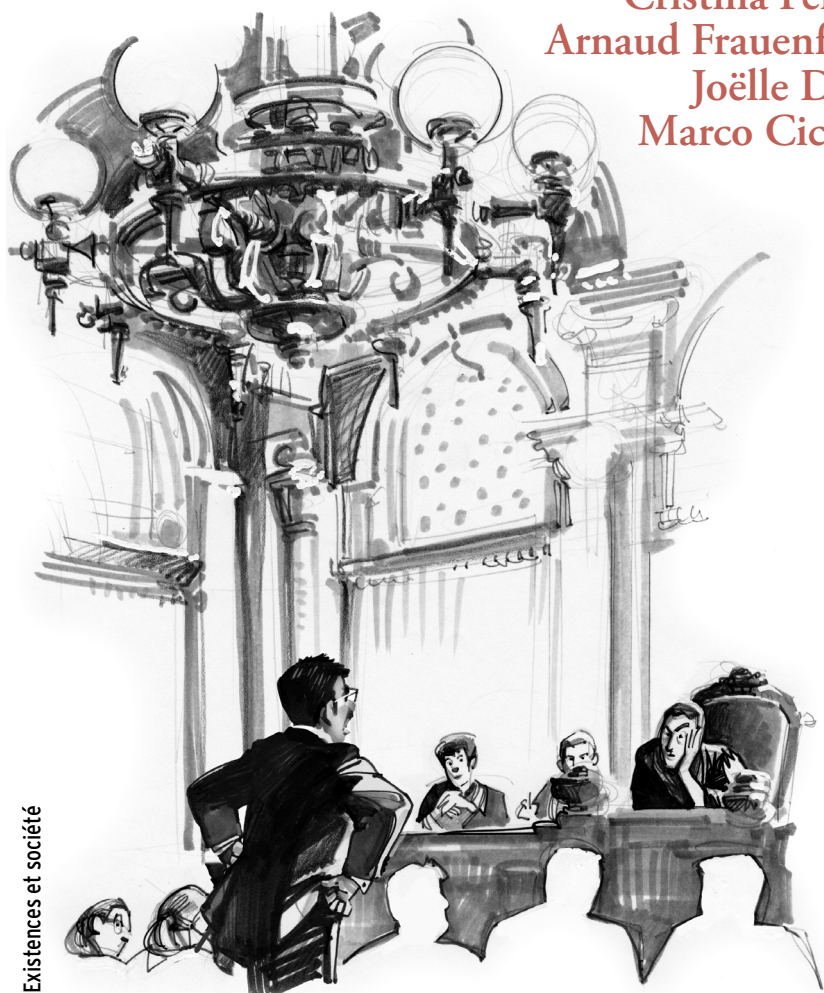


PAROLES, PAROLES

Sous la direction de
Cristina Ferreira
Arnaud Frauenfelder
Joëlle Droux
Marco Cicchini



Existences et société

Antipodes

Remerciements

L'édition de ce livre a reçu le soutien du Comité Ra&D du Domaine Travail social de la HES-SO, du Domaine Santé de la HES-SO et des Archives Institut Jean-Jacques Rousseau.

L'étape de prépresse de cette publication a été soutenue par le Fonds national suisse de la recherche scientifique.



FONDS NATIONAL SUISSE
DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

Les Éditions Antipodes bénéficient d'une prime d'encouragement de l'Office fédéral de la culture pour les années 2021-2024.

Mise en page

Fanny Tinner | chezfanny.ch

Correction

Vanahé Antille

Illustration de couverture

© Cecilia Bozzoli



Ce texte est sous licence Creative Commons: elle vous oblige, si vous utilisez cet écrit, à en citer l'auteur-e, la source et l'éditeur original, sans modification du texte ou de l'extrait et sans utilisation commerciale.

© 2023, Éditions Antipodes
École-de-Commerce 3, 1004 Lausanne, Suisse
www.antipodes.ch – editions@antipodes.ch
DOI: 10.33056/ANTIPODES.112671
Papier, ISBN : 978-2-88901-267-1
PDF, ISBN : 978-2-88901-909-0
EPUB, ISBN : 978-2-88901-908-3

Sous la direction de Cristina Ferreira,
Arnaud Frauenfelder, Joëlle Droux et Marco Cicchini

PAROLES, PAROLES

COMMENT L'ÉTAT ÉCOUTE SES JUSTICIABLES

DE LA VOLONTÉ DE TRAVAILLER AVEC LES FAMILLES: LES AMBIGUÏTÉS DE L'INTERVENTION EN PROTECTION DE L'ENFANCE

ARNAUD FRAUENFELDER

Depuis les trente dernières années, la protection de l'enfance en Suisse romande connaît des transformations discursives et normatives importantes induites notamment par une montée en force des droits de l'enfant, par un nouveau régime de sensibilité publique à la maltraitance infantile¹ et par la promotion de mesures de soutien à la parentalité². Sur le plan institutionnel, ce contexte se traduit par une judiciarisation du champ de la protection de l'enfance depuis les années 2000, c'est-à-dire l'augmentation des suivis sous mandat judiciaire au détriment des suivis « volontaires » ou sans mandat³. Au regard de ces mutations, la question de la « collaboration » des publics à la définition de la mesure qui les concerne se situe au cœur d'une intervention étatique et professionnelle soucieuse de réformer ses pratiques. Héritage de la critique d'une intervention publique envers l'enfance en danger jugée trop verticale et paternaliste (1960-1970)⁴, cette volonté de travailler « avec » les familles reflète aussi une orientation plus inclusive et responsabilisante qui s'inscrit dans le cadre général des transformations de l'État social et des politiques qui en découlent⁵. Fondée sur un dispositif d'enquête pluriméthodologique (analyse documentaire, entretiens avec des intervenant-es en protection de l'enfance [IPE]) mené dans le canton de

1. Schultheis *et al.*, 2007.

2. Fablet, 2008; Odier, 2018.

3. Evaluanda, 2005, p. 40.

4. Serre, 2009; Frauenfelder, 2016; Droux et Praz, 2021, pp. 108-121.

5. Tabin *et al.*, 2010; Fassin *et al.*, 2013.

Genève⁶, cette contribution entend interroger les ambivalences de ce nouvel horizon d'attente tel qu'il se déploie dans l'intervention professionnelle menée au sein du champ de « la protection "volontaire" [...] et "autoritaire" de droit civil »⁷. Premièrement, on s'attachera à rappeler les conditions d'émergence associées à ce référentiel « collaboratif » (réorganisation institutionnelle, dispositif de formation romande et technique d'intervention revisitée) qui entend désormais articuler « aide » et « contrainte » de manière transversale aux sphères administratives et judiciaires d'intervention. Deuxièmement, on documentera les rituels et pratiques que les IPE mobilisent pour l'incarner symboliquement dans la rencontre avec les familles et leur suivi, en questionnant en creux les rapports de pouvoir que cette volonté de travailler « avec » les familles contribue à reconfigurer.

CRÉER UN NOUVEL « ESPRIT » D'INSTITUTION

Parmi les conditions récentes ayant favorisé cette manière transversale de travailler « avec » les publics, avec ou sans mandat judiciaire, on trouve notamment des transformations engagées, depuis les années 2000, à l'échelle de l'organisation des services, de la formation dispensée à l'échelle romande, mais aussi de ses techniques d'intervention.

DES RÉORGANISATIONS INSTITUTIONNELLES SOUTENUES PAR UN NOUVEAU DISPOSITIF DE FORMATION

Alors que certains cantons romands connaissent une « judiciarisation » quasiment totale des services concernés à l'instar du canton du Valais, dans le canton de Genève, c'est une logique hybride qui est mise en place en 2006 à travers la fusion de deux services – le Service de protection de la jeunesse (SPJ) intervenant sans mandat et la section mineurs du Service du tuteur général (STG)

6. Cette contribution s'inscrit dans le cadre du projet « *Contraindre pour protéger? Normes et processus décisionnels de la protection des mineurs à l'ère des droits de l'enfant, années 1960 – années 2010* », dirigé par Arnaud Frauenfelder, Joëlle Droux et Rita Hofstetter avec la coll. de Géraldine Bugnon, Olivia Vernay et Rebecca Crettaz et financé par le PNR 76.

7. COPMA, 2017, pp. 9-10.

intervenant avec mandat du Tribunal tutélaire⁸ – opérée via l’institutionnalisation du Service de protection des mineurs (SPMi). Au niveau régional, ces réformes répondent aussi à un contexte caractérisé par des faits divers très médiatisés de « maltraitance » appelant les institutions de protection de l’enfance à plus de vigilance dans le repérage, le suivi et le traitement des situations d’enfants en danger⁹.

Cette recomposition institutionnelle ne va pas sans modifier le spectre d’intervention des professionnel·les concerné·es tant les assistantes sociales et assistants sociaux (AS) seront enjoint·es à devoir endosser les deux casquettes dans leur travail : intervenir sans *et* avec mandat judiciaire. Cette « continuité » de l’intervention sous une même visée socio-éducative est placée en centre de la légitimation de la fusion institutionnelle opérée, un changement qui entend également rendre plus lisible le suivi du point de vue des familles concernées.

La raison du passage de l’un à l’autre service n’est actuellement pas toujours évidente aux yeux des parents qui devraient en bénéficier [...] De manière plus informelle, la curatelle d’assistance éducative devrait être sollicitée lorsque l’intervention du SPJ a atteint une limite et que l’AS a le sentiment de ne plus pouvoir agir sans ce moyen d’action supplémentaire. Les AS des deux services ne sont toutefois pas tous au clair sur l’usage et l’utilité de ce moyen d’action [...]. [Avec la fusion des deux services], les parents, qui n’ont souvent pas une connaissance bien claire du dispositif cantonal de protection des mineurs, ne se sentiront plus désorientés/perturbés (comme c’est souvent le cas actuellement) par le passage d’un service à l’autre, d’une logique administrative à une autre. Les AS qui devront assumer les mandats n’auront plus le sentiment que leurs collègues qui travaillent sans mandats peuvent se débarrasser des situations difficiles en les faisant transformer en curatelles [...]. Ce nouveau mode de faire présuppose toutefois que les AS du nouveau service, qui assumeront les interventions avec ou sans mandats, soient au clair sur la spécificité

8. Tribunal de protection de l’adulte et de l’enfant depuis 2013.

9. Pour Genève, cf. Stettler, 2001 ; Schultheis *et al.*, 2007.

des mesures judiciaires et soient à même d'utiliser cet instrument dans une continuité d'action en fonction d'un objectif socio-éducatif à atteindre explicitement défini.¹⁰

Ainsi, par-delà les différences des cadres de l'intervention, l'idéal collaboratif se situe au cœur de l'action préconisée auprès des publics voulue plus humaine et moins coercitive. Un état d'esprit que l'on retrouve dans un rapport du STG (section mineurs) à Genève en appui de la fusion opérée en vue de la création du SPMi: le rapport souligne l'importance d'une «collaboration constructive» entre les acteurs et actrices en présence ou encore que la «levée d'une mesure» peut être, par exemple, sollicitée par les parents lorsque les objectifs sont atteints, «et, dans l'idéal, en lien avec le responsable du mandat»¹¹.

Cette dynamique de judiciarisation de la protection de l'enfance s'accompagne du souci des institutions concernées de pouvoir disposer d'un personnel spécialisé formé en la matière. L'«initiative des chefs» de la protection de la jeunesse au niveau romand semble avoir été déterminante à ce niveau dans la création au milieu des années 2000 d'un nouveau diplôme d'intervention en protection de l'enfance (IPE). Comme s'en rappelle monsieur Magnin¹² (OPE, Valais), cette formation n'ira pas sans modifier l'appellation officielle des professionnel·les concerné·es passant d'«AS» à «IPE»:

Au fur et à mesure qu'on a la judiciarisation, ce problème d'être juste l'aidant, mais qui n'est pas assez spécialiste va faire que vous allez avoir à un moment donné des questionnements qui vont remonter jusqu'au chef de service. Ce qui va fonder le fameux diplôme en protection de l'enfance, c'est l'initiative des chefs de la protection de la jeunesse intercantonale latine; Genève, Vaud, Neuchâtel, Fribourg, qui vont dire «mais enfin qu'on forme ces assistants sociaux parce que ça ne va pas, ils n'ont pas une posture qui est suffisamment spécialisée pour répondre aux attentes des autorités [judiciaires]» [...]. Du moment où vous êtes plus en

10. Office de la jeunesse, 2006, pp. 3 et 6.

11. *Ibid.*, p. 7.

12. L'ensemble des noms associés aux verbatims cités demeurent fictifs.

direct avec le mandat d'une autorité qui vous demande effectivement des prestations, vous avez une charge, un stress et une responsabilité qui est plus engagée que ce soit dans les évaluations que vous faites et dans les mesures que vous suivez [...]. Si ce n'est pas assistant social comment pourrait-on l'appeler pour une [personne] [...] qui a une formation de base et qui s'est spécialisée avec un diplôme, comme celui du diplôme en protection de l'enfant. Et finalement, [...] la fonction retenue a été [...] intervenant en protection de l'enfant.

À côté des transformations de l'organisation du service et de la formation dispensée, il ressort que c'est aussi la fonction d'AS qui sera réaménagée.

UNE REDÉFINITION DE LA « FONCTION »

À cet égard, la fonction traditionnelle de l'AS d'« aide et de soutien » des familles, une approche encouragée par la montée en force du courant systémique des années 1970-1980, est adaptée au goût du jour compte tenu des transformations du contexte. Sur le plan de l'éthos de la profession et l'image du service, l'ancien partage entre l'aide et la contrainte est remis en cause, *via* un rapprochement entre l'aide et la contrainte, un rapprochement concomitant à la redéfinition du métier d'AS en IPE. Ainsi, les approches systémiques réactualisées¹³ visent à articuler aide et contrainte en cherchant en quelque sorte à concilier les contraires. À l'échelle du SPMi, ce changement de culture impulsé par la création en 2006 du nouveau service prend du temps. Alors que la volonté de travailler « avec » les publics s'inscrit en continuité de la critique du modèle tutélaire d'intervention publique, l'investissement contemporain d'un travail sous mandat judiciaire avec une visée d'accompagnement des publics vient la reconfigurer¹⁴; la protection de l'enfant menée sous mandat était clairement perçue comme une

13. L'« aide contrainte » est mobilisée dans un large secteur de l'éducation sociale sous contrainte administrative ou judiciaire à la suite des travaux du psychothérapeute et thérapeute systémicien Guy Hardy, référence souvent citée par nos enquêtés, voir Hardy, 2012.

14. Une dynamique que nous avons pu observer dans un centre éducatif fermé de Suisse romande, cf. Frauenfelder *et al.*, 2015.

manifestation « autoritaire » de l'État (une forme de « police des familles »), comme s'en rappelle un ancien directeur du SPJ dans les années 1980 en référence aux années post-1968.

On arrivait après Mai 68 et tout ce qui était mandat, c'était finalement un peu considéré comme un frein à la prise en charge efficace, c'est-à-dire que, pour certains, travailler avec quelqu'un qui est obligé de collaborer [...], c'était très difficile parce qu'on devait pouvoir convaincre les gens de collaborer, mais pas les obliger à collaborer. Voilà. Ils voulaient qu'on le considère comme un service qui accueille les gens qui veulent venir demander de l'aide [...]. Ils avaient peur que le service ait une image interventionniste ou autoritaire en acceptant justement des mandats judiciaires. (Membre direction SPJ/GE, années 1980)

En 1996, ces deux secteurs de la protection de l'enfance sont encore clairement dépeints dans certains mandats d'étude comme étant le théâtre de « logiques socio-éducatives différentes », voire parfois franchement « opposées » : l'« accompagnement social » du SPJ *vs* la « sanction sociale » du STG¹⁵. Or, au milieu des années 2000, réforme oblige, un examen critique s'impose. La division du travail entre les deux secteurs concernés est jugée trop clivante, aussi convient-il désormais de les fédérer : « Car il y a de la contrainte juridique et de l'accompagnement social dans les deux services. La différence fonctionnelle entre le STG et le SPJ repose d'abord sur le fait que les AS conduisent leur action socio-éducative avec ou sans mandat de l'autorité judiciaire. »¹⁶

Le témoignage d'Aline, ayant travaillé au SPJ depuis 2000, puis au SPMi depuis 2006, est révélateur des difficultés éprouvées dans la mise en œuvre de l'esprit de cette réforme au niveau des corps professionnels enjoins de travailler ensemble. Les ajustements progressifs et formes d'acculturation réciproque entre équipes sont soulignés, mais aussi le fait que le changement s'est aussi opéré par un renouvellement du personnel. Autant d'indices révélant combien cette manière d'articuler aide et contrainte judiciaire relève

15. Jouffroy, 1996.

16. Office de la jeunesse, 2006, p. 2.

d'une entreprise de conversion institutionnelle, professionnelle, morale et symbolique qui n'ira guère de soi dans un champ d'intervention où la représentation qu'on se fait de son travail ainsi que de la clientèle (les cas « lourds » vs « légers ») demeure grandement structurée par le cadre – judiciairisé ou non – de l'intervention.

Il y a eu pendant de nombreuses années une difficulté à trouver une philosophie commune, de créer vraiment un esprit d'institution. Il y avait les anciens du tuteur et les anciens de la PDJ avec une vision du travail différente [...]. Ceux qui venaient du tuteur disaient : « Nous, on a des cas beaucoup plus lourds et vous à la PDJ, c'est des cas plus faciles et des gens un peu gentils, qui ont besoin d'un petit coup de main dans la vie. » Et puis, nous à la protection de la jeunesse, on avait tendance à dire : « Non, on a des situations qui sont gravissimes, mais où on sait que le mandat ne va rien apporter de plus » où justement on est d'autant plus dans cette zone grise parce que finalement c'est assez confortable d'aller chez le juge et dire qu'il y a tel et tel problème, « Monsieur, Madame le Juge, décidez et puis après moi j'exécute » [...]. Finalement j'ai l'impression que c'est plus par le fait que les équipes ont beaucoup changé que ça s'est fait, que vraiment par un processus volontaire, dynamique. (Aline IPE, SPMi)

DES PRINCIPES COLLABORATIFS À L'ÉPREUVE DU TRAVAIL « EN ACTES »

Comment s'y prendre pratiquement pour susciter cette collaboration avec les familles ? Au niveau suisse, outre la diffusion de la législation en vigueur, un certain nombre de « guides pratiques » sont élaborés par la Conférence des cantons en matière de protection des mineurs et des adultes (COPMA) depuis les années 2010 pour soutenir l'action des professionnel·les concerné·es. Dans cette traduction pédagogique, des fiches d'informations « en langage simplifié » sont aussi conçues pour aider à bien communiquer auprès des publics encadrés. Ainsi peut-on lire, par exemple, que l'autorité judiciaire « intervient et ordonne une mesure de protection de l'enfant seulement si les parents ne reçoivent pas assez d'aide par les autres services », que cette mesure « n'est pas là pour punir les parents » (« ce

n'est pas important de savoir qui est fautif»), que cette mesure «est là pour accompagner, aider et soutenir les parents»¹⁷. Ainsi, une même volonté d'écoute des publics et de compréhension de leurs difficultés est érigée en modèle transversal pour l'intervention dispensée au sein de la protection de l'enfance. Or comment cette volonté de «faire alliance» avec les publics concernés se donne-t-elle à voir dans l'intervention menée par les IPE?

COMMENT PARER AUX RÉTICENCES ?

QUELQUES RITUELS DE MISE EN CONFIANCE

Pour une grande partie des IPE interviewé-es à propos de l'intervention menée sans mandat judiciaire, comme c'est le cas pour la moitié des interventions menées par le SPMi à Genève depuis une dizaine d'années (alors que l'autre moitié renvoie à des interventions menées sous mandat judiciaire¹⁸), les premiers échanges avec les familles consistent à clarifier la mission «humaniste» du service. Ce travail demeure d'autant plus important lorsque l'institution fait l'objet d'a priori négatifs de la part des familles rencontrées, percevant parfois le SPMi comme un service pouvant (facilement) retirer l'enfant. Bien sûr, ce travail visant à créer «un lien de confiance» prend du temps : il faut pouvoir parer aux réticences en témoignant de la compréhension pour les difficultés rencontrées, en évitant (ouvertement) d'adresser des critiques ou de juger les parents, en soulignant que les réponses seront trouvées ensemble, autant d'attitudes qu'il convient de mettre en œuvre avec soin afin d'infuser par petites touches un climat de collaboration, comme en témoigne Aline en prenant l'exemple d'une famille «signalée» au service par l'école en raison de l'absentéisme scolaire d'un adolescent.

Ce n'est pas une famille qui est venue spontanément au service, mais qui était d'accord de collaborer avec notre service. Donc je l'ai reçue pour un appui éducatif, avec quand même une certaine réticence, donc vraiment j'ai dû aller progressivement, créer un lien

17. COPMA, 2017, p. 444.

18. OCSTAT, 2021 ; cette proportion équivalente (50% vs 50%) du nombre des interventions «sans» et «avec» mandat judiciaire au SPMi a connu une transformation importante à la fin des années 2000. En 2007, la répartition des interventions du service était encore de 70% vs 30% respectivement, cf. Lurin *et al.*, 2008, annexe 7, 1.

de confiance avec cette mère de famille pour que, petit à petit, elle arrive à être plus sincère, plus authentique et puis à livrer ses difficultés et à ce qui se passait dans l'intimité de la famille, parce qu'elle venait avec plein d'a priori sur le SPMi qui allait enlever son fils, donc c'était difficile pour elle d'accepter l'aide du SPMi. Finalement, elle s'est plutôt sentie soutenue parce qu'elle était assez disqualifiée par l'école, ce qui fait que le fait que, moi, je me montre plutôt bienveillante, soutenante, compréhensive, en disant qu'au vu de la situation, je comprenais qu'elle soit en difficulté et plutôt que de critiquer dans le sens négatif, de juger, on allait chercher ensemble des moyens de l'aider dans les difficultés, elle a pu être tranquillisée, on a pu faire tout un travail. (Aline, IPE, SPMi)

De fait, les premières rencontres tissées avec la famille concernée font l'objet d'une attention toute particulière. En contrepoint d'un univers institutionnel très formalisé par ailleurs, une stratégie parfois employée pour briser la glace consiste à « ne pas prendre de notes » afin de diminuer l'expression symbolique des pratiques de surveillance de familles déjà « signalées » au service. De même, lorsque l'attention publique porte sur un membre de la famille – comme dans le cas ci-dessous d'un jeune dont le comportement a été jugé déplacé par des parents d'élèves (situation ayant débouché sur signalement de l'école au SPMi) –, il convient aussi de s'adresser « à toute la famille » dans un premier temps pour éviter une incrimination individuelle supplémentaire et ne pas « bloquer » la situation.

Q: Comment vous vous y prenez pour planter le décor?

Je leur dis que je les reçois parce que le SPMi propose un appui éducatif à vous parents et à vos enfants, donc ça les concerne tous. C'était aussi pour que Farid ne se sente pas coupable. [Même si] malheureusement, je pense que c'est par lui que l'État est sur le dos de la famille [...]. [Après], je leur dis, « vous savez qu'il y a eu ça et ça », puis de voir ce que les gens vont nous raconter. Et puis alors, moi j'essaie de ne pas prendre de notes. Après, quand je connais bien les gens, j'en prends, mais au début j'aime bien que... Parce que les gens qui se sentent accusés, parce qu'ils doivent venir rendre compte et puis on ne sait pas à qui on a affaire, on a des

gens très persécutés, donc moi j'ai pas envie qu'ils soient bloqués sur le fait que je puisse écrire. Alors je sais que c'est un exercice, mais ça marche et puis je leur dis qu'après ici on ouvre des dossiers qu'ils ont le droit de consulter. C'est aussi leur donner leurs droits et leurs devoirs. [...] Alors, je crois que la deuxième fois, j'ai demandé à voir Farid. La première fois c'est souvent assez rapide et c'est pour enlever un peu d'angoisse, d'appréhension, voir qu'on ne va pas les enfermer, qu'ils repartent avec leurs enfants. Et puis le père a accepté, il est revenu avec son fils et j'ai pu voir Farid seul. Après, j'ai proposé de venir au domicile, mais ça dépend de chacun. (Sandrine, IPE, SPMi)

Dans certaines situations, des rencontres au domicile peuvent aussi être proposées pour témoigner de l'adaptation aux contraintes de la vie quotidienne des personnes, les mettre plus « à l'aise », ce qui n'empêche guère les IPE à assumer leur fonction, comme le rappelle Sandrine :

Des fois c'est des parents fatigués de devoir aller à droite, à gauche, de courir, certains c'est vrai. Donc selon où ils habitent, eux ont quatre enfants et je me dis que c'est bien aussi, qu'on peut continuer à discuter et que je peux venir aussi s'ils le veulent, comme ça, on continue la discussion dans leur cadre, des fois ils sont aussi plus à l'aise. Moi je trouve que les parents sont plutôt respectueux et preneurs, malgré tout ce qui peut se dire, ils sont quand même preneurs de l'espace qu'on leur propose, qu'on leur donne. Donc, des fois, les gens aiment bien nous offrir un thé, ça aussi ça fait tomber les... Et on peut se dire les choses, moi j'ai ma fonction, pour autant, je peux boire un thé avec vous, il n'y a pas de... Ça n'enlève rien. J'ai pas peur de ne pas avoir le bureau pour porter ma fonction.

Enfin, ce souci de se rapprocher des familles¹⁹ afin de les rendre coopérantes nécessite parfois de répondre à des demandes matérielles concrètes, ce qui n'est pas sans révéler en creux les conditions

19. Astier, 2007.

d'existence souvent modestes des familles encadrées. Au sujet de la famille de Farid susmentionnée, Sandrine n'hésitera pas, par exemple, dans les premiers mois de suivi, à agir également à ce niveau, tout en veillant finalement à éviter de solliciter un soutien financier à l'Hospice général pour ne pas compromettre – face aux vives craintes exprimées – la demande de permis de séjour de la famille, un épisode ayant permis à l'IPE apparemment d'obtenir sa confiance.

Je pense qu'ils ont eu confiance [aussi] parce qu'on les a aidés à trouver un logement, à avoir un canapé, à meubler un peu. Et puis, quand on est allé à l'Hospice, la mère s'est effondrée en disant qu'elle ne voulait pas, sinon ils n'allaient pas avoir le permis B, elle le voulait et il ne fallait pas qu'on les aide financièrement et j'ai dit d'accord, au moins c'est clair, elle ne veut pas; socialement, mais pas financièrement. Donc elle a confiance, elle sait qu'on ne va pas la trahir.

Derrière ce travail de mise en confiance, la préoccupation des IPE est de rassurer les personnes concernées, de les déculpabiliser. Par des formes de «réhabilitation symbolique»²⁰, il convient de déjouer un premier jeu d'étiquetage institutionnel qui émaille souvent leur arrivée au SPMi. Le but étant aussi d'encourager par cette informalité la famille à parler, condition de base pour pouvoir travailler avec elle. Ce travail de mise à distance des stigmatisations antérieures affectant les publics concernés demeure hautement stratégique. Par un jeu de rôle implicite, en renvoyant ce capital symbolique négatif aux informations relayées par les institutions situées en amont de la chaîne, les IPE peuvent désormais endosser un rôle de réhabilitation face aux familles suivies. Cette externalisation du stigmate représente donc un «levier» pour leur intervention qui leur permet d'être du bon côté, d'endosser le «bon» rôle²¹. Elle permet aussi le renouvellement de leur intervention lorsque celle-ci est au point mort: «C'est vrai que, nous, ça peut nous arriver de demander aux écoles de signaler ou à des partenaires professionnels de signaler, parce que c'est un levier aussi pour pouvoir agir autrement dans la famille.» (Aline, IPE, SPMi)

20. Bodin, 2011, pp. 98-102.

21. Frauenfelder *et al.*, 2015.

Ainsi, le rapport noué par les IPE du SPMi avec les acteurs et actrices extérieur-es demeure ambivalent en raison à la fois de sa continuité et de sa discontinuité. Objectivement, la diffusion des « contrôles latéraux » à l'extérieur du SPMi conduit à « l'essai-mage des mécanismes disciplinaires » établissant ainsi une « continuité des institutions [...] qui renvoient les unes aux autres »²². Phénoménologiquement, la volonté de travailler avec les publics engagés par les IPE s'accompagne d'opérations ritualisées de démarcations cognitives et symboliques avec les autres institutions de la chaîne ayant pu contribuer à véhiculer/diffuser certains stigmates. Répondant à des finalités tactiques, ce souci de faire alliance avec les publics est sans doute d'autant plus recherché qu'il entre aussi en résonance avec certaines « raisons d'être »²³ – idéal moral d'accompagnement – que les IPE confèrent à leur pratique. Or comment se déploient concrètement ces techniques relationnelles collaboratives aux interventions menées sous mandat judiciaire ?

« FAIRE L'INDICATION D'UN MANDAT JUDICIAIRE » : UNE ÉPREUVE CRITIQUE DE LA COLLABORATION

Certain-es IPE relèvent que le virage judiciaire représente un enjeu charnière à l'entretien du travail d'accompagnement mené jusqu'ici, souligne Aline : « Comment on arrive à passer ce virage et à continuer d'être dans l'accompagnement de la famille, malgré le fait qu'on pointe un dysfonctionnement ? » L'accompagnement de ce passage fait suite parfois aux pratiques de signalement d'acteurs et actrices externes. Comme dans la situation évoquée par Aline, soit une école adressant cette fois directement au Tribunal de protection de l'adulte et d'enfant (TPAE) – et cela sans concertation avec l'IPE suivant déjà la situation au sein du service – le cas d'un adolescent en « grand absentéisme scolaire » et dont la mère est perçue comme démissionnaire.

Là c'est l'école qui de façon tout à fait unilatérale a décidé de signaler parce que le jeune avait un très grand absentéisme scolaire et puis voilà, ils avaient l'impression que cette mère ne faisait rien,

22. Foucault, 1975, pp. 213 et 306.

23. Gaspar, 2012.

qu'elle n'était pas sérieuse et voilà. Donc un peu pour lui mettre la pression et/ou un peu pour la stigmatiser, je ne sais pas, ils ont décidé de signaler aux tribunaux [TPAE] et pour se couvrir aussi [...]. Parce qu'il y a beaucoup d'écoles qui pensent qu'au nom de la nouvelle loi sur l'information obligatoire²⁴, dès qu'il y a de l'absentéisme scolaire, il faut signaler à l'autorité de protection.

Déplorant cette façon de procéder un peu cavalière des autorités scolaires (une critique larvée révélant en creux toute l'importance conférée au travail en réseau), l'IPE susmentionnée est alors enjointe de procéder à une «évaluation» sur mandat du TPAE et donc de communiquer son «préavis» à l'autorité judiciaire concernée. Optant pour un *droit de regard et d'information* (DRI) (art. 307 CCS), qu'elle estime être un bon compromis au vu de la situation²⁵ et qu'un accompagnement jugé «plus actif» (de type curatelle) est considéré inadéquat, car il pourrait mettre à mal le projet de formation de Farid connoté positivement (faire une école de foot en Angleterre), il convient alors d'«amener cela devant la famille»: cette mère aura affaire à la présence d'un juge qui aura un œil sur sa situation. S'engage alors un véritable *travail de persuasion* visant à présenter l'entrée en matière du juge et de sa parole comme un «appui» au travail éducatif de la mère concernée (lui conférer un rôle de tiers aidant selon une vulgate psy parfois mobilisée), plutôt que comme une «sanction» d'un parent dépassé face à un fils en «décrochage scolaire total», frôlant «avec la petite délinquance» et dont «on ne sait pas trop avec qui il traîne»:

J'ai dû évaluer sur mandat du TPAE qui m'a demandé mon préavis [...]. À ce moment-là, j'ai demandé un droit de regard et d'information. J'ai expliqué à la mère le motif en lui disant que c'était aussi une manière de pouvoir, elle, la soutenir dans les décisions à

24. Depuis le 1^{er} janvier 2019, les professionnel·les de l'éducation (enseignant·es, éducateur·es et éducatrices, etc.), de la religion et du sport ayant des contacts réguliers avec les enfants dans l'exercice de leur activité professionnelle sont tenu·es «d'aviser l'autorité de protection de l'enfant» lorsque «des indices concrets existent que l'intégrité physique, psychique ou sexuelle de l'enfant est menacée et [que ces personnes] ne peuvent pas remédier à la situation dans le cadre de leur activité» (art. 314d CCS, «Obligation d'aviser»).
25. La COPMA présente aussi cette mesure judiciaire civile de protection de l'enfant comme étant «la plus légère». Voir COPMA, 2017, p. 445.

prendre, comme elle pouvait parfois se montrer tiraillée vis-à-vis de sa propre famille qui lui mettait de la pression, tiraillée dans ses loyautés avec son fils qui parfois lui faisait un peu de chantage affectif. [Une manière] de pouvoir lui dire que «voilà, là il y aura un tiers, un juge et puis vous pourrez aussi vous appuyer sur les décisions et la parole du juge pour vous vous sentir peut-être plus sereine, plus forte dans les décisions qui seront prises et vis-à-vis de votre fils et vis-à-vis de votre famille». Donc c'est comme ça que je lui ai amené le préavis de mandat, ce qui était conforme à ce que moi j'envisageais, il n'y a pas d'autres motifs derrière. Et puis j'avais demandé un DRI parce que, dans les projets du jeune, il y avait éventuellement le fait qu'il parte à l'étranger pour faire une école de foot en Angleterre, donc un mandat de curatelle, [...] où on est censé être plus actif dans l'accompagnement [...], n'avait pas forcément de sens et en même temps je ne voulais pas qu'il n'y ait pas de mandat, donc c'était un peu le compromis entre les deux. (Aline, IPE, SPMi)

Pour rendre acceptable aux yeux des parents le processus de judiciarisation du suivi, certaines expressions langagières sont parfois mobilisées pour présenter l'œil du TPAE comme un regard bienveillant. Ainsi, Sandrine nous apprend qu'elle recourt souvent à l'expression du «besoin du juge d'être rassuré». En faisant porter symboliquement la responsabilité de la judiciarisation surtout sur les épaules du juge, cette formule entend préserver aussi implicitement la relation établie avec la famille concernée et traduit une aspiration à pouvoir continuer ce travail collaboratif dans le cadre judiciaire. À propos du cas d'une famille venant d'Afrique du Nord (trois enfants, père chauffeur de taxi et mère au foyer), signalé par l'hôpital au SPMi en raison d'une dépression post-partum de la mère «complètement angoissée et qui n'arrive pas à prendre le bébé» après un accouchement difficile, Sandrine réalise une évaluation de la situation. Celle-ci constate alors les nombreux efforts entrepris depuis pour tempérer les inquiétudes institutionnelles («il y a la crèche pour les gamines et l'école pour la plus grande depuis cette année», mais aussi «la présence du pédiatre», «c'est hyper rassurant quand il y a un tiers professionnel que les parents

sollicitent d'eux-mêmes», des gens qui n'«ont pas peur du regard de l'autre, ils ont bien compris que l'enfant doit se sociabiliser en dehors d'eux-mêmes») et livre de manière plus générale le portrait d'une famille «méritante» et «respectable» :

[Même si] on n'est pas à Cognac [allusion faite à un quartier chic du territoire genevois], c'est des gens qui sont arrivés à se faire, à se construire ici et vivent dans un appartement très sympa [...], c'est propre, très bien organisé, les chambres des filles très mimi [...], elles ont beaucoup de jouets, une grande terrasse adaptée pour les enfants [...]. Les parents sont bien présents, s'il y a des rendez-vous ils viennent, les enfants sont toujours propres, bien habillés, jouent avec les autres enfants, ils sont en interaction sociale.

Une mesure judiciaire «légère» de DRI sera néanmoins préconisée par Sandrine; une mesure présentée par celle-ci aux parents comme un outil de «consolidation» des choses déjà mises en place et cela afin de «rassurer» le juge.

J'ai [rencontré] les parents et leur ai expliqué pourquoi j'ai demandé ça.

Q: Comment ont-ils réagi?

Très angoissant pour eux. Alors, j'ai beaucoup rassuré en disant qu'on n'était pas inquiet, que les enfants resteraient avec eux, parce que les gens pensent beaucoup qu'on place les enfants, c'est le fantasme [...]. Donc je leur dis «voilà, vous avez le droit de ne pas être toujours au top, vous ne faites pas exprès, maintenant vous faites tout pour et il faut continuer à, et moi je veux juste être sûre de ça, parce que c'est vrai que, pendant plusieurs mois, vous avez quand même assez banalisé, nié ou évincé et les gens, les professionnels ont eu peur de ça, parce que vous savez après on voit des cas où les gamins sont..., donc c'est juste m'assurer que vous êtes d'accord que je puisse appeler la crèche ou le pédiatre dans six mois, juste pour bien rassurer le juge parce que le juge a besoin d'être rassuré.» En fait, je dis souvent ça: «Le juge a besoin d'être rassuré. Comment est-ce qu'on peut le rassurer? Tout ce que vous avez mis en place, c'est très rassurant alors je vais consolider ça».

Q: Vous dites « si vous êtes d'accord » et, en fait, c'est toute l'ambiguïté de la DRI parce que vous pourriez ne pas leur demander leur accord?

Tout à fait, mais moi je leur demande ça quand même.

Q: Je comprends bien, mais vous le faites pour mieux asseoir cette relation de confiance j'imagine?

Oui. (Sandrine, IPE, SPMi)

Or, en formulant un préavis à l'autorité judiciaire (préconisation qui est le plus souvent confirmée) ou en s'appropriant la décision de celle-ci, il est évident que les IPE jouissent d'un réel pouvoir discrétionnaire²⁶. Il se manifeste par un pouvoir d'interprétation double des publics: d'une part, sur ce que leur dit la personne qui est devant eux et elles, d'autre part, sur les indications, les directives et règles qu'ils et elles vont appliquer ou préconiser au regard de la situation. Les aiguillages opérés s'accompagnent parfois de doutes²⁷, comme le laisse entendre Sandrine au sujet de l'émission d'un préavis au TPAE: « J'ai demandé une DRI, j'ai hésité entre rien ou une DRI. » Or c'est aussi grâce à ce pouvoir d'appréciation spécifique que ce groupe professionnel trouve un espace lui permettant de donner corps à des formes de collaboration avec les publics. À cet égard, l'usage particulier que font généralement les IPE du langage juridique dans les interactions nouées face aux familles est révélateur, comme le suggère Aline: « Je ne parle pas simplement en mesure de protection, mais de moyens, d'aides, d'outils mis à disposition pour vous aider. » De manière paradoxale ou pas, « l'informel » semble alors « moins être ce qui échappe au droit que ce qui le permet »²⁸, et le droit est moins « un système d'impératifs sanctionnés, déterminant de l'extérieur les comportements des acteurs sociaux » qu'« un système de potentialité à partir duquel se déploient des activités spécifiques de mobilisation des règles »²⁹.

26. Lipsky, 1980; Dubois (2021).

27. Serre, 2009.

28. Dubois, 2021, p. 337.

29. Lascoumes et Serverin, 1988, pp. 182 et 184.

« S'ILS VOIENT LE JUGE, LÀ, ÇA FORMALISE LES CHOSES, ÇA POSE »

Tout en cherchant à dissiper les craintes associées à l'entrée en scène du ou de la juge dans le suivi de la situation, les IPE cherchent aussi à asseoir leur intervention *sur* l'autorité symbolique de la fonction du magistrat pour faire reconnaître la réalité du problème et la nécessité d'une réponse. L'audition judiciaire est alors investie d'attentes socialisatrices anticipatoires. Frédéric estime, par exemple, que le fait d'être exposé-e à la parole du juge permet aux gens d'accéder à une certaine « représentation de la loi » qui fait souvent défaut. Un rite judiciaire permettant aux justiciables de « mieux entendre » et « ancrer la réalité des choses », un processus pouvant aider l'IPE par la suite à mieux asseoir son intervention.

Quand c'est [...] le même IPE [qui reprend la situation], avec juste un petit mot du juge... autant vous dire que ce n'est pas gagné à la base [pour nous dans le travail qui suit] [...]. Il y a [donc] la différence quand il y a eu une audition et quand il n'y a pas eu d'audition. [...] Quand on reçoit une ordonnance, mais que les gens n'ont pas vu le juge, très rapidement, ils n'ont pas de représentation. En plus, les gens qu'on envoie là-bas, on a besoin que la loi extérieure vienne, la représentation de la loi, ils ne l'ont déjà pas donc de la personne qui incarne la loi, ils l'ont encore moins. Donc il y a eu un mot qui arrive [du juge] en disant qu'il faut faire comme ça. S'ils voient le juge, là ça formalise les choses, ça pose. C'est peut-être symbolique, mais c'est un symbole important et c'est quelque chose qui leur permet de mieux entendre et de mieux ancrer la réalité des choses qui se passent. (Frédéric, IPE, SPMi)

Cette croyance conférée au rituel judiciaire se révèle aussi par la négative. Frédéric, par exemple, sera amené par le TPAE à mettre en place une curatelle d'assistance éducative pour une adolescente de 14 ans « qui en paraît 18 » dont le comportement jugé problématique³⁰ a été signalé au SPMi initialement par sa mère à la suite de « conseils très très forts de l'école ». Or l'IPE ne peut que

30. Selon l'appréciation de l'IPE : « Une fille qui fait à peu près ce qu'elle veut de A à Z » et « sort le soir à onze heures, à demi à poil dans Genève » et qui n'a « aucune conscience du danger ».

regretter que la fille en question qu'il suit (et pour laquelle il a demandé lui-même la curatelle) n'ait pas été auditionnée par le juge (en raison d'une surcharge des tribunaux), alors que la mère « avec qui » il a « essayé de travailler » est décrite comme « extrêmement carencée » bien que « de bonne volonté ».

La gamine elle m'a regardé en me disant : « Oui, j'ai lu le papier et alors ? Mais vous vous rendez compte qu'il y a le juge ? Ouais. » [...]. Parce que le but du jeu, c'était de poser les choses, que la gamine se dise « ok, il y a quelqu'un là-haut, parce que voilà le ou la juge est quand même quelqu'un qui est censé être en dehors de la situation, apporter la loi et la loi extérieure nous touche enfin ». Là, j'ai pas le cadre, j'ai pas la loi, ça va continuer [...]. Là, je vais voir [...]. Si je n'arrive pas à mettre en place le suivi, je redemanderais une audience pour que ça soit le juge qui tape du poing sur la table en disant « maintenant ça suffit jeune fille, après c'est la Clairière [centre éducatif fermé genevois pour adolescent-es de 15 à 18 ans, envoyé-es par des autorités judiciaires pénales ou civiles]. » (Frédéric, IPE, SPMi)

L'exposition au rituel judiciaire répond à une attente double de la part des IPE. Recherchée pour sa fonction symbolique de « rappel de la loi » auprès des publics concernés, cette exposition est vue aussi comme un moyen d'asseoir l'intervention sur la décision émise par l'autorité judiciaire. Cette externalisation de la contrainte au TPAE, soit à l'autorité qui formellement prend « la décision », est une stratégie de persuasion³¹ souvent mobilisée dans l'interaction par les IPE pour convaincre les gens de collaborer, pour planter les bases d'une « nécessaire » collaboration. Cela permet de souligner que l'IPE comme le et la justiciable sont exposé-es à la même situation (« on n'a pas choisi d'être là ») et donc demeurent soumis-es à devoir travailler ensemble ; une manière de présenter les choses qui tend à placer – métaphoriquement parlant – l'IPE et la famille dans un rapport de dépendance mutuelle vis-à-vis de l'autorité judiciaire.

31. Étayée par des savoirs d'expertise, cf. Hardy, 2012.

C'est assez confortable d'entrer dans une situation qui a été évaluée par quelqu'un d'autre où il y a eu une décision judiciaire et puis on est là : « Écoutez : vous et moi, on n'a pas choisi d'être là, mais on est là. » (Aline, IPE SPMi/GE)

Moi je fais partie des gens qui n'hésitent pas trop non plus à solliciter le juge parce que je trouve que dans certains fonctionnements qui sont à la limite avec une loi qui est propre à la famille, c'est bon d'amener un tiers qui amène une loi extérieure [...]. Pour moi, c'est le juge qui est le plus à même pour faire entrer la société dans la loi familiale, voilà. Effectivement, il y a des fois où je demande au juge d'avoir un mandat et de partir sur ce mandat parce que je trouve que c'est plus clair avec les familles. (Frédéric, IPE, SPMi)

LA « MENACE » D'UNE JUDICIARISATION (ACCRUE) DU SUIVI EN RÉPONSE AUX DÉFICITS DE GARANTIES DE « BONNE VOLONTÉ »

Si le virage du mandat judiciaire représente une épreuve critique pour la poursuite du travail collaboratif mené avec la famille, l'évocation de la possibilité d'une demande de mandat est employée aussi par les IPE en guise de « menace » lorsqu'une collaboration est jugée insuffisante³². Or ce n'est pas l'attitude résignée des personnes suivies face à la collaboration attendue (idéalement) qui demeure problématique en soi. On reconnaît souvent sur le mode de l'évidence que la collaboration vécue dans la protection « volontaire » de l'enfance demeure « contrainte » d'une manière ou d'une autre. Les professionnel·les ne peuvent que constater que les parents viennent rarement spontanément au service. Ces derniers prennent souvent contact avec le SPMi à la suite de recommandations d'acteurs et actrices du réseau situé·es en amont, parfois pour éviter d'être signalés. Ainsi, la figure d'une personne demandeuse de conseils³³, qui les anticipe et reconnaît ouvertement ses difficultés, relève plus de l'exception que de la règle.

32. Bodin, 2011, pp. 102 ss.

33. Fassin, 2004.

Quand il y a l'assistante sociale de la guidance infantile qui est derrière en disant il faut aller au SPMi, les gens viennent au SPMi, forcément. Enfin, c'est soit l'école, la guidance, c'est rare que [ils viennent spontanément d'eux-mêmes], enfin ils savent qu'il y a un signalement qui leur pend au nez. Donc voilà et puis après ils arrivent avec soi-disant « l'envie de travailler avec nous pour améliorer la situation ». (Frédéric, IPE, SPMi)

Lorsqu'aucun objectif proposé n'est accepté ni tenu dans les faits, les IPE estiment alors que le cadre non judiciaire d'intervention rencontre ses limites. Face au déficit de croyance minimale exprimée envers l'intervention proposée et à la crainte de voir se détériorer objectivement la situation, le passage au judiciaire apparaît comme une issue qui s'impose. Comme dans le cas d'une situation suivie par Frédéric, soit une famille de trois enfants en bas âge (entre 2 et 5 ans), signalée initialement au SPMi par la guidance infantile à la suite de l'hospitalisation des enfants en raison de « blessures multiples » et dont l'IPE concerné – sur la base des conclusions de l'assistance éducative en milieu ouvert (AEMO) mise en place³⁴ – estimera qu'une demande de curatelle se justifie, car :

Avec madame, on a réussi effectivement à travailler sur l'envie de travailler avec nous, mais monsieur c'était impossible.

Q: Comment est-ce que vous évaluez cette capacité à travailler avec vous ?

C'est très con, mais quand on parle de mettre certaines règles en place, que madame essaie et que monsieur dit « non ça, ça ne sert à rien et puis cela ne sert à rien et puis ça ne sert à rien »³⁵, c'est assez démonstratif. Et puis en plus c'est juste plus possible, parce que [l'objectif fixé] n'est pas tenu, n'est pas tenu! (Frédéric, IPE, SPMi)

34. Mise en place depuis 2009 à Genève, cette forme d'accompagnement des familles à domicile est une prestation non judiciarisée mandatée par le SPMi sur l'extérieur. Voir [<https://apemo.ch/fr/a-propos/la-structure-apemo-ch/13-membre/presentation/39-aemo-geneve.html>].

35. Frédéric souligne: « Le père n'est pas violent avec les enfants, mais vraiment pas, il est même sans cadre avec les enfants, mais pour lui il était dans l'éducation libre et il pensait qu'il était interdit d'interdire en gros. Donc un enfant de 3 ans saute sur le canapé devant une table avec des bouts en fer et carrés ça ne lui posait pas de souci si l'enfant voulait s'amuser. »

Dans les conditions sociales pouvant favoriser la bifurcation de la carrière institutionnelle vers le judiciaire, l'attitude (passée et actuelle) du public face à l'intervention demeure déterminante et est jugée de près par les IPE. Ainsi, les tactiques d'évitement des parents, de même que la manifestation d'une collaboration factice³⁶, sont les indices d'une impossibilité de pouvoir travailler avec eux. Les parents ayant recours à ce type de tactiques, notamment pour éviter la judiciarisation du suivi, sont rappelés à l'ordre. En guise d'exemple, citons le cas d'une famille recomposée suivie par Laurent (de deux filles de 10 et 14 ans et dont les deux parents originaires du sud de l'Europe travaillent tous les deux) – signalée par une infirmière scolaire au SPMi en raison de « coups » de la mère contre la cadette (information diffusée vers l'école à la suite de l'aveu par l'aînée dans le cadre de sa thérapie) – et qui a « frôlé » le mandat :

Moi, je ne peux pas travailler avec vous si vous avez ce discours-là de dire « que vous faites pour qu'on vous laisse tranquilles, mais que vous n'y croyez pas ». Moi je serais hypocrite de vous dire que ça va me convenir et que tout va aller bien derrière. Moi, quand je continuerai d'être inquiet, vous, vous aurez l'impression de faire ce qu'il faut et en fait vous ne le ferez pas. Donc c'est soit on discute et on trouve un terrain d'entente, soit ça sera avec mandat [...]. Donc, ça a permis de relancer la discussion sur des bases assez honnêtes et là on a pu aborder pas mal de choses avec ces parents, on a fait un long entretien, la maman a dit qu'elle était dépassée, elle a reconnu les violences, elle a reconnu ses soucis au niveau des actes éducatifs à poser, qu'elle était dépassée par l'attitude de la grande qui la testait beaucoup et vu qu'elle n'était pas beaucoup là, elle lui faisait payer beaucoup de choses. Après, elle a parlé de son éducation qu'elle a eue, très stricte, qu'elle ne connaissait pas tellement de choses. Cette mère est assez jeune, elle a eu une éducation où elle ne pouvait pas l'ouvrir et elle a commencé à parler quand elle a quitté la maison à 18 ans. Donc voilà, on a abordé ça sous

36. Alors qu'une collaboration minimale (traduite dans les faits) est une tactique parentale permettant d'éviter une intrusion supplémentaire dans la vie domestique, cf. Frauenfelder et Delay, 2009.

cet angle-là, en disant voilà, qu'elle ne pouvait pas faire autrement que ce qu'elle connaissait et moi je lui ai proposé de voir une autre manière de faire parce que sa fille ce n'est pas elle, l'époque n'est pas la même, on n'a pas le droit de lever la main sur ses enfants, ça c'est une loi. (Laurent, IPE, SPMi)

Comme on le voit, la présence d'«accords» sur les problèmes soulevés par le SPMi n'est guère une garantie à l'évitement d'une demande de mandat judiciaire. C'est le déficit de preuves de volonté de collaborer selon les objectifs fixés en commun qui pose problème et motive des rappels à l'ordre. À travers la dépréciation de la figure de la personne qui ne sait pas tenir ses engagements, qui dévie des objectifs fixés selon une forme d'ordre éducatif «pactisé»³⁷, se véhicule en creux une conception fortement contractualisée de la collaboration. Celle-ci s'accompagne d'exigences normatives implicites situées socialement et dont les familles encadrées demeurent inégalement dotées en ressources matérielles et symboliques pour s'y ajuster³⁸. Lorsque les personnes sont porteuses de stigmates lourds, comme dans le cas de parents toxicomanes bien connus des services (pour faire «les choses en surface», connaître «des problématiques de déresponsabilisation»), la crédibilité de la parole donnée à pouvoir tenir ses engagements est souvent d'emblée mise en doute par le poids des «attentes d'arrière-plan»³⁹, ce qui peut motiver une demande de mandat judiciaire au nom de la protection de l'enfant.

L'hôpital a signalé au SPMi parce que les parents étaient d'accord pour un suivi, donc ils n'ont pas signalé au tribunal, mais au SPMi. Donc, on a ouvert un appui éducatif, c'est comme ça qu'on dit quand il n'y a pas de mandat du tribunal. Donc là, ils étaient d'accord pour le suivi, mais quand on a une situation comme ça, ça c'est ce qu'on m'a dit direct et c'est ce que j'ai intégré et je pense que c'est réel, quand on a une situation comme ça avec des parents dont on sait les problématiques de manipulation,

37. Giuliani, 2009.

38. Frauenfelder et Delay, 2005 ; Delay et Frauenfelder, 2013.

39. Cicourel, 2018.

de déresponsabilisation, etc., on se dit qu'il vaut mieux avoir un mandat du tribunal parce qu'autrement ça va être compliqué de travailler, parce qu'en général ils font les choses en surface ou ils tournent le machin. Que s'il y a un cadre clair, au moins on peut s'appuyer dessus. C'est vrai que quand on a un mandat du tribunal, c'est rassurant parce qu'il y a un cadre clair sur lequel on peut s'appuyer. (Mélanie, IPE, SPMi)

Ici, une franche « opposition » répétée de la mère à l'annonce que fait l'IPE du préavis de curatelle (art. 308 CCS) ne sera pas sans effets en remontant aux oreilles du juge. Bien qu'exprimant un droit reconnu aux justiciables d'exprimer leur désaccord face à une mesure préconisée, cette attitude se traduira ici par le durcissement de la réponse du TPAE. L'opposition étant interprétée par le juge comme un « empêchement » à la curatrice de pouvoir bien faire son travail⁴⁰. Selon Mélanie, ce genre d'attitude peut inciter les autorités judiciaires « à moins laisser » aux parents « leur mot à dire » et justifier un « retrait de garde » (art. 310 CCS).

Là quand je leur en parle [de la demande de mandat judiciaire] c'est une opposition [...] C'est « oui, mais nous on ne veut pas aller au tribunal, depuis le début on veut collaborer avec vous », mais « c'est pas ça le problème, ça n'empêche pas qu'on continuera à collaborer et c'est le but, mais si vous êtes opposés, c'est votre droit et je suis obligé d'écrire au tribunal », dans le sens où ils ont le droit de s'opposer, c'est pas pour me venger que je vais écrire au tribunal, mais, du coup, je suis obligée d'écrire au tribunal pour qu'il y ait une décision qui soit prise, parce que je ne peux pas transgresser leur droit de s'opposer. Des fois ils le prennent plutôt comme si on se vengeait, comme dans ce cas-là. Mais ce n'est pas ça, c'est ok, on entend leur position, on la respecte, mais, du coup, vu que nous on a une autre position et on pense que c'est de cette manière qu'on va pouvoir protéger l'enfant, on est obligé d'écrire au tribunal pour que leur autorité soit limitée [...] Après ça, j'ai redemandé encore s'ils étaient sûrs, d'essayer d'en reparler

40. La COPMA précise que parmi les rôles du curateur et de la curatrice, c'est notamment qu'il ou elle « collabore avec l'enfant et les parents » (COPMA, 2017, p. 447).

plus calmement et, malgré ça, ils n'ont pas changé de position, surtout la mère. Après, ils ont encore eu l'opportunité à l'audience où là elle a redit devant le juge [son opposition], mais je pense que si elle avait dit oui, il n'y aurait pas eu ces mesures, je ne pense pas que le tribunal aurait suivi, en tout cas pas de retrait de garde, mais peut-être autre chose. (Mélanie, IPE, SPMi)

L'avis des parents et l'avis de l'enfant sont importants. L'APEA [Autorité de protection de l'enfant et de l'adulte] doit les écouter. Mais les parents et l'enfant ne peuvent pas décider seuls de recevoir l'aide ou pas. Ils ne peuvent pas non plus décider quelle sorte d'aide ils reçoivent. Parfois l'APEA a une autre opinion que la famille, mais l'APEA prend toujours la décision la plus légère possible [...] Quand les parents empêchent le curateur ou la curatrice de faire son travail, l'APEA peut décider que les parents auront moins leur mot à dire [...] Dans des cas très rares, l'APEA doit retirer l'autorité parentale [art. 311 et 312 CCS] aux parents parce que les autres mesures ne servent à rien.⁴¹

D'autres situations, comme ici une famille signalée par l'école en raison « d'un absentéisme scolaire massif » d'une fillette de 5 ans (« qui n'avait pas accès aux soins de psychothérapie et de logopédie dont elle avait sans aucun doute besoin, qui du coup était en difficulté dans ses acquisitions scolaires et dans ses relations avec ses camarades, qui était complètement en retrait à l'école »), peuvent parfois aussi relativement rapidement déboucher sur des mesures plus lourdes, comme ici une demande de retrait de garde, une situation évoquée par Aline non sans regrets. À travers son appui éducatif et ses visites à domicile, cette IPE constatera « des problèmes d'hygiène » et des « défauts » importants « de stimulation » de cette enfant (« demeurant tout le temps avec sa lolette, dans les bras de sa mère et devant la télé »), une fillette présentée comme n'ayant « pas de jouets à elle » et « pas de chambre pour elle », tout en dormant (encore) « dans le lit de sa mère ». Cette dernière est perçue comme « atteinte dans sa santé psychique » et prise dans une « relation fusionnelle avec

41. COPMA, 2017, pp. 444 et 446.

son enfant» empêchant celle-ci d'aller à l'école. À la suite de l'échec de l'AEMO mise en place dans la foulée, une mesure judiciaire lourde de « retrait de garde » et de « placement en internat scolaire » sera préconisée par Aline, décision qui sera confirmée par le TPAE et vécue très difficilement par les parents concernés.

J'étais allée régulièrement à domicile, j'avais pu observer les interactions, j'avais pu observer le comportement de l'enfant, j'avais pu observer les lieux avec des problèmes d'hygiène, avec visiblement des défauts de surveillance et de stimulation de cette enfant, tous les murs étaient gribouillés de coloriages de la petite fille, les meubles aussi, je la voyais qui grimpeait sur les chaises pour monter sur les meubles et la mère elle ne bougeait pas, elle ne réagissait pas, la petite fille elle dormait dans la chambre de sa mère dans son lit, elle n'avait pas de chambre pour elle, elle n'avait pas de jouets pour elle, elle avait un espèce de cagibi dans lequel il y avait un fatras de désordre, de jouets, mais tellement en vrac que ça donnait même pas envie de jouer avec, donc la petite fille elle allait pas les utiliser, donc il y avait une hypostimulation, elle était tout le temps avec sa lolette, tout le temps dans les bras de sa mère, tout le temps devant la télé. Enfin, une liste de problématiques telle, que, voilà, j'ai essayé de travailler avec cette mère, j'y suis pas parvenue. (Aline, IPE, SPMi)

Bien que recouvrant un large spectre de l'intervention au cœur de la refonte de la protection de l'enfance, l'horizon du travail collaboratif en « actes » semble connaître des limites. Bien placées pour jauger des efforts réalisés et des difficultés rencontrées à la remédiation d'une situation jugée problématique, les IPE contribuent, sur la base de leur suivi des familles ainsi que de leur expertise de la situation, à légitimer des modalités d'accompagnement plus ou moins intrusives. Si la crédibilité d'une parole est facilement démentie lorsque les engagements fixés ne sont pas tenus (après examen), le fait d'appartenir à une « clientèle » en situation de précarité ou de marginalité, bien connue des services et déjà fortement stigmatisée par toute une série d'expertises documentant leurs manquements, semble faire courir le risque aux parents

concernés de rendre rapidement « inaudible » l'expression de leur parole face aux exigences narratives, cognitives, comportementales et morales associées à la définition d'une « bonne » collaboration ⁴² (réflexion sur soi et mise en récit de soi, reconnaissance de ses difficultés, manifestation d'accord ou d'adhésion envers l'intervention, capacité à tenir ses engagements).

CONCLUSION

On a vu comment la promotion et la diffusion récente d'un référentiel collaboratif au sein du champ de la protection de l'enfance sans et avec mandat judiciaire civil en Suisse romande contribue à l'institutionnalisation d'un nouvel horizon d'attentes normatives bousculant les « frontières de juridiction » ⁴³ établies jusqu'ici. L'analyse des pratiques des IPE du SPMi, service cantonal genevois intégrant depuis 2006 ces deux pôles de l'intervention « volontaire » et « non volontaire », révèle combien l'encadrement (cognitif, moral et pratique ⁴⁴) des familles se caractérise à la fois par un travail de mise à distance ritualisé du stigmaté antérieur (externalisation de la manifestation du « contrôle social » aux institutions situées en amont), mais aussi (parfois) par un rappel du stigmaté lorsque les garanties de « bonne volonté » collaborative ne sont pas attestées (menace d'une judiciarisation du suivi, demande au juge d'un mandat judiciaire plus intrusif). Indice d'une relation fortement asymétrique, l'ambivalence du suivi dispensé demeure solidaire d'un objectif tactique, comme le rappelle Bodin : « La menace du stigmaté, à la fois écartée et rappelée dans l'acte socio-éducatif, impose au contre-don de l'usager la forme particulière qu'il se devra de prendre : la transformation de soi. » ⁴⁵ Or, si les IPE rencontrés ne sauraient viser au travers de leur suivi à la transformation totale des familles (parent ou mineur-e concerné-e), en revanche, « ils ont à convaincre du “bien-fondé” de la mise en veille de certaines des dispositions incorporées qu'ils jugent

42. Stettinger, 2018.

43. Abbott, 1988.

44. Serre, 2009.

45. Bodin, 2011, p. 103.

inadéquates par rapport aux objectifs visés»⁴⁶. C'est donc un travail de persuasion qui est au cœur de leur action pouvant mêler, d'une part, la logique d'une souplesse pragmatique et l'informel et, d'autre part, la logique de la clarté, de la formalité, de l'explicitation et de la fixation (codification des pratiques). Laisser aux parents «leur mot à dire», les inciter à exprimer leurs difficultés et leurs souhaits, permet d'obtenir des informations sur leur situation utiles pour l'apprécier, mais aussi d'obtenir leur investissement, leur motivation, leur intérêt. Le raisonnement sociopédagogique est simple: si la personne a fait un choix, elle sera nécessairement davantage dispensée de travailler que lorsqu'on lui impose (arbitrairement) les choses. Permettre l'expression de sa parole constitue alors *une technique d'intéressement ou de concernement* comme dirait Bernard Lahire: «[E]n faisant un choix, tout se passe comme si l'utilisateur signait un contrat qui signifiait son engagement dans la tâche», ce dernier ne pouvant «désormais plus dire que les choses qu'il fait ne l'intéressent pas»⁴⁷. À bien des égards, cette recherche d'implication de la famille dans le travail de remédiation de la situation jugée problématique demeure solidaire d'un mouvement plus général de transformation du «gouvernement» des populations, comme le rappelle Isabelle Coutant:

Dans des sociétés qui valorisent l'autonomie et l'émancipation individuelle, tant pour des raisons morales que pour des raisons économiques [...], nombre d'agents institutionnels sont amenés à «travailler avec» plutôt qu'à «travailler sur», ou tout au moins à travailler «sur» en travaillant «avec».⁴⁸

Cette forme d'horizontalité plus ou moins ritualisée par les IPE en usant notamment d'expressions langagières spécifiques mobilisées dans la rencontre engagée auprès des publics suivis («au vu de la situation, je comprends que vous êtes en difficulté», «nous allons chercher ensemble des moyens de vous aider dans vos difficultés»), dans l'expérience du passage au mandat judiciaire et

46. Faure, 2008, p. 35.

47. Lahire, 2005, p. 330.

48. Coutant, 2012, p. 210.

la gestion de ses suites (« besoin du juge d'être rassuré », « on est dans le même bateau »), semble demeurer une fiction nécessaire à laquelle les professionnel·les ne croient pas vraiment, mais ne peuvent renoncer sans que leur travail se vide de sens. Le souci de « rendre capable[s] »⁴⁹ les publics par le suivi réalisé est au cœur de l'héritage de la critique, même si l'élargissement récent opéré dans l'intervention sous contrainte judiciaire rend cette préoccupation moins évidente lorsque les mesures tutélaires prises deviennent plus lourdes et avec elles, le régime de limitation de l'autorité parentale plus important pour les justiciables concerné·es.

À une époque où « l'institution de la protection de l'enfance, en quête de légitimité dans une conjoncture juridique favorable à la reconnaissance des droits des usagers, est aujourd'hui plus ouverte que par le passé à la recherche de compromis avec les parents »⁵⁰, le travail avec les familles est sans doute promis à un bel avenir au sein des services concernés. Si la régulation sociale de l'enfance en danger est traversée, depuis la fin du XIX^e siècle, par des relations de pouvoir fortement asymétriques entre État et familles, l'institutionnalisation récente du principe collaboratif aux guichets de la protection de l'enfance – plutôt qu'annuler les effets du passé – vient recomposer les relations de pouvoir autour de ce référent. À l'extérieur, ce nouveau référentiel offre la promesse de véhiculer une image publique modernisée. À l'intérieur et pour les intervenant·es concerné·es, cette nouvelle axiomatique représente désormais un point d'appui au travail d'alliance engagé avec les familles suivies, qu'il convient à la fois d'« écouter », d'« impliquer » et de « responsabiliser » en phase avec l'esprit du temps. En offrant la possibilité aux professionnel·les de bousculer et de flatter l'éthos des familles, cette manière de travailler avec les publics est sans doute d'autant plus appréciée institutionnellement qu'elle permet de satisfaire à des préoccupations et des intérêts multiples.

49. Eyraud, 2013.

50. Paugam, 2015, p. 135.

BIBLIOGRAPHIE

ABBOTT Andrew (1988), *The System of Professions. Essay on the Division of Expert Labour*, Chicago: University of Chicago Press.

ASTIER Isabelle (2007), « Se rapprocher » (Chap. 3), in *Les nouvelles règles du social*, Paris: PUF, pp. 67-102.

BODIN Romuald (2011), « Une éducation sentimentale. Sur les ambiguïtés de l'accompagnement en éducation spécialisée », *Déviance et société*, vol. 35, n° 1, pp. 93-112.

CICOUREL Aaron (2018), *La justice des mineurs au quotidien de ses services*, Genève: Éditions ies, traduit de l'américain par S. Bordreuil, *The Social Organisation of Juvenile Justice* (1968).

COPMA (2017), *Droit de la protection de l'enfant. Guide pratique (avec modèles), édité par la Conférence en matière de protection des mineurs et des adultes*, Zurich/St-Gall: Dike Verlag AG.

COUTANT Isabelle (2012), *Troubles en psychiatrie. Enquête dans une unité pour adolescents*, Paris: La Dispute.

DELAY Christophe et Arnaud FRAUENFELDER (2013), « Ce que "bien éduquer" veut dire. Tensions et malentendus de classe entre familles et professionnels de l'encadrement (école, protection de l'enfance) », *Déviance et société*, vol. 37, n° 2, pp. 181-206.

DROUX Joëlle et Anne-Françoise PRAZ (2021), *Placés, déplacés, protégés? L'histoire du placement d'enfants en Suisse, XIX^e-XX^e siècles*, Neuchâtel: Alphil.

DUBOIS Vincent (2021), *Contrôler les assistés. Genèses et usages d'un mot d'ordre*, Paris: Raisons d'agir.

EYRAUD Benoît (2013), *Protéger et rendre capable. Les considérations civile et sociale des personnes très vulnérables*, Paris: Eres.

Evaluanda (2005), *Analyse des processus aboutissant à des demandes de mandats tutélaires, Rapport final*, Genève: Département de l'instruction publique.

FABLET Dominique (2008), « L'émergence de la notion de parentalité en milieu(x) professionnel(s) », *Sociétés et jeunesse en difficulté*, n° 5. En ligne: [<http://journals.openedition.org/sejed/3532>], consulté le 13 mars 2012.

- FASSIN Didier (2004), *Des maux indicibles. Sociologie des lieux d'écoute*, Paris : La Découverte.
- FASSIN Didier, Yasmine BOUAGGA *et al.* (dir. 2013), *Juger, réprimer, accompagner. Essai sur la morale de l'État*, Paris : Seuil.
- FAURE Sylvia (2008), « Les politiques du corps visant les milieux populaires », *Lien social et Politiques*, n° 59, pp. 33-45.
- FOUCAULT Michel (1975), *Surveiller et punir. Naissance de la prison*, Paris : Gallimard.
- FRAUENFELDER Arnaud (2016), « Le retour de l'“enfance en danger” : seuil de sensibilité, modes d'intervention et normes de parentalité en mutations », in Brigitte VITTORI (dir.), *Au risque de la prévention*, Genève : Éditions ies (coll. « Le social dans la cité »), pp. 105-132.
- FRAUENFELDER Arnaud et Christophe DELAY (2005), « La cause de l'enfant et sa résonance spécifique auprès des classes moyennes à travers la régulation du problème “maltraitance” », *Carnets de bord en sciences humaines*, n° 10, pp. 79-92.
- FRAUENFELDER Arnaud et Christophe DELAY (2009), « “Faut donner à manger au crocodile, comme cela tu peux traverser la rivière” : un papa aux prises avec les institutions », in Franz SCHULTHEIS, Arnaud FRAUENFELDER, Christophe DELAY et Nathalie PIGOT (dir.), *Les classes populaires aujourd'hui. Portraits de familles – Cadres sociologiques*, Paris, L'Harmattan (coll. « Questions sociologiques »), pp. 239-278.
- FRAUENFELDER Arnaud, Éva NADA et Géraldine BUGNON (2015), « Division morale du travail et recompositions du sens de l'enfermement en Centre éducatif fermé », *Déviance et société*, vol. 39, n° 4, pp. 477-500.
- GASPAR Jean-François (2012), *Tenir! Les raisons d'être des travailleurs sociaux*, Paris : La Découverte.
- GIULIANI Frédérique (2009), « Éduquez les parents ? Les pratiques de soutien à la parentalité auprès des familles socialement désqualifiées », *Revue française de pédagogie*, n° 168, pp. 83-92.

HARDY Guy (2012), *S'il te plaît ne m'aide pas! L'aide sous injonction administrative ou judiciaire*. Toulouse: Eres (première édition française, 2001).

JOUFFROY Gaston (1996), *Protection de la jeunesse et tuteur général: synthèse, analyse et recommandation de l'audit-intervention*, mars.

ODIER Lorraine (2018), *Métamorphoses de la figure parentale. Analyse des discours de l'École des parents à Genève (1950-2010)*, Lausanne: Antipodes.

Office cantonal de la statistique (2021), *Service de protection des mineurs (SPMi) depuis 2009*, Genève, janvier.

Office de la jeunesse (2006), *Rapport du groupe de travail sur la continuité dans la prise en charge socio-éducative des mineurs SPJ/STG: constats et recommandations*, février.

PAUGAM Serge (2015), «L'épreuve de la disqualification parentale», in Serge Paugam (dir.), *L'intégration inégale. Force, fragilité et rupture des liens sociaux*, Paris: PUF, pp. 113-136.

LAHIRE Bernard (2005), «Fabriquer un type d'homme "autonome": analyse des dispositifs scolaires», in Bernard LAHIRE (dir.), *L'esprit sociologique*, Paris: La Découverte, pp. 322-347.

LASCOUMES Pierre et Évelyne SERVERIN (1988), «Le droit comme activité sociale: pour une approche wébérienne des activités juridiques», *Droit et Société*, 9, pp. 165-187.

LIPSKY Michaël (1980), *Street Level Bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*, New York: Russel Sage Foundation.

LURIN Jacqueline, Muriel PECORINI et Pierre-Alain WASSMER (2008), *Accueil et placements d'enfants et d'adolescents. Évaluation du dispositif de l'éducation spécialisée à Genève*, Genève: SRED.

SCHULTHEIS Franz, Arnaud FRAUENFELDER et Christophe DELAY (2007), *Maltraitance. Contribution à une sociologie de l'intolérable*, Paris: L'Harmattan.

SERRE Delphine (2009), *Les coulisses de l'État social. Enquête sur les signalements d'enfant en danger*, Paris: Raisons d'agir.

STETTINGER Vanessa (2018), « Devenir une “bonne” mère. Une trajectoire balisée par l’intervention sociale », *Revue des politiques sociales et familiales*, vol. 129-130, n° 4, pp. 77-88.

STETTLER Martin (2001), *Rapport au Conseil d’État concernant le décès tragique d’un enfant à Meyrin*.

TABIN Jean-Pierre, ARNAUD FRAUENFELDER, CAROLA TOGNI et VÉRENA KELLER (2010), *Temps d’assistance. Le gouvernement des pauvres en Suisse romande depuis la fin du XIX^e siècle*, Lausanne: Antipodes (première édition française, 2008).

Impression
Pulsio – Sofia
Mai 2024

PAROLES, PAROLES

COMMENT L'ÉTAT ÉCOUTE SES JUSTICIABLES

À l'abri des regards, au sein d'un tribunal ou d'un cabinet professionnel, se déroulent des moments d'écoute rarement étudiés par les sciences sociales. Les justiciables du civil et du pénal, mineur-e-s ou adultes, doivent répondre de leurs actes, exposer leur vie et leur vision des faits.

Du XIX^e siècle à nos jours, quelle est l'importance de l'écoute pour prendre des décisions de curatelle, de placements psychiatriques ou encore de sanctions pénales et de mesures socio-éducatives? Quels sont les obstacles au droit d'être entendu et comment les personnes réagissent-elles aux interventions de l'État?

Fruit d'une entreprise collective, cet ouvrage d'histoire et de sociologie analyse ces rituels d'écoute par lesquels quantité de problèmes sociaux sont verbalisés ou voués à se taire.

Cristina Ferreira est docteure en sociologie et professeure associée à la Haute École de santé Vaud (HESAV). Elle consacre ses travaux de recherche aux enjeux sociopolitiques de la psychiatrie et à l'expertise légale.

Arnaud Frauenfelder est docteur en sociologie et professeur ordinaire à la Haute école de travail social de Genève (HES-SO). Ses recherches portent sur les problèmes publics et leurs régulations sociales, le rapport aux institutions, les classes populaires et les modes de socialisation.

Joëlle Droux est maître d'enseignement et de recherche en histoire de l'éducation à la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation de l'Université de Genève. Elle travaille sur l'évolution contemporaine des politiques de l'enfance et de la jeunesse.

Marco Cicchini, docteur en histoire moderne de l'Université de Genève, est collaborateur scientifique auprès de la Fondation des sources du droit suisse

ISBN 978-2-88901-267-1



9 782889 012671