

Note de synthèse du rapport de recherche-action

Construction d'un processus d'évaluation d'une action innovante, un centre d'accueil de jour basé sur des pratiques d'action dite multifamiliale, destinée à des familles d'enfants de 4 à 12 ans désignés par des juges des enfants et/ou des services d'Aide sociale à l'enfance comme étant en situation de danger, ou en risque de l'être

Equipe chargée de la recherche-action :

Alain Grevot, directeur Service SISAE-JCLT (Oise) alain.grevot@groupe-sos.org

Paméla Pitre, psychologue enfance/adolescence équipe Accueil de jour multifamilial
SISAE-JCLT (Beauvais)

Annick Camille Dumaret, ingénieur de recherche IR1 INSERM U750

Service SISAE-Association JCLT

30 bis rue Bossuet. F.60000.Beauvais

03 44 11 15 15 sisae@jclt.org

1. Les objectifs.

- *Un **objectif premier** concernant la mise en oeuvre de l'évaluation d'un mode d'intervention, intitulé multifamilial. Né aux USA dans les années 1960, le modèle d'intervention multifamilial a été développé de manière singulière et particulièrement aboutie par l'équipe du *Marlborough Family Service*, fin des années 1970, auprès d'un public de familles dites « à problèmes multiples ». Ces actions reposent sur un programme s'étalant sur plusieurs mois, incluant des regroupements de familles sur des journées entières. La finalité générale du modèle d'action est de créer une dynamique aussi intensive que possible confrontant usagers et intervenants à des changements de contexte et à la résolution de difficultés de différentes natures.*

Le service SISAE de l'Association JCLT a expérimenté ce type d'action entre 2003 et 2005 dans le cadre de types deux mesures judiciaires du domaine du milieu ouvert (mesure d'investigation et d'orientation éducative IOE et mesure d'action éducative en milieu ouvert AEMO). Puis, le SISAE-JCLT les a mises en oeuvre de manière plus intensive, à compter de la fin de janvier 2007 (ouverture initialement prévue en janvier

2006) , dans le cadre d'une structure nouvelle et innovante de type accueil de jour se référant au nouveau Schéma Départemental Enfance et Familles du Conseil Général l'Oise.

- Un **objectif secondaire** concernant *la production de connaissance sur l'évaluation elle-même, par la recherche d'outils adaptés pour permettre de mieux comprendre les processus de changements pouvant s'opérer chez les usagers dans le contexte du travail multifamilial, entre le moment de la définition initiale de la commande passée au service et celui de la fin de l'intervention.*

Pour l'Association JCLT, l'objectif stratégique était de profiter du moment d'expérimentation et de création d'une forme d'action cataloguée comme innovante pour initier un processus porté par la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, fondé sur la participation active des usagers de la structure dans l'évaluation en continu de l'action.

2. La méthode utilisée.

La recherche-action s'est déroulée en deux temps :

- **Tout d'abord en étudiant rétrospectivement** 75 situations d'enfants pour lesquels avait été envisagée l'intégration dans un des modes d'expérimentation des pratiques multifamiliales entre 2003 et 2005, en en dégagant des enseignements quant à l'ergonomie et la pertinence technique des outils de recueil de données, quant aux méthodes et orientations de travail en matière d'action multifamiliale, en vue de leur emploi tant dans le cadre de l'accueil de jour que dans d'autres formes d'utilisation, comme les mesures d'investigation judiciaire. Les 75 situations ont été analysées selon un grille d'analyse remplie par les intervenants socio-éducatifs ayant expérimenté les actions familiales. Cinq de ces situations ont donné lieu à une interview semi-directive des parents, complétée d'un questionnaire de satisfaction.

- **Puis, en étudiant prospectivement,** au fur et à mesure les trois premières sessions de l'accueil de jour multifamilial de Beauvais qui se sont tenues entre janvier et octobre 2007, la situation des cinq couples parentaux et quatre familles monoparentales, et de leurs vingt enfants. Ceci en croisant leur point de vue (adultes et enfants) et celui des membres de l'équipe sur le fonctionnement de la structure, sur leur vécu, sur l'impact de l'accueil en matière de relations entre parents, de pratique de la parentalité¹ et de comportements des enfants. Pour ce faire, différents outils d'aide à l'expression du point de vue des parents et des enfants (représentations graphiques, questionnaire de R.Goodman) ont été utilisés tout au long des sessions et chaque parent a été interviewé en fin de session selon un protocole identique à la première partie de l'étude.

3. Qu'est-ce que l'accueil de jour multifamilial de Beauvais ?

Le projet de centre d'accueil de jour multifamilial à Beauvais, élaboré par le service SISAE de l'Association JCLT en partenariat avec le Conseil Général de l'Oise, répond à l'objectif commun à la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance et aux orientations du projet de révision du schéma départemental d'Aide Sociale à l'Enfance de la DISS de l'Oise *de diversifier les réponses intermédiaires entre AEMO et placements*, notamment par le développement de formes nouvelles d'évaluation et de stimulation des compétences parentales.

Il s'adresse prioritairement aux *situations familiales caractérisées par de la négligence ou carence parentale, et de l'isolement familial et social*. Le centre est installé en ville à Beauvais.

Ce projet repose sur *l'intervention d'une équipe de trois travailleurs sociaux et deux psychologues, auprès de deux groupes de 5 à 6 familles - parents et enfants âgés de 3 à 12 ans* orientés dans le cadre de la prévention et de la protection administrative. Il est basé sur des séquences de 12 semaines – renouvelables-, comprenant pour chacun des deux groupes, une *session collective hebdomadaire d'une journée entière se déroulant dans les locaux du service* (intégrant des actions, essentiellement des tâches concrètes

¹ Terme pris en référence des travaux du « groupe Houzel » publiés en 1999 sous le titre « les enjeux de la parentalité » ed.Erès.Paris.

sur lesquelles les familles sont en difficulté), et des entretiens familiaux et/ou individuels complétés d'ateliers consacrés à la scolarité des enfants, de séances d'expression pour les enfants et de groupes de paroles de parents, et un séjour externe avec nuitée.

4. Enseignements de l'étude à propos du caractère innovant de l'accueil multifamilial.

La dimension innovante de l'accueil de jour multifamilial.

L'étude a identifié **quatre composantes à la dimension innovante** des actions multifamiliales telles que développées dans le cadre de l'accueil de jour multifamilial de Beauvais. **Composante technique** avec un public cible explicitement composé de familles (parents ou assimilables et enfants) et avec la dimension collective, basée sur un regroupement de familles ne se connaissant pas. **Composante concernant les rapports sociaux** avec l'omniprésence de la réflexivité, où chacun s'expose (notamment via un important dispositif vidéo), et la remise aux familles comme aux cadres territoriaux Enfance et Familles de l'écrit rendant compte du déroulement de l'accueil. **Composante relative aux valeurs** avec la place donnée à la référence au concept de "pouvoir d'agir des usagers" (*empowerment*) qui vise à stimuler la capacité des personnes à avoir un peu de pouvoir sur leur destinée. Et enfin **composante des pratiques professionnelles** la posture des intervenants se caractérisant par une attitude de « lâcher prise » vis-à-vis des familles, dans un cadre imposé et protecteur.

Innovation et incertitudes.

La recherche-action a mis en évidence sept *éléments producteurs d'incertitude*, inhérents à la dimension innovante du projet, qui ont influé sur la conduite du projet pendant la période étudiée.

- la recherche de productions d'aléatoire dans le cadre des journées multifamiliales.
- la confrontation pour les intervenants à des changements de postures professionnelles au cours de mêmes journées.

- la dépendance à la relation entre professionnels et usagers bien en amont de l'orientation envisagée vers la structure.
- la confrontation à un processus d'apprentissage par essais et erreurs (dans les pratiques, l'organisation, la conduite), qui ne doit pas pour autant produire tant en interne qu'en externe un sentiment d'échec ou d'euphorie.
- le poids pour les professionnels des résonances personnelles face à certains individus avec lesquels ils partagent de longs moments.
- les représentations de la structure que s'en font, avant même de la connaître personnellement, les professionnels (travailleurs sociaux, juges des enfants, psychologues et pédo-psychiatres, cadres de l'aide sociale à l'enfance ...).
- le taux de fréquentation au cours des premiers mois de vie d'une structure qui peut, selon sa nature, produire assurance ou inquiétudes tant pour les personnels de la structure, que pour le maître d'ouvrage (Conseil général) et le maître d'œuvre (association gestionnaire).

5.Enseignements de la phase rétrospective (les actions multifamiliales dans le cadre des mesures d'investigation et d'AEMO).

L'ombre du placement, très répandue au moins implicitement dans les actions de protection de l'enfance, est exprimée clairement par une majorité de familles interviewées. Mais cette ombre a joué un rôle plus répulsif qu'attractif dans la venue aux actions multifamiliales. Au départ, ces familles craignaient que le fait de s'exposer plus que de coutume pourrait précipiter cette issue. De fait, ceci arriva pour plusieurs des situations connues en IOE ou AEMO, la confrontation aux autres familles se montrant un redoutable révélateur des problèmes d'expérience de la parentalité, notamment de la faiblesse des liens d'attachement d'un parent envers un enfant.

Cette phase a permis de constater que, malgré le poids des contraintes temporelles et logistiques (l'expérimentation des méthodes multifamiliales s'est faite à file active d'usagers, moyens humains et matériels constants), les actions multifamiliales permettaient de mettre en évidence des potentiels de compétence chez les parents impliqués, d'ébaucher un sentiment d'efficacité personnel, de jeter les bases d'une restauration de leur capacité

de coopération avec les professionnels, et de renouer avec une capacité à échanger positivement avec d'autres parents.

6. Enseignements de la phase prospective (accueil de jour multifamilial de Beauvais).

Le taux de fréquentation des trois sessions étudiées montre un bon niveau de participation et d'implication des familles, les absences étant justifiées par des motifs professionnels ou des événements intrafamiliaux non prévisibles. L'appréciation des parents sur l'accueil et l'organisation insiste sur la qualité de la mise en confiance progressive produite par l'équipe qui leur a permis de rapidement surmonter appréhensions, voire méfiance, issues pour une majorité d'entre eux d'un passé personnel souvent douloureux en lien avec les services sociaux et les placements. La fréquence et l'intensité de l'accueil sont jugées satisfaisantes pour une majorité de familles, mais le bruit et l'étroitesse d'une partie des locaux sont assez critiqués. La vidéo est vécue comme un outil *pas évident* initialement, mais auquel on ne fait rapidement plus attention, et qui pour certains parents devient un *révélateur de vérité*, source d'aide.

La dimension multifamiliale, cœur du projet, est reconnue par les familles comme une véritable source d'évolutions (socialisation, écoute, partage, dialogue sur les aspects positifs comme négatifs de la vie en commun) notamment dans le cadre des activités dans ou hors des locaux. Parmi les effets positifs décrits par les familles, la découverte par un parent ou par un enfant de capacités, de dispositions jusque-là inconnues chez le conjoint ou le parent, l'attention nouvelle portée par des parents à leurs enfants.

Mais si en investissant l'accueil de jour multifamilial, l'ensemble des familles souhaite que leur fonctionnement familial s'améliore de manière radicale et ceci en douze semaines, et même si une dynamique de changement s'instaure peu à peu, il apparaît impossible de modifier en profondeur les aspects des modes de vie, en place depuis de nombreuses années, voire inscrits dans un fonctionnement transgénérationnel, inappropriés au bon développement des enfants.

7. Enseignements en matière d'outils et de méthodes évaluatives.

L'étude démontre que la boîte à outils méthodologiques des professionnels peut associer efficacement équipement de technologie numérique (vidéo), questionnaire support à l'auto-évaluation facile d'usage et internationalement validé (Goodman) et plus traditionnelles représentations graphiques (« la chenille », la grille « partage ») pour permettre aux familles de gagner en estime d'elle-même, pour apprécier leurs progrès, pour contribuer activement à l'évolution des actions en étant impliquées dans l'évaluation en temps réel des actions et donc dans leurs évolutions.

Ces outils pourront trouver au fil des sessions futures une utilisation qui permettra des évaluations de type quantitatif sur des effectifs plus importants.

Les interviews semi-directives ont été productrices de données qualitatives fines et nuancées alors que les questionnaires de satisfaction se sont révélés plus difficilement exploitables.

8. Mise en perspective des résultats de l'étude JCLT avec d'autres travaux évaluatifs récents.

Dans le domaine de la protection de l'enfance et depuis près d'une décennie, la littérature internationale a montré, surtout à travers des travaux de type quantitatif, que certaines interventions étaient plus efficaces lorsqu'elles étaient mises en place relativement tôt et qu'elles proposaient aux familles des services concrets.

Toutefois, leur efficacité est restée limitée dans le temps étant donné l'importance du cumul de dysfonctionnements transgénérationnels dont on connaît les effets néfastes quant aux pathologies parentales et au développement des enfants. Deux facteurs de réussite ont été mentionnés : l'implication des parents dans ces programmes, le support social et la parentalité ensuite.

La recherche-action menée auprès de l'accueil de jour multifamilial AJM de Beauvais (Oise) en est l'exemple le plus récent. Dans l'ensemble, l'analyse des perceptions parentales de l'intervention AJM montre que ceux-ci ont apprécié d'avoir été intégrés dans la démarche évaluative. Beaucoup de ces familles vulnérabilisées par

l'accumulation de stress, problèmes économiques, de santé physique et mentale, avaient gardé, de par leur histoire, des souvenirs négatifs et d'incompréhension de la part des professionnels. Aujourd'hui, plusieurs ont modifié la représentation qu'ils avaient du travail social : faire avec l'institution pour leurs enfants.

L'absence de groupe « témoins » et le faible nombre de familles interviewées nous oblige à rester modestes quant aux résultats. Néanmoins, certains effets obtenus avec l'AJM peuvent être mis en regard avec ceux obtenus par d'autres équipes dont on a récemment évalué l'activité (voir les travaux menés au CERMES par A.C. Dumaret). Ces services, bien que travaillant de façon différente, sont également axés sur les dysfonctionnements de la relation parents-enfants et ont un objectif relativement identique : la prévention de la maltraitance et le développement des enfants.

Par exemple, on peut mettre en parallèle la manière d'aborder et de chercher à connaître ces familles par l'AJM et par le « Groupe du mardi » GMa du CAMSP de Roubaix, fonctionnant depuis vingt ans (Titran 1994, Dumaret et Constantin-Kuntz 2005).

On se trouve face à des stratégies d'accompagnement des familles innovantes sur le plan de la technique et des valeurs : 1) avec une dimension collective (des groupes de parents, très différents dans l'AJM, ayant en commun des difficultés avec l'alcool ou la déficience dans GMa) permettant aux parents de se « *reconnaître dans certaines situations et de se comprendre* », 2) dans un cadre convivial formel (AJM) ou informel (GMa) où se réalisent pour les professionnels des observations en milieu « presque naturel » des interactions parents-enfants, mère-enfant, permettant aux professionnels d'identifier non seulement ce dont les familles ont besoin mais aussi les ressources sur lesquelles les référents vont pouvoir s'appuyer pour travailler avec elles.

Des parents ont pris conscience de leurs relations, par exemple trop fusionnelles, ou d'autres difficultés avec leurs enfants.

On peut, de même, comparer l'accueil offert aux parents par le centre d'AJM de Beauvais et par CAP Alésia à Paris, un des services du Centre Français de Protection de l'Enfance ayant mis en place des modes de soutien en situation de maltraitance

(évaluation réalisée par A.C. Dumaret, M.P. Mackiewicz et F. Bittencourt-Ribeiro 2007). Dans tous ces lieux, les parents ont été unanimes à reconnaître la disponibilité de la structure, la qualité de l'accueil et la mise en confiance (satisfaction par rapport à la confidentialité également). Plusieurs éléments, identiques à ces services ont joué : se sentir écoutés, déculpabilisés, revalorisés. Ces parents ont fait part de la (re)découverte du plaisir d'être en relation avec leur enfant ou parfois de voir leur conjoint jouer avec leur enfant, sous le regard bienveillant des professionnels.

Dans certaines familles, le regard des enfants sur leurs parents a également évolué. Parmi les effets positifs des aides perçues par les familles, la verbalisation et une meilleure communication dans certains couples. On a noté aussi leur capacité à recourir à des aides (résultats également notés dans les autres structures étudiées).

Les résultats obtenus dans le cadre de l'AJM montrent que c'est plus auprès des parents que des enfants que l'on a observé des modifications (ce qui était d'ailleurs l'objectif).

9. Conclusions et perspectives.

La réalisation de cette étude durant la gestation puis la petite enfance de la structure aura permis d'ancrer la culture et la pratique de l'évaluation dans ses principes fondateurs et de mettre d'entrée les parents et les enfants dans une place pleine et entière de partenaires de ce processus. Cette forte dimension participative est portée par l'importance de la dimension réflexive dans les rapports entre professionnels et usagers, par la référence explicite et effective à la notion de pouvoir d'agir des parents et enfants présents, et par la posture de « lâcher prise » des membres de l'équipe.

Le processus évaluatif initié par l'Association JCLT, avec l'appui de l'ONED, trouvera fin 2008 un prolongement. En effet, le Conseil général de l'Oise, déjà associé à la présente étude, a pris l'initiative de commanditer une évaluation externe, complémentaire à celle ici, afin de remettre à l'Assemblée départementale de l'Oise, dans la perspective du renouvellement de l'habilitation de l'accueil de jour, un bilan complet composé du croisement des enseignements, résultats et préconisations des deux évaluations.

Alain Grevot. Pamela Pitre Service SISAE- Association JCLT,
Annick Dumaret IR1 INSERM U750
Décembre 2007.