

# SYNTHÈSE

PROTECTION DE L'ENFANCE

RECOMMANDATIONS  
DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Décembre 2014

Ces recommandations de bonnes pratiques professionnelles s'adressent directement aux professionnels des établissements et services sociaux et médico-sociaux mettant en œuvre les missions de la protection de l'enfance dans les domaines de l'hébergement, de l'accueil de jour, de l'assistance éducative en milieu ouvert judiciaire et administrative, de l'investigation et de la prévention spécialisée.

## L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION DU MINEUR, DE SES PARENTS ET DU JEUNE MAJEUR DANS LE CHAMP DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE

Cette recommandation a pour objectif d'apporter des repères et des pistes de réflexion et d'action aux professionnels à travers quatre enjeux :

- l'intégration de la parole des enfants et la participation de ces derniers dans une dynamique d'évolution des établissements/services, de réflexion et d'évaluation des pratiques professionnelles ;
- la prise en compte de l'âge, de la maturité de l'enfant, de ses capacités et modes de communication, d'une éventuelle situation de handicap, afin d'évoluer de la simple adhésion à la mesure, à l'expression et à la participation ;
- le positionnement du mineur/jeune majeur, de ses parents et des professionnels dans chacun de leur rôle et le renforcement des capacités et de l'autonomie des personnes ;
- l'évolution des postures professionnelles permettant la participation des usagers par eux-mêmes, en favorisant leurs initiatives, à chaque fois que l'autonomie du mineur/jeune majeur ou les capacités parentales le permettent.

Le document se décline en quatre parties :

- Les conditions générales de l'expression et de la participation.
- L'expression et la participation du mineur, de ses parents, et du jeune majeur à leur accompagnement personnalisé.
- La participation à la vie quotidienne et au fonctionnement collectif.
- L'organisation, le management des équipes, et la participation des professionnels.



Anesm

Agence nationale de l'évaluation  
et de la qualité des établissements  
et services sociaux et médico-sociaux

## 1 LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'EXPRESSION ET DE LA PARTICIPATION

La loi du 2 janvier 2002 reconnaît aux usagers des établissements et services sociaux et médico-sociaux des droits en termes de participation. Elle décline des dispositions pratiques, des instances de participation à créer, des outils à mettre en place. Elle souhaite rendre les personnes concernées acteurs de leur accompagnement, et modifie leur place au sein de l'établissement/service. Cela nécessite une réflexion et une organisation au préalable.

### Définir les conditions nécessaires à l'expression et à la participation

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

### Réfléchir aux modalités concrètes qui donnent du sens à l'expression et à la participation des personnes concernées

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

### Porter la même attention à tous les enfants

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

### Définir le cadre de l'expression et de la participation des parents

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

## 2 L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION DU MINEUR, DE SES PARENTS ET DU JEUNE MAJEUR À LEUR ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

L'objectif de l'accompagnement personnalisé du mineur est de l'aider à construire son projet de vie. En s'exprimant et en participant à la définition de cet accompagnement, le mineur devient ainsi acteur. Il peut faire, en connaissance de cause, des choix qui conditionneront son avenir.

Il en est de même pour l'expression et la participation des parents quand ils s'investissent dans l'accompagnement de leur enfant. Ils se trouvent alors renforcés dans leurs compétences parentales. Ils peuvent ainsi résoudre une partie des difficultés ayant conduit à une mesure de protection de l'enfance.

### L'expression et la participation du mineur à son accompagnement personnalisé

Utiliser les outils de la loi pour faire participer le mineur à son accompagnement

- En prenant systématiquement un temps d'explication sur les différents documents.
- En définissant une trame de projet personnalisé adaptée à son âge et degré de maturité.
- En proposant de signer les différents documents.
- En construisant le projet personnalisé en lien avec le projet pour l'enfant.

### Adapter les dispositifs et outils aux capacités du mineur

- En favorisant la participation des enfants par le jeu, le dessin, les marionnettes etc.
- En mettant en place une gradation de la participation, adaptée à chaque enfant.
- En travaillant l'expression des mineurs ayant des difficultés à communiquer.
- En utilisant les services de traducteurs et en adaptant les modalités de participation aux cultures d'origine.

### Impliquer le mineur dans les temps de travail le concernant

- En informant des dates, contenus et conclusions des réunions.
- En donnant la possibilité de participer aux réunions lorsque cela est possible.
- En réfléchissant en équipe aux motivations de la non-présence de la personne accompagnée.
- En repensant en équipe l'animation de la réunion dans les cas où un enfant, un adolescent, un jeune majeur ou des parents participent.
- En donnant la possibilité de transmettre l'avis de toutes les personnes concernées sur les questions abordées si elles ne sont pas présentes.

### L'expression et la participation des parents à leur accompagnement personnalisé

#### Identifier les sujets sur lesquels inciter les parents à s'exprimer et à participer

- En distinguant la participation des parents à la vie quotidienne du mineur, à la définition de son projet et à la résolution des problèmes ayant conduit à une mesure de protection.
- En respectant l'ensemble des décisions relevant de l'exercice de leur autorité parentale.
- En communiquant, sauf si cela est contraire à l'intérêt de l'enfant, tous les documents de la participation réalisés avec le mineur.
- En relisant les attendus du juge ou les décisions du président du conseil général pour s'assurer de leur totale compréhension.
- En créant un échange autour de la recherche de solutions.
- En mettant en place des groupes de parole réunissant plusieurs parents pour que chacun puisse participer à l'identification de solutions communes.
- En valorisant toute participation des parents auprès des mineurs.
- En développant des échanges réguliers, dans le cadre du placement, y compris lorsqu'il n'y a pas de problèmes spécifiques.

#### Concevoir l'articulation entre l'expression et la participation du mineur et celle de ses parents

- En prenant en compte l'intérêt supérieur de l'enfant dans l'articulation.
- En identifiant les domaines où sont nécessaires une participation conjointe, une participation du mineur sans ses parents et une participation des parents sans celle du mineur.
- En réfléchissant à l'utilité de la construction de deux projets personnalisés : un pour le mineur et un pour les parents.
- En prenant en compte les conflits de loyauté.
- En développant des outils de gestion des conflits.

#### Identifier les limites à poser à la participation des parents

- En respectant les décisions judiciaires limitant les relations entre enfants et parents.
- En évaluant les risques potentiels de la participation des parents pour leur enfant.

- En utilisant un espace de débat pluridisciplinaire pour débattre des situations pour lesquelles la participation d'un parent pourrait aller à l'encontre de l'intérêt d'un mineur.
- En informant le référent (ASE ou PJJ) ou le juge, si une limitation à la participation des parents s'avère nécessaire.

### L'expression et la participation des jeunes en accès à l'autonomie

#### Envisager avec les adolescents l'accès à leur majorité

- En spécifiant aux adolescents les caractéristiques juridiques du passage à la majorité et leurs conséquences.
- En utilisant la démarche de projet personnalisé comme un outil pédagogique.
- En identifiant les domaines propres aux préoccupations d'un jeune en accès à l'autonomie.
- En utilisant des outils didactiques existants rappelant aux jeunes l'ensemble des démarches qu'ils auront à effectuer.

#### Mettre en place des dispositifs spécifiques permettant aux adolescents de participer à leur autonomie

- En accompagnant la concrétisation du Contrat jeune majeur.
- En créant des passerelles avec l'espace associatif, social et socioprofessionnel.
- En impliquant les adolescents dans une recherche de dispositifs de droits communs.
- En sollicitant le conseil général pour que les travailleurs sociaux puissent continuer à suivre pendant un temps donné, les adolescents après leur sortie de l'établissement.
- En mettant en place des modalités pratiques permettant un accès progressif à l'autonomie.
- En mesurant les risques et en définissant en équipe les risques acceptables.

#### Favoriser la participation du jeune majeur

- En considérant le passage à la majorité comme une étape permettant un changement de regard.
- En faisant participer systématiquement le jeune majeur aux réunions de fin de contrat et aux réunions avec les partenaires.
- En mettant en place des groupes de parole ou d'expression adaptés.

#### Responsabiliser le jeune en tant que citoyen

- En proposant aux grands adolescents et aux jeunes majeurs d'être un repère ou un témoin auprès des enfants plus jeunes.
- En incitant les jeunes à vérifier s'ils sont inscrits sur les listes électorales.
- En mettant en place des espaces d'information sur la vie citoyenne.
- En accompagnant les jeunes dans leur participation à la vie locale et associative.
- En informant sur les réseaux d'« anciens usagers ».

### 3 LA PARTICIPATION À LA VIE QUOTIDIENNE ET AU FONCTIONNEMENT COLLECTIF

La participation des usagers ne se résume pas seulement à la mise en place d'une instance comme le CVS ou au développement d'enquêtes de satisfaction : elle est transversale et permet d'aborder tous les sujets ayant trait à la vie collective.

Les domaines sur lesquels les mineurs peuvent s'exprimer et donner leur avis sont multiples. Ils peuvent concerner l'ensemble des aspects de la vie d'un enfant ou d'un jeune dans l'établissement/service.

Au-delà de leur droit de participation à la vie de l'établissement/service, les parents détiennent également une expérience de vie dans le champ de la protection de l'enfance. La sollicitation et la valorisation de cette expérience et de cette parole est un facteur d'évolution pour l'organisation comme pour les pratiques professionnelles.

#### Définir les domaines dans lesquels la participation des enfants et des jeunes seront recherchés

- En incitant les enfants à s'impliquer dans la vie quotidienne dès leur plus jeune âge.
- En mettant en place des systèmes de recueil des avis de toutes les personnes concernées, y compris très jeunes.
- En réfléchissant avec les enfants à la définition des règles de vie collective.
- En interrogeant régulièrement les mineurs sur l'accompagnement dont ils bénéficient.
- En mettant en place des groupes d'expression, y compris en milieu ouvert.
- En utilisant des thématiques rencontrées dans la vie quotidienne de l'établissement pour débattre de sujets dépassant ce cadre.

#### Inciter les parents à s'impliquer dans le fonctionnement de l'établissement/service

- En expliquant aux parents, au moment des entretiens d'accueil, leur droit à la participation au fonctionnement et en l'intégrant dans le livret d'accueil.
- En incitant les parents à participer au CVS lorsqu'il existe.
- En mettant en place des groupes de parole des parents.
- En adaptant les formes de participation aux contraintes de la vie familiale.
- En portant une attention particulière à l'implication des deux parents en cas de séparation.

#### Créer les outils nécessaires à l'expression collective

- En constituant un CVS, lorsque cela est possible, et en l'adaptant si besoin.
- En mettant en place une forme de participation adaptée lorsqu'un CVS n'est pas possible.
- En réfléchissant régulièrement, avec les personnes concernées, à l'animation, aux comptes-rendus etc.
- En formant les participants aux instances.

- En associant l'ensemble des professionnels aux formes de participation mises en place.
- En réalisant des enquêtes de satisfaction régulières.
- En utilisant les nouvelles technologies comme support ou outil.
- En identifiant les risques liés à la participation.

#### Clarifier le rôle des instances de participation

- En définissant le rôle donné aux instances et aux modalités de participation.
- En clarifiant la place des professionnels dans les instances de participation.
- En communiquant systématiquement tous les comptes-rendus aux personnes concernées.
- En montrant les changements concrets et les résultats visibles.
- En apportant une réponse, même négative, à toutes les propositions.
- En informant l'ensemble des professionnels des débats et comptes-rendus.
- En définissant en équipe les marges de négociation possibles avec les personnes concernées.

#### Favoriser, à travers la participation, l'apprentissage de la démocratie et de la citoyenneté

- En considérant la participation des personnes accompagnées comme une démarche éducative.
- En abordant les débats et les points de désaccord comme une richesse.
- En favorisant dès le plus jeune âge les enfants à travers des projets qui font sens pour eux et en permettant au sein de l'établissement la mise en place de projets de nature solidaire.
- En invitant les élus municipaux et départementaux aux instances de participation.
- En accompagnant les mineurs dans des projets au-delà de l'établissement/service.
- En favorisant par le biais d'une instance représentative un apprentissage de la démocratie.

#### Impliquer les pairs dans les instances de participation

- En impliquant les mineurs qui le souhaitent comme référents pour les autres mineurs.
- En communiquant les coordonnées de l'association des anciens usagers.
- En invitant les associations de parents ou d'anciens usagers au sein des instances de participation.
- En facilitant la constitution de regroupements d'anciens usagers accueillis.



## 4 ORGANISATION, MANAGEMENT DES ÉQUIPES ET PARTICIPATION DES PROFESSIONNELS

L'expression et la participation des personnes concernées sont des sujets consensuels, mais leur mise en œuvre effective nécessite d'être pensée et intégrée aux pratiques des professionnels et au système d'organisation.

En adaptant l'organisation pour permettre à l'expression et la participation des personnes concernées d'avoir un sens et un résultat, celles-ci auront alors des effets tangibles en termes d'appropriation des droits et d'adaptation de l'accompagnement.

### Inscrire l'expression et la participation dans le projet institutionnel

- En définissant les modalités de participation dans le projet d'établissement/de service.
- En construisant une méthode d'évaluation interne permettant l'implication des personnes concernées.
- En positionnant le directeur comme garant du processus.
- En impliquant l'ensemble de l'équipe de direction dans le pilotage du dispositif de participation.
- En identifiant l'encadrement de proximité comme garant de la mise en œuvre pratique.
- En distinguant dans la participation des professionnels au fonctionnement les sujets qui relèvent des dispositions légales de représentation du personnel et ceux liés au fonctionnement de l'établissement pour lesquels des modalités de participation pourront être créées.

### Développer les outils, la formation et l'analyse des pratiques pour les professionnels

- En identifiant les compétences et postures adaptées des professionnels pour favoriser la participation.
- En prenant en compte, à l'occasion des recrutements, les compétences et postures nécessaires.
- En identifiant et planifiant les formations nécessaires.
- En mettant en place des espaces de débat ou d'analyse des pratiques.
- En précisant la place des professionnels et leur rôle lorsqu'ils participent aux côtés des personnes concernées aux instances de participation.

### Articuler la participation dans le cadre du partenariat

- En respectant les dispositions légales concernant le partage d'informations à caractère secret.
- En portant une attention particulière aux parents en retrait dans les relations avec le milieu scolaire et médical.
- En distinguant deux types de rendez-vous avec les partenaires : ceux nécessaires au travail d'évaluation d'une situation et ceux faisant partie de l'accompagnement du projet du mineur, pour lesquels les parents sont autant que possible impliqués.
- En incitant les parents à prendre les rendez-vous avec les différents intervenants auprès de l'enfant.
- En adaptant les horaires et les possibilités de transport pour les rendez-vous.
- En restant vigilant au nombre de rendez-vous.
- En positionnant les professionnels comme médiateurs entre parents et partenaires quand cela est nécessaire.

### Inciter à la participation au-delà de l'établissement

- En envisageant une participation des personnes concernées aux instances de l'organisme.
- En mettant en place des instances réunissant des personnes concernées de plusieurs établissements.
- En incitant les personnes concernées, quand un dispositif existe, à participer à l'écriture du schéma départemental de la protection de l'enfance.
- En appuyant la constitution d'associations de parents.