



ONED

Observatoire National
de l'Enfance en Danger

JOURNÉE D'ÉTUDE

13 juin 2014

LES ACTES

La parole des familles
et des enfants en
protection de
l'enfance



**Savoir écouter les enfants :
l'expérience du SNATED**

Intervention de Frédérique Decosne, écoutante
avec l'appui d'Isabelle Touzani, coordinatrice

PROGRAMME

- 9h - 9h10 **Introduction par Gilles Séraphin, directeur de l'ONED**
- 9h10 - 9h30 **La participation, un droit de l'enfant, un droit des citoyens : pratiques et recommandations au niveau international**
Flora Bolter, chargée d'études à l'ONED

PRENDRE EN COMPTE LA PAROLE DES ENFANTS ET DES FAMILLES DANS LE CADRE DE LEUR ACCOMPAGNEMENT

- 9h30 - 11h **Entre discours et réalités : de la recherche à la pratique**
Présentation d'une recherche soutenue dans le cadre de l'appel d'offres thématique de l'ONED 2011 :
« La place des familles et des enfants pris en charge au titre de la protection de l'enfance : entre discours et réalités »
Jean-Yves Barreyre, Patricia Fiacre (CREAI Nord-Pas de Calais, CREAHI Ile-de-France).
Présentation d'un dispositif innovant en la matière : Le Service éducatif renforcé à domicile (SERAD)
Maison d'Enfants du Château de Lorry-lès-Metz (Moselle)
Échanges avec la salle.
- 11h - 11h30 Pause café
- 11h30 - 13h **Le regard de l'ONED et du SNATED**
Savoir écouter les enfants : l'expérience du 119 (Allô Enfance en Danger).
Présentation des pratiques du SNATED et des grandes caractéristiques des appels faits par les enfants du 119.
Frédérique Decosne, écoutante avec l'appui d'Isabelle Touzani, coordinatrice au SNATED
La parole des familles et des enfants : écouter et contractualiser.
Présentation des travaux menés par l'ONED :
- Travailler l'accord avec les familles ;
Anne Oui, chargée de mission, Isabelle Lacroix, chargée d'études à l'ONED
- Les unités d'accueil médico-judiciaires (UAMJ).
Cédric Fourcade et Elsa Keravel, chargés de mission, Claire Bauduin, chargée d'études à l'ONED
Échanges avec la salle.
- 13h - 14h Déjeuner libre

ACCOMPAGNER LA PAROLE DES ENFANTS ET DES FAMILLES DANS LA CITÉ

- 14h - 16h **Familles et enfants prennent la parole**
Présentation de deux dispositifs innovants en la matière :
- Les ateliers citoyens « Hauts-Parleurs », conseil général du Finistère
- L'université populaire des parents, association AcOLADE (Rhône)
Échanges avec la salle.
- 16h - 16h30 **Conclusion des travaux et clôture** par Marcel Jaeger, président du conseil scientifique de l'ONED

*Sous la direction de Gilles Séraphin, directeur de l'ONED,
et avec la participation de l'ensemble de l'équipe de l'ONED,
Flora Bolter, chargée d'études, a coordonné la réalisation de cette journée
et la publication de ces actes.*

LE REGARD DE L'ONED ET DU SNATED

Savoir écouter les enfants : l'expérience du SNATED. Présentation des pratiques du SNATED et des grandes caractéristiques des appels faits par les enfants au 119.

Frédérique Decosne, écoutante au SNATED
avec l'appui d'Isabelle Touzani, coordinatrice

1. L'interpellation du service par les mineurs : la spécificité des appels de mineurs

Écouter, c'est entendre ce que l'enfant est en capacité de dire ou d'exprimer ; il peut s'agir d'une histoire, de propos confus, mais aussi de larmes, de cris et parfois d'insultes. Écouter, c'est aussi entendre l'environnement sonore qui décore l'environnement de l'appel. Parfois, des enfants appellent en se cachant ou profitant de l'absence de leurs parents ; ils chuchotent et leur voix est tremblotante et apeurée. Il est difficile dans ces entretiens de faire vite pour éviter un raccrochage subi tout en offrant à l'enfant l'espace nécessaire pour se confier. Les premiers mots ou émotions du jeune appelant informe l'écouter sur son état au moment de l'appel, sur sa souffrance ou sur ses difficultés et vont préparer l'écouter à une écoute spécifique.

L'enfant exposera alors la réalité de ce qu'il vit avec ses mots, avec ses capacités de discernement et d'élaboration. Son discours peut être confus puisqu'il va parler de sa réalité telle qu'il la perçoit et telle qu'il la vit au quotidien. Ou au contraire, sans que les propos soient récités, il est perceptible que l'enfant a alors mûrement réfléchi et élaboré sa démarche et que son appel ne résulte pas d'un évènement récent. Bien souvent, dans ces appels, ce ne sont pas ses souffrances et ses difficultés que l'enfant raconte, mais plutôt celles de son entourage.

Dans un premier temps, l'écouter va apaiser l'enfant, lui offrir un espace d'écoute dans lequel il ne sera pas jugé et dans lequel ses parents ne seront pas disqualifiés.

Le repositionner, le déculpabiliser et le valoriser vont permettre :

- un soulagement ;
- un accompagnement pour trouver des éléments de réponse à ses interrogations ;
- un soutien pour qu'il puisse exprimer (pas forcément explicitement) une demande d'aide.

Certains jeunes appelants déposent parfois brutalement leur situation, parfois sans aucun affect et avec un détachement apparent ; dans ces situations, l'écouter va élargir le spectre de son regard sur la situation afin d'identifier d'autres symptômes révélateurs d'une souffrance non exprimée oralement.

En effet, la souffrance est parfois si insupportable pour le jeune qu'il peut porter atteinte à son intégrité physique, déplaçant ainsi les blessures sur son corps pour atténuer sa souffrance psychique. Il peut s'agir de violences autodestructrices ou de conduites à risque.

Ces éléments de danger sont transmis aux professionnels des conseils généraux afin de les éclairer sur la problématique du jeune et sur son environnement familial et social. Ils travailleront avec lui d'autant plus facilement que le jeune appelant aura clarifié son regard sur sa situation et si notre

accompagnement lui aura permis de comprendre et/ou d'accepter l'intervention d'un professionnel. Une large majorité des appels concerne des situations de conflits entre les parents ou entre les parents et l'enfant ou l'adolescent. Le mineur adopte parfois une position d'adulte du fait de la fragilité de ses parents qui peuvent lui donner l'illusion d'une toute puissance d'action et de décision. Il peut être en charge des tâches quotidiennes concernant ses frères et sœurs et, sans aucune injonction, agir pour les protéger. Conforté dans ce rôle par ses parents, il peut être amené à se considérer responsable de lui-même et responsable aussi du conflit parental, ainsi que des dangers encourus par la fratrie.

Avant d'évaluer la situation au regard de nos missions, il s'agira de repositionner le jeune appelant dans sa place d'enfant ou d'adolescent, de l'autoriser à refuser ce rôle parental pour qu'il puisse enfin se centrer sur lui et sa souffrance.

Dans ces situations, l'enfant peut aussi être utilisé comme moyen de pression entre les parents et se retrouver alors prisonnier d'un conflit de loyauté. On entend souvent que l'enfant fait alliance avec le parent qui lui semble le plus fragile ou vers celui qui exerce une pression conséquente. Par exemple, « *je suis restée avec ma mère qui ne s'en sortait pas avec les petits et elle aurait été triste si je voyais mon père* ». Ou « *si je ne vais pas chez mon père, je n'ai plus rien car c'est lui qui achète mes vêtements* ». Le jeune, écartelé par le couple parental (« *tu es comme ta mère, va rejoindre ton père s'il te manque tant* ») peut décider de rompre avec ses deux parents, par exemple en fuguant ou en se réfugiant chez un proche.

Le travail de l'écouter repose aussi sur le respect qu'il convient de témoigner à l'enfant vis-à-vis de l'attachement qu'il porte à ses deux parents, même s'ils sont maltraitants.

Nous allons alors le questionner sur son ressenti (qu'est-ce que tu en penses, TOI) et pointer, en s'appuyant sur ses mots, par exemple qu'il n'est qu'un spectateur de la rupture conjugale et en rien responsable du conflit.

Le service est également interpellé par les mineurs dans une dimension « magique », comme si contacter le service allait répondre immédiatement à la demande. Ou dans une dimension « imaginaire » avec l'illustration orale d'un rêve, d'un fantasme ou d'un jeu. L'irréel évoqué a une fonction chez l'enfant pour se construire pour exister davantage ou aussi par honte de sa réalité. Par exemple, un adolescent conteste les limites éducatives imposées par ses parents (manque de liberté, sorties, utilisation de l'ordinateur, du portable...) et demande à être placé ou être émancipé. Le jeune a bien souvent un ami placé et il se projette dans des représentations, parfois bien loin de la réalité. Nous expliquons alors que sa minorité ne lui confère pas le droit de décider seul et que bien que nous entendons ses difficultés, nous ne pouvons accéder comme il le souhaite à sa demande. Il peut alors se sentir très frustré. Toutefois, la demande peut être aussi fondée et reposer sur une réelle situation de danger et une nécessité de rupture.

S'agissant des appels ludiques, au-delà du jeu, le mineur teste l'adulte et découvre comment il est accueilli dans un service d'aide. Souvent, le mineur est avec des camarades et tente de garder son sérieux. Quelques minutes suffisent en général pour qu'un fou rire collectif éclate et que la communication soit coupée. Ces appels sont croissants du fait de l'augmentation de l'utilisation des portables. Ils ont souvent lieu pendant les interclasses, en fin de journée, le mercredi. Certains de ces échanges peuvent être aussi l'occasion d'informer un enfant ou un groupe d'enfants sur les missions du service ou sur la protection de l'enfance en général.

Quels que soient les modes d'interpellation d'un jeune appelant, l'échange téléphonique demeure une rencontre avec un professionnel de la protection de l'enfance qui mettra en œuvre sa technicité et ses compétences pour évaluer une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être et apporter une réponse adaptée à la singularité de la situation.

2. La technicité de l'écoute

Parler de notre technicité d'écouter, c'est explorer nos pratiques, nos compétences théoriques appliquées à notre métier et se référer à un cadre d'intervention méthodologique. Les appels de mineurs sont prioritaires car le jeune ne doit pas attendre. Il peut s'agir aussi d'un appel urgent au regard des premiers mots échangés avec le pré-accueil (des cris retentissent, un adolescent dit qu'il est prêt à se suicider...). Sur les sollicitations du pré-accueil, un écoutant se rend alors disponible pour prendre l'appel du mineur.

2.1. Les phases du déroulé de l'intervention

Bien qu'il n'y ait pas deux appels identiques, l'entretien se construit autour de phases méthodologiques communes, dont l'ordre énoncé ne correspond pas à une chronologie préétablie.

2.1.1 *L'accueil de l'appel d'un enfant*

Les premiers mots de l'entretien sont fondamentaux et constituent, bien souvent, les fondations de l'évaluation, même si les propos initiaux n'illustrent pas explicitement les dangers évalués par l'écouter. Des mots rassurants, une voix posée et empreinte de compassion aident l'enfant à s'apaiser. Il parvient alors à donner des bribes de sa situation et enfin, à l'exposer avec plus de clarté.

2.1.2 *Le recueil de données et la demande perçue*

Le recueil de données regroupe :

- les caractéristiques de l'enfant ;
- son environnement familial et social ;
- des faits ;
- le contexte et l'ambiance de l'appel ;
- des données administratives.

Cette phase se déroule tout au long de l'entretien et c'est même souvent en fin d'entretien que sont révélés des éléments essentiels. Il n'est pas rare que les enfants ne sachent pas, n'osent pas dire, donnent des informations isolées qu'il s'agit de regrouper et/ d'assembler. Parfois, l'enfant ne connaît pas son département ni son adresse de façon précise ; mais il annonce avec conviction que c'est à côté de la boulangerie ! L'outil internet est pertinent pour le situer ; indispensable aussi dans les situations de fugue où le jeune appelle d'une cabine dans un quartier ou rue qu'il ne connaît pas. Quand une première analyse se construit, la conversation est orientée sur des éléments extérieurs à la problématique pour balayer l'entourage et l'environnement de l'enfant et tenter de regarder si d'autres signes de danger n'existent pas. Un enfant ne va pas, par exemple, considérer que ses mauvais résultats scolaires, ou le fait de rester seul dans son logement représentent des éléments de danger, mais il peut en souffrir. La demande émerge parfois à ce moment même si elle n'est pas formulée comme telle (« j'en ai marre de marcher plus d'une heure pour rentrer à la maison, je m'ennuie »...).

2.1.3 *L'évaluation*

Le cœur de l'entretien est atteint quand l'écouter a évalué s'il s'agit d'une situation de danger ou de risque et que la CRIP doit être saisie ou que l'appel ne nécessite pas de transmission d'information préoccupante. L'écouter recueille alors les données dont il a besoin s'il s'agit d'une IP ou donne des informations, des conseils pour une aide immédiate ; il oriente aussi le jeune sur des relais existants. La dernière phase de l'entretien s'annonce ensuite ; l'écouter fait part de son analyse. S'il considère

qu'il faut transmettre, il lui explique la procédure, les délais à envisager et la forme que prendra le début de l'intervention sociale.

2.1.4 La clôture de l'appel

L'entretien se termine quand le jeune est apaisé et que l'écouter dispose de tous les éléments nécessaires à la qualification de la situation. Pour clôturer l'appel, des sujets « autres » sont abordés pour préparer l'enfant à la fin de l'entretien et à « l'après appel », quand il va se retrouver seul.

Reprendre un détail énoncé, sans lien direct avec les éléments de danger ; par exemple, s'il a parlé d'une activité, d'un jeu qu'il affectionne, l'interroger sur ce qu'il va faire après...

Pour finir, nous lui rappelons la disponibilité du service et des écoutants et les personnes relais à qui il peut s'adresser (assistante sociale scolaire, proches ou les services d'urgence dans certaines situations). Les derniers mots ne concernent jamais sa source de souffrance mais un encouragement, une valorisation de son courage... Et une phrase finale en fonction du moment de la journée et/ou de la semaine.

2.2. Les savoirs

Les savoirs peuvent être qualifiés d'« outils » que l'écouter a appris à manier avec l'expérience. Voici quelques outils essentiels à la pratique de l'écouter.

2.2.1 La mise en confiance

Les premiers mots doivent représenter un espace ouvert, accueillant et rassurant.

Une voix posée et calme ainsi que les premiers mots de l'écouter visent à apaiser les tensions et l'émotion de l'enfant. :

« Tu as bien fait d'appeler » ;

« Nous allons prendre le temps tous les deux et je vais essayer de t'aider pour que tu ailles mieux » ;

« Qu'est-ce qui t'arrive », quand l'enfant est mutique ;

Les premiers mots peuvent parfois être agressifs voire insultants ; là aussi, il s'agit de provoquer une baisse de cette agressivité :

« Tu es en colère ? » ;

« Qu'est-ce qui te contrarie à ce point ? ».

Lui demander son prénom est important pour rendre l'échange téléphonique moins irréel et faire comprendre au mineur qu'il est plus important que son problème. Nous demandons aussi au jeune s'il accepte d'être tutoyé afin de le situer dans une position de mineur. Nous lui laissons du temps pour répondre et les silences entre les questions et les réponses favorisent la réactivité. Le jeune doit entendre, par la tonalité, par les silences, que son interlocuteur est bienveillant à son égard, qu'il ne jugera personne, ni lui, ni ses parents, et qu'il entendra ce qu'il dira.

2.2.2 L'adaptation du langage et de la voix

Un rythme posé, une tonalité douce sont adoptés.

Les mots sont choisis en fonction de l'âge et du degré de compréhension évalué, sans pour autant bê-tifier l'entretien ; nous illustrons aussi nos propos de métaphores et/ou d'exemples et nous efforçons de rester informés des nouveaux codes linguistiques (exemple : « il m'a traité »).

2.2.3 Le décentrage

L'écouter essaie de décentrer le jeune du nœud de son problème en changeant l'angle d'observation. Il y avait un zoom sur le sujet abordé par le mineur et l'écouter élargit l'angle de vue pour appréhen-

der l'ensemble de sa situation et regarder aussi des éléments à la périphérie du sujet qu'il a abordé. Parler par exemple de sa scolarité, de ses liens avec sa famille et évoquer d'autres détails au travers de ce qu'il exprimera. Ils enrichissent l'évaluation, décentrent l'enfant du thème principal de son appel, lui permettant aussi de s'apaiser et d'orienter l'échange sur des éléments positifs de sa vie.

2.2.4 La reformulation et le décodage

La reformulation est indispensable, autant pour l'écouter que l'appelant.

Pour l'écouter, afin :

- de s'assurer d'avoir saisi le sens des propos, clarifier ;
- d'orienter l'échange, de creuser certains points.

Pour l'enfant, afin :

- qu'il trouve certaines réponses à ses questions ;
- qu'il se rende compte qu'il a été entendu et que sa parole a été prise en compte.

2.2.5 La réassurance

- savoir conforter l'enfant et le reconforter ;
- le valoriser quant à sa démarche au 119 ;
- savoir lui redonner confiance ;
- lui redonner une place d'enfant ;
- lui assurer que sa parole a été prise en considération.

3. Conclusion

L'écoute téléphonique d'un mineur repose donc sur les qualités professionnelles d'accueil de l'enfant que les écoutants mettent en oeuvre. Cela ne se joue pas seulement par la voix et les mots. Il s'agit d'entendre, au-delà des mots et de la réalité ressentie, et d'agir, comme acteur de la chaîne des professionnels en charge de la protection de l'enfance.