collection {S2} soit le groupe 2 : « Les travailleurs sociaux et les représentations des effets de la loi sur le cadre et les valeurs en protection de l'enfance »

Analyse de la collection numérique ou logique {S2}

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
4,61	1,93	0,712***	*Loielargie
4,09	1,77	0,589***	*Loiarticule
4,65	1,68	0,604***	*Loiplusdispo
4,35	1,82	0,640***	*Loiplusenfant
4,75	1,81	0,494***	*Loirepère
4,39	1,82	0,561***	*Loicohérence
5,01	1,67	0,563***	*amdispo
4,18	1,78	0,520***	*Loidivers
4,17	2,07	0,550***	*amqualité
3,05	1,65	0,518***	*temps
4,10	1,88	0,498***	*amaider
3,28	1,64	0,469***	*facilité
4,87	1,49	0,473***	*Droitsmin
4,89	1,62	0,428***	*Droitsparents
2,34	1,34	0,385***	*moyensnombreux

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : 0,385, 0,534, 0,712
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,879
Alpha comparable pour 10 items = 0,830

La collection est très robuste = le groupe 2 est validé

Collection {S3} soit le groupe 3 : « Les travailleurs sociaux aux prises avec leur environnement direct de travail »

Analyse de la collection numérique ou logique {S3}

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
3,90	2,29	0,630***	*modusager
4,73	2,08	0,622***	*modpratique
5,28	2,13	0,616***	*modcharge
4,26	2,28	0,458***	*modécrit
3,70	2,20	0,498***	*modmoyens
5,70	1,82	0,487***	*modrègles
5,96	1,99	0,465***	*tachplus
5,87	1,73	0,458***	*contrôle
6,15	1,82	0,433***	*modorga
5,85	1,74	0,415***	*ResponsabilitéTS

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : 0,415, 0,508, 0,630
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,824
Alpha comparable pour 10 items = 0,824

© 2014 Tous droits réservés.

La collection est très robuste : le groupe 3 est validé, sans l'item « modusagers », que nous adossons à la collection S1, comme annoncé précédemment.

Collection {S4} soit le groupe 4 :

Nous avions envisagé en première analyse de revoir ce groupe compte tenu de sa sémantique. Qu'en disent les résultats approfondis ?

Analyse de la collection numérique ou logique {S4}

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
5,75	1,62	0,205*	*Loiratio
5,81	1,33	0,188*	*reconnususagers
4,95	1,40	0,338***	*besoinsusagers
3,60	2,05	0,193*	*modsecret
5,06	1,63	0,251**	*objectifs
5,90	1,56	0,188*	*ResponsabilitéINST

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : 0,188, 0,227, 0,338
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,451
Alpha comparable pour 10 items = 0,578

La collection est de très mauvaise qualité technique ce qui n'est pas étonnant au regard de sa constitution : il s'agit du reliquat de BN1 non classé par Oig, une sorte de « collection poubelle ». Le groupe 4 en l'état n'est donc pas validé. Une tentative de sauvetage consiste à enlever de manière itérative l'item au plus faible r(i, T-i) mais ceci aboutit à une collection aux qualités médiocres, dont l'intérêt sémantique n'apparaît pas manifeste. Il n'y aura donc pas de groupe S4 pour la suite de la recherche.

Collection {S5} soit le groupe 5 : « Les tâches administratives versus usager »

Analyse de la collection numérique ou logique {S5}

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
3,26	2,06	0,258**	*stigmatise
5,11	2,39	0,576***	*délai
5,05	2,29	0,646***	*procédure
6,41	1,22	0,315***	*expérience
6,71	1,03	0,164	*compétences
3,58	1,82	0,235**	*relcontrôle

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : 0,164, 0,366, 0,646
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,631
Alpha comparable pour 10 items = 0,740

Plusieurs items n'ont qu'un mauvais r(i,T-i). Ce qui veut dire que nous ne validons pas en état le groupe 5. Nous avions perçu au niveau sémantique que cette collection pouvait faire l'objet

© 2014 Tous droits réservés.

de 2 groupes distincts, selon le point de vue des professionnels : celui de la procédure (*stigmatise, *délai,*procédure) et celui de l'individu travailleur social (*expérience, *compétences,*relcontrôle). On tente un nettoyage :

Analyse de la collection numérique ou logique {S5'}

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
3,26	2,06	0,286***	*stigmatise
5,11	2,39	0,690***	*délai
5,05	2,29	0,740***	*procédure

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : 0,286, 0,572, 0,740
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,730
Alpha comparable pour 10 items = 0,900

On aboutit, au prix de l'expulsion de 3 items, à un résultat acceptable et on retrouve ici une des propositions sémantiques effectuée dans la première analyse. Ce résultat confirme dès lors notre première analyse sur le sujet. Nous gardons cette collection S5 sous sa forme S5'.

Collection {S6} soit le groupe 6 : « les travailleurs sociaux et la participation de l'usager à l'évaluation ».

Analyse de la collection numérique ou logique {S6}

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
6,19	2,07	0,512***	*Enfantsconcernés
6,14	1,74	0,542***	*avissollicité
4,41	1,16	0,487***	*évaluationokus
4,55	1,52	0,498***	*évaluationokts
6,27	1,27	0,557***	*tsrespect
6,67	1,10	0,482***	*encourageusagers
5,83	1,93	0,419***	*communication
6,98	1,10	0,411***	*relaide

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : 0,411, 0,488, 0,557
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,771
Alpha comparable pour 10 items = 0,808

La collection est très robuste : le groupe 6 est validé en l'état.

© 2014 Tous droits réservés.

Collection {S7} soit le groupe 7 : « les travailleurs sociaux et l'approche « qualité » de l'efficacité »

Analyse de la collection numérique ou logique {S7}

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
6,85	1,58	0,624***	*effusagers
7,13	1,26	0,560***	*effqualité
6,45	1,69	0,551***	*effbesoins

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : 0,551, 0,578, 0,624
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,743
Alpha comparable pour 10 items = 0,906

La collection est de bonne qualité, même si elle apparaît de petite taille. Nous validons donc le groupe 7 en l'état.

Collection {S8} soit le groupe 8 : « Les travailleurs sociaux et le sentiment d'un choix »

Analyse de la collection numérique ou logique {S8}

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
6,82	1,27	0,352***	*oraider
6,35	1,65	0,413***	*ormatières
6,73	1,33	0,390***	*orvoie
5,28	1,96	0,210*	*loiconnue
5,95	1,79	0,265**	*reprinstitution
5,09	1,52	0,273***	*usagerrespect
6,25	1,42	0,237**	*relexpertise

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : 0,210, 0,306, 0,413
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,576
Alpha comparable pour 10 items = 0,660

L'Alpha est trop faible, les items sont mal intégrés, il y a besoin d'une nouvelle tentative d'associations d'items. Le groupe 8 n'est donc pas validé en l'état. De notre première analyse, il résulte la possibilité de scinder en deux parties ce groupe puisqu'il associe des items correspondant à l'image du métier, à la fois pour les travailleurs sociaux (*orvoie, *oraider, *ormatières) et pour la société (*loiconnue, *reprinstitution, *usagerrespect, *relexpertise).

© 2014 Tous droits réservés.

La nouvelle tentative induit le résultat suivant :

Analyse de la collection numérique ou logique {S8'}

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
6,82	1,27	0,382***	*oraider
6,35	1,65	0,487***	*ormatières
6,73	1,33	0,427***	*orvoie
6,25	1,42	0,312***	*relexpertise

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : 0,312, 0,402, 0,487
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,618
Alpha comparable pour 10 items = 0,802

Nous constatons une très nette amélioration. Comme nous observons la possibilité d'envisager l'expulsion de *relexpertise, le groupe restant étant dès lors davantage amélioré :

Analyse de la collection numérique ou logique {S8"}

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
6,82	1,27	0,375***	*oraider
6,35	1,65	0,459***	*ormatières
6,73	1,33	0,441***	*orvoie

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : 0,375, 0,425, 0,459
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,610
Alpha comparable pour 10 items = 0,839

Nous optons pour cette dernière version S8" au regard de son intérêt sémantique. Nous pouvons désormais l'intituler : les travailleurs sociaux et le sentiment d'un choix.

Collection {S9} soit le groupe 9 : « Les travailleurs sociaux et l'aspiration au changement »

Analyse de la collection numérique ou logique {S9}

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
1,90	1,56	0,181*	*orimpasse
2,02	1,61	0,354***	*orsaispas
3,69	2,38	0,528***	*changer
3,14	2,29	0,161	*évoluer
3,65	2,28	0,377***	*autrechamp
2,61	2,15	0,392***	*autremétier

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : 0,161, 0,332, 0,528
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,592
Alpha comparable pour 10 items = 0,708

Nous constatons que le groupe 9 ne peut être validé en l'état, la collection n'étant pas assez robuste. Dans la première analyse réalisée, nous avions souligné que cette collection

© 2014 Tous droits réservés.

pouvait faire l'objet de deux axes : l'entrée en formation ou encore la mobilité souhaitée. Un nettoyage s'impose ici et nous pourrons identifier si notre première analyse sémantique se répercute dans les données :

Analyse de la collection numérique ou logique {S9'}

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
2,02	1,61	0,258**	*orsaispas
3,69	2,38	0,564***	*changer
3,65	2,28	0,427***	*autrechamp
2,61	2,15	0,457***	*autremétier

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : 0,258, 0,427, 0,564
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,643
Alpha comparable pour 10 items = 0,818

Une autre variante est apparue envisageable :

Analyse de la collection numérique ou logique {S9"}

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
3,69	2,38	0,559***	*changer
3,65	2,28	0,451***	*autrechamp
2,61	2,15	0,438***	*autremétier

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : 0,438, 0,482, 0,559
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,669
Alpha comparable pour 10 items = 0,871

Nous faisons le choix de cette deuxième variante qui correspond davantage au profil des professionnels qui souhaitent « évoluer dans leurs fonctions actuelles ». Cette collection {S9''} peut être intitulée : les travailleurs sociaux et l'aspiration au changement.

Collection {S10} soit le groupe 10 : « La protection de l'enfance : une opportunité ? »

Analyse de la collection numérique ou logique {S10}

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
4,86	2,21	0,253**	*arrexpé
3,05	2,21	0,374***	*arropportunité
2,33	1,71	0,442***	*arrconditionsT

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : 0,253, 0,356, 0,442
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,534
Alpha comparable pour 10 items = 0,792

La collection est acceptable, nous la gardons en l'état. Le groupe 10 est validé.

© 2014 Tous droits réservés.

Collection {S11} soit le groupe 11 : « La protection de l'enfance : une vocation ? »

Analyse de la collection numérique ou logique {S11}

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
4,82	2,27	0,403***	*arrchoix
5,27	1,93	0,477***	*arrenfants
6,75	1,31	0,371***	*arrfamilles
5,46	1,66	0,377***	*satisfait
3,32	1,44	0,182*	*besoinsts
6,14	1,42	0,169	*personnalité

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : 0,169, 0,330, 0,477
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,591
Alpha comparable pour 10 items = 0,707

La collection n'est pas assez robuste et nécessite un « nettoyage ». Elle ne peut être validée en l'état. De notre point de vue et dans le précédent tableau de croisements des variables, nous avions soulevé la possibilité sémantique d'organiser trois sous-groupes à partir de ce groupe. Suite à la nouvelle tentative effectuée, nous obtenons :

Analyse de la collection numérique ou logique {S11'}

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
4,82	2,27	0,419***	*arrchoix
5,27	1,93	0,511***	*arrenfants
6,75	1,31	0,376***	*arrfamilles
5,46	1,66	0,298***	*satisfait

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : 0,298, 0,401, 0,511
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,609
Alpha comparable pour 10 items = 0,796

Le résultat est satisfaisant. Nous pouvons conclure à une modification de la collection envisagée dans un premier temps {S11'} et garder le nom de la collection, soit celui du choix des travailleurs sociaux pour le thème de l'enfance : La protection de l'enfance : une vocation ?

© 2014 Tous droits réservés.

Collection {S12} soit le groupe 12 : « Les travailleurs sociaux et l'efficacité de la cellule »

Le groupe était déjà valide d'un point de vue sémantique. Pour autant, les résultats suivants nous amène à restreindre le choix des items de cette collection :

Analyse de la collection numérique ou logique {S12}

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
7,13	1,27	0,319***	*centralise
5,15	1,97	0,416***	*interface
2,78	1,81	0,251**	*avis
5,95	1,88	0,378***	*veille
4,37	2,12	0,400***	*justice
5,64	1,77	0,481***	*observatoire

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : 0,251, 0,374, 0,481
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,640
Alpha comparable pour 10 items = 0,748

Un léger nettoyage s'impose ici.

Analyse de la collection numérique ou logique {S12'}

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
7,13	1,27	0,383***	*centralise
5,15	1,97	0,314***	*interface
5,95	1,88	0,412***	*veille
4,37	2,12	0,389***	*justice
5,64	1,77	0,515***	*observatoire

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : 0,314, 0,403, 0,515
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,640
Alpha comparable pour 10 items = 0,781

La collection est de bien meilleure qualité, nous garderons donc celle-ci, soit la {S12'} avec le sens initialement donné.

© 2014 Tous droits réservés.

Collection {S13} soit le groupe 13 : « Les travailleurs sociaux et l'approche « efficiente » de l'efficacité »

Analyse de la collection numérique ou logique {S13}

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
2,55	1,84	0,271***	*effcoût
3,81	2,33	0,367***	*effbénéfices
5,83	1,74	0,296***	*effrespect

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : 0,271, 0,311, 0,367
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,487
Alpha comparable pour 10 items = 0,760

La collection est acceptable telle quelle, en tous cas elle n'est pas susceptible d'amélioration. Nous la gardons afin d'avoir le pendant du groupe 7 sur la question de l'efficacité.

Collection {S14} soit le groupe 14

Analyse de la collection numérique ou logique {S14}

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
5,38	2,13	0,154	*Loidéjudiciariser
5,03	2,33	0,154	*amrapidité

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : 0,154, 0,154, 0,154
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,266
Alpha comparable pour 10 items = 0,645

Cette collection ne présente aucun intérêt formel dans la poursuite de l'analyse. Ceci corrobore parfaitement notre première analyse de l'ensemble. Nous ne gardons donc pas ce groupe pour la suite de la recherche.

© 2014 Tous droits réservés.

Collection {S15} soit le groupe 15

Nous avions eu toutes les difficultés à trouver un sens à ces deux items réunis. La poursuite du travail confirme une absence de cohérence entre ces deux items. Nous rejetons donc cette dernière collection et ne gardons pas de groupe 15.

Analyse de la collection numérique ou logique {S15}

moyenne	écart-type	r(i,T-i)	item
5,75	2,34	0,021	*moinsmoyens
4,72	2,01	0,021	*repusager

Corrélations item/test (cohérence) : min, moy, max : 0,021, 0,021, 0,021
Alpha de Cronbach (fiabilité) = 0,040
Alpha comparable pour 10 items = 0,172

3. L'existence de 12 groupes formels sémantiquement et statistiquement valides

Le travail précédent a consisté à rendre compte de la robustesse statistique et sémantique des 15 groupes émergents en première analyse statistique. Le tableau suivant s'attache à rendre compte des résultats issus des premières et secondes analyses détaillées ci-dessus. De nouveaux noms de groupes sont désormais envisagés pour la suite de l'étude.

Première analyse	**Nom éventuel du groupe – première analyse**	**Deuxième analyse Suite à l'examen des collections formelles**	**Nom du groupe validé**
Groupe 1 Les items sont ceux de la relation aux parents et aux mineurs, soient concrètement ceux de la « famille » (termes plus personnalisés que celui d'« usager »). Nous nous situons dans la dimension symbolique des rapports de travail (dimension apriori). Il s'agit ici du regard des acteurs sur l'impact du nouveau dispositif sur leur(s) relation(s) à ce public. Groupe 1 sémantiquement valide	Nom du groupe 1 **Les travailleurs sociaux et l'évolution du rapport à l'usager**	**MODIFIE**	**Nom du groupe 1 {S1}** **Les travailleurs sociaux et l'évolution du rapport à l'usager**
Groupe 2 Le groupe 2 traduit la représentation **de l'avancée de la loi et du dispositif dans sa dimension « philosophique ».** Si nous avions scindé cette représentation en différents thèmes, on repère ici que **ce groupe est commun** et que nous sommes davantage sur un recoupement d'items **traduisant les avancées globales du dispositif.**	Nom du groupe 2 **Les travailleurs sociaux et les représentations des effets de la loi sur le cadre et les valeurs en protection de l'enfance**	**VALIDE**	**Nom du groupe 2 {S2}** **Les travailleurs sociaux et les représentations des effets de la loi sur le cadre et les valeurs en protection de l'enfance**

© 2014 Tous droits réservés.

Groupe 2 sémantiquement valide Groupe 3 Le groupe **3 correspond à une série d'items qui retracent les modifications repérées par le travailleur social de son « environnement » (à la fois sur le contexte et sur les tâches)** Les dimensions apriori fusionnent ici mais viennent bien signifier un ensemble qui est celui de l'environnement global. Groupe 3 sémantiquement valide Groupe 4 On observe un regroupement d'items qui parlent de la vision de **l'engagement du travailleur social vis-à-vis des usagers dans ce nouveau système** et ce sous deux angles : . Les travailleurs sociaux qui reconnaissent l'efficacité du système pour chacun . les travailleurs sociaux qui ressentent le poids du changement et des responsabilités inhérentes Groupe 4 A valider selon la suite du travail mené	Nom du groupe 3 **Les travailleurs sociaux aux prises avec leur environnement direct de travail** Nom du groupe 4 **Les travailleurs sociaux « engagés » dans le nouveau système : les efficaces ? ou le poids des responsabilités ?** A revoir pour éclaircir si possibilité les deux champs	**MODIFIE** **INVALIDE**	**Nom du groupe 3 {S3}** **Les travailleurs sociaux aux prises avec leur environnement direct de travail** **INVALIDE**
Groupe 5 Ici, nous avons une dimension qui introduirait tout « ce qui prime avant la prise en compte de l'usager ». Les items sont axés selon deux points de vue distincts : . Celui de la procédure . Celui de l'individu travailleur social Groupe 5 A valider selon la suite du travail mené	Nom du groupe 5 **Les travailleurs sociaux et l'ambition de la performance**	**MODIFIE**	**Nom du groupe 5 {S5'}** **Les tâches administratives versus usager**
Groupe 6 Nous avons ici une série d'items qui viennent souligner la manière de percevoir et de considérer l'évaluation dans le cadre de l'Information préoccupante. **Ces items traduisent une satisfaction des travailleurs sociaux au sujet des tâches effectuées dans ce cadre et de la relation à l'usager.**	Nom du groupe 6 **Les travailleurs sociaux et l'ambition participative** (voire démocratique ? c'est un peu fort mais intéressant sur la vision)	**VALIDE**	**Nom du groupe 6 {S6}** **Les travailleurs sociaux et la participation de l'usager à l'évaluation**

© 2014 Tous droits réservés.

On remarque également l'aspect « dynamique » et « participatif » de la série émergente et ainsi le souci de rendre « acteurs » les usagers de la protection de l'enfance. Groupe 6 sémantiquement valide Groupe 7 Nous avons ici 3 items relatifs à la vision de l'efficacité en travail social par les travailleurs sociaux. Ces trois items soulignent la vision « qualitative » du travail mené (qui a trait à la qualité, aux usagers et aux besoins). Groupe 7 sémantiquement valide	Nom du groupe 7 **Les travailleurs sociaux pour une approche « qualité » de l'efficacité**	**VALIDE**	**Nom du groupe 7 {S7}** **Les travailleurs sociaux et l'approche « qualité » de l'efficacité**
Groupe 8 Ce groupe apparaît distordu, mais lié puisqu'il recoupe des items qui viennent **signifier l'image du métier à la fois pour les travailleurs sociaux et pour la société.** Il pourrait être scindé en deux à ce titre selon les items dévolus à l'un ou l'autre champ selon les résultats plus fins Groupe 8 sémantiquement valide	Nom du groupe 8 **Les travailleurs sociaux en quête de reconnaissance**	**MODIFIE** Nous optons pour cette dernière version S8'' au regard de son intérêt sémantique. Collection {S8''} soit le groupe 8 peut changer de nom : nous l'avions dénommée : les travailleurs sociaux en quête de reconnaissance : **nous pourrions la renommer : les travailleurs sociaux en recherche d'utilité sociale**	**Nom du groupe 8 {S8''}** **les travailleurs sociaux et le sentiment d'un choix**
Groupe 9 Les items de ce groupe sont ceux des motifs de l'entrée en formation ou encore de la mobilité souhaitée des agents. **Ils peuvent se regrouper sans difficulté autour des « perspectives d'avenir » des travailleurs sociaux** ou être scindés sur l'un ou l'autre pan. Groupe 9 sémantiquement valide	Nom du groupe 9 **Les travailleurs sociaux tournés vers l'avenir**	**MODIFIE** Nous faisons donc le choix de la deuxième variante qui correspond davantage au profil des professionnels qui souhaitent « évoluer dans leurs fonctions actuelles ». Cette collection {S9''} peut être intitulée : les travailleurs sociaux en désir d'évolution professionnelle	**Nom du groupe 9 {S9''}** **Les travailleurs sociaux et l'aspiration au changement**

© 2014 Tous droits réservés.

Groupe 10 Ces items viennent souligner l'arrivée dans le champ de la protection de l'enfance des travailleurs sociaux pour des motifs de confort personnel. Groupe 10 sémantiquement valide	Nom du groupe 10 Les travailleurs sociaux ou la protection de l'enfance : **un choix par convenance**	**VALIDE**	Nom du groupe 10 **La protection de l'enfance : une opportunité ?**
Groupe 11 Ces items viennent souligner une satisfaction du poste lié au choix du professionnel, une approche spécifique du métier touchant à l'identité du travailleur social ou encore à des dispositions liées à l'activité. Un lien peut être trouvé entre ces items autour de la « Vocation », même si on peut scinder ce groupe en 3 parts où besoinsts et personnalité seraient deux items à distinguer. Groupe 11 - A valider selon la suite du travail mené	Nom du groupe 11 Les travailleurs sociaux ou la protection de l'enfance : **une vocation**	**MODIFIE** Nous pouvons conclure à une modification de la collection envisagée dans un premier temps {S11'} et garder le nom de la collection, soit celui du choix des travailleurs sociaux pour le thème de l'enfance : **les travailleurs sociaux ou la protection de l'enfance : une vocation (pas de changement de sens des items liés en affinant les données)**	**Nom du groupe 11 {S11'}** **La protection de l'enfance : une vocation ?**
Groupe 12 L'ensemble des items sont ceux des objectifs initiaux de la cellule de recueil. Cette mise en œuvre était une obligation pour l'institution. On retrouve ici fusionnées les dimensions institutionnelle et opératoire préétablies par nos soins. Groupe 12 sémantiquement valide	Nom du groupe 12 **Les travailleurs sociaux face aux directives de mise en œuvre du dispositif**	**MODIFIE** le groupe était déjà valide d'un point de vue sémantique. Pour autant, les résultats suivants nous amène à restreindre le choix des items de cette collection sans en modifier le sens.	**Nom du groupe 12 {S12'}** **Les travailleurs sociaux et l'efficacité de la cellule**
Groupe 13 Nous avons ici 3 items relatifs à la vision de l'efficacité en travail social des travailleurs sociaux. Ces trois items soulignent la vision « efficiente » du travail mené, tout en mettant en lumière le respect des procédures fixées. Groupe 13 sémantiquement valide	Nom du groupe 13 **Les travailleurs sociaux pour une approche « efficiente » de l'efficacité**	**VALIDE**	Nom du groupe 13 **Les travailleurs sociaux et l'approche « efficiente » de l'efficacité**
Groupe 14	Nom du groupe 14	**INVALIDE**	**INVALIDE**

© 2014 Tous droits réservés.

Ces deux items s'articulent puisque de l'un peut dépendre l'autre. En effet, la loi avait l'objectif de déjudiciariser l'action en protection de l'enfance pour « désengorger » les tribunaux. L'objectif second était ainsi de répondre de manière plus rapide aux situations d'enfants en danger ou en risque de danger. Améliorer la rapidité du rendu de l'évaluation était donc un corolaire indispensable à cette déjudiciarisation. On peut parler d'items relatifs au « désengorgement du système ». Groupe 14 - A valider selon la suite du travail mené compte tenu du lien peu évident à constituer.	**Les travailleurs sociaux pour « un désengorgement » du système.**		
Groupe 15 A travers ces deux items, le groupe 15 vient fixer l'avis des professionnels sur l'articulation entre les moyens consacrés au nouveau dispositif et les réponses apportés aux usagers. C'est leur vision de la logique « rationaliste » du dispositif en termes de réponses apportées au public. Groupe 15 - A valider selon la suite du travail mené compte tenu du lien peu évident à constituer.	Groupe 15 **Les travailleurs sociaux et leur vision de la logique « rationaliste »**	**INVALIDE**	**INVALIDE**

Nous proposons ces groupes selon les appellations suivantes pour la suite de la recherche :

- Groupe S1 « Rapport usagers » : les travailleurs sociaux et l'évolution du rapport à l'usager ;
- Groupe S2 « Cadres valeurs » : les travailleurs sociaux et les représentations des effets de la loi sur le cadre et les valeurs en protection de l'enfance ;
- Groupe S3 « Environnement travail » : les travailleurs sociaux aux prises avec leur environnement direct de travail ;
- Groupe S10 « Opportunité » : la protection de l'enfance : une opportunité ? ;
- Groupe S11 « Vocation » : la protection de l'enfance : une vocation ? ;
- Groupe S9 « Aspiration changement » : les travailleurs sociaux et l'aspiration au changement ;
- Groupe S8 « Sentiment choix » : les travailleurs sociaux et le sentiment d'un choix ;
- Groupe S7« Qualité » : les travailleurs sociaux et l'approche « qualité » de l'efficacité ;
- Groupe S13« Efficience » : les travailleurs sociaux et l'approche « efficiente » de l'efficacité ;
- Groupe S12« Efficacité » : les travailleurs sociaux et l'efficacité de la cellule ;
- Groupe S5 « Administration usagers » : les tâches administratives versus usager ;
- Groupe S6 « Usagers évaluation » : les travailleurs sociaux et la participation de l'usager à l'évaluation.

© 2014 Tous droits réservés.

ANNEXE 12 : Construction de la typologie – l'analyse en composantes principales – aide à la compréhension du chapitre 10

Tout d'abord, rappelons qu'une typologie est une ventilation de sujets (les enquêtés) en classes d'une variable nominale, selon la proximité de leurs profils sur un groupe de variables. Il faut donc déterminer les variables qui doivent participer à l'élaboration d'une typologie. Cela peut ici être toutes les variables de synthèse déterminées, que nous avons présenté précédemment, soit les douze variables de synthèse, ou seulement certaines d'entre elles. Dans notre recherche, nous avons procédé à une Analyse en Composantes Principales afin de déterminer les variables qui participeront à la construction de typologies. Sur la base des 10 moyennes restantes, après avoir écarté « Opportunité » et « Efficience », nous avons procédé à une Analyse Composante Principale, aidée du logiciel Hector.

Le cumul de l'inertie nous a permis de ne conserver que quatre axes, sur lesquels chacune des dix variables a une corrélation d'au moins .400 en valeur absolue. Pour ce faire, nous sommes allée sur la page Factorielles du logiciel, où nous avons réalisé une ACP sur Moyenne groupes' (composantes principales). Nous obtenons le résultat exposé en page suivante et nous constatons après analyse préliminaire que les quatre premiers axes regroupent 65% de l'inertie et que le quatrième axe est le dernier avec un *aléa égal ou supérieur à 1 (autrement dit un taux d'inertie supérieur à la moyenne). Nous demandons quatre axes dans le compteur et nous obtenons le résultat indiqué ici.

© 2014 Tous droits réservés.

Analyse en composantes principales (préliminaire)

175 sujets sont concernés

Taux d'inertie des axes

	propre	cumulé	*alea
1 :	21,68%	21,68%	2,17
2 :	18,28%	39,96%	1,83
3 :	12,79%	52,75%	1,28
4 :	12,49%	65,24%	1,25
5 :	9,14%	74,39%	0,91
6 :	6,91%	81,30%	0,69
7 :	6,09%	87,39%	0,61
8 :	5,32%	92,71%	0,53
9 :	4,15%	96,87%	0,42
10 :	3,13%	100,00%	0,31

Corrélations des variables

axe 1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
-.26	+.82	+.02	+.11	+.01	-.22	+.10	-.12	-.29	+.29	m Rapport usager
+.42	+.64	-.40	+.05	+.18	+.18	-.03	+.02	+.42	+.13	m Cadres valeurs
-.20	+.83	+.30	-.10	+.03	+.02	-.00	+.05	+.00	-.40	m Environnement travail
-.35	+.06	+.74	-.30	-.24	+.24	-.13	+.17	+.17	+.21	m Administration usagers
+.70	+.08	+.19	+.13	+.30	+.03	-.54	+.15	-.21	+.02	m Usagers évaluation
+.53	-.08	+.43	-.31	+.42	+.18	+.30	-.37	-.04	+.02	m Sentiment choix
-.48	-.14	+.13	+.42	+.62	+.05	+.22	+.34	+.02	+.03	m Aspiration changement
+.66	+.08	-.08	-.44	-.14	-.12	+.33	+.46	-.10	+.02	m Vocation
+.36	+.08	+.09	+.66	-.37	+.47	+.20	+.02	-.13	-.02	m Efficacité
+.44	-.05	+.48	+.47	-.12	-.52	+.08	-.04	+.23	-.01	m Qualité

Carré des corrélations des variables (*100)

axe 1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	tous	
7	68	0	1	0	5	1	1	8	9	100	m Rapport usager
17	40	16	0	3	3	0	0	18	2	100	m Cadres valeurs
4	69	9	1	0	0	0	0	0	16	100	m Environnement travail
12	0	55	9	6	6	2	3	3	5	100	m Administration usagers
49	1	4	2	9	0	29	2	5	0	100	m Usagers évaluation
28	1	18	10	18	3	9	14	0	0	100	m Sentiment choix
23	2	2	17	39	0	5	12	0	0	100	m Aspiration changement

© 2014 Tous droits réservés.

```
 Analyse en composantes principales
 Nom générique des variables calculées :
    Acp 11 juil. 13 22:05:53

 4 axes demandés sur 10 axes calculés
 Taux d'inertie des axes
      propre   cumulé
  1 : 21,68%   21,68%
  2 : 18,28%   39,96%
  3 : 12,79%   52,75%
  4 : 12,49%   65,24%

itération 1 maxPhi=0,663 6 rotation(s)

22:09:57

Corrélations variables x axes

  .....  0,856  .....  .....   m Rapport usager

  .....  0,435 -0,709  .....   m Cadres valeurs

  .....  0,892  .....  .....   m Environnement travail

  .....  .....  0,803  .....   m Administration usagers

  0,483  .....  .....  0,506   m Usagers évaluation

  0,695  .....  .....  .....   m Sentiment choix

 -0,559  .....  .....  .....   m Aspiration changement

  0,708  .....  .....  .....   m Vocation

  .....  .....  .....  0,717   m Efficacité

  .....  .....  .....  0,778   m Qualité
```

Nous constatons que toutes les variables sont rattachées à au moins un axe, avec au moins .400 de corrélation. Ce sont ces axes que nous nommons les variables latentes et qu'il s'agit de renommer. Nous générons un modèle dans l'onglet Heuristique du logiciel et nous obtenons le résultat suivant (après avoir généré un modèle HEU). Les axes de l'Analyse en Composantes Principales et les corrélations des 10 variables fournissent les premières estimations des paramètres d'un modèle d'Equations Structurales ou SEM à quatre variables latentes. Un cycle d'amélioration des paramètres jusqu'à l'optimum du critère de vraisemblance produit un modèle SEM par ailleurs très robuste.
Nous pouvons désormais nommer les quatre axes, soient les quatre variables latente émergentes.

- La variable latente 1 mesure le degré d'engagement personnel dans la profession. Nous la consacrons autour du terme « ENGAGEMENT PERSONNEL ».
- La variable latente 2 reprend l'ensemble des dimensions institutionnelle, opératoire et symbolique construites par les professionnels eux-mêmes. Nous nommons cette

© 2014 Tous droits réservés.

variable latente : « EVOLUTION DIMENSIONS » pour signaler l'évolution de l'environnement du professionnel, soit celui de sa relation aux cadres et valeurs ambitionnés, celui de sa relation à son environnement direct de travail et celui de son rapport aux usagers.

- La variable latente 3 correspond au poids de l'administration dans la prise en compte de l'usager, nous la nommons « POIDS ADMINISTRATION »
- La variable latente 4 traduit la mise au centre de tout le dispositif de l'usager et la perception d'une efficacité « qualité » en protection de l'enfance. Pour résumer cet ensemble, nous avons nommé cette variable latente : « EFFICACITE = QUALITE ».

Une fois les variables latentes désignées, nous les avons nommé dans le logiciel et les avons traité sous forme « centrées –réduites ».

Sur la base de ces 4 variables latentes, on construit une typologie en 5 classes, critère de la variation, valeurs centrées réduites. Pour ce faire, nous allons sous l'onglet Factorielles / typologies – 5 classes

Typologie

175 sujets répartis en 175 cas distincts
Les données sont centrées-réduites

Essai avec 5 classes selon le critère de la variation

	cl.1	cl.2	cl.3	cl.4	cl.5
Effectifs	42	49	27	30	27
Variances	1,82	2,52	1,43	3,13	2,32
ZEngagemPersonn	0,79	-0,05	-0,30	-0,98	0,26
ZEfficac=Qualit	0,58	-0,14	0,03	-1,20	0,65
ZEvolutiDimensi	-0,20	0,93	-0,96	-0,19	-0,20
ZPoidsAdministr	-0,60	-0,83	0,77	0,53	1,07

Typologie

175 sujets répartis en 175 cas distincts
Les données sont centrées-réduites

Essai avec 5 classes selon le critère de la variation

	cl.1	cl.2	cl.3	cl.4	cl.5
Effectifs	42	49	27	30	27
Variances	1,82	2,52	1,43	3,13	2,32
ZEngagemPersonn	+			-	
ZEfficac=Qualit	+			--	+
ZEvolutiDimensi		+	-		
ZPoidsAdministr	-	-	+	+	++

© 2014 Tous droits réservés.

Sur le tableau ci-dessus, nous voyons apparaître cinq classes, que nous avons statistiquement déterminées et nous sommes en capacité de nommer ces classes, au regard des variations et signes caractérisant chaque classe. C'est en ce sens que nous avons dénommé les classes de la typologie de l'étude :

- Classe 1 = les « positifs »
- Classe 2 = les « en phase »
- Classe 3 = les « désapprobateurs »
- Classe 4 = « les désabusés
- Classe 5 = « les critiques impliqués »

© 2014 Tous droits réservés.

TABLE DES REPRESENTATIONS GRAPHIQUES ET DES TABLEAUX

REPRESENTATIONS ET REPRESENTATIONS GRAPHIQUES

Représentation 01 : Le modèle de la boîte ouverte selon Roegiers 35
Représentation 02 : Les dimensions des rapports de travail traversées par l'exigence d'efficacité 80
Représentation 03 : La nature des rapports de travail liée à l'exigence d'efficacité 82
Représentation graphique 01 : La répartition de la population enquêtée selon l'ancienneté et selon la satisfaction dans le poste occupé 140
Représentation graphique 02 La satisfaction en poste de la population enquêtée selon la fonction occupée 145
Représentation graphique 03 : La satisfaction des besoins de la population enquêtée selon le département de référence 202
Représentation graphique 04 – Les représentations de la population enquêtée sur le sentiment de déjudiciarisation suite à la loi selon les départements 203
Représentation graphique 05 : Le contrôle vu par la population enquêtée selon son département de rattachement 211
Représentation graphique 06: La perception de la population enquêtée de l'évolution de l'organisation des services selon le sentiment de contrôle permanent de l'activité 212
Représentation graphique 07 : Le sentiment de changement dans les moyens attribués selon le département d'appartenance de la population enquêtée 215
Représentation graphique 08 : La relation de contrôle et la relation d'aide en protection de l'enfance 240
Représentation graphique 09 : La relation d'aide et la relation d'expertise en protection de l'enfance 242
Représentation graphique 10 : La répartition de la population enquêtée selon la posture d'évaluateur déclarée et le département d'appartenance 246
Représentation graphique 11 : Le sentiment du choix en travail social et son impact sur la prise en compte de l'usager 265
Représentation graphique 12 : La protection de l'enfance « par vocation » et son impact sur la prise en compte de l'usager 266
Représentation graphique 13 : L'approche qualité de l'efficacité et son impact sur la prise en considération de l'usager 271
Représentation graphique 14 : Les représentations des effets de la loi et du cadre et leur impact sur le rapport à l'usager 272
Représentation graphique 15 : Les effets du cadre et des valeurs selon le sentiment d'un poids de l'administratif qui entrave la relation à l'usager 273
Représentation graphique 16 : Les effets du cadre et des valeurs selon le sentiment de prise en compte de l'usager lors de l'évaluation de l'Information préoccupante 274
Représentation graphique 17 : Les représentations des effets de « l'environnement travail » sur le rapport à l'usager 276
Représentation graphique 18 : Les effets du dispositif et du cadre sur l'environnement de travail de la population enquêtée 277
Représentation graphique 19: La typologie ou la répartition de la population enquêtée selon son profil 286
Représentation graphique 20 : La représentation de la typologie de la population enquêtée sous forme de plan projeté 288
Représentation graphique 21 : La typologie de l'étude selon l'âge du professionnel enquêté 290

© 2014 Tous droits réservés.

Représentation graphique 22 : La typologie de l'étude selon l'ancienneté en poste du professionnel enquêté 291
Représentation graphique 23 : Le respect des usagers vu par les professionnels selon la typologie de l'étude 296
Représentation graphique 24 : La reconnaissance des usagers vue par les professionnels selon la typologie de l'étude 297
Représentation graphique 25 : « Etre représentant de l'usager vis-à-vis de l'institution » selon la typologie de l'étude 298
Représentation graphique 26 : « Etre représentant de l'institution vis-à-vis de l'usager » selon la typologie de l'étude 299
Représentation graphique 27 : La satisfaction des besoins des professionnels selon la typologie de l'étude 300

TABLEAUX

Tableau 01 : La répartition des travailleurs sociaux enquêtés selon les départements visités . 87
Tableau 02 : Les motifs d'orientation en travail social de la population enquêtée 119
Tableau 03 : Tri à plat – La progression des droits des mineurs et des parents selon la population enquêtée 120
Tableau 04 : La répartition de la population enquêtée selon le genre et selon la fonction exercée 123
Tableau 05 : La répartition de la population enquêtée selon le type de diplôme d'Etat obtenu en travail social 134
Tableau 06 : La répartition de la population enquêtée selon le niveau de diplôme 136
Tableau 07 : Les motifs d'orientation en travail social de la population enquêtée (déjà présenté en partie méthodologique) 137
Tableau 08: Les motifs d'entrée en protection de l'enfance de la population enquêtée 137
Tableau 09 : Les perspectives professionnelles de la population enquêtée 139
Tableau 10 : La perception du dispositif selon la satisfaction en poste de la population enquêtée 143
Tableau 11 : La répartition de la population enquêtée selon le genre et selon la fonction exercée (déjà présenté en partie méthodologique 144
Tableau 12: Tri à plat – La progression des droits des mineurs et des parents selon la population enquêtée (déjà présenté en partie méthodologique) 156
Tableau 13 : Tri à plat - Les effets de la loi sur la dimension opératoire des rapports de travail 172
Tableau 14: Tri à plat - Les effets du dispositif sur la dimension opératoire des rapports de travail 175
Tableau 15 : Tri à plat - Les effets du dispositif sur la dimension opératoire des rapports de travail 179
Tableau 16: Tri à plat - Lors d'une évaluation sociale, l'impact de l'exigence d'efficacité sur la dimension opératoire des rapports de travail 182
Tableau 17 : Tri à plat - Le dispositif à la lumière des évolutions de la dimension opératoire des rapports de travail 189
Tableau 18 : Tri à plat – La perception de la finalité du dispositif selon la dimension opératoire des rapports de travail 192
Tableau 19 : Tri à plat - Les effets de la loi sur la dimension institutionnelle des rapports de travail 196
Tableau 20 : Tri à plat - Les effets du dispositif sur la dimension institutionnelle des rapports de travail 199

© 2014 Tous droits réservés.

Tableau 21 : Tri à plat – « Etre représentant » de l'institution et des usagers en protection de l'enfance, selon la population enquêtée 201
Tableau 22 : Tri à plat – La progression des droits et des responsabilités selon la population enquêtée 205
Tableau 23 : Tri à plat – L'impact de l'exigence d'efficacité sur la dimension institutionnelle des rapports de travail dans le cadre de l'évaluation de l'information préoccupante 210
Tableau 24 : Tri à plat – Les effets du dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes sur la dimension institutionnelle des rapports de travail 214
Tableau 25 : Tri à plat - Les effets du dispositif de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes sur la dimension symbolique des rapports de travail 229
Tableau 26 : Tri à plat – Les évolutions des moyens de travail de la dimension symbolique des rapports de travail 230
Tableau 27 : Tri à plat - Le respect dans la relation professionnel – usager en protection de l'enfance 232
Tableau 28 : La réciprocité de la relation professionnel – usager en protection de l'enfance 233
Tableau 29: Tri à plat - Les besoins des usagers et des travailleurs sociaux en protection de l'enfance et selon la population enquêtée 234
Tableau 30 – Tri à plat - Les outils de l'entrée en relation avec l'usager selon la population enquêtée 235
Tableau 31 : Tri à plat – L'impact de l'exigence d'efficacité sur la relation travailleur social – usager en protection de l'enfance 238
Tableau 32 : La répartition de la population enquêtée selon la posture d'évaluateur déclarée et le sentiment d'une reconnaissance hiérarchique 247
Tableau 33 : La répartition de la population enquêtée selon la posture d'évaluateur déclarée et selon le sentiment d'une reconnaissance des pairs 247
Tableau 34 : La répartition de la population enquêtée selon le sentiment de souffrance et la posture d'évaluateur déclarée 248
Tableau 35 : La répartition de la population enquêtée selon la posture d'évaluateur déclarée et selon la reconnaissance de responsabilités partagées 249
Tableau 36 : Tri à plat - La finalité du dispositif pour l'usager selon la population enquêtée 250
Tableau 37 : Tri à plat – La satisfaction des professionnels et des usagers liés du travail d'évaluation effectué, selon la population enquêtée 251
Tableau 38 : La répartition de la population enquêtée selon la représentation de la question de l'efficacité dans une dimension institutionnelle des rapports de travail 268
Tableau 39 : La répartition de la population enquêtée selon la représentation de la question de l'efficacité dans une dimension opératoire des rapports de travail 269
Tableau 40 : La répartition de la population enquêtée selon la représentation de la question de l'efficacité dans une dimension symbolique des rapports de travail 269
Tableau 41 : La typologie de l'étude selon les trois classes d'âge identifiées de la population enquêtée 290
Tableau 42 : La typologie de l'étude selon le département de référence du travailleur social enquêté 292
Tableau 43 : La typologie de l'étude selon la reconnaissance des supérieurs hiérarchiques vue par le professionnel enquêté 293
Tableau 44 : La typologie de l'étude selon la reconnaissance des pairs vue par le professionnel enquêté 294
Tableau 45 : La typologie de l'étude et le sentiment de solitude en protection de l'enfance. 300

© 2014 Tous droits réservés.