

INTRODUCTION

Créé par arrêté préfectoral du 5 décembre 1960, le service d'investigation de l'O.R.E.A.G. a connu en cinquante ans diverses appellations selon l'évolution de ses missions, elles-mêmes en lien avec l'évolution législative :

D'abord Centre d'Orientation Educative (**COE**) en 1960 au moment de sa création, il devient en 1963 Service d'Observation en Milieu Ouvert (**OMO**), puis en 1975 Service d'Orientation et d'Action Educative (**SOAE**), en 1991 Service d'Investigation et d'Orientation Educative (**SIOE**) et au 1^{er} janvier 2012, Service d'Investigation Educative (**SIE**). Sa mission est d'exercer les Mesures Judiciaires d'Investigation Educative ordonnées par les magistrats pour la jeunesse dans le cadre civil ou pénal, « en recueillant les éléments sur la personnalité du mineur, la situation familiale et sociale et sur le sens des actes qu'il pose ou qu'il subit ».

Il s'agit donc de présenter aujourd'hui le projet d'un service certes quinquagénaire, mais également en pleine mutation, puisque le SIOE a donné naissance en 2012 au Service d'Investigation Educative, issu de la circulaire d'orientation du 30 décembre 2010 relative à la mesure judiciaire d'investigation éducative et de l'arrêté du 2 février 2011 portant création de la MJIE..

Exit donc, le SIOE, et longue vie au **SIE-OREAG** qui peut s'appuyer sur l'expérience de ses salariés et leur capacité d'évolution démontrée lors des changements antérieurs.

Une histoire commune, assumée et dynamique lie en effet les différentes fonctions qui œuvrent à l'efficacité de ce service, et constitue ainsi le gage de l'appropriation partagée par l'équipe pluridisciplinaire des nouvelles orientations liées à la mise en place des Mesures Judiciaires d'Investigation Educative effective à partir de juillet 2011.

Ce dynamisme est renforcé par une prise de conscience accrue des enjeux actuels liés à l'investigation : délais de jugements rapprochés, nécessité d'apporter aux magistrats les éléments favorisant le débat contradictoire, élargissement de l'investigation aux problématiques sociales, redéfinition du champ des compétences en matière de protection de l'enfance et révision générale des politiques publiques, respect des droits des usagers et justiciables, définition de nouvelles règles de partenariat et de positionnement du service dans une complémentarité d'offre sur le territoire, intégration de la Démarche Qualité.

Toutefois avant l'exercice effectif des MJIE le service d'investigation de l'OREAG a engagé une procédure d'habilitation ; le projet de service a donc été élaboré à cet effet, dans une démarche consistant à se distancier des pratiques existantes et à définir ce que devra être une prestation pour laquelle les éléments de cadrage administratif (ratios, financement) ont été connus tardivement.

Un travail préparatoire à l'écriture du projet de service a eu lieu durant l'année 2009-2010, assorti d'une information régulière des salariés du SIOE sur l'avancée de la réforme des mesures d'investigation, faisant de ce projet de service un outil de références professionnelles partagées.

Parallèlement, une démarche de formation à «la démarche continue d'amélioration de la qualité» a été menée à l'initiative du Directeur Général de l'association OREAG, permettant aux directeurs et aux référents qualité de s'approprier les référentiels de « bonnes pratiques » de l'ANESM pour entrer dans une culture de l'évaluation vivante, singulière, au service des enfants et des adultes qui, parfois malgré eux, ont affaire à nos services et institutions.



SOMMAIRE

I.	PRESENTATION GENERALE	5
A.	LE SERVICE D'INVESTIGATION EDUCATIVE DE L'O.R.E.A.G. DANS LE CHAMP DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE	5
B.	LES VALEURS ET PRINCIPES FONDANT L'ACTION DU SERVICE.....	7
C.	LES MISSIONS DU SERVICE D'INVESTIGATION.....	8
D.	LA POPULATION ET LE SECTEUR D'INTERVENTION	9
E.	LES MODALITES DE FINANCEMENT	12
1.	Les ratios de prise en charge	13
2.	L'incidence sur la personnalisation de la prestation.....	13
II.	LA PRESTATION DU SIE DE L'O.R.E.A.G.....	15
A.	DE LA RECEPTION DE L'ORDONNANCE A LA MISE EN ŒUVRE DE LA MJIE	15
1.	Gestion administrative des ordonnances	15
2.	Attribution des ordonnances.....	15
3.	L'interdisciplinarité et la modularité de l'investigation	16
a)	<i>l'interdisciplinarité dans l'investigation</i>	16
b)	<i>la modularité de l'investigation</i>	17
B.	LE MODULE DE BASE.....	17
1.	L'intervention éducative	17
a)	<i>L'entretien éducatif avec les adultes</i>	18
b)	<i>L'entretien avec le groupe familial</i>	19
c)	<i>L'entretien éducatif avec le mineur</i>	20
2.	L'investigation psychologique au SIE	23
a)	<i>d'un entretien semi-directif</i>	23
b)	<i>d'un entretien clinique</i>	23
c)	<i>d'observation dans les espaces communicationnels</i>	24
C.	LES MODULES D'APPROFONDISSEMENT	25
1.	Le bilan psychologique complet.....	25
2.	L'appréhension du lien précoce parents-enfant	26
a)	<i>L'entretien avec les parents</i>	26
b)	<i>L'observation de l'enfant</i>	26
3.	L'observation des interrelations familiales dans les situations de placement.....	27
a)	<i>la relation parent(s) / enfant(s)</i>	27
b)	<i>les relations intra-fratrie</i>	27
c)	<i>la relation du mineur avec un membre de la famille.</i>	27
d)	<i>la relation de l'enfant avec la famille d'accueil.</i>	27
4.	Le bilan d'orientation scolaire et professionnelle	27
5.	L'entretien avec le médecin psychiatre	29
6.	L'examen pédiatrique.....	30
7.	D'autres champs d'investigation possibles	30
D.	L'ÉVALUATION, L'ANALYSE ET LES PROPOSITIONS	31
1.	L'évaluation	31
2.	L'analyse et les propositions	31

a)	<i>La réunion de synthèse</i>	31
b)	<i>L'entretien de restitution des conclusions de la MJIE</i>	32
c)	<i>Le rapport de synthèse</i>	32
E.	LE TRAVAIL DE PARTENARIAT	33
1.	En amont de la mesure	33
2.	En cours de mesure	33
3.	A l'issue de la mesure	34
III.	L'ORGANISATION INTERNE	35
A.	L'ORGANISATION DE LA VIE QUOTIDIENNE	35
B.	L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE	36
C.	LES INSTANCES DE REGULATION INTERNE	36
D.	LE PERSONNEL DU SIE	37
1.	Le recrutement	37
2.	L'accueil des stagiaires	38
3.	L'évaluation des compétences professionnelles.....	38
4.	La formation continue	38
5.	L'encadrement et le soutien des professionnels	39
6.	Les délégations.....	39
E.	LES EQUIPEMENTS MATERIELS	40
1.	L'implantation géographique	40
2.	Les locaux	41
3.	Les équipements matériels	41
4.	L'accessibilité	41
F.	LES DROITS DES USAGERS	42
G.	LA SECURITE DES PERSONNES	42
IV.	L'EVALUATION ET LA DEMARCHE QUALITE	44
A.	LES OUTILS DE L'EVALUATION INTERNE	44
1.	Le dossier	44
2.	L'enquête de satisfaction.....	45
3.	L'évaluation de la prestation	45
4.	Le logiciel de gestion de l'activité	46
B.	LA CONDUITE DE LA DEMARCHE QUALITE	46

I. PRESENTATION GENERALE

A. LE SERVICE D'INVESTIGATION EDUCATIVE DE L'O.R.E.A.G. DANS LE CHAMP DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE

Le SIE est un service de l'association O.R.E.A.G. (Orientation et Rééducation des Enfants et des Adolescents de la Gironde). Fondée en 1889 par un magistrat bordelais, Fernand Marin, l'O.R.E.A.G. est une association loi 1901, reconnue d'utilité publique en 1892. Depuis sa création, l'association O.R.E.A.G. s'ancre dans une tradition humaniste en lien avec l'évolution législative en faveur des mineurs.

Sa mission principale est la protection de l'enfance.

À cet égard, elle a pour but d'assurer la prévention, l'éducation, la rééducation et le traitement des enfants ou adolescents en danger d'évolution ou délinquants.

Parce que l'intervention auprès d'enfants ne peut se faire sans la participation des parents, l'association vient en aide à ceux-ci en leur assurant un soutien éducatif respectueux des valeurs de chaque famille.

Créé par l'O.R.E.A.G. en 1960, le SIE est habilité depuis cette date à exercer des mesures d'investigation par le Préfet de la Gironde et le Directeur Régional de l'administration centrale de la Protection Judiciaire de la Jeunesse qui confient, pour partie, cette mission de service public, à l'association O.R.E.A.G.

La dernière habilitation a été accordée à l'O.R.E.A.G. le 1^{er} janvier 2012 « *pour réaliser des investigations ordonnées par l'autorité judiciaire, concernant des jeunes filles et garçons de 0 à 17 ans* » ; la capacité annuelle d'intervention est alors définie à 380 mesures d'investigation.

Le SIE répond aux ordonnances prononcées par les magistrats de la jeunesse des juridictions de Bordeaux et de Libourne, juges des enfants, juges d'instruction, juges de la Cour d'Appel, dans les **procédures civiles** (Art. 150 et 1183 du Nouveau Code de Procédure Civile¹ modifiés par le décret 2002-361 du 15 mars 2002) ou **pénales** (Art. 8 de l'ordonnance n° 45-174 du 2 février 1945²).

De ce fait, l'intervention du SIE se déploie sur l'ensemble du département de la Gironde, en s'adaptant aux particularités de ce territoire : une métropole (Bordeaux et la CUB), une large zone périurbaine encadrant la CUB, des zones rurales très éloignées et à forte identité culturelle.

La mission du service d'investigation s'inscrit dans le « *Schéma départemental conjoint de la prévention et de la protection de l'enfance, de la jeunesse et de la famille* », élaboré par la Direction Enfance Famille du Conseil Général de la Gironde et par la Protection Judiciaire de la Jeunesse pour la période 2007-2011 et reflétant l'organisation du système français de Protection de l'Enfance autour de deux grands pôles, la protection administrative et la protection judiciaire.

Si la loi du 5 mars 2007 réformant la Protection de l'Enfance pose le principe de la subsidiarité de l'intervention judiciaire et désigne le Président du Conseil Général comme « *chef de file* » de la Protection de l'Enfance, la circulaire PJJ du 6 mai 2010

¹ « *Le juge peut, soit d'office, soit à la requête des parties ou du ministère public, ordonner une mesure d'information concernant la personnalité et les conditions de vie du mineur et de ses parents, en particulier par le moyen d'une enquête sociale, d'examens médicaux, d'expertises psychiatriques et psychologiques ou d'une mesure d'investigation et d'orientation éducative* »

² « *Le juge des enfants effectuera toutes diligences et investigations utiles pour parvenir à la manifestation de la vérité et à la connaissance de la personnalité du mineur ainsi que des moyens appropriés à sa rééducation* »

dite « *d'orientation relative à la protection de l'enfance* » précise les rôles respectifs des acteurs de la protection de l'enfance en définissant les champs de compétence et les articulations entre protection judiciaire et protection administrative. La direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse est chargée de « *l'ensemble des questions intéressant la justice des mineurs et de la concertation entre les institutions intervenant à ce titre* ». Ainsi, « *elle apporte, directement ou par le secteur associatif qu'elle habilite, une aide aux décisions de l'autorité judiciaire* » [...] et « *garantit à l'autorité judiciaire par le contrôle, l'audit et l'évaluation, la qualité de l'aide aux décisions et celle de la prise en charge, quel que soit le statut des services et des établissements sollicités* ».

Ainsi, **la circulaire du 6 mai 2010** rappelle que le recours à l'autorité judiciaire concerne les situations les plus graves pour lesquelles la protection administrative se révèle impossible ou inefficace, et que le Procureur doit être avisé par le Président du Conseil Général dans les cas suivants :

- ✚ mineurs ayant déjà fait l'objet d'une ou plusieurs mesures de nature administrative n'ayant pas permis de réduire la situation ;
- ✚ mineurs n'ayant pas fait l'objet de telles mesures par refus ou impossibilité de la famille à collaborer ;
- ✚ mineurs présumés en situation de danger dont il est impossible d'évaluer la situation ;

Le Procureur veille à la réunion des conditions suivantes :

- ✚ existence d'une situation de danger au titre de l'article 375 du code civil
- ✚ réunion des éléments de l'article 226-4 du CASF, qui s'évaluent a posteriori, c'est-à-dire après la phase d'investigation qui sera alors diligentée et qui viendra renforcer le débat contradictoire.

La mesure d'investigation a pour ambition, au-delà de la vérification du fondement même de l'intervention judiciaire, de définir des axes d'action protectrice possibles qui seront d'autant plus efficaces qu'ils seront confrontés à la parole de la famille : en ce sens elle conditionne l'efficacité de l'action éducative judiciaire à venir.

La mise en œuvre de ces mesures, ordonnées par les magistrats de la jeunesse à l'issue de la phase d'investigation, est étroitement liée aux politiques départementales conduites en matière d'Aide Sociale à l'Enfance. Il importe donc que le service d'investigation s'informe et reste en alerte quant aux dispositifs de prise en charge existants, pour ajuster les préconisations adressées aux magistrats à la réalité territoriale.

La circulaire du 2 septembre 2010 relative à l'inscription de la Protection Judiciaire de la Jeunesse dans les politiques publiques définit par ailleurs le schéma de pilotage territorial de cette administration et l'articulation des interventions entre le secteur public et le secteur associatif habilité.

Le SIE se situe donc à la croisée des champs de compétences des deux grands acteurs de la politique de protection de l'enfance en Gironde :

- ✚ la Direction Territoriale de la Protection Judiciaire de la Jeunesse dont il tire une délégation de service public de par son habilitation à exercer des mesures judiciaires d'investigation éducatives, tant au civil qu'au pénal.

✚ la Direction Enfance Famille du Conseil Général dont il est chargé, de par la mission que lui confèrent les magistrats, de venir compléter et vérifier les signalements, et sur laquelle il doit s'appuyer pour construire ses propositions d'intervention ultérieure.

B. LES VALEURS ET PRINCIPES FONDANT L'ACTION DU SERVICE

Le SIE inscrit son intervention dans le respect des valeurs associatives de l'O.R.E.A.G. (annexe 1) en affirmant :

✚ **La reconnaissance de la place de droit des parents** : en référence au droit français qui désigne les titulaires de l'Autorité Parentale, ainsi qu'en référence à la **Convention Internationale des Droits de l'Enfant** qui affirme dans son préambule que « *la famille, unité fondamentale de la société et milieu naturel pour la croissance et le bien être de tous ses membres, en particulier des enfants, doit recevoir la protection et l'assistance dont elle a besoin pour pouvoir jouer pleinement son rôle dans la communauté* », les parents sont nos premiers interlocuteurs.

Aussi, quelle que soit la situation juridique de leur enfant, les parents seront reçus, écoutés et informés.

✚ **Le respect des droits de l'enfant** : le service garantit à chaque enfant la même considération et les mêmes droits, quels que soient ses origines et son état. L'ensemble de nos interventions est guidé par l'intérêt supérieur de l'enfant tel que défini par l'article 3 de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant : « *Dans toutes les décisions qui concernent les enfants, qu'elles soient le fait des institutions publiques ou privées de protection sociale, des tribunaux, des autorités administratives ou des organes législatifs, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être une considération primordiale* ».

Chaque enfant sera donc reçu, écouté et informé des orientations qui le concernent.

✚ **L'individualisation de la prise en charge** : la mesure judiciaire d'investigation éducative étant une mesure nominative concernant des mineurs de zéro à dix sept ans, nos modalités d'intervention s'adaptent à l'âge de l'enfant et à sa capacité de discernement.

✚ **Les bonnes pratiques professionnelles** : les professionnels du SIE agissent dans le respect des règles éthiques et déontologiques liées à leur qualification et à leurs diplômes. La pratique d'investigation suppose l'interdisciplinarité c'est-à-dire l'intervention de professionnels issus de disciplines différentes, non exclusives les unes des autres, qui doivent contribuer collectivement à proposer au magistrat une analyse approfondie de la situation de chaque enfant.

✚ **La bientraitance institutionnelle** : le service a élaboré une charte de bientraitance institutionnelle (annexe 2) qui s'impose à l'ensemble des professionnels.

Mais c'est d'abord l'appropriation par chaque salarié du cadre judiciaire qui fonde la mission du service, puis de l'ordonnance d'investigation qui fonde l'intervention auprès du ou des mineurs désignés, qui va constituer une première référence d'action. Aussi, les valeurs qui fondent les pratiques du SIE s'inscrivent bien évidemment dans le respect de la mission qui est confiée au service par les magistrats :

✚ **L'obligation d'assurer les mesures** qui sont confiées au SIE : le service ne peut se soustraire ni différer l'exercice des mesures d'investigation. Il doit

mettre en œuvre les moyens nécessaires pour répondre aux attendus des ordonnances judiciaires.

✚ **L'obligation d'établir un rapport de synthèse** : à l'issue de chaque mesure, les professionnels contribuent à l'élaboration d'un rapport rendant compte des différentes observations réalisées, les analysant et énonçant des propositions d'orientation.

✚ **L'obligation de respecter le secret professionnel** : la mission judiciaire du service implique que l'ensemble des salariés est tenu au secret professionnel.

Comme tous les services d'investigation, le SIE, est entré depuis le 1^{er} décembre 2005, dans le champ d'application de **la loi de janvier 2002-2 relative aux droits des usagers**.

C. LES MISSIONS DU SERVICE D'INVESTIGATION

La circulaire du 31 décembre 2010 (DPJJ-SDK-K2) d'orientation relative à la Mesure Judiciaire d'Investigation Educative réforme les mesures d'investigation et prévoit l'abrogation au 30 juin 2011 des mesures d'IOE. **L'arrêté du 2 février 2011** confirme la création de la MJIE qui peut être mise en œuvre par le secteur public ou le secteur associatif habilité.

La présente circulaire rappelle que si en matière civile la démarche d'investigation est une **possibilité** offerte au magistrat, en matière pénale c'est une **obligation**.

La Mesure Judiciaire d'Investigation Educative peut donc être ordonnée en début (dans la phase d'information) ou en cours de procédure en Assistance Educative ; c'est une étape nécessaire mais non systématique dans la procédure civile.

Par contre l'étude de la personnalité du mineur est obligatoire dans la phase d'instruction de toute procédure pénale impliquant un mineur.

Les Mesures Judiciaires d'Investigation Educative s'adressent aux enfants mineurs, de zéro à dix-huit ans, pour lesquels est ouvert un dossier en Assistance Educative, suite à un signalement auprès du procureur de la République ou à une saisine directe (par les parents ou par le mineur lui-même) du juge des enfants ; elles concernent également les mineurs pour lesquels est ouverte une instruction pénale.

La mission d'investigation consiste :

✚ **à recueillir des renseignements sur la personnalité du mineur, en liaison avec son environnement familial et social élargi, sur le sens des actes que le mineur a posés ou subis,**

✚ **à vérifier la notion de danger et la capacité des parents à porter attention aux difficultés de leurs enfants,**

✚ **à vérifier l'opportunité d'organiser une mesure de protection judiciaire et à élaborer des programmes d'action possibles, en termes de protection et d'éducation.**

La mesure d'investigation étant une mesure provisoire, elle est non susceptible d'appel et doit donc s'exercer dans le respect du principe du contradictoire, dans le but de préparer l'audience où sera mis en œuvre le débat contradictoire.

La durée de la mesure d'investigation est établie par le magistrat qui en détermine l'échéance et le contenu dans l'ordonnance. En assistance éducative, le magistrat doit

prendre une décision sur le fond dans un délai ne pouvant excéder six mois. Le SIE se doit donc d'exercer sa mission d'investigation en respectant l'échéance fixée, et au maximum dans un délai de cinq mois, afin de permettre aux parties d'avoir eu accès, le jour de l'audience contradictoire, à l'ensemble des éléments figurant au dossier.

La circulaire du 31 décembre 2010 définit le contenu de l'investigation qui doit obligatoirement comporter un module de base, commun à l'ensemble des mesures, et éventuellement un module d'approfondissement précisé par le magistrat dans son ordonnance initiale ou ordonné au cours de cette phase d'information.

✚ L'investigation doit donc être comprise comme une démarche dynamique, associant en premier lieu le mineur et sa famille à l'explication des éléments de danger signalés, afin de mettre en évidence leur capacité de prise en compte de ces difficultés et les ressources qu'ils vont mobiliser à cet effet. Ce travail, qui n'est pas un travail d'accompagnement ou de soutien, est mené grâce à l'intervention conjointe de professionnels de différentes disciplines (éducatives, sociales, psychologiques et médicales) qui vont recevoir le mineur et ses parents, les entendre, analyser leur situation commune et rechercher, si nécessaire, des propositions d'orientation répondant à l'intérêt supérieur de l'enfant.

✚ En un deuxième temps, il s'agit de faire un état des lieux, avec le concours des instances sociales au sens large (éducatives, scolaires, professionnelles, judiciaires, sanitaires, etc) de la situation réelle du mineur, des prises en charge antérieures dont il a pu bénéficier, d'en analyser l'incidence et d'envisager différentes hypothèses pour lui venir en aide, dans l'objectif final de proposer au juge des mesures d'éducation et de protection adaptées à sa situation.

✚ L'ensemble des observations et des éléments recueillis doit faire l'objet d'une retransmission écrite sous forme de rapport de synthèse adressé au magistrat, rapport dont le contenu doit être expliqué aux titulaires de l'autorité parentale et dans lequel doit figurer leur avis quant aux orientations proposées.

✚ Enfin, et si ces orientations sont retenues par le magistrat, le service d'investigation doit garantir le partage de l'information en effectuant un relais avec le service chargé de la mesure préconisée. Ce partage de l'information ne peut se réaliser qu'à l'issue de la MJIE.

La mise en œuvre concrète des MJIE par le service d'investigation de l'O.R.E.A.G., au regard de ce nouveau cadre d'intervention, sera détaillée dans la deuxième partie.

D. LA POPULATION ET LE SECTEUR D'INTERVENTION

Les MJIE concernent les mineurs de zéro à dix-sept ans, signalés comme étant susceptibles d'encourir un danger dans leur milieu de vie habituel, ou des mineurs délinquants. Ces mineurs sont issus de familles dont l'un au moins des détenteurs de l'autorité parentale réside administrativement sur le ressort des tribunaux de Bordeaux ou de Libourne.

Les familles et les mineurs rencontrés par le SIE présentent globalement le même profil de difficultés liées :

✚ à la crise adolescente et ses manifestations multi symptomatiques (atteintes corporelles, errance, mise en danger, passages à l'acte délictueux),

✚ à des carences éducatives et sociales graves générant un exercice aléatoire de l'autorité parentale (absentéisme scolaire important voire déscolarisation totale, violence sociale, maltraitance intrafamiliale, séparation parentale particulièrement conflictuelle, absence de soins),

✚ à des pathologies mentales des parents mais aussi des mineurs, ou des dépressions graves dans lesquelles l'alcoolisme et la toxicomanie ont une grande part.

Des problématiques individuelles

La proportion des adolescents présentant des pathologies difficiles à diagnostiquer (un syndrome dépressif pouvant masquer une pathologie mentale ou une atteinte corporelle grave), en rupture ou en attente de prise en charge spécialisée ou soignante, se confirme d'année en année. Ces adolescents sont signalés à la justice après un refus du travail de prévention ou la mise en échec des protocoles de soins qui ont été préconisés par les centres de consultations médico-psychologiques, ou lors d'une hospitalisation dans les services spécialisés (CHS Perrens, Garderose ou Cadillac).

Cette amplification des cas lourds, multi symptomatiques, relevant de prises en charge psychiatriques mais appelant aussi des réponses judiciaires eu égard à ce que le mineur a subi ou agi, interpelle le SIE notamment dans ses réponses d'orientation. Il est de plus en plus souvent nécessaire de formuler aux magistrats des propositions d'orientation articulant prise en charge éducative (AEMO ou placement) et soignante (ambulatoire ou institutionnelle).

La part des familles monoparentales (mères séparées, isolées et dépassées) progresse, avec pour corollaire l'absence des pères et/ou un brouillage de la fonction paternelle. L'éclatement des cellules familiales implique une adaptation de l'intervention du SIE auprès de pôles parentaux dispersés et isolés dans leur rôle éducatif.

Les nouvelles configurations familiales (familles recomposées, familles homo parentales, très jeunes parents, situations difficiles d'adoption à l'étranger où les symptômes surgissent de manière aiguë à l'adolescence), représentatives de l'évolution sociétale, sont également très présentes dans les effectifs des mesures traitées par le SIE.

La place symptomatique de certains enfants, pris au cœur d'une problématique familiale trans-générationnelle, constitue un facteur de danger très souvent repéré dans l'abord des situations signalées et donc traitées par le SIE : fonction parentale occupée par des grands-parents (qui ont parfois eux-mêmes été disqualifiés dans leur position éducative par rapport à leurs propres enfants), répétition sur plusieurs générations des mêmes dysfonctionnements familiaux mettant en danger les enfants (abus sexuels, maltraitance au sens large), accueils par la famille élargie (et la période adolescente vient là aussi faire émerger la nécessité de poser un cadre juridique à des prises en charge « à l'amiable »), etc.

Tout autant que dans les séparations parentales conflictuelles où l'enfant est mis en place d'enjeu d'appropriation entre ses parents, certains enfants se trouvent pris au cœur de conflits entre leurs parents et des services éducatifs, ou au cœur d'enjeux interinstitutionnels cruciaux, dans le cadre de certains placements. Ces situations conduisent les magistrats, en cours de procédure en Assistance Educative à ordonner des mesures d'investigation pour recentrer leur décision dans le seul intérêt de l'enfant.

Aux problématiques sociales

Toutes ces manifestations de crise individuelle sont amplifiées par les spirales de fragilisation socio-économique (logement, emploi, précarité voire pauvreté) et d'implosion culturelle, avec la perte des mécanismes de solidarité entraînant des ruptures familiales dommageables pour les enfants.

Depuis plusieurs années avec environ 10 % de la population d'origine étrangère, le SIE tente d'étayer ses analyses par une connaissance plus fine des populations originaires du Maghreb, des Comores, de l'Europe de l'Est ou du continent africain, dont les symptômes individuels et collectifs se traduisent par un écart, une incompréhension des normes éducatives entre culture d'origine et culture dominante, particulièrement signalés dans le cadre scolaire.

Bien que faisant partie intégrante de l'Union Européenne, il faut y ajouter des familles, nombreuses pour la plupart, d'origine « gitane », qui nous sont adressées suite à des signalements pour absentéisme scolaire massif : d'une manière générale, ces familles sédentarisées viennent de zones de relégation sociale bien connues autour de Bordeaux.

L'isolement géographique des familles les plus précaires qui se trouvent temporairement ou plus durablement soumises à s'éloigner des centres stratégiques d'emploi pour pouvoir accéder à un logement, fragilise leur insertion sociale, renforce leur isolement relationnel, et constitue un facteur de rupture dans les prises en charges des enfants.

L'inégalité territoriale est un facteur non négligeable d'inégalité sociale dans l'accès aux dispositifs de droit commun, dont les enfants pâtissent : accès aux soins ambulatoires, psychologiques notamment, aux espaces de formation, aux loisirs, à la culture.

A l'inverse, et malgré des équipements collectifs plus accessibles, la prégnance de la « culture des cités » sur les comportements individuels est particulièrement forte et observable dans les situations des jeunes délinquants.

Et territoriales

Aussi, les problématiques territoriales sont prises en compte dans l'évaluation globale des ressources et des capacités de mobilisation des familles, ainsi que dans les préconisations adressées aux magistrats.

Intervenant sur l'ensemble du département de la Gironde, les professionnels du SIE doivent rester des observateurs vigilants des transformations du contexte de vie des familles rencontrées, et prendre en compte les disparités territoriales dans l'analyse des besoins et des réponses afférentes.

Au-delà de l'approche centrée sur le fonctionnement familial, et dans l'analyse de la capacité de mobilisation des parents, il est nécessaire de prendre en considération l'impact de l'environnement et des ressources qu'il offre : présence et accès aux services publics, aux lieux de soins, de scolarité, de loisirs, de prise en charge spécialisée.

Cela suppose de la part des travailleurs sociaux une connaissance fine de leur territoire d'intervention, acquise par la pratique de « terrain » et développée à travers les instances partenariales.

Si le travail de partenariat, en tant que tel, n'est pas l'objectif de la mesure d'investigation qui n'est pas une mesure d'éducation et d'accompagnement mais

d'information d'un dossier, un travail de partenariat se développe néanmoins à partir des contacts établis avec les écoles ou les services sociaux.

Chaque travailleur social du SIE est en effet affecté sur un secteur géographique déterminé, englobant une partie de la ville de Bordeaux et de la CUB et s'étendant en prolongement jusqu'à la limite du département : quatre sous-équipes de travailleurs sociaux interviennent donc sur les secteurs du Médoc et Arcachonnais, Sud Gironde, Nord Gironde, et Libournais.

Au niveau de la direction du SIE, les partenaires institutionnels sont précisément recensés et identifiés.

E. LES MODALITES DE FINANCEMENT

Le financement des Mesures Judiciaires d'Investigation Educative ordonnées par les magistrats de la jeunesse est imputable au budget du ministère de la Justice, via l'administration centrale de la Protection Judiciaire de la Jeunesse.

Pour l'année 2010 le prix de l'acte réalisé a été fixé à **2986,63 € par mesure et par mineur**, ce qui plaçait le SIOE de l'O.R.E.A.G. en deçà du coût moyen national d'une IOE établi à **3242 €**.

La circulaire du 7 février 2011 relative à la campagne 2011 des établissements et services concourant à la mission de protection judiciaire de la jeunesse établit le coût unitaire moyen national d'une MJIE à **3060 €**, intégrant la modularité de la mesure (module de base ou module d'approfondissement). Par ailleurs, et alors que jusqu'ici la mesure d'IOE était facturée « par mineur », la MJIE sera facturée à l'acte intégral pour le premier enfant concerné, auquel s'ajoutera un coefficient de 0,4 par enfant supplémentaire d'une même fratrie concerné par la décision, soit : 1,4 MJIE pour une fratrie de deux enfants, 1,8 MJIE pour une fratrie de trois enfants, etc. Ce mode de financement, basé sur un calcul en unités de facturation « à la fratrie », ne sera pas sans conséquence sur l'organisation du service et donc sur la prestation dispensée.

Dans l'objectif de limiter les pertes d'emploi, eu égard aux ratios de MJIE par poste retenus dans la circulaire de tarification 2011, nous devrions maintenir la capacité actuelle du service à **380 unités de facturation** (c'est-à-dire identique au nombre d'IOE actuellement financées). Or, dans une logique de complémentarité des trois services d'investigation sur le territoire, l'activité annuelle du SIE a été établie à **350 unités de facturations**, qui concerneront **449 mineurs**.

En effet, la mise œuvre des MJIE, venant se substituer au 30 juin 2011 aux mesures d'enquêtes sociales et d'IOE, préfigure de nouvelles modalités d'intervention et dessine une nouvelle répartition de ces mesures entre trois services d'investigation sur un même territoire: deux services relevant du secteur associatif habilité, celui de l'A.G.E.P. et celui de l'O.R.E.A.G., le troisième étant le service public de la PJJ qui souhaite par ailleurs faire passer son activité en investigation de 19 à 25%.

C'est donc dans cette nouvelle configuration que les magistrats vont devoir répartir le volume d'investigations.

Il est vital que ces trois services soient sollicités de manière équilibrée par les prescripteurs pour réaliser mais aussi contenir l'activité dans les normes imposées par le financeur, tout en répondant de manière adaptée aux attendus des ordonnances judiciaires.

1. Les ratios de prise en charge

En fonction des moyens humains jusqu'alors alloués pour atteindre l'objectif de 380 mesures d'IOE, le service obtenait les ratios suivants : 42,5 IOE par an et par travailleur social ; 99,47 IOE par an et par psychologue, 142 IOE par an et par secrétaire ; 190 IOE par poste d'encadrement (direction et chef de service).

Ces ratios ont toutefois été très largement dépassés par l'activité moyenne du SIOE sur les trois dernières années qui s'est élevée à 456 mesures d'investigation (pour 380 autorisées).

Par contre, selon les ratios définis dans la circulaire 2011 de tarification des établissements et services, le SIE devrait passer de **18, 17** postes de salariés à temps complet à **16, 05** pour se trouver dans la situation suivante lors de la mise en place des MJIE, soit une perte de **2,12** équivalents temps pleins qui nous conduiraient à la répartition suivante:

Fonctions	Ratios postes par mesure IOE	Postes théoriques pour 380 IOE	Ratios et Postes au SIOE	Ratios MJIE (1enfant)	Ratios proposés au SIE pour 350 unités facturation	Projection retenue par le SIE
Direction	1/450	0,84 ETP	1/190 = 1 ETP	1/190	0,92 = 1ETP	1 ETP
Chef service	1/288	1,32 ETP	1/190 = 1 ETP	1/190	0,92 = 1ETP	1 ETP
Secrétariat	1/135	2,81 ETP	1/190 = 2,81 ETP	1/220	1,80 ETP	2 ETP
Travailleurs sociaux	1/36	10,55 ETP	1/42,5 = 8,94 ETP	1/40,6	8,50 ETP	8,23 ETP
Psychologues	1/135	2,81 ETP	1/99,47 = 3,82 ETP	1/107	3,25 ETP	3,32 ETP
Psychiatre	1/860	0,44 ETP	0,50 ETP	1/402	0,50 ETP	0,50 ETP
Agent d'entretien	0	0	0, 10 ETP	0	0	0
Total salariés		18,77 ETP	18,17 ETP	16,19 ETP	16,05ETP	16,05 ETP

2. L'incidence sur la personnalisation de la prestation

La mesure d'investigation, mesure nominative jusque-là financée « par enfant », permettait au SIOE de déployer à l'égard de chaque mineur une intervention individualisée qui se traduisait par une attention et une écoute privilégiées de chaque enfant concerné par la décision judiciaire. L'enjeu actuel pour le SIE est de maintenir cette prise en compte individualisée de l'enfant, de sa situation singulière au sein d'une fratrie (filiation paternelle différente, placements différenciés, etc), dans un contexte de restriction drastique des moyens alloués au service.

Ainsi, au sein d'une même fratrie, l'intervention du SIE pourra être différenciée : une investigation globale pourra être menée pour l'ensemble de la famille sur le module de base et une investigation approfondie par un module complémentaire pourra être sollicitée auprès d'un seul enfant, par exemple.

C'est l'intérêt supérieur de l'enfant, défini à partir des observations croisées des différents professionnels, de l'analyse des propos que l'enfant aura pu déposer auprès de ceux-ci, des projets parentaux le concernant, qui guidera les propositions de

prise en charge adaptées à la singularité de chaque situation, formulées au magistrat par le SIE.

Cette évaluation au cas par cas, ancrée dans les pratiques du service d'investigation de l'O.R.E.A.G., doit être préservée pour rester en conformité avec la réforme des mesures d'investigation. Toutefois, le calcul de financement des mesures tel qu'il est proposé à ce jour, ne permet pas au SIE de garantir la personnalisation de la prestation pour l'ensemble des situations qui seront traitées.



Les lois du 5 mars 2007, relatives d'une part à la protection de l'enfance et d'autre part à la prévention de la délinquance, sont venues reconfigurer les missions et champs de compétences des acteurs de la protection de l'enfance. En corollaire, la Révision Générale des Politiques Publiques (RGPP) a incité la Protection Judiciaire de la Jeunesse à se réorganiser territorialement et à se recentrer sur les mesures pénales, bien que l'investigation, acte codifié d'instruction (au pénal) ou d'information (au civil) de la procédure judiciaire, soit restée de la compétence exclusive de l'État qui en assure le financement, au civil comme au pénal.

Ces nouvelles répartitions des compétences impactent aujourd'hui très directement les modes d'intervention du secteur associatif habilité, d'autant que le Projet de Lois de Finances 2011 prévoit une baisse de 2,08% du budget alloué à la PJJ dont une baisse substantielle de 7,25% pour les mesures d'aide à la décision.

La rédaction de ce projet de service avec la nouvelle habilitation de l'association O.R.E.A.G. à exercer des MJIE survient donc dans un contexte en mutation sur le plan des missions, et en récession sur le plan des moyens. L'innovation attendue se heurtera nécessairement aux contraintes budgétaires imposées par l'administration. L'objectif pour le SIE est donc de projeter de nouvelles formes d'intervention en optimisant un savoir faire reconnu et en construisant de nouvelles compétences afin de répondre au plus juste et à moyens restreints, à un nouveau type d'ordonnances judiciaires.

Il en va ainsi des ordonnances à délai impératif de 15 jours qui ne peuvent être comprises qu'en tant que « première évaluation rapide » d'une investigation plus longue et plus approfondie. Ces mesures, nouvelles pour le SIE, nécessiteront une réactivité telle des salariés quelles devront être réparties équitablement sur les trois services du département, au vu des moyens humains à mobiliser pour les traiter dans les délais impartis, et au regard des ratios alloués à chaque service.



II. LA PRESTATION DU SIE DE L'O.R.E.A.G.

La Mesure Judiciaire d'Investigation Educative est ordonnée durant la phase d'information de la procédure en assistance éducative ou durant la phase d'instruction du dossier pénal, donc avant jugement, au civil comme au pénal.

La démarche d'investigation menée par le SIE vise à créer auprès des justiciables un espace d'expression dynamique favorisée par l'écoute de plusieurs professionnels du service, dans l'objectif de recueillir des éléments permettant au juge de vérifier si les conditions de l'intervention judiciaire sont réunies, et ainsi de motiver sa décision future. Celle-ci se fondera alors sur des problématiques individuelles, familiales, voire sociales, identifiées et analysées par les professionnels du service d'investigation.

Dans cet objectif d'aider le magistrat à motiver sa décision future, le SIE ajuste, à tous les stades de la mesure et dans tous les domaines, sa méthodologie d'intervention fondée sur des repères théoriques et praxéologiques, aux attendus judiciaires.

A. DE LA RECEPTION DE L'ORDONNANCE A LA MISE EN ŒUVRE DE LA MJIE

1. Gestion administrative des ordonnances

Les ordonnances de MJIE parviennent au SIE par courrier simple ou recommandé, par fax voire par mail avec « accusé de réception », ou via le « cahier navette » du service qui reste au tribunal pour enfants de Bordeaux : les ordonnances y sont relevées plusieurs fois par semaine par la directrice ou le chef de service ; ce cahier est contresigné.

Dès qu'elles arrivent au SIE, les ordonnances sont tamponnées à la date du jour, et enregistrées par une secrétaire, sur le cahier « courrier arrivé », le « cahier mesures », le fichier Excel « facturation », et enfin les fiches papier « facturation » permettant un double contrôle.

Une copie de chaque ordonnance est transmise au directeur pour un enregistrement séparé.

Un dossier cartonné (jaune pour l'investigation en assistance éducative, bleu pour l'investigation au titre de l'ordonnance 45) « enfant », ou plusieurs selon la filiation, ou un dossier « famille » s'il s'agit d'une fratrie ayant les mêmes titulaires de l'autorité parentale, est alors ouvert dans l'armoire « dossiers » : il comporte l'ensemble des documents administratifs et les sous dossiers standard. Il est affecté d'un numéro de dossier et une fiche, corrélant ce numéro de dossier et le nom de famille, est renseignée ; cette fiche permet de retrouver le dossier, après son classement aux archives. L'ensemble des dossiers traités par le service depuis sa création en 1960 est conservé et référencé dans la pièce ignifugée des archives.

Au plus tard dans la semaine suivant la réception de la mesure, un relevé des éléments composant le dossier judiciaire est réalisé par le chef de service ou par le directeur auprès du greffe du juge des enfants compétent, et une synthèse de dossier est élaborée (annexe 3).

2. Attribution des ordonnances

La mesure est alors attribuée par le chef de service à un travailleur social, selon la domiciliation du titulaire de l'autorité parentale qui a la résidence habituelle de

l'enfant, ainsi qu'à un psychologue, lors d'une réunion. Un courrier, signé du directeur et comportant une proposition de rendez-vous au SIE avec le travailleur social, est adressé aux deux détenteurs de l'autorité parentale ; à ce premier courrier est joint le Livret d'Accueil (annexe 4).

Parallèlement, le chef de service établit une première programmation de la situation lors d'un entretien avec le binôme travailleur social - psychologue, fixe la date des examens requis pour le module complémentaire, s'il s'agit d'une MJIE approfondie décidée *ab initio*, puis la date de la réunion de synthèse et la date de remise du rapport.

Tout au long de l'investigation, par délégation du directeur et en relation avec le chef de service qui coordonne l'interdisciplinarité, le travailleur social reste le référent principal de la mesure ; à ce titre, il centralise et retransmet les informations concernant la mesure.

3. L'interdisciplinarité et la modularité de l'investigation

La modularité et l'interdisciplinarité constituent désormais la trame de toutes les mesures d'investigation et sont inscrites, de fait, dans les textes réglementaires qui encadrent ces mesures. Pour autant, elles ne constituent pas un mode opératoire fondamentalement nouveau pour le SIE qui les mettait déjà à l'œuvre dans les IOE (durée d'investigation variable, intervention et analyse croisées, préconisation commune).

a) l'interdisciplinarité dans l'investigation

La mise en œuvre d'une Mesure Judiciaire d'Investigation Educative repose sur l'interdisciplinarité de l'intervention réalisée auprès d'une famille et d'un mineur ; il s'agit donc de faire travailler ensemble et dès l'instauration de la mesure, des professionnels issus de différentes disciplines.

Si le regard croisé de différents professionnels (éducatifs, sociaux, médicaux et psychologiques) est une forme de travail habituelle au SIE, la culture de ce service a été fondée sur la pluridisciplinarité (approches parallèles tendant à un but commun par addition des contributions spécifiques), plutôt que sur l'interdisciplinarité.

L'interdisciplinarité suppose une investigation conjointe entre éducateur et psychologue (s) dès le module de base, et donc d'introduire une dynamique nouvelle en mettant en œuvre tout au long de la mesure un échange de connaissances et d'analyses entre plusieurs disciplines. L'interdisciplinarité implique en effet qu'il y ait des interactions continues et un enrichissement mutuel afin d'explorer, de manière approfondie et en balayant différents champs d'analyse, la situation du mineur et de sa famille, dans le but de dégager une ou des hypothèses finales à partir de ces différentes approches d'une même problématique.

La mise en œuvre des MJIE suppose aussi un élargissement de l'investigation à l'environnement social. Par environnement social élargi nous nous proposons d'envisager l'inscription sociale de la famille et du mineur dans ses différentes composantes : la situation professionnelle des parents à mettre en perspective avec les contraintes et les ressources du territoire, la situation matérielle de la famille, les réseaux de sociabilité du mineur et de sa famille prenant en compte ces mêmes éléments, mais aussi les équipements sociaux (scolaires, sportifs, culturels, de

loisir, d'accompagnement et de prévention) à disposition, et leur appropriation ou non par les familles, les spécificités des questions relatives au logement et leur impact, les valeurs de la famille et de l'environnement de l'enfant.

Ce travail d'identification et d'analyse des thématiques sociales doit pouvoir être mis en œuvre à partir des compétences professionnelles internes au service (assistants sociaux et éducateurs spécialisés, encadrement), éventuellement enrichies d'apports théoriques de disciplines complémentaires (sociologie, anthropologie, éducation, droit, santé, urbanisme...), et dispensés en formation interne.

b) la modularité de l'investigation

La circulaire du 31 décembre 2010 définit un référentiel d'investigation élaboré en réponse aux critères de danger énoncés dans le code civil (article 375 et suivants) ou aux critères d'intervention pénale issus de l'ordonnance de 1945, et pose le principe d'une modularité de la MJIE, assortie d'un « cahier des charges » applicable à chaque service, mais également ajustable à chaque situation.

B. LE MODULE DE BASE

Pour l'investigation en module de base, le SIE prévoit donc l'intervention conjointe d'un travailleur social et d'un ou plusieurs psychologues, sur la durée totale de cette première phase ; intervention conjointe, mais pas forcément concomitante eu égard à la lourdeur d'organisation d'une intervention duelle. Le nombre de rendez-vous réalisés sera bien sûr lié à la durée de l'ordonnance initiale, à la configuration familiale (parents séparés), à la situation géographique : quatre entretiens éducatifs (individuels et familiaux) et deux entretiens psychologiques apparaissent réalisables sur une durée moyenne de trois à quatre mois, auquel s'ajoutera l'entretien de remise de conclusions. Pour chaque mesure, des points d'étape en binôme travailleur social/psychologue seront réalisés, ainsi qu'une ou plusieurs évaluations en groupe interdisciplinaire menée sous le contrôle du chef de service, avant la synthèse finale.

1. L'intervention éducative

L'intervention éducative au SIE est toujours menée par des travailleurs sociaux titulaires d'un diplôme d'Etat, soit d'éducateur spécialisé soit d'assistant de service social, ces deux professions étant représentées dans le service.

L'intervention éducative (au sens large) a pour but d'observer le mode de relation intrafamiliale, de recueillir des éléments relevant de l'histoire familiale et de l'anamnèse de chaque enfant, du mode de vie de la famille, de sa situation économique et de son intégration sociale, d'identifier les ressources et points d'appui inhérents à chaque situation, pour étayer notre analyse et élaborer un programme d'intervention cohérent à l'adresse du magistrat.

C'est à partir du contexte contraint de chaque décision judiciaire, que le travailleur social va mettre en œuvre son savoir-faire professionnel dans l'objectif d'établir avec les usagers un espace dynamique d'écoute et d'échange. Les pratiques professionnelles se fondent d'abord sur l'entretien, duel ou/et familial, socle de l'investigation, qui peut prendre des formes différentes selon l'expérience et les

références théoriques de chacun : entretien directif ou semi directif, compréhensif, systémique.

À partir de la situation signalée et tout au long des entretiens qui vont jalonner le temps de la mesure, il va s'agir pour le travailleur social de créer un cadre d'échange où chacun va pouvoir s'exprimer, être entendu, entrer dans une démarche de questionnement afin de contribuer à la recherche de solutions adaptées à chaque mineur concerné par l'investigation.

L'entretien éducatif en investigation recouvre ainsi:

- ✚ l'entretien avec les adultes, en priorité et de manière systématique avec les titulaires de l'autorité parentale, mais il peut s'avérer nécessaire d'élargir le champ de l'investigation à la parentèle et ou réseau relationnel proche,

- ✚ l'entretien avec les mineurs concernés par la mesure,

- ✚ l'entretien familial regroupant parent(s) et enfant(s).

Les entretiens se déroulent alternativement au service ou à domicile si à cet effet nous recueillons l'accord des familles, mais le premier entretien est toujours proposé au service, après envoi d'un courrier de la direction assorti du Livret d'Accueil.

a) *L'entretien éducatif avec les adultes*

Le premier entretien

Lors de ce premier rendez-vous, et dans un souci de transparence avec les usagers, les éléments du signalement, tels qu'ils apparaissent sur la fiche de synthèse du dossier judiciaire, ainsi que les décisions antérieures (tant administratives que judiciaires) sont repris avec la famille. Il s'agit d'énoncer de nouveau le registre du danger qui a amené la saisine du juge, (au regard de l'article 375 du code civil), de recueillir la position des responsables de l'enfant quant au danger signalé, et de mesurer la connaissance qu'ils ont du signalement. Ce premier entretien peut se dérouler en ou hors présence des mineurs concernés par la mesure, selon leur âge, leur situation au sein de la problématique familiale, les éléments signalés.

Convoquer ensemble parents et enfants au premier entretien, n'apparaît pas toujours judicieux, puisqu'il s'agit d'aborder le signalement. La présence des mineurs est alors évaluée au cas par cas, et l'entretien peut se dérouler en deux temps.

L'enjeu principal de ce premier entretien est de reprendre avec les parents les éléments énoncés dans le signalement ou motivés dans l'ordonnance judiciaire. À partir d'une lecture détaillée de celle-ci, il s'agit de les reformuler, mais en aucun cas de porter atteinte, surtout devant les enfants, à la fonction d'autorité des parents, dès lors qu'ils sont mis en cause dans leur positionnement éducatif, leur défaut d'attention, leur absence de protection, ou que sont soulignées des carences de tous ordres leur incombant. L'objectif de l'investigation étant, en effet, d'évaluer les capacités parentales afin d'amener les parents à en recouvrer le plein exercice, si nécessaire en étant aidés à cet effet.

Dans un deuxième temps seulement, les mineurs se voient expliquer la procédure, les motifs de l'intervention judiciaire, la nécessité de les entendre et d'évaluer d'une mesure de protection à plus long terme.

Une présentation du service est réalisée lors de ce premier entretien où sont également définies les modalités d'exercice de la mesure : sa durée, la nécessité qu'il y ait plusieurs entretiens, le lieu et la fréquence des rencontres, les personnes qui seront entendues, les contacts qui seront pris avec les instances extérieures (scolaires,

médicales, sociales), les entretiens avec les différents professionnels du service, les remises de propositions, le rapport transmis au magistrat.

Les entretiens suivants

Le cadre de l'intervention étant posé lors du premier entretien, il va être nécessaire pour le travailleur social d'induire, à partir d'un questionnement éducatif bienveillant, une dynamique d'évolution.

L'entretien éducatif vise ainsi à mettre en évidence le potentiel des parents, leurs ressources au regard des fragilités signalées.

Au cours des entretiens suivants seront ainsi explorés, dans une démarche compréhensive d'écoute et de dialogue, les différents aspects de la vie de la famille, en lien avec le signalement initial: l'histoire des parents, les accidents biographiques, la singularité de chaque enfant, sa filiation, les conditions de vie de la famille (économiques, matérielles, sanitaires), son insertion sociale, la dynamique familiale, les relations avec la famille élargie, les points d'appuis ou d'intérêt de chacun, les projets, les résistances, les répétitions, les valeurs (éducatives, politiques, religieuses, sociales au sens large), les plaintes récurrentes.

A partir de ces différents éléments énoncés, discutés, débattus, il s'agit d'amener à une prise de conscience progressive de ce qui a pu être signalé comme source de danger pour l'enfant, et ce travail d'élaboration ne peut être efficient que s'il induit un mouvement de repositionnement parental, tant envers les enfants eux-mêmes qu'envers les instances sociales à l'origine du signalement. Si la peur du placement est toujours présente dans les entretiens, elle peut alors fonctionner comme un levier dynamique susceptible d'induire un réel changement ou permettre de formuler une demande de séparation, d'éloignement, parfois salutaire.

Notre objectif de travail s'inscrit dans ce mouvement qui doit amener les parents à se faire confiance et non à nous faire confiance, le temps imparti à l'investigation ainsi que le cadre contraint ne permettant pas de rechercher l'instauration d'une relation de confiance « à tout prix » avec nous. Cependant nous nous efforçons d'engager avec eux une relation fondée sur le respect : respect de leurs droits, de leur intimité, de l'expression de leurs difficultés dans la relation avec l'enfant.

L'outil principal en investigation reste la parole, comme support de la démarche d'observation qui doit se déprendre de l'interprétation subjective, liée aux conceptions éducatives propres à chacun.

C'est un cheminement qui se construit, pendant ces quelques mois d'investigation, au rythme d'entretiens réguliers et de temps de régulation, qui permettent de poser des hypothèses, de les explorer et d'évaluer les capacités d'élaboration des parents afin de définir, *in fine* et si nécessaire, un cadre d'intervention possible, compatible avec l'intérêt de chaque enfant.

b) L'entretien avec le groupe familial

Lors de l'entretien familial, c'est la qualité des interactions familiales qui sera au cœur de la discussion qui va s'établir entre le travailleur social, les parents et le ou les mineurs. Il sera porté attention au mode de communication établi, à l'écoute qui est portée à l'autre, à la façon dont chacun se saisit de la présence d'un tiers pour exprimer son ressenti, aux questions qui émergent, aux réponses apportées, au respect de l'intimité et de l'intégrité des personnes qui, à des degrés d'implication divers, occupent le logement.

Il s'agit de mettre parents et enfants en position d'acteurs, qu'ils trouvent un intérêt à cette mesure et prennent position par rapport au signalement, ce qui suppose une phase d'information sur les droits des usagers, un travail de reformulation et d'encouragement à ce que les parents puissent s'exprimer.

Des rencontres au domicile des familles sont utiles à la compréhension de la dynamique familiale et à l'évaluation des conditions matérielles et éducatives de vie de l'enfant ; de plus ces rencontres sont rendues nécessaires par la difficulté de certains usagers à se déplacer dans les locaux du service, en raison de l'éloignement ou pour des raisons économiques.

Ces visites au domicile sont organisées avec l'accord clairement exprimé des parents et après prise de rendez-vous ; elles se réalisent dans le respect de l'intimité familiale. Le domicile relève en effet du domaine privé, de l'intime, et l'investigation menée dans le cadre même de vie des usagers peut être assimilée à une intrusion dans la sphère privée des personnes dès lors que la confiance, l'invite et l'accueil n'y sont pas garantis.

Lors des visites à domicile, notre évaluation prend également en compte la question du logement en tant que problématique sociale ; en effet, on ne peut sous-estimer les difficultés rencontrées par certaines familles pour accéder à un logement, à fortiori adapté au nombre de personnes qui y vivent. Il ne s'agit donc pas de porter un jugement de valeur sur le domicile, mais de discerner ce qui peut être source de danger pour l'enfant, dans le contexte matériel mais aussi relationnel qui nous est donné à voir.

L'observation *in situ* des relations familiales permet d'appréhender au plus près la place occupée par l'enfant dans les interactions quotidiennes, au sein d'une fratrie plus large, et l'attention qui lui est portée dans ce cadre familial. Même s'il peut être parasité par des éléments dont le travailleur social n'a pas la maîtrise (allées et venues, bruits, présence tierce), l'entretien à domicile est un espace favorable pour mener des entretiens familiaux et repérer d'éventuels dysfonctionnements.

C'est sur notre « observation participante » à l'ensemble de ces interactions que va se fonder notre investigation, qui sera approfondie ou relayée par des entretiens individuels avec l'enfant.

c) L'entretien éducatif avec le mineur

Au vu de la tranche d'âge des mineurs concernés par la MJIE, et de la spécificité de chaque mineur concerné par ce type de mesure, nous ne pouvons appliquer un protocole unique d'intervention ; aussi, pour décrire notre mode d'investigation auprès des mineurs, nous partirons des « situations classiques » d'enfants vivant au sein de leur foyer parental en distinguant :

La petite enfance (0-6ans)

En préalable à toute rencontre avec le très jeune enfant, il est nécessaire d'établir une relation suffisamment contenant, humanisante avec ses parents, pour faire tomber les résistances parentales, ou tout au moins les identifier et les nommer afin de travailler avec. C'est le préalable pour que les parents puissent mettre en évidence leurs difficultés et leurs compétences. C'est un travail d'investigation qui se réalise en « périphérie » mais en présence de l'enfant : ainsi l'observation du très jeune enfant peut se faire dans son lieu de vie tout autant qu'au service où nos locaux permettent

d'accueillir des familles. Cette observation continue peut se réaliser dans une double intervention éducative et psychologique.

Concernant les très jeunes enfants, il importe d'évaluer leurs besoins primaires : le suivi médical, l'environnement dans lequel ils évoluent, le respect des rythmes de vie, l'adéquation alimentation / âge, mais aussi la nature de la communication parents / enfants, les paroles prononcées « autour du berceau », le « langage » du bébé. La consultation du carnet de santé en présence des parents constitue également un support pour parler de l'enfant, de son développement psychomoteur, d'éventuels problèmes de santé. De même, la consultation du livret de famille peut s'avérer nécessaire pour éclairer des éléments relatifs à la filiation.

L'entretien avec l'enfant en période de latence

Durant cette période entre six et douze ans, où l'enfant est accessible à l'échange, nous proposons des entretiens individuels aux mineurs concernés par la mesure d'investigation, dans leur cadre de vie, dans un endroit choisi par la famille, ou au service, accompagnés de leurs parents qui attendent alors en salle d'attente, et qui sont donc présents, même si un peu à distance...

L'observation éducative se réalise en tenant compte des résistances de l'enfant et de ses parents, en adaptant le langage professionnel utilisé, en mobilisant d'éventuels supports pédagogiques et elle s'amorce toujours à partir d'une rencontre familiale.

Nous constatons cependant que si certains enfants se saisissent de l'espace de parole qui leur est proposé et peuvent évoquer leurs difficultés à « être », pour eux mêmes mais aussi au sein de leur famille et dans leur environnement, d'autres sont plus mal à l'aise en relation duelle ou sont même dans l'incapacité de s'exprimer en raison du caractère « artificiel » pour eux de cette situation d'entretien ou des réticences ressenties voire des pressions exercées par les parents avant l'entretien.

Dans ce cas, nous maintenons le cadre des entretiens familiaux où l'enfant peut s'exprimer, en présence de ses parents, avec moins de crainte de trahir la cohésion familiale, en particulier par rapport aux éléments du signalement. Les entretiens familiaux donnent lieu à une évaluation de la communication entre l'enfant et ses parents basée sur l'observation des interactions familiales, ainsi qu'à un premier travail d'élaboration tant avec l'enfant qu'avec ses parents ou avec l'enfant et ses parents ensemble.

L'entretien éducatif avec l'adolescent

La première rencontre avec l'adolescent a lieu généralement en présence de ses parents au service ou dans une antenne. En effet, lorsque la mesure concerne spécifiquement un adolescent, il est proposé aux parents de venir au premier rendez-vous accompagnés de leur enfant.

Ce premier échange se déroule le plus souvent dans un contexte tendu, en lien avec les inquiétudes suscitées par l'intervention judiciaire et surtout en raison des représentations que s'en font le jeune et ses parents.

Fréquemment les parents, dépassés par les actes posés par leur enfant ou par son comportement, sont en attente de solutions concrètes voire de décisions qu'ils espèrent rapides du magistrat ; certains plus modérés souhaiteraient comprendre l'attitude de leur enfant ; des parents expriment leur douleur à « en être arrivés là », leur sentiment d'échec...

L'adolescent, pour sa part, peut apparaître au premier contact « muré » dans son mal être, s'exprimant soit a minima, soit à travers des propos agressifs. Il laisse percevoir son ressenti paradoxal face à l'intervention judiciaire, entre culpabilité de ce qu'il fait vivre à ses parents et injustice « d'avoir été amené devant la justice », au civil comme au pénal.

Lors de ce premier entretien, la conversation sera décentrée des difficultés de l'adolescent et l'on cherchera à faire émerger de cet échange des aspects positifs ; on peut alors percevoir quelques signes d'ouvertures de l'adolescent qui parfois se redresse, lève la tête, ouvre son blouson... La suite de l'intervention éducative est ensuite présentée : un, deux, trois entretiens individuels avec l'adolescent seront nécessaires pour le connaître, afin d'être en mesure de dialoguer ensuite avec ses parents en tenant compte de la singularité de leur enfant.

Pourront être également proposés des entretiens parents-adolescent ou des rencontres avec les parents seuls. Il est précisé aux parents et à l'adolescent la finalité des échanges, c'est-à-dire : l'évaluation du danger encouru et si tel est le cas, la recherche de « ce qui » pourrait aider le jeune et ses parents à traverser à moindre risque ce passage chaotique de l'adolescence ; pour le mineur impliqué dans un acte délictueux il va s'agir d'analyser, tant avec lui qu'avec ses parents, le processus d'apparition de conduites déviantes (au sens large).

Il est mis en avant l'importance du dialogue et d'une réflexion commune tout au long de la MJIE. Cet aspect concernant la participation et la collaboration de tous suscite, bien souvent, un apaisement.

Lors du premier entretien individuel avec l'adolescent, il lui est demandé d'apporter des précisions sur ce qui a été évoqué lors de la précédente rencontre. Certains se saisissent de cette proposition pour exprimer leur ressenti ou transmettre leurs propres perceptions de leur situation. D'autres restent silencieux, peu enclins à cet échange individuel qu'ils semblent subir et il sera nécessaire d'ouvrir le dialogue en le décentrant des difficultés actuelles pour évoquer les centres d'intérêt de l'adolescent, ses amis, puis progressivement sa scolarité, sa famille, un délit éventuel.

Des échanges parents – adolescent viennent compléter l'évaluation. Un retour sur l'enfance du mineur concerné permet de mesurer l'existence de difficultés anciennes exacerbées par l'adolescence, mais aussi les ressources personnelles qui seront « porteuses » lors de cette période de crise qu'est l'adolescence.

À travers ces échanges, il s'agit pour la fonction éducative de cerner les facteurs de danger encourus par le jeune dans son contexte familial, scolaire ou relationnel, et de repérer ses potentialités ou celles de ses parents qui pourront servir d'appuis dans l'amorce d'un projet pour lui.

Pour le mineur « délinquant », adressé au SIE au titre de l'ordonnance du 2 février 1945, il va s'agir d'évaluer l'appropriation par le jeune des normes sociales et du cadre de « la loi », les références familiales prévalentes, la conscientisation de la notion même de déviance, le rapport à autrui en tant que victime potentielle, afin de définir ainsi la réponse pénale la plus adaptée à sa situation, en lien avec son potentiel psychique évalué.

L'intervention éducative vise donc à introduire au sein des familles et à l'attention de chaque personne concernée, un questionnement et un dialogue qui, articulés à l'observation psychologique du ou des enfants, vont permettre d'évaluer si les conditions de l'intervention judiciaire sont réunies, et d'élaborer des pistes de travail éducatif.

2. L'investigation psychologique au SIE

L'intervention psychologique s'inscrit dans une appréhension pluridisciplinaire du vécu du mineur et de ses conditions de grandissement, dans son contexte familial, scolaire et social.

Le psychologue clinicien, avec sa connaissance constamment nourrie tant sur le plan théorique que méthodologique, contribue à l'étude de la personnalité du mineur dans « le module de base » ou dans « le module complémentaire ».

L'intervention du psychologue prend la forme d'entretiens psychologiques, d'examen psychologique dans le module de base, ou d'un bilan psychologique complet dans le module complémentaire.

Elle s'exerce sur différents modes et dans différents champs : à partir de la saisine judiciaire centrée sur un ou des mineurs, l'intervention du psychologue s'organise autour de l'écoute, de l'analyse et de la distance compréhensive de la situation familiale vis-à-vis des projections, des défenses ou fantasmes activés sur ce temps court de l'investigation.

Elle se réalise sur un mode essentiellement clinique, « au plus près du sujet », et sous différentes formes :

- ✚ En situation de réunion, au travers de ce qui est rapporté de l'enfant,
- ✚ En situation d'échange interdisciplinaire entre éducateurs spécialisés, assistants sociaux et psychologues référents,
- ✚ En relation individuelle avec le mineur,
- ✚ Lors d'entretiens familiaux,
- ✚ En réseau avec les intervenants extérieurs.

L'examen psychologique dans le module de base est centré sur l'approche de la problématique identitaire du mineur et s'organise au travers d'entretiens semi-directifs, d'entretiens cliniques, de rencontres duelles ou en présence de l'éducateur référent, « d'espaces ou d'ateliers communicationnels », d'entretiens parentaux et familiaux.

L'objectif de connaissance de l'enfant se déploie à travers une dynamique étayée d'échanges et de définitions de besoins, afin de mieux cerner les éventuels dommages développementaux détectés et de mieux apprécier les possibilités de remobilisation, de réinvestissement, du mineur ou de sa famille.

Il peut se dérouler sur la forme :

a) d'un entretien semi-directif

Il est mené par le psychologue, seul, ou en binôme interdisciplinaire (en présence d'un travailleur social) ; il est centré sur les motifs de la saisine, mais aussi sur l'anamnèse du sujet (inscription dans une histoire, un vécu, appréhension du présent du sujet, recherche à visée étiologique de liens événementiels à valence symptomatique).

b) d'un entretien clinique

Il a pour vocation de solliciter tant la spontanéité verbale, comportementale et psychique du sujet, que les registres d'appréhension par le mineur de son existence personnelle, sociale, familiale. Il vise l'écoute privilégiée des affects,

des inhibitions, des résistances, des révélations, des angoisses, des symptômes, des défenses mais toujours dans un objectif référé à l'attente de connaissance du magistrat. Il permet, par l'analyse de la communication verbale et non-verbale engagée dans la rencontre duelle, une approche progressive du monde intrapsychique du sujet, à distance de la concrétude du quotidien qui renvoie plutôt à une projection de l'image de soi adaptative, inscrite dans une socialisation, et ne permet qu'une vision partielle des ressources, forces, causes de blocage colorant le grandissement du mineur. L'entretien clinique renvoie à l'abord du sujet dans sa dimension psychique inscrite dans une temporalité, au sein de son histoire singulière.

c) d'observation dans les espaces communicationnels

Des espaces communicationnels peuvent enrichir l'investigation : ainsi « l'espace de jeux-observation » pour les plus jeunes enfants, un « espace de paroles pour adolescents » ou « pour les parents/adultes ayant la garde de l'enfant », la proposition d'un temps à visée clinique autour d'un goûter, la participation à des ateliers créatifs (pâte à modeler, fils, squiggles, peinture selon la méthode Stern, édification de génogramme...).

La salle de jeux- observation

Cet espace a été créé à partir d'une réflexion psychologique sur l'appréhension de la qualité du lien parents-enfants et du lien de fratrie, dans l'objectif d'affiner la compréhension des dynamiques relationnelles à l'exercice dans telle situation familiale signalée :

✚ en répondant au plus près à la demande judiciaire d'étude approfondie de la personnalité: les observations puis les analyses sont alors mises en lien avec le travail éducatif mené dans le contexte familial et le travail psychologique en relation duelle.

✚ en se retrouvant dans un espace où tant l'adulte que l'enfant peut y créer sa place, dans une loveuse, sur un tabouret, sur un matelas, et y créer une dimension inter-active par l'utilisation d'objets ou de jeux, de mots.

Cet espace accessible en présence d'un professionnel permet un temps d'investigation plus « assoupli » que le face à face dans un bureau.

Les divers supports ludiques et créatifs à symboliques riches et variées pouvant couvrir la période de la petite enfance jusqu'à la fin de l'ère de latence, en font un espace accueillant, favorisant explorations, actions comme échanges ou silences, invitent à un déliement des défenses psychiques à l'œuvre dans la mesure judiciaire et permettent l'accès progressif aux mouvements de socialisation, aux mouvements familiaux, affectifs, mais aussi éducatifs et psychogènes.

En relations de fratrie, grands et petits-enfants peuvent y trouver un terrain de jeux et d'échanges. En rendant ce lien familial vivant et actif, plusieurs axes d'observation sont ainsi possibles.

La « salle de jeux-observation » s'inscrit donc dans une dynamique d'optimisation des conditions d'investigation auprès des familles, un mouvement autre de connaissances, d'échanges et d'appréhension de la construction identitaire du ou des mineurs, des modes de lien familiaux, mais aussi des capacités parentales à réduire le danger encouru par leur enfant s'il a été repéré (en partant d'une observation *in situ* et en élargissant au quotidien).

Le goûter

Au-delà de la salle d'observation proprement dite, le temps et l'espace goûter restent aussi des moments privilégiés pour l'observation de l'enfant. Ils nous permettent d'observer :

- ✚ le rapport oral à la nourriture, le rapport à la frustration
- ✚ pour les tout-petits, c'est aussi un lieu privilégié de l'observation du lien mère-enfant autour de la nourriture
- ✚ pour les fratries, ces temps sont le plus souvent l'occasion de voir à l'œuvre la dynamique relationnelle de la fratrie (agressivité ou pas, jalousie ou pas), et sont souvent l'occasion d'une libération de la parole autour du vécu familial partagé.

Les adolescents

Un travail psychologique spécifique peut être mené auprès des adolescents à partir de supports de communication divers. Une réflexion est en cours dans le service d'investigation eu égard à la forte proportion de mesures concernant des adolescents (96 filles et 97 garçons âgés de 13 à 17 ans en 2010). La prise en compte des problématiques de délinquance et du mode d'abord des mineurs adressés au SIE au titre de l'ordonnance du 2 février 1945, entre dans ce cadre de réflexion.

D'autre part, en réponse aux nombreux signalements émanant des services hospitaliers spécialisés (Centre Abadie, Centre de Crise pour Adolescents), qui sollicitent une intervention judiciaire pour des adolescents temporairement hospitalisés, le service d'investigation développe un travail de coordination, en réseau voire en relais de ces institutions, en recherchant des orientations spécifiques qui articulent la dimension soignante et la protection.

C. LES MODULES D'APPROFONDISSEMENT

Pour une MJIE complète, ordonnée sur proposition du SIE ou à la demande du magistrat, le protocole d'intervention sera identique, mais le ou les modules d'approfondissement incluront un ensemble d'exams complémentaires (bilan psychologique complet, d'orientation scolaire et professionnelle, entretien psychiatrique) menés par les spécialistes du SIE, à partir du savoir faire acquis dans l'exercice des IOE. Sans préjuger d'autres pistes d'investigation possibles, ces modules complémentaires porteront donc sur un bilan complet de personnalité du mineur et viendront éclairer une problématique, individuelle ou familiale, qui sera également approfondie d'un point de vue éducatif.

1. Le bilan psychologique complet

Il se différencie de l'examen psychologique par l'adjonction d'un testing complet, adapté au profil psychologique du mineur qui s'est dégagé de l'entretien clinique préalable qui a valeur sémiologique voire pré diagnostique.

Ce testing personnalisé s'adresse alors à un enfant ou adolescent particulièrement préparé à cette passation pour réunir des conditions optimales et significatives.

Les tests psychométriques, (échelles d'intelligence générale, d'évaluation intellectuelle composite, d'aptitude non verbale, de développement psychomoteur de la

petite enfance...), permettent de dégager des atteintes plus ou moins dommageables au développement cognitif de l'enfant.

Les tests projectifs permettent d'appréhender le champ psychoaffectif, la structuration de la personnalité de l'enfant, son mode de fonctionnement psychique, ses mouvements objectaux, ses défenses, ses angoisses, dans l'objectif de tendre à une mise en équilibre de ses potentialités psychiques et de définir précisément des aides, « acceptables » par le mineur, des leviers d'investissement efficaces, afin de favoriser son évolution et ses conditions globales de grandissement.

Des entretiens ponctuels parentaux, familiaux ou de fratrie, mais toujours centrés sur l'enfant, peuvent apparaître indiqués pour venir enrichir ce bilan psychologique et pour répondre à des attentes précises du magistrat, en cours ou en fin de mesure.

2. L'appréhension du lien précoce parents-enfant

Réalisée essentiellement dans l'espace « salle de jeux-observation », l'appréhension du lien parents-enfants, se réalise à partir de différents axes d'investigation:

a) *L'entretien avec les parents*

Il permet d'aborder l'anamnèse de l'enfant et par là de se faire une idée de la manière dont les parents perçoivent le développement de l'enfant : observons-nous un ou des troubles de l'attachement, une fixation à telle période du lien d'attachement, comment les parents expriment leurs difficultés à poser un cadre éducatif solide, etc. ?

Il permet en même temps d'observer :

- comment l'enfant réagit à ce qui est dit au sujet de la situation familiale,
- ses interactions avec le clinicien ou les parents présents
- sa facilité ou sa difficulté à accepter une séparation momentanée d'avec ses parents et le positionnement de ces derniers
- l'observation du comportement psychomoteur de l'enfant.

b) *L'observation de l'enfant*

Ce temps privilégié en salle d'observation permet d'observer la dynamique psychomotrice et relationnelle de l'enfant :

- reste-t-il près des parents ?
- cherche-t-il le contact ?
- a-t-il une attitude délibérée d'éloignement ?
- fait-il preuve d'une agitation psychomotrice visant à parasiter ce qui se dit, voire à se mettre en danger ?
- investit-il les jouets proposés pour en faire un support de projection de son monde interne ?
- jusqu'où va sa capacité d'être seul(e) avec l'autre ?

Pour les tout-petits en particulier, leur capacité ou non à être avec l'autre et à l'extérieur nous permet de mesurer plus précisément à quel niveau ils se situent dans le cadre d'une échelle de développement de base.

3. L'observation des interrelations familiales dans les situations de placement

Le service d'investigation est sollicité en cours de procédure en assistance éducative, plus particulièrement pour réévaluer les conditions d'un placement. Dans ce cas précis il peut être demandé au service d'investigation de se prononcer sur les modalités d'exercice des droits de visite de l'enfant avec ses parents ou grands parents, ou sur la perspective d'un retour de l'enfant au domicile parental.

Ce type d'ordonnance nécessite une organisation spécifique avec le service de placement, souvent lourde à mettre en œuvre, les lieux de placement pouvant être éloignés voire hors département, et parfois éclatés dans le cas de fratrie. S'il existe une contre-indication à ce que la famille d'accueil ou l'institution accueillante et les parents du mineur se rencontrent (secret du lieu de placement, mésentente, conflits...) une organisation précise sera prévue par le service (accompagnement de l'enfant par un tiers par exemple, temps croisés).

Notre observation portera sur :

a) la relation parent(s) / enfant(s)

L'observation de la relation parents-enfants peut être réalisée soit le jour de l'examen psychologique à l'issue du bilan, soit sur un autre temps en fonction de la disponibilité parentale ou pour ne pas alourdir l'examen psychologique de l'enfant.

Il est primordial qu'un espace de rencontres soit mis en place afin d'évaluer la qualité du lien parent(s)/enfant(s) dans sa dimension manifeste et sous-jacente.

b) les relations intra-fratrie

Cette observation s'avère parfois nécessaire pour évaluer de la dynamique relationnelle régissant le lien fraternel, notamment dans les cas où la question de la séparation de la fratrie, ou au contraire d'un rapprochement se fait jour.

c) la relation du mineur avec un membre de la famille demandant un statut de Tiers Digne de Confiance (grands-parents, oncle.. etc). Cette observation se fait selon les mêmes modalités que pour les parents.

d) la relation de l'enfant avec la famille d'accueil peut également avoir lieu (notamment pour les jeunes enfants) afin de démêler les éventuels enjeux relationnels dont le mineur est l'objet entre famille d'accueil et parents.

4. Le bilan d'orientation scolaire et professionnelle

L'indication du bilan d'orientation scolaire et professionnelle peut être signifiée dans l'ordonnance de MJIE ou proposée suite à l'évaluation pluridisciplinaire : cette indication se dégage alors de la lecture du dossier judiciaire du mineur, des échanges avec l'éducateur et le psychologue référents de la mesure, des temps institutionnels formalisés (réunions d'évaluation ou points de synthèse).

L'objectif de cet examen est de recueillir nombre d'informations significatives sur la scolarité et la scolarisation du mineur, avant d'approcher son vécu personnel, ce qu'il pourra en mettre en mots, ce qu'il donnera à percevoir de ses potentialités, de ses tensions, de ses difficultés.

Des échanges directs avec la famille ou les adultes référents seront recherchés. Des contacts téléphoniques pourront être réalisés avec les intervenants dans le champ scolaire du mineur.

L'examen d'orientation scolaire et professionnelle se réalise sur un temps variable, entre une demi-heure et une heure : le mineur, en situation scolaire problématique, - aiguë ou chronique, sur le plan acquisitionnel ou comportemental, à un niveau concret d'apprentissages ou à un niveau psychologique d'appréhension de l'enseignement et des relations à ses pairs-, est rencontré autour de l'évaluation de la qualité, des freins, des leviers accessibles de son cursus, et ce, de la moyenne section de maternelle au lycée.

L'approche du développement cognitif du mineur, pour tendre vers une définition de ses besoins d'étayage, de suivi voire de réorientation, s'érigera autour :

- ✚ de la présentation de l'examen au mineur, à sa famille ou aux adultes référents présents lors de la rencontre.

- ✚ de son entrée en relation duelle.

- ✚ du recueil auprès de lui de l'anamnèse de son cursus scolaire (niveau acquisitionnel, comportemental, relationnel avec le ou les enseignants, mais aussi avec ses parents, son entourage, autour des devoirs, de ses notes obtenues...).

- ✚ de son testing (tests d'acquisitions scolaires en français et mathématiques) et de l'abord des autres matières enseignées.

- ✚ de l'expression de son vécu personnel et social, de ses projections dans l'avenir.

- ✚ d'une amorce de définitions progressives, plus ou moins éprouvées au sein d'un échange avec le mineur et son entourage, dans un premier temps à partir d'hypothèses d'indications ou de besoins dans son développement scolaire,

- ✚ avant le travail terminal d'analyse, de correction et de rédaction du rapport d'orientation scolaire et professionnelle.

Découvrir, définir, souligner symptomatiquement voire étiologiquement, des marqueurs de blocages socio-scolaires plus ou moins bruyants et pénalisants permettra d'objectiver, tant auprès de l'enfant que de son entourage, la mise en place de soutiens ou de suivis spécifiques, au plus près de la problématique scolaire du mineur, et au sein de son environnement. Ce bilan scolaire et professionnel peut aussi constituer un socle de références à partir duquel le SIE peut proposer au magistrat une réponse de nature éducative mais sur le registre pénal par exemple.

Mal-être intra-scolaire, intrafamilial, échec acquisitionnel, difficultés ou troubles du comportement et/ou de la socialisation, indiscipline, dévalorisation, pression scolaire ou familiale, contraste entre potentialités et résultats, entre notes et appréciations des professeurs, entre idéalité et réalité scolaires, carences de stimulations intrafamiliales, vécu traumatique, phobie scolaire, surinvestissement scolaire, absentéisme, avenir diplômant insécurisant, fuyant ou non-structuré, sont autant d'éléments appréhendés dans le cadre de l'examen scolaire et professionnel, dans une visée évolutive.

Ce bilan d'orientation scolaire et professionnelle est mené par une psychologue qualifiée dans ce domaine, travaillant en lien avec des structures telles que les CIO, les classes spécialisées de l'Education Nationale (classes relais, ULIS, SEGPA, CLIS), les MFR, l'ACRIP, les Missions Locales et autres dispositifs d'insertion, l'Ecole de la Deuxième Chance, les MECS à vocation pré professionnelle.

5. L'entretien avec le médecin psychiatre

L'examen psychiatrique, relatif à la pathologie mentale de l'enfant, se distingue de l'expertise psychiatrique par l'absence de questionnement précis. Son champ en est de ce fait élargi, d'autant que l'investigation est enrichie par les apports des différents intervenants.

Les troubles mentaux (terme qui désigne ici une pathologie nosographique reconnue, et/ou des troubles graves de la personnalité) peuvent placer le mineur signalé en situation de risque ou de danger avéré.

Ainsi, les troubles mentaux peuvent gêner le grandissement de l'enfant en nuisant à l'acquisition des mécanismes d'adaptation et dans l'accession aux apprentissages correspondant à sa classe d'âge (immaturité, perte du contact avec le réel, agressivité...).

Si le magistrat ne l'a pas ordonnée dans sa décision initiale, l'exploration psychiatrique est proposée en cours d'investigation ; elle survient après le bilan psychologique de l'enfant et alors que les travailleurs sociaux ont déjà apporté de nombreux éléments d'évaluation du fonctionnement familial.

En effet, si l'examen psychiatrique concerne en priorité l'enfant, il peut parfois être sollicité, à partir des multiples informations recueillies par les travailleurs sociaux, pour un proche de l'enfant qui présente un dysfonctionnement psycho-intellectuel, psychoaffectif ou autre, altérant son exercice de l'autorité parentale.

C'est un examen clinique classique, dans un cadre bienveillant où l'anamnèse retrouve des éléments relevés par les autres professionnels (travailleurs sociaux ou psychologues). Le cheminement psychique du sujet depuis le début de la mesure peut susciter au moment de l'entretien des "révélations", retour à la conscience de traumatismes enfouis qui permettent d'élaborer, de confirmer ou de susciter de nouvelles réflexions lors du travail interdisciplinaire de la synthèse finale à laquelle le psychiatre participe systématiquement. En aucun cas le médecin psychiatre n'a de fonction thérapeutique au sein du service d'investigation.

L'examen clinique se doit de ne pas être intrusif. Aucun diagnostic n'est révélé dans le compte-rendu écrit : seule y est mentionnée l'existence ou non de troubles psychiatriques, si ces troubles affectent la protection du mineur signalé.

Ce compte-rendu écrit, comme toutes les informations verbales partagées, se doit de respecter la règle déontologique du secret professionnel et la loi pénale.

Dans certaines situations d'urgence, et avec l'accord du magistrat, le médecin psychiatre peut établir des certificats médicaux en vue d'une orientation médicale ou médico-sociale du mineur.

En situation de crise au sein d'une famille, il peut être une personne-ressource pour l'ensemble des professionnels concernés.

Dans le respect du secret médical, le lien de confraternité facilite les contacts avec les médecins libéraux ou hospitaliers, généralistes ou spécialistes, intervenant auprès des sujets concernés, si possible avec leur accord ou celui de leurs parents.

6. L'examen pédiatrique

Pour répondre aux attendus précis de certaines ordonnances, concernant notamment de très jeunes enfants dont les parents sont en rupture avec le service départemental de la PMI, souvent alors à l'origine du signalement, il arrive que le SIE organise un examen pédiatrique complet de l'enfant.

Cet examen, qui sera réalisé avec l'accord des parents et se déroulera en leur présence, sera effectué par un médecin pédiatre libéral de notre choix ou auprès d'un service de pédiatrie hospitalier, et donnera lieu à un compte-rendu médical détaillé concernant l'état de santé et le développement psychomoteur de l'enfant. Ce courrier sera adressé sous pli confidentiel au médecin du SIE avant transmission au Juge des Enfants ou joint au rapport de synthèse, selon les informations contenues.

Le SIE en assume la prise en charge financière qui ne sera donc pas imputée sur le compte de l'Assurance Maladie ni de l'assurance complémentaire des parents.

7. D'autres champs d'investigation possibles

Ces domaines d'investigation relèvent d'une intervention de la fonction éducative sur un temps limité prolongeant le module de base et permettant d'approfondir certaines problématiques, prédéfinies dans l'ordonnance initiale ou proposées par le SIE.

✚ Il peut s'agir, à partir des pistes de travail éducatif dégagées du module de base et avec l'accord du magistrat, de préparer, avant la décision finale d'audience, les conditions d'exercice de la mesure pressentie, en incluant éventuellement les démarches d'orientation nécessaires.

✚ Le module complémentaire peut permettre d'expérimenter et d'évaluer sur un temps très limité d'investigation des protocoles de réponses articulant plusieurs dimensions telles que les soins (CPCT), la médiation interculturelle (AMI), la scolarité (classes relais), la protection (séjours de rupture), voire la sanction.

✚ Il peut également s'avérer nécessaire d'investiguer dans l'environnement relationnel élargi d'un mineur pour définir ses points d'appui et les personnes ressources susceptibles de le prendre en charge sur une durée précise, et constituant ainsi une alternative à un placement dans un lieu d'accueil institutionnel. En effet, le placement suppose souvent un déplacement de l'enfant vers un lieu (famille d'accueil ou institution), qui lui est a priori étranger et implique une rupture dans tous ses repères (familiaux, affectifs, amicaux, scolaires, sportifs).

✚ L'élargissement des champs de l'investigation dans la MJIE peut amener le service à proposer au magistrat un module complémentaire portant sur une question spécifique qu'il nous apparaîtrait nécessaire d'approfondir, soit directement, soit avec l'appui d'acteurs d'autres disciplines. Il s'agit alors de sortir des modes de traitement habituels d'une situation en resituant la problématique du sujet dans une problématique plus large. L'apport de disciplines extérieures aux champs habituels de l'investigation doit permettre d'éclairer et de réinterpréter des comportements individuels au regard d'usages sociaux plus larges. Car c'est ce lien entre comportements individuels (ou familiaux) et influences sociales (ou culturelles) qu'il s'agit de mettre en évidence pour apporter aux magistrats une analyse plus approfondie d'une situation signalée comme source de danger. Pour autant, nous ne concevons pas d'intervention directe de ces spécialistes auprès des usagers.

D. L'ÉVALUATION, L'ANALYSE ET LES PROPOSITIONS

Chaque mesure d'investigation fait l'objet d'une étude interdisciplinaire approfondie à différentes phases de son traitement.

1. L'évaluation ou point d'étape

C'est la clé de voûte de l'investigation. Elle est continue, intervient tout au long de la mesure à partir des réunions d'évaluation interdisciplinaire.

Les réunions d'évaluation fonctionnent sur une base horaire de trois heures trente hebdomadaires, en alternance de deux sous groupes constitués de cinq travailleurs sociaux et de deux psychologues. Les psychologues apportent un éclairage clinique sur les problématiques individuelles et familiales et contribuent à la formulation de propositions d'intervention différenciées, qu'ils soient ou non impliqués dans les situations exposées. La contribution des psychologues est aussi conçue, sur ce temps de réunion, sur l'écoute, l'aide à l'analyse et à la prise de distance nécessaire par rapport aux projections et défenses activées par les situations familiales exposées.

Une double prise de note, chef de service et psychologue, est réalisée et portée au dossier.

Ces réunions d'évaluation sont placées sous la responsabilité du chef de service qui les anime, les planifie et programme les situations qui doivent être exposées, recentre sur la mission d'investigation.

Chaque mesure judiciaire d'investigation doit faire l'objet d'au moins deux évaluations en cours de mesure :

✚ la première au bout de quelques semaines pour faire état des conditions de démarrage de la mesure, des premiers éléments recueillis, des champs d'investigation à explorer, des modalités d'intervention à mettre en œuvre. A ce moment-là pourra déjà être posée l'indication d'un module d'approfondissement à solliciter auprès du magistrat.

✚ la deuxième évaluation se situe à mi-parcours et a pour but d'entrer dans une phase d'analyse et d'hypothèses visant à préparer la synthèse finale.

Il est attendu de l'ensemble des participants un travail d'analyse approfondie des situations, en priorité au regard du danger signalé mais aussi leurs différentes dimensions (éducatives, sociales, psychologiques), ainsi qu'un questionnement sur le positionnement professionnel pour se déprendre d'une trop forte subjectivité dans l'évaluation.

A ces évaluations formalisées et obligatoires, s'ajoutent des points de situations réguliers informels entre le travailleur social et le chef de service ou entre le psychologue et le travailleur social.

2. L'analyse et les propositions

a) *La réunion de synthèse*

La réunion de synthèse est une étape incontournable dans la phase d'investigation ; elle est placée sous la responsabilité hiérarchique et technique du chef de service par délégation du directeur.

Les professionnels du service concernés par la mesure d'investigation participent obligatoirement à cette synthèse interdisciplinaire: le ou les travailleurs

sociaux en charge de la mesure, le ou les psychologues désignés pour rencontrer les enfants, et de manière systématique le médecin psychiatre et un cadre de direction.

Peuvent être invités, à titre consultatif et non délibératif, des intervenants extérieurs (régulièrement les professionnels des services de milieu ouvert ou de placement, et plus rarement les professionnels hospitaliers). L'invitation de partenaires se décide au cas par cas en réunion d'évaluation.

Lors de la réunion de synthèse chaque intervenant expose de manière concise son évaluation de la situation de l'enfant faisant l'objet de la mesure, et expose ses préconisations. Au vu des différentes préconisations énoncées, un échange contradictoire s'engage entre les participants d'où se dégageront différentes hypothèses, priorisées ou articulées entre elles.

C'est donc à une analyse, une attention et une proposition d'orientation individualisées à laquelle s'attache le Service d'Investigation Educative de l'OREAG.

b) L'entretien de restitution des conclusions de la MJIE

L'entretien visant à informer les familles des propositions adressées aux magistrats est une étape importante dans la phase d'investigation.

A l'issue de chaque réunion de synthèse venant clôturer la mesure d'investigation et au vu des problématiques spécifiques rencontrées, l'intervenant le mieux à même d'informer chaque titulaire de l'autorité parentale du contenu des propositions adressées au magistrat, est déterminé ; un rendez-vous de « remise de conclusions » est proposé dans la semaine suivante.

✚ Lorsqu'il s'agit de propositions à visée éducative (AEMO ou clôture du dossier en assistance éducative avec indication d'une AED par exemple, Aide à la Gestion Budgétaire, interventions au titre de la protection administrative), cet entretien est mené par le travailleur social.

✚ Lorsque cette mesure doit être assortie de soins psychologiques ou psychiatriques pour l'enfant, un psychologue ou le médecin psychiatre peuvent être associés à cet entretien.

✚ Lorsqu'un placement ou un maintien de l'enfant en placement est préconisé, avec parfois un risque d'expression de violence de la part des familles, un cadre (chef de service ou directeur) peut mener cet entretien, seul ou en présence d'une des personnes ayant mené l'investigation (travailleur social ou psychologue).

Lors de cet entretien, les propositions adressées au magistrat sont exposées et expliquées aux familles qui sont également informées de la possibilité de se faire assister d'un avocat lors de l'audience prévue ; les conditions de consultation du dossier judiciaire auprès du tribunal leurs sont rappelées.

La position des familles quant aux propositions formulées est prise en compte et notée dans la synthèse du rapport adressé au magistrat.

c) Le rapport de synthèse

La remise du rapport de synthèse marque une étape, intermédiaire ou finale, dans la MJIE et concrétise le travail interdisciplinaire réalisé, et constitue un temps fort d'investissement pour chaque fonction.

Il mobilise l'ensemble des salariés à l'œuvre au SIE : travailleurs sociaux, psychologues, médecin psychiatre, secrétaires, chef de service et directeur. Conscients des enjeux, pour les libertés individuelles, du contenu des dossiers judiciaires, les

salariés du service attachent tous une attention particulière à la rédaction du rapport de synthèse, tant dans la forme que sur le fond.

Chaque intervenant rédige ses observations, analyses et propositions ; le chef de service ou le directeur rédigent la conclusion finale faisant apparaître les différentes propositions et hypothèses élaborées lors de la réunion de synthèse, pour retenir une ou plusieurs préconisations finales.

Après lecture de l'intégralité des contributions, le directeur valide le contenu du rapport et veille au délai de son dépôt auprès du tribunal, dans le respect des dispositions du nouveau code de procédure civile.

Au-delà d'un compte-rendu du travail d'investigation réalisé, le rapport de synthèse doit, conformément à la circulaire PJJ du 31 décembre 2010, permettre au juge « *de vérifier si les conditions d'une intervention judiciaire sont réunies, et de proposer, si nécessaire, des réponses en termes de protection et d'éducation adaptées à la situation des intéressés.* ». A cet effet, une grille de rapport comportant les différents items qui doivent figurer dans le document de synthèse a été élaborée par le SIE (annexe 5).

E. LE TRAVAIL DE PARTENARIAT

La mise en place des MJIE définit de nouvelles modalités d'exercice du « partenariat » dans le champ de l'investigation, mais toujours dans le respect des exigences liées au secret professionnel, à l'information partagée, et aux droits des usagers. Ces échanges avec d'autres professionnels se déroulent en début d'investigation, en cours de mesure et à l'issue de celle-ci :

1. En amont de la mesure

Le « partenariat » s'instaure à partir de la prise de connaissance du dossier judiciaire puisque la démarche d'investigation prévoit de « *recueillir les éléments du parcours antérieur du mineur* », ce qui suppose, si nécessaire, une prise de contact avec les différents établissements et services l'ayant pris en charge au titre de la protection judiciaire ou administrative.

Dans la démarche d'investigation, le point de vue de ces professionnels sera mis en perspective avec l'analyse que le mineur et surtout ses parents peuvent faire de ces prises en charge précédant ou concomitantes à la MJIE.

2. En cours de mesure

Les différents acteurs, extérieurs à l'investigation mais parfois à l'origine de la MJIE, peuvent être consultés pour apporter un éclairage complémentaire sur la situation d'un mineur ou d'une famille. La consultation de ces professionnels prend des formes variables selon leur propre cadre d'intervention auprès d'un enfant ou d'une famille, et la déontologie afférente à leur profession.

Elle est réalisée auprès des enseignants des classes de maternelle ou de primaire par l'éducateur référent de la MJIE, après courrier de la direction du service précisant le cadre de l'intervention judiciaire.

C'est également l'éducateur référent de la MJIE, qui prendra contact, si nécessaire, avec les services éducatifs et sociaux intervenant auprès de l'enfant ou de sa famille.

Les relations interinstitutionnelles en cours d'investigation relèvent de la responsabilité des cadres de direction du SIE qui sollicitent les responsables

d'établissements, les inspecteurs de l'ASE, les magistrats. Elles sont définies dans un cahier de procédures.

Les psychologues du SIE échangent avec leurs confrères du secteur médico-psychologique, scolaire ou du secteur privé.

Les relations avec le milieu médical, hospitalier ou libéral, sont assurées par le médecin psychiatre du SIE, et sont couvertes par le secret médical.

Toutefois un travail de distanciation par rapport aux éléments transmis doit être mené afin de ne pas enfermer les justiciables, durant ce temps d'information de leur dossier, dans une analyse partagée de leur situation. Il est donc nécessaire que les professionnels du SIE restent dans une démarche de constante objectivation des situations dont ils ont la responsabilité pour faire vivre le contradictoire.

Cette position « neutre et tierce » répond aux attentes des magistrats et contribue à la qualité du travail mené dans ce temps limité de l'investigation.

Le champ du « partenariat » doit donc être défini, au cas par cas, à partir des attendus de l'ordonnance judiciaire : ainsi l'invitation des intervenants extérieurs aux synthèses du SIE reste soumise à évaluation de l'opportunité de leur présence, qui se fait toujours à « titre consultatif ».

3. A l'issue de la mesure

La circulaire du 30 décembre 2010 relative aux MJIE prévoit que les services d'investigation « *garantissent un partage d'information avec le service chargé de la mesure éducative préconisée* ». Cette démarche, nouvelle dans le champ de l'investigation, sera réalisée par le travailleur social ayant été référent de la MJIE ou un cadre de direction, dès lors que le SIE aura été informé par le magistrat de la décision prononcée lors de l'audience qui suit l'investigation. Il est à noter que ce partage d'informations interviendra alors hors du temps de l'ordonnance.



Ainsi nous considérons que la modularité de la MJIE introduite par la réforme des mesures d'investigation constitue une opportunité pour le SIE de sortir d'une pratique normée de l'investigation pour entrer dans une démarche plus ouverte.

Le module d'approfondissement de la MJIE doit en effet permettre, sans définition a priori des domaines de l'investigation, mais en cours de mesure et éventuellement sur proposition du service, d'ouvrir des champs nouveaux d'analyse, et donc des propositions de réponses ajustées au plus près des situations individuelles.

A travers le panel des options d'intervention déclinées ci-dessus, adaptées à la singularité des situations déjà rencontrées en investigation, il est évident que le SIE a acquis un savoir faire multidimensionnel qui nous semble entrer en adéquation avec la pratique attendue de l'interdisciplinarité.

Reste entière la dimension du temps imparti à l'investigation ; en effet un travail d'analyse approfondie et de propositions réfléchies nécessite une temporalité qui dépasse le simple cadre des possibilités matérielles ou la réactivité d'un service.

Il s'agit aussi de laisser du temps aux enfants et à leurs parents pour prendre conscience, d'un rendez-vous à l'autre de ce qu'ils agissent, subissent, ou manifestent et pour nous livrer à leur rythme les éléments de leur histoire nous permettant d'éclairer ultérieurement les décisions judiciaires.



III. L'ORGANISATION INTERNE

L'organisation interne du SIE doit s'adapter aux contraintes imposées par l'administration dans ce champ d'intervention en pleine évolution, pour remplir au plus juste sa mission et enfin répondre au cas par cas et dans les délais requis aux attentes des magistrats.

Cette triple exigence requiert tout à la fois des capacités d'adaptation des différentes catégories de personnel, mais aussi une formalisation des procédures et une vigilance constante de la direction quant à leur mise en œuvre.

Fonctionnant et ouvert tout au long de l'année civile, le SIE doit assurer à tout moment une continuité de service et de qualité égale. L'organisation interne prend donc en compte cette donnée essentielle pour un traitement équitable de chaque situation confiée au service.

A. L'ORGANISATION DE LA VIE QUOTIDIENNE

L'organisation du service relève de la responsabilité du directeur qui est assisté, dans les tâches de planification par une secrétaire principale, et pour la fonction d'animation des différentes instances de réflexion, par le chef de service qui assure aussi, par délégation, le remplacement du directeur sur les périodes de congés.

Une organisation hebdomadaire du fonctionnement du service sous format papier et informatique, planifiée sur un agenda disponible à la lecture de tous, permet à chaque salarié d'avoir connaissance, au jour le jour, des activités menées au SIE.

L'activité judiciaire étant elle-même par nature une activité en continu, le SIE ne connaît pas de période de fermeture, ni de mise en attente des mesures, et son fonctionnement est identique quel que soit le moment de l'année.

Des relais entre professionnels sont réalisés durant les congés afin de garantir la continuité du service.

Le service d'investigation est ouvert au public, tout au long de l'année, du lundi au vendredi de 8 heures 30 à 12 heures 30 et de 13 heures 30 à 17 heures 30. Dans le souci de s'adapter aux contraintes, notamment professionnelles ou scolaires de certains usagers, le public peut être reçu en dehors de ces horaires, sur rendez-vous.

L'accueil téléphonique est garanti sur ces mêmes horaires, qui sont rappelés sur la messagerie du répondeur en dehors des heures d'ouverture.

Un cahier de liaison permet de garder la trace et le motif des appels émanant des usagers ou des partenaires institutionnels.

Une permanence éducative est assurée tous les jours afin de traiter les situations d'urgence et de garantir aux familles l'assurance de pouvoir joindre leur interlocuteur habituel sur des temps hebdomadaires repérables.

La présence quotidienne de psychologues dans le service permet de garantir une écoute plus spécifique en cas de difficultés particulières avec un usager, enfant ou adulte.

Un « cahier de procédures » à usage du personnel définit les modes d'organisation en matière de gestion administrative des dossiers, d'engagement des dépenses, de conduites à tenir en cas de situation d'urgence ou de difficultés dans l'exercice des mesures, de déplacement, de partenariat, et sert de référence aux salariés dans l'exercice au quotidien de leur fonction professionnelle.

B. L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

La gestion rigoureuse d'un service nécessite une organisation administrative formalisée dans les différentes tâches relevant de la fonction « secrétariat ».

Les tâches traditionnelles de secrétariat, - accueil téléphonique et physique des usagers, saisie des rapports, courriers, ouverture et classement des dossiers -, sont assurées indifféremment ou à tour de rôle par les trois secrétaires.

Des tâches spécifiques sont assignées en fonction des compétences personnelles de chaque salariée et de son titre, impliquant un niveau de responsabilité différent.

Un « agent administratif principal » assure la gestion administrative des mesures (enregistrement des mouvements de mesures sur le logiciel Lucie (Logiciel d'Utilisation et de Coordination de l'Investigation Educative), contrôle des échéances, élaboration de la facturation pour la PJJ, information sur l'activité), la planification des différents examens et leur report éventuel, les convocations à ces examens, la comptabilité du service en lien la Direction Générale de l'O.R.E.A.G., la gestion des dépenses courantes et la tenue de caisse, le contrôle de l'envoi des rapports.

Un « agent administratif principal » à mi-temps assure la gestion administrative du personnel (emplois du temps, planning des congés, récupérations, arrêts maladie, informations diverses pour la paye) en lien avec les services de la Direction Générale, prépare et traite les différents documents relatifs à l'évaluation interne (enquêtes de satisfaction), aux statistiques du service via Lucie (entrées par cabinets judiciaires, origine des signalements, catégories d'orientation proposées à l'issue de l'investigation), aux statistiques de la PJJ, et élabore les documents officiels du service.

Un « agent administratif » tient à jour le fichier Excel des bilans psychologiques (programmés, réalisés, reportés), assure la gestion et la commande des fournitures, sert d'interface avec les fournisseurs, gère le classement et l'archivage des dossiers, veille au suivi des rapports, et accomplit l'ensemble des tâches relevant des « agents administratifs principaux » en leur absence.

L'ensemble des salariés de la fonction administrative participe à la définition du cahier des charges du nouveau logiciel d'activité du SIE et contribue à l'élaboration des différents documents qui devront être générés par cet outil.

Au vu des contraintes budgétaires imposées par la circulaire de tarification 2011, et de son impact sur les postes de secrétariat (réduction de l'équivalent d'un temps complet de secrétariat), c'est l'ensemble de l'organisation décrite ici qui devra être revue.

C. LES INSTANCES DE REGULATION INTERNE

Une fois par mois l'ensemble des salariés du SIE est réuni pour un temps de régulation interne dénommé « Réunion Générale ». Durant cette réunion qui dure environ deux heures sont exposées dans un échange respectueux des places de chacun, les informations qui ont trait au service (mouvement de personnels, accueil de stagiaires, activité, formation), à l'association, aux avancées législatives, au cadre de

travail, à l'exercice des mesures, à une première émergence de projets, aux dysfonctionnements éventuels.

Un deuxième temps mensuel, appelé « Réunions Technique » permet de travailler en petit groupe interdisciplinaire et sur une année au minimum, des sujets théoriques en vue d'améliorer les pratiques de chacun.

Il n'y a pas d'instance représentative du personnel au SIE.

D. LE PERSONNEL DU SIE

Le personnel du SIE est recruté selon les critères de qualification professionnelle prévus par la Convention 66 (l'organigramme et la liste du personnel sont reportés en annexe 6).

Les connaissances professionnelles sont régulièrement réactualisées à partir des dispositifs de la formation continue et les compétences personnelles développées par des outils divers (ouvrages, revues, documentation interne).

Les relations salariales sont régies par le Règlement Intérieur de l'Association O.R.E.A.G., soumises aux règles de la Convention Collective du 15 mars 1966 des établissements et services sociaux et médico-sociaux, et plus largement encadrées par le Code du Travail. Tout salarié embauché, à durée déterminée ou indéterminée, est signataire d'un contrat de travail de droit privé, passé avec le représentant de l'O.R.E.A.G. en la personne du Président de l'association et fixant le cadre des obligations réciproques, auquel est adjoint un emploi du temps.

La durée hebdomadaire est établie sur une base moyenne de 35 heures par cycle de quatre semaines pour un temps complet. Chaque salarié se réfère à un emploi du temps, individualisé mais intégrant les contraintes institutionnelles, adapté à la forme du travail en milieu ouvert donc incluant les déplacements et les disponibilités des familles. Ces emplois du temps peuvent être modulés, sur proposition du salarié ou à la demande de la directrice, selon les besoins du service.

1. Le recrutement

Le recrutement des nouveaux salariés est effectué par la directrice à partir de candidatures spontanées, de candidatures d'anciens stagiaires dont les compétences ont pu être évaluées et validées par un diplôme, de candidatures internes à l'association, et plus ponctuellement des offres d'emploi soumises à Pôle Emploi ou aux revues spécialisées (ASH).

Parmi les postulants reçus par le directeur du SIE, une ou plusieurs candidatures seront proposées au Directeur Général de l'O.R.E.A.G. pour entretien d'embauche définitive et validation du recrutement.

Un protocole d'accueil des nouveaux salariés a été mis en place ; il s'organise dès le recrutement :

- ✚ à partir du Mémento des Nouveaux Salariés (mémento qui présente le SIE au sein de l'association O.R.E.A.G., énonce ses missions et recense les différents « trucs et astuces » permettant à chaque nouveau salarié de trouver l'information nécessaire mais aussi de se repérer dans le fonctionnement du service)

- ✚ à partir d'un tutorat : l'accord d'entreprise concernant l'Emploi des Séniors prévoit que tout salarié âgé de 55 ans et plus dispose d'un crédit de sept heures pour assurer l'accompagnement et le tutorat de tout nouveau salarié recruté en CDI.

2. L'accueil des stagiaires

Le même accord d'entreprise s'applique au suivi et à l'accompagnement des stagiaires. Un protocole d'accueil des stagiaires (éducateurs spécialisés, assistants sociaux, psychologues, personnel administratif) a été élaboré au SIE.

Très fréquemment sollicités pour accueillir des stagiaires, notamment du département psychologie de l'université de Bordeaux II, nous limitons l'accueil à un stagiaire par année scolaire, de préférence en Master 2 de psychologie de l'enfance et de l'adolescence.

A différents moments de leur cursus de formation, nous sommes sollicités par l'Ecole Nationale de la Magistrature, pour accueillir des futurs magistrats sur des stages courts.

Nous contribuons également à la formation des travailleurs sociaux, étudiants à l'IRTS, et plus ponctuellement au centre de formation de la PJJ.

3. L'évaluation des compétences professionnelles

Conformément à l'**article L.1221-6 du Code du Travail**, des entretiens annuels d'évaluation sont mis en place auprès de l'ensemble des salariés du SIE ; ces entretiens visent à :

- ✚ faire un bilan de l'année écoulée
- ✚ écouter les attentes du salarié
- ✚ apprécier le travail fourni
- ✚ définir ses besoins en formation
- ✚ entendre ses projets d'évolution

4. La formation continue

La formation tout au long de la vie est un des objectifs de la formation continue ; à cet effet, différents dispositifs permettent de réactualiser les connaissances des salariés :

✚ Le Plan de Formation de l'association O.R.E.A.G. qui a pour double objectif de répondre aux besoins individuels de formation définis lors des entretiens annuels d'évaluation (adaptation au poste de travail, à l'évolution des emplois), et de répondre aux besoins du service identifiés et recensés lors des réunions générales. Il peut alors s'agir de formations individuelles ou de formations collectives effectuées en interne sur un ou plusieurs jours, et permettant un développement des compétences à partir d'un partage effectif d'apports théoriques et d'études de cas.

Ainsi en 2009, une information sur les effets de la loi du 5 mars 2007 relative à la Protection de l'Enfance a été réalisée en interne avec la participation d'un Inspecteur de la DEF et une assistante sociale de la CRIP du Conseil Général.

En 2010, c'est sur un séminaire de trois jours que l'ensemble des salariés a pu travailler collectivement sur « l'évaluation en protection de l'enfance » et approfondir certains concepts à partir d'études de cas.

En 2011, deux salariés ont d'ores et déjà participé à une formation sur l'évolution du droit pénal des mineurs. Une formation collective aux écrits professionnels a été réalisée au deuxième semestre.

✚ Le Congé Individuel de Formation (CIF), engagé à l'initiative du salarié en vue d'une qualification, d'une promotion ou d'une réorientation de carrière professionnelle.

✚ Le Droit Individuel à la Formation (DIF) permet au salarié d'engager sur une durée limitée, une action de formation qualifiante de promotion, d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.

✚ L'Accord d'Entreprise concernant l'Emploi des Séniors prévoit un dispositif spécifique de formation via le PAUF, la VAE, le CIF ou le DIF pour maintenir les salariés dans leur fonction professionnelle et leur permettre de développer de nouvelles compétences.

Toutes les demandes de formation sont prises en compte par le directeur, analysées avec le salarié concerné dans leur pertinence par rapport au poste occupé ou à la promotion attendue, comparées, chiffrées. Une fois validées, ces demandes sont transmises sous forme de propositions à la Directrice Administrative Juridique et Financière qui établit le plan de formation qu'elle soumet au Directeur Général. Ce plan est ensuite remis aux membres du Comité d'Entreprise afin de recueillir l'avis de ce dernier, puis arrêté par le Directeur Général et mis en application au sein de l'association.

À ces temps de formation proprement dite, s'ajoute la participation volontaire des salariés à des colloques ou des séminaires professionnels.

Les initiatives personnelles de formation ou de perfectionnement sont soutenues par le directeur car elles traduisent une implication professionnelle forte.

5. L'encadrement et le soutien des professionnels

Les salariés travaillent sous l'autorité hiérarchique et technique du directeur du service d'investigation. Les salariés sont reçus par le directeur pour tout ce qui concerne leurs conditions individuelles d'exercice au sein du SIE et consultés sur les améliorations à apporter pour favoriser le cadre général des relations avec les usagers.

Le soutien technique, au cas par cas, dans les situations familiales traitées par le service relève des délégations du chef de service. Une attention toute particulière est accordée aux nouveaux professionnels pour les guider dans l'exercice des mesures d'investigation ; une fonction de « tutorat » est par ailleurs exercée de manière formalisée par les « séniors », dans le cadre du plan de maintien dans l'emploi des salariés âgés de 55 ans et plus.

Le chef de service a pour mission de mobiliser les compétences spécifiques des professionnels, de veiller à la mise en œuvre des ordonnances judiciaires et au respect des échéances, de contrôler le travail effectué, en conformité avec le projet de service et l'évolution de la législation. Le chef de service assure et évalue au cas par cas les conditions du partenariat, dans le respect de la mission de service, des droits des usagers et de la confidentialité afférente.

6. Les délégations

Les salariés

De par le contrat de travail qui les lie à l'association O.R.E.A.G., tous les salariés du SIE ont reçu délégation du directeur pour concourir à la mission d'investigation du service, dans les limites de leur fonction et en référence à leur

déontologie professionnelle. Ils reçoivent une délégation ponctuelle du directeur pour représenter le service lors des audiences.

Le chef de service

Un document de subdélégation de responsabilités contractualisé entre le directeur et le chef de service définit le cadre d'intervention de ce dernier et le domaine des délégations qui lui sont attribuées.

Le chef de service a pour mission d'encadrer, d'accompagner, d'aider les professionnels à remplir leur fonction auprès des mineurs qui ont fait l'objet d'une ordonnance d'investigation, dans le respect de l'autorité parentale, des missions du service, des directives et orientations générales émises par le directeur du SIE, et en application du projet de service.

Il informe le directeur du suivi des mineurs et des difficultés rencontrées dans l'exercice des mesures confiées au service.

Il a la responsabilité de l'organisation des réunions dites d'évaluation et de synthèse, et veille à ce que soient respectés les attendus et les délais des ordonnances judiciaires. Il anime ces réunions, permet et facilite une approche interdisciplinaire des situations, s'assure des conditions dans lesquelles le travail s'effectue (respect de l'intimité et de la sécurité des personnes), et propose à l'issue de la synthèse des programmes d'actions éducatives réalisables. Il est chargé, pour partie, de la rédaction des conclusions des rapports adressés par le SIE aux magistrats prescripteurs.

Un domaine spécifique de délégations courantes au chef de service est défini en cas d'absence du directeur : il assure l'intérim de la direction du service, signe « par délégation » et donc valide les rapports qui sont transmis aux magistrats prescripteurs et signe « pour ordre » l'ensemble des courriers adressés aux familles. Pour tous les autres domaines dans lesquels il pourrait être amené à intervenir en l'absence du directeur, il en réfère au Directeur Général de l'O.R.E.A.G.

Le directeur

Le directeur est co-signataire d'un document de délégations spécifiques élaboré par le Directeur Général, définissant ses obligations en matière de sécurité des biens et des personnes, et le champ de ses prérogatives en matière d'organisation du service dont il a la responsabilité, de gestion du personnel de ce service, de représentation de l'association O.R.E.A.G. auprès des instances extérieures.

E. LES EQUIPEMENTS MATERIELS

1. L'implantation géographique

Le SIE est situé **233 rue Saint Genès à Bordeaux**, à proximité immédiate des boulevards pour l'accès en voiture. Au cœur du très actif quartier Saint Genès, et plus précisément au niveau de la Barrière du même nom qui marquait autrefois la limite entre les communes de Bordeaux et de Talence, il est directement accessible par la ligne B du tramway, arrêt Saint Genès, et le service de bus qui dessert les boulevards, en particulier depuis la gare. Il est également possible de s'y rendre par le service de location de VCub puisqu'une borne d'emprunt et de dépôt est située en face du service.

Le SIE bénéficie également de la mise à disposition gracieuse de locaux loués par le service d'AEMO de l'O.R.E.A.G. sur les communes de Blaye, Langon et Pauillac et bientôt Libourne, permettant de recevoir ponctuellement des personnes habitant sur les communes les plus éloignées du département.

2. Les locaux

Le service accueille le public dans des locaux entièrement rénovés, suffisamment spacieux pour que soit respectée la confidentialité des personnes reçues (bureaux individuels pour les psychologues et le médecin psychiatre, bureaux partagés par deux travailleurs sociaux, bureau d'entretien).

Un réaménagement de la salle d'attente a été réalisé avec mise à disposition de revues variées, du journal Sud-ouest, de documents d'information sur la justice ou la santé, de livres pour adultes et enfants, d'une fontaine d'eau.

La « salle d'observation et jeux » permet d'adapter le cadre des entretiens aux plus jeunes enfants accompagnés de leurs parents ; le service dispose également de matériel de puériculture (table à langer, chaise haute, siège relax) permettant un accueil des bébés dans des conditions satisfaisantes.

3. Les équipements matériels

Chaque bureau est équipé d'un poste informatique connecté à Internet, relié au serveur central du service avec partage de documents, et aujourd'hui au logiciel de gestion de l'activité et à l'intranet associatif.

Le service dispose de dix véhicules professionnels afin de faciliter les déplacements des salariés lorsqu'ils doivent se rendre dans les familles résidant sur l'ensemble du département, voire dans les départements limitrophes. Ces véhicules sont aménagés pour transporter des enfants, ou même des bébés.

4. L'accessibilité

La loi n°2005-102 du 11 février 2005 « *Pour l'égalité des droits, des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* » a renforcé les exigences en matière d'accès des personnes handicapées aux établissements recevant du public (ERP). Le SIE est classé dans la catégorie ERP 5.

Aussi pour se mettre en conformité avec cette loi, le service a engagé un plan pluriannuel de travaux d'accessibilité : aujourd'hui le SIE dispose d'un bureau et d'un espace sanitaire en rez-de-chaussée aménagés pour accueillir des personnes (salariés ou usagers) à mobilité réduite, d'une salle d'attente répondant aux normes acoustiques, d'une ouverture automatique de la porte principale avec une caméra adaptée, d'un éclairage progressif de l'escalier. L'éclairage des espaces collectifs (couloirs, escaliers) a été amplifié, et une place de stationnement est réservée sur le parking de l'ITEP Nazareth qui communique de plain-pied avec le SIE, par la cour intérieure de cet établissement.

Par ailleurs, nous avons recours ponctuellement aux services d'un interprète en langage des signes pour mener les entretiens avec les usagers malentendants.

F. LES DROITS DES USAGERS

Le SIE, comme tous les services d'investigation, est entré depuis le 1^{er} décembre 2005, dans le champ d'application de la **loi de janvier 2002-2** relative aux droits des usagers. A cet effet, un certain nombre de dispositions et de procédures sont mis en place :

- ✚ envois systématiques aux détenteurs de l'autorité parentale, avec le premier courrier du Livret d'Accueil du SIE (annexe 4), et à l'issue de l'investigation d'une enquête de satisfaction (annexe 7) ;

- ✚ affichage de la « Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie » et mise à disposition de diverses brochures d'informations relatives à la santé et aux droits en salle d'attente ;

- ✚ classeurs d'informations juridiques mis à jour régulièrement pour les salariés, participation à des formations juridiques, abonnement à diverses revues (ASH, ONISEP), classeur de procédures ;

- ✚ vérification tout au long de l'exercice de la MJIE que les procédures d'intervention sont respectées : des documents internes de traçabilité de la mesure figurent dans le dossier du mineur (courriers informant des rendez-vous, points d'étape qui scandent la mesure : réunions d'évaluation, synthèse, remise de propositions, respect des échéances judiciaires).

Cette culture du respect des droits des usagers et des devoirs des professionnels est inscrite de longue date dans les pratiques professionnelles des différentes disciplines à l'œuvre dans le service, et partagée par tous les salariés.

G. LA SECURITE DES PERSONNES

La MJIE revêt un caractère obligatoire pour les justiciables qui ne peuvent faire appel de cette décision s'imposant donc à eux, et le service a par ailleurs obligation de remplir la mission qui lui est confiée par les magistrats. Dans ce champ d'intervention contrainte, il s'agit donc pour les professionnels du SIE de créer les conditions propices à l'échange.

Parce que le travail d'investigation repose sur une écoute attentive par les professionnels du SIE de la situation singulière de chaque usager, les manifestations d'agressivité ou de violence sont relativement rares. Toutefois on ne peut exclure certains débordements verbaux, signes de mal être ou de tensions entre usagers et professionnels.

Le service se doit donc de garantir la sécurité de tous à travers la mise en place des procédures d'intervention (respect de l'intimité familiale, organisation du travail à partir de rendez-vous, changement éventuel d'interlocuteur, référence des salariés au cadre institutionnel, rappel aux usagers du cadre d'intervention judiciaire), mais aussi de temps d'analyse et d'échange.

Outre les temps institutionnels réguliers, un groupe de régulation centré sur les divers effets de violence que peuvent susciter les entretiens d'investigation, a été mis en place durant l'année 2010, en réponse à l'expression de certains salariés.

Par ailleurs, un document d'identification des risques professionnels a été élaboré à l'échelle de l'association O.R.E.A.G. ; pour le SIE deux types de risques ont été retenus : le risque routier qui concerne plutôt les travailleurs sociaux, et le risque lié aux

manifestations plus ou moins violentes des usagers, qui concerne l'ensemble des professionnels.

Un document interne de « Procédure incident » doit permettre de relater et d'analyser dans le détail les différents incidents en vue d'enrayer toute situation dangereuse qui pourrait s'installer.



L'organisation du SIE doit permettre de répondre de manière conforme et efficiente à la mission de service confiée par l'autorité de contrôle qu'est la PJJ, et doit s'inscrire dans le cadre d'organisation prévu à l'échelle de l'association O.R.E.A.G.

C'est entre ces deux pôles de référence, l'adéquation à la mission et la cohérence institutionnelle, qu'est structurée l'organisation du service.

Comme dans toute organisation vivante, des points d'amélioration et de réajustement fonctionnel seront certainement à apporter au fur et à mesure de l'expérimentation des MJIE et feront également l'objet d'additifs au présent projet de service. Cette dynamique de veille opérationnelle, laissant place à une prestation évolutive, est au cœur même de la Démarque Qualité.



IV. L'EVALUATION ET LA DEMARCHE QUALITE

Par sa mission même, centrée sur l'évaluation des situations familiales, c'est assez naturellement que le service d'investigation est entré dans la démarche d'évaluation de son propre fonctionnement.

Dès 2003 en effet, un « référentiel des bonnes pratiques » a été élaboré par les salariés du SIOE, ce qui a abouti à une première démarche auto évaluative à partir de 2004, construite sur une définition des procédures par fonction réalisée en 2005-2006. En 2007 le SIOE a préparé l'évaluation interne qui s'est déroulée en 2008, pour entrer, à compter de 2009, dans la Démarche Qualité menée à l'échelle de l'association O.R.E.A.G., dans le but de préparer l'évaluation externe qui devrait intervenir en 2012.

A. LES OUTILS DE L'EVALUATION INTERNE

Évaluer, c'est juger de la valeur d'un objet au regard de critères clairement définis et sur la base d'informations rassemblées et analysées.

L'évaluation permet d'interroger :

- ✚ la pertinence de l'intervention menée (la prestation d'investigation) au regard des besoins énoncés (attendus de l'ordonnance) et des attentes à satisfaire (aide à la décision),
- ✚ la cohérence de l'intervention au regard de la mission du service,
- ✚ l'efficacité de l'intervention,
- ✚ les effets, attendus et inattendus.

Depuis 2008, le service d'investigation répond donc au cadre réglementaire (art L.312.8 du CASF) de la démarche d'évaluation interne par l'élaboration de procédures visant à définir, formaliser, valider et améliorer l'ensemble de ses pratiques professionnelles corrélées à ses missions et au référentiel associatif. Chaque fonction a été sensibilisée et représentée pour participer à la démarche d'évaluation interne qui s'est déroulée les 23 et 24 avril 2008.

À l'issue de cette phase, un rapport d'amélioration de la qualité a défini les préconisations prioritaires pour le service d'investigation. Par ailleurs chaque fonction est appelée à renseigner un certain nombre de documents relatifs à l'évaluation.

1. Le dossier

Chaque dossier « enfant » comporte des éléments permettant d'évaluer le travail engagé auprès des usagers qui peut se lire au travers:

- ✚ Des courriers : un double de l'ensemble des courriers adressés aux familles figure dans le dossier, ce qui permet de vérifier le respect des procédures établies pour l'exercice des mesures, les dates et fréquences de rendez-vous proposés, et d'informer au plus juste les usagers en cas d'appel téléphonique.

- ✚ Des feuilles de tests psychologiques, dessins d'enfants, et brouillons d'analyse des psychologues permettant un deuxième regard en cas de contestations des résultats.

- ✚ Des documents de suivi de la mesure où figurent les rendez-vous proposés, les rendez-vous réalisés, et les personnes rencontrées.

- ✚ Des documents de suivi des réunions d'évaluation et des points d'étape réalisés pour chaque mesure.

- ✚ Du document de réunion de synthèse retraçant les différentes interventions réalisées auprès de la famille et des débats de la synthèse.
- ✚ Du compte-rendu de l'entretien de « remise de conclusions ».
- ✚ Du document de délégation de participation aux audiences, lorsque le service y est convoqué, permettant de mesurer, le cas échéant, un écart entre les propositions du service et la décision du magistrat.
- ✚ De la grille d'évaluation par dossier sur laquelle le travailleur social doit renseigner, à l'issue de la mesure, un certain nombre d'items significatifs de la conformité de l'intervention avec la mission du service.
- ✚ De l'enquête de satisfaction adressée à chaque titulaire de l'autorité parentale.
- ✚ Du rapport de synthèse finale, tel qu'il est adressé au magistrat prescripteur.

2. L'enquête de satisfaction

Un mois après la fin de l'investigation, une « enquête de satisfaction » comprenant six grandes questions, est adressée à chaque titulaire de l'autorité parentale accompagnée d'une enveloppe pré affranchie pour le retour qui est, sauf indication précise des usagers, totalement anonyme (annexe 7).

Le taux de réponse varie, selon les années, entre 30 et 40 %, avec un pourcentage non négligeable d'appréciations favorables, voire très favorables. Les remarques adjointes au questionnaire font l'objet d'une analyse. Il est à noter que les usagers expriment régulièrement le souhait d'avoir accès, directement c'est-à-dire par notre intermédiaire, au rapport de synthèse transmis au magistrat par le SIE.

Il est prévu de travailler collectivement à partir de quelques « remarques » représentatives de l'ensemble des réponses, dans l'objectif de faire évoluer le fonctionnement du service. En effet, « l'enquête de satisfaction » adressée de façon systématique depuis 2004 permet maintenant au service d'avoir une meilleure lisibilité des attentes des usagers.

Aussi le service doit dépasser le stade de la simple application d'une procédure pour entrer dans la phase de prise en compte et d'analyse de l'expression des usagers. Le terme même d' « enquête de satisfaction », s'il répond à une exigence de la loi de 2002-2, nous apparaît inadapté au cadre de l'intervention.

3. L'évaluation de la prestation

En effet, proposer à des « usagers » soumis à une décision judiciaire non susceptible d'appel d'apprécier une prestation contrainte, peut constituer une forme de violence supplémentaire. Aussi, il nous a semblé intéressant de solliciter également nos prescripteurs, à savoir les juges des enfants : durant l'année 2010, il leur a été proposé de répondre à une première enquête « qualité » ; cette démarche est apparue « singulière », et est restée sans réponse. Pour autant, les critères d'évaluation de l'intervention du SIE seraient à définir conjointement avec les magistrats prescripteurs afin d'apprécier, mesure par mesure, si le service a répondu à leurs attentes.

Il peut ainsi être envisagé à partir de la mise en œuvre des MJIE l'élaboration d'un questionnaire, envoyé de manière systématique au juge des enfants, permettant de valider et/ou d'améliorer la prestation.

À ce jour, le seul critère d'évaluation de la pertinence de notre intervention est l'information rapportée dans le document de « délégation d'audience » qui

mentionne la conformité (ou non) de la décision prise en audience avec les préconisations du service. C'est un renseignement tout à fait aléatoire et qui pourrait être automatisé et donc systématisé grâce au logiciel d'activité.

4. Le logiciel de gestion de l'activité

La section d'investissement du budget 2010 prévoit l'achat par le SIE d'un logiciel d'activité adapté à la spécificité du service. Un cahier des charges a été élaboré avec le fournisseur, afin de déterminer les besoins propres à chaque fonction intervenant dans le service ; il a été nécessaire d'attendre que soit définitivement arrêté le contenu des MJIE pour adapter ce logiciel à toutes les dimensions de ces nouvelles mesures.

Ce travail mené collectivement, et associant dans un premier temps la fonction administrative et la direction, permet de questionner les pratiques existantes, de repérer les dysfonctionnements éventuels, et de construire un outil de gestion et de suivi des dossiers, « sur mesure ». Ce logiciel, que nous appellerons LUCIE (Logiciel d'Utilisation et de Coordination de l'Investigation Educative), a été mis en place durant l'année 2011 ; chaque fonction a été initiée à son utilisation et peut accéder à des informations partagées concernant le mineur et la famille.

Grâce à un système d'alertes quotidiennes, cet outil permet un contrôle effectif de l'activité et du respect des échéances judiciaires, ce qui constitue la première exigence de qualité.

B. LA CONDUITE DE LA DEMARCHE QUALITE

La qualité est devenue un thème central dans la définition des politiques sociales et des relations entre les différents acteurs : politiques, institutionnels, usagers, professionnels. Elle est liée aux besoins des usagers mais aussi à ceux des prescripteurs, et aux attentes de l'environnement social : environnement réglementaire, schéma départemental.

La Démarche Qualité correspond donc à une philosophie de l'intervention sociale : chaque acteur s'y inscrit dans une perspective d'amélioration de ce qu'il fait.

Depuis 2009, l'association O.R.E.A.G. a engagé l'ensemble des établissements et services dans une Démarche Qualité en vue de préparer l'évaluation externe. Cette volonté associative s'est traduite par le missionnement d'une responsable Qualité pour piloter la méthode, la désignation d'un référent Qualité dans chaque structure et la mise en œuvre d'une formation collective à la Démarche Qualité dispensée par le C.R.E.H.A.I. à laquelle participent le directeur et le chef de service.

Des réunions mensuelles ont eu lieu durant toute l'année 2010 associant la responsable Qualité, le directeur du service et le référent Qualité afin d'engager la démarche au niveau du service : recenser l'existant, définir les objectifs prioritaires et énoncer les axes d'intervention. Ces rencontres ont fait l'objet d'une restitution collective en fin d'année.

L'appropriation de la démarche qualité par l'ensemble des salariés implique l'énoncé d'une finalité à atteindre (la mise en place des MJIE), qui passe par une définition et une approche progressive d'objectifs intermédiaires (projet de service, référentiel de bonnes pratiques en investigation), favorisant un processus de changement possible (l'interdisciplinarité effective).

Pour le service d'investigation, la définition de la « qualité de la prestation » est d'abord fixée par les attendus judiciaires : le directeur par délégation le chef de service,

doivent en être les moteurs et les garants en assurant un suivi continu de chaque dossier, en veillant à ce que les différents champs d'observation définis par les attendus de l'ordonnance soient appréhendés, et en mobilisant tous les moyens du service dans cet objectif.

Une équité de traitement doit être appliquée à chaque dossier, tout au long de l'investigation, et c'est à partir de l'adéquation entre les techniques mises en œuvre et la prescription initiale du magistrat, que la qualité de la prestation doit d'abord s'apprécier.

Avant d'être démontrée par des procédures, la qualité doit être lisible à travers le rapport de synthèse qui finalise notre action. Dans son contenu, le rapport doit répondre aux différents items ou modules spécifiés par l'ordonnance judiciaire ; doivent y figurer aussi les moyens que le service s'est donné pour remplir la mission qui lui a été confiée (modalités de rencontre et d'écoute des usagers, interventions croisées pour réduire les risques de la subjectivité, interdisciplinarité de l'analyse). Dans la forme, le rapport doit être respectueux des usagers concernés et la lecture doit en être accessible à toute personne non spécialiste.

Ce préalable qualitatif étant posé, les axes prioritaires d'amélioration de la qualité du SIE concernent :

✚ L'appropriation par l'ensemble des salariés de «l'esprit de la réforme des mesures d'investigation », contenu dans la circulaire du 30 décembre 2010. Ce travail, qui implique une évolution des pratiques professionnelles de chaque fonction, est engagé depuis plusieurs mois. Les premières résistances étant dépassées, il s'agit pour le SIE, de construire son propre référentiel de « bonnes pratiques professionnelles », en conformité avec les items d'investigation définis par la PJJ dans les annexes de cette même circulaire, pour des interventions au civil comme au pénal, en module de base comme en module complémentaire.

✚ L'élargissement des connaissances des salariés du SIE aux nouveaux champs de compétences en investigation requis par les MJIE, par une présentation des politiques sociales transversales (politique de la Ville, du Logement, de Prévention de la Délinquance), et catégorielles (de la Jeunesse, de l'Emploi et de la Formation).

✚ La complémentarité de l'intervention : la mise en place de l'interdisciplinarité dès le début de la MJIE va introduire, comme dans tout changement, une nouvelle dynamique des relations professionnelles à laquelle les cadres de direction vont devoir être attentifs : respect du travail de l'autre, écoute, attention, partage de l'information.

✚ La communication écrite : l'ensemble des documents internes mais aussi à usage externe (usagers, prescripteurs, partenaires) a été revu au regard de ces nouvelles mesures d'investigation : livret d'accueil pour les usagers, mémento d'accueil pour les nouveaux salariés, nouvelle trame des rapports, courriers aux usagers et aux institutionnels, réécriture du projet de service.

✚ Les relations de « partenariat » : les contacts avec les services à l'origine du signalement, exerçant une mesure en cours, ou chargés de la mesure préconisée, vont être intensifiés avec la mise en place des MJIE ; aussi lors de chaque

réunion d'évaluation, le chef de service interroge l'opportunité d'une prise de contact et détermine le service qui sera invité à la synthèse et l'objectif attendu. Ces relations de partenariat sont formalisées dans un « cahier de procédures ».

✚ L'accueil du public : les locaux ont été rénovés, une signalétique a été installée, l'ouverture de la porte grâce à une caméra implique un accueil consécutif des usagers qui sont invités à s'asseoir dans la salle d'attente où des revues, livres, brochures d'information sont à disposition. Nos efforts doivent maintenant porter sur de nouvelles modalités de rencontre du public « hors les murs » du SIE en réponse aux besoins et aux capacités de mobilité des usagers, mais aussi sur l'accueil téléphonique (qualité d'écoute et de réponse, meilleure transmission des informations, renseignements précis et efficaces).

✚ Les relations des salariés entre eux : les relations au travail répondent aux règles non écrites de la vie en société : respect du travail de l'autre tout en le questionnant, écoute, attention, politesse dans les relations professionnelles, accueil et l'aide à l'intégration des nouveaux salariés. Le partage des locaux, suppose que chacun respecte l'espace commun qui est aussi celui de l'autre.



La perspective de la mise en place des MJIE et donc l'évolution de sa mission offre au service d'investigation de l'O.R.E.A.G. l'opportunité de repenser son mode d'organisation interne et d'intervention auprès des mineurs et de leurs familles.

À travers la rédaction de ce nouveau projet de service c'est donc le fonctionnement global du service d'investigation qui a été interrogé collectivement. Cette démarche a pris appui sur la méthodologie de conduite de la Démarche Qualité initiée par l'association O.R.E.A.G. : chaque fonction a ainsi été sollicitée pour définir au plus juste son mode opératoire, tant dans l'IOE qu'en se projetant dans la MJIE, et a participé à l'élaboration de ce document.

Les contributeurs en sont remerciés.

Ce projet doit maintenant subir « l'épreuve de la réalité » c'est-à-dire être mis en application concrète dès lors qu'à l'issue de la procédure d'habilitation, le SIE sera autorisé à exercer des mesures judiciaires d'investigation éducative.

Le projet sera alors revu régulièrement pour refléter au plus juste l'effectivité de la prestation du service.

La perspective de l'évaluation externe dans l'année à venir constitue par ailleurs un moteur pour maintenir la dynamique de changement suscitée par la mise en œuvre des MJIE, et un excellent moyen de mesurer l'efficacité de ce projet.

