



Lille, le 12 juin 2018

COMPTE RENDU DE L'ENQUETE ADMINISTRATIVE SUITE AU DROIT D'ALERTE DES ASSISTANTS FAMILIAUX DU DOUAISIS

Le 28 février 2017, Sud relayait le droit d'alerte de plus de 130 assistants familiaux de la Direction Territoriale de Douai. Malgré nos relances et interpellations notamment en CHSCT, aucune suite n'est donnée à ce droit d'alerte, aucune enquête administrative n'est officiellement ouverte.

Pourtant, suite à l'interprétation directe de 3 assistantes familiales lors de sa visite à l'UTPAS de Somain, Jean-René Lecerf a reçu, le 14 septembre 2017, une délégation de 5 assistants familiaux, accompagnés d'un représentant Sud au CHSCT. Etaient également présents la Directrice Enfance Famille Jeunesse, le directeur adjoint de la DGSOL, la DRHMC. Les principaux points du droit d'alerte sont évoqués : turn over des référents et des chargés d'accompagnement, RSAF suspicieuse, infantilisation des professionnels, autoritarisme, manque de confiance et mesures de représailles, inexistence de réponse hiérarchique.

Les premières réponses apportées sont :

- recrutement de CDD au SAF en l'attente du recrutement pérenne sur les postes vacants au SAF,
- élaboration d'un guide départemental pour harmoniser les pratiques sur tout le territoire,
- travail avec l'ARS pour que les ITEP se réinscrivent dans leur fonction d'accueil des enfants aux troubles du comportement les plus complexes,
- expérimentation d'assistants familiaux ressources pour réduire l'isolement.

Par contre, JRL refuse la demande :

- d'un CHSCT spécifique aux assistants familiaux,
- du document unique, alors que ce document règlementaire est obligatoire
- d'un comité technique spécifique aux assistants familiaux.

Il propose de nommer, pour les instances paritaires, experts des assistants familiaux lorsque des points les concernant sont à l'ordre du jour.

JRL propose une nouvelle rencontre en direction territoriale avec la même délégation élargie, ainsi que des membres de l'administration et de l'exécutif.

Le 24 novembre 2017 a lieu la première réunion. Etaient présents la directrice territoriale, la RPEF, la DEFJ, 1 représentant SUD au CHSCT et 15 assistants familiaux. Une deuxième réunion aura lieu le 27 janvier 2018 en l'absence de la directrice du PEFJ. La directrice territoriale dira découvrir les dysfonctionnements et les maltraitances dénoncées et prendre conscience de la situation grâce à ce droit d'alerte.

Les points de ce droit d'alerte ont tous été abordés et certaines réponses et mesures apportées :

✓ Multiplication des mesures de contrôle, comme les bilans de potentialité (visite à domicile d'un chargé d'accompagnement hors de tout cadre, avec vérification des conditions matérielles, décorticage de chaque accueil pour établir un profil d'accueil très réducteur, empêchant au final l'assistant familial de travailler) :

La RPEFJ annonce qu'elle supprime les bilans de potentialité. Aucun autre commentaire n'est fait sur ce point, si ce n'est qu'il est reconnu l'existence de dysfonctionnements, de postures abusives de la RSAF.

✓ Confusion du rôle hiérarchique et du rôle d'accompagnement au sein du SAF :

Aucune réponse concrète n'est apportée. Il est simplement annoncé que les missions de chacun ont été clarifiées dans la nouvelle organisation du SAF. Les correspondants territoriaux sont principalement chargés, outre les congés, de la gestion des places disponibles et des propositions de placements. « Les chargés d'accompagnement n'ont pas un rôle de contrôle ni de remise en cause professionnelle, mais un rôle de soutien et d'accompagnement, en particulier suite à une réorientation, lors d'un dépassement de capacité d'accueil ».

✓ Pressions exercées pour accueillir n'importe quel enfant : oubli de noms de professionnels dans la liste des places disponibles, aucune proposition pendant 4 mois pour acculer les assistants familiaux et les obliger ainsi à accueillir le premier enfant, même si le profil d'accueil n'est pas respecté.

Ces pratiques sont d'abord mises en doute.

La directrice enfance famille jeunesse explique que la base de données de toutes les places disponibles est obsolète et qu'un nouveau logiciel est attendu pour...2019.

Aussi, une nouvelle organisation va être mise en place et seuls les correspondants territoriaux seront habilités à contacter les assistants familiaux dans le cadre de recherche de place pour un placement.

Les correspondants territoriaux ne connaissent pas tous les assistants familiaux et pas les situations des enfants. L'accueil d'un enfant ne doit pas se faire sur le seul critère de place disponible. SUD propose la généralisation, à l'ensemble du département, des « commissions d'orientations » qui réunissent les chefs de service ASE et le SAF. Celle-ci permettent de croiser les regards, de donner davantage de cohérence dans le choix des lieux d'accueil des enfants qui doivent être placés et en garantissant une meilleure adéquation avec le profil de l'assistant familial.

La directrice territoriale confirme la nécessité de mettre en place ces commissions. **A ce jour, elles ne sont toujours pas organisées.**

✓ Visites à domicile injustifiées de chargés d'accompagnement avec visite du logement, vérification des placards sans aucun motif :

La RPEF reconnaît qu'il y a eu des dérives, la directrice territoriale dira qu'il y a eu des individualités qui n'étaient pas conformes.

Et pourtant, certain ont été nommé chef de service depuis...

Elles affirment que les entretiens avec les chargés d'accompagnement sont un dialogue, en aucun cas un contrôle. Cependant, en octobre dernier, le SAF a été sollicité afin de convoquer une assistante familiale pour « des postures éducatives assez rigides ». Une chargée d'accompagnement a contacté l'assistante familiale au motif de « faire connaissance ». *Il y a meilleur moyen d'installer une relation de confiance qu'en la débutant sur un motif fallacieux. Nous espérons qu'il ne s'agit que d'un vieux réflexe d'un système déviant dont on nous assure qu'il n'existe plus.*

Nous resterons vigilants sur l'absence de la persistance de ces pratiques.

✓ Divulgations d'informations confidentielles : des éléments verbalisés lors d'entretiens notamment psychologiques, ont été repris lors de rendez-vous avec la RSAF.

La directrice territoriale s'est engagée à faire un recadrage interne, précisant qu'en dehors de faits de maltraitance, et après avoir informé le professionnel concerné, aucun propos ne doit être divulgué.

La psychologue du SAF a dit, peu de temps après, lors d'une réunion de groupe, que les entretiens individuels étaient confidentiels et qu'elle ne transmettait aucun propos. Nous prenons ces affirmations comme la preuve d'une pratique redevenue éthique.

✓ Procédure VIAF non respectée :

La RPEF a expliqué que la PMI était chargée d'une évaluation de l'agrément tandis que le SAF effectuait les bilans d'accueil. Elle a ajouté que la bienveillance doit être le maître mot de la procédure.

A ce jour, c'est loin d'être le cas. La RPEF adjointe s'est illustrée à plusieurs reprises dans le retrait brutal d'enfants, la décision étant prise sans avoir entendu la professionnelle concernée, au titre du principe de précaution. Pourtant, dans certaines situations, ce sont un manque de communication entre l'assistant familial et le service qui a abouti à une note à charge, pleine d'interprétation, sans factualisation ! L'origine du retrait étant un appel anonyme faisant état de dires d'enfant, sans contextualisation. D'ailleurs, le professionnel accueille d'autres enfants, les retours des autres référents sont positifs, aucun incident n'a été signalé durant toute la carrière du professionnel.

Il est regrettable que la transmission au Parquet des propos d'enfants soit systématique et immédiate, sans contextualisation, sans analyse, sans référence à la problématique de l'enfant ou de sa famille.

Depuis l'arrêt de la RPEF adjointe, nous n'avons pas eu connaissance de ce type d'agissement. Devons-nous y voir une coïncidence ? « Une individualité » aux pratiques « pas conforme » ?

✓ Absence, indisponibilité des référents dues à leur charge de travail :

En l'absence d'accompagnement, les situations dégénèrent et des assistants familiaux n'ont d'autre choix que de demander la réorientation d'un enfant.

La directrice territoriale incrimine le manque de connaissance des référents quant aux partenariats et dispositifs existants. Elle évoque également la nomination de nouveaux chefs de service enfance qui auraient pour consigne d'améliorer la collaboration avec les assistants familiaux.

Des chefs de service nouvellement nommés ont déjà sollicité et obtenu leur propre réorientation vers d'autres horizons. Parallèlement, nous sommes déjà alertés par des assistants familiaux quant aux pratiques autoritaires de chefs de service restant : reproche d'utilisation des mails, suppressions de mails sans être lus, injonctions sans prise en compte du quotidien, menaces de représailles disciplinaires.

Seul, le recrutement de travailleurs sociaux, notamment à l'ASE pourra résoudre ces réels problèmes de disponibilité, d'accompagnement des enfants et de leur famille.

✓ Dossiers administratifs non conformes :

La directrice territoriale reconnaît que les dossiers sont mal tenus du fait du sous-effectif au SAF. Le personnel présent traite l'urgence, met les pièces dans le dossier dont le classement, la numérotation passe au second plan. Elle reconnaît avoir des marges de progrès.

Cependant, lorsqu'un salarié demande à consulter son dossier, ce dernier doit être prêt le jour de la consultation. Il y a tout de même un mois de délai entre la demande et le rendez-vous.

La directrice territoriale attend un cadrage départemental car ne sait pas comment faire.

Pourtant, la législation est assez claire. D'ailleurs, les dossiers administratifs sont correctement tenus dans d'autres SAF. La législation indique que la nomenclature ne peut pas être modifiée. Celle-ci, logiquement, n'a pas à être au crayon gris. De même, il doit y avoir un dossier unique. Sur le Douaisis, un dossier est ouvert après chaque consultation. Enfin, il suffit de solliciter le Pôle Accueil Familial pour obtenir une nomenclature type ainsi que des indications sur la tenue et le contenu du dossier administratif.

✓ Absence de contrat d'accueil ou de fiche relai :

La RPEF dit avoir découvert cet état de fait grâce au droit d'alerte. Elle affirme, comme la directrice territoriale, être intransigeante sur l'existence d'une fiche relai puis d'un contrat d'accueil pour chaque enfant, qu'il soit confié pour quelques jours ou de façon plus pérenne. La consigne devrait être rappelée à chaque équipe enfance.

Le seul point positif est que l'assistant familial pourra s'appuyer sur les dires de leur hiérarchie pour exiger ces documents indispensables et changer certaines mauvaises habitudes de considérer ces contrats comme mineurs

✓ Relais non trouvés ou cherchés en dernière minute :

La RPEF et la directrice territoriale s'étonnent à nouveau de cet état de fait. Elles demandent à ce que les professionnels les informent si des dysfonctionnements perduraient depuis l'arrivée de personnel au SAF. Les relais sont abordés dans les comités de direction. Le rôle de PEF est de vérifier, de contrôler et de rappeler à l'ordre les retards dans les délais. La procédure est rappelée : le SAF vérifie les disponibilités, le RTASE s'assure que le relai ne nuit pas au projet de l'enfant. Le référent n'émet qu'un avis et n'est en aucun cas le décideur.

✓ Absence de calendriers de visite, créneaux imposés sans concertation avec l'assistant familial :

La directrice territoriale confirme que les calendriers ne doivent pas être élaborés par les référents seuls, mais bien en concertation avec les professionnels concernés. Ils peuvent être élaborés dans le cadre du PPE. De même, la responsabilité de chacun, tant de l'assistant familial que du RPEF, est engagée. Ainsi, un écrit doit être établi pour chaque retour en famille, chaque visite. La RPEF se dit être intransigeante sur ce point et demande aux assistants familiaux de lui communiquer toute irrégularité.

✓ Absence et/ou inadéquation des formations :

La directrice territoriale s'est engagée à relayer, auprès de la DEFJ, la demande des assistants familiaux d'être intégrés au plan départemental de formation.

Les formations thématiques ont été arrêtées, faute de personnel. Pour répondre au mieux et adapter les formations aux besoins, des questionnaires doivent être distribués aux professionnels afin qu'ils indiquent leurs souhaits. Des réunions d'information, des formations seront ensuite organisées en fonction des réponses, les thèmes le plus fréquemment évoqués étant prioritaires.

A ce jour, aucun questionnaire n'est encore parvenu.

✓ Annulation ou modification des congés sans recherche réelle de solution et hors délai d'un mois :

La RPEF dit n'avoir pas été mise au courant d'un tel dysfonctionnement, bien qu'elle reconnaisse ne pas respecter les délais. Elle affirme qu'au contraire, elle a toujours tenté de trouver des solutions, même en cas de demande exceptionnelle de dernière minute. La directrice territoriale reconnaît le droit au congé mais tente de culpabiliser les assistants familiaux : prendre un congé envoie un message négatif à l'enfant confié, lui rappelant qu'il ne fait pas partie de la famille. Elle développe, un trouble du comportement pourrait être exacerbé ou provoqué par le fait d'être séparé temporairement d'une famille dans laquelle il est intégré. Elle est « écartelée entre le besoin et la nécessité de faire valoir(les) droits (...) et le fait que ça soit le moins perturbant possible » pour l'enfant. L'équilibre étant parfois compliqué.

Avoir de tels propos c'est faire peu de cas du professionnalisme des assistants familiaux pour préparer l'enfant, proposer des collègues relais que l'enfant connaît bien.

Les collègues ont fait part des pressions exercées par la RSAF pour retirer une demande de congé. Celle-ci étant déchirée, il n'y a aucune trace de la demande. La RPEF et la DT s'étonnent de ces propos.

Lorsque les collègues évoquent les décharges partielles (partir en vacances avec certains enfants et pas d'autres), la RPEF confirme qu'elles sont possibles et peuvent être travaillées dans le cadre d'un PPE.

✓ Les réorientations :

Le constat partagé est qu'il y a beaucoup de réorientations par manque d'accompagnement dans les situations. Elles sont une solution de recours, inévitable lorsqu'aucun étayage n'a été mis en place et que la situation dégénère. Ce constat aurait été posé à l'ensemble des cadres et des UT. Un travail serait engagé pour trouver un interlocuteur adapté à chaque appel, une réponse à chaque sollicitation de référent. Des solutions sont avancées :

-Création des CRIP

La création des CRIP engendre une diminution des effectifs dans les UT puisque des postes y sont gelés ou transférés aux CRIP. Les référents auront peut-être moins d'IP à investiguer mais seront moins nombreux, ce qui revient au même.

-Diminution des placements par un travail avec les juges ou les substituts, pour développer les accompagnements à domicile

Les juges sont censés être indépendants et ne prononcent pas un placement à la légère. Aussi, des pressions sont exercées sur les référents pour qu'ils sollicitent moins de protection judiciaire; de même, les RTASE filtrent les rapports aux JE, privilégiant les mesures administratives. Celles-ci permettent au Département de rester le décideur et lever une mesure selon ses propres critères...financiers. Cette politique comptable est contraire aux fondamentaux de la protection de l'enfance. Ainsi, les enfants restant en danger et victimes plus longtemps au domicile, ils sont en plus grande souffrance lors de leur placement, les troubles du comportement sont déjà exacerbés et leur prise en charge plus complexe. Cette proposition n'est en aucun cas un remède aux réorientations !

Une solution n'est pas de diminuer les placements, mais d'embaucher des assistants familiaux, rouvrir des places en établissements et développer des établissements spécialisés !

-Faire un PPE lorsque la situation se fragilise

Un PPE peut être utile pour se poser, élaborer un projet, les étayages nécessaires, mais ne pourra pas tout solutionner. Certains enfants ne relèvent pas, quelques soient les étayages, de l'accueil familial.

-Meilleure information de l'assistant familial sur les problématiques familiales, les troubles du comportement de l'enfant au moment de l'accueil

Ce point ne devrait pas exister : par principe, par respect, la transparence doit être de mise. L'assistant familial est un professionnel capable de définir s'il peut ou non accueillir un enfant. Cacher des informations est un leurre pour trouver un lieu d'accueil à tout prix, risquer une demande de réorientation quelques temps plus tard.

Cependant, qui mieux qu'un travailleur social connaissant la famille peut informer l'assistant familial ? Avec la nouvelle organisation, le correspondant territorial contacte l'assistant familial et lui propose d'appeler le référent s'il a des questions supplémentaires. Cela ne revient-il pas au même qu'avant ? Quand le référent contactait les assistants familiaux pour leur proposer un accueil en lui expliquant la situation ? Ah non, il y a un interlocuteur supplémentaire...

Lorsque le service ASE ne connaît pas la situation, l'accueil d'urgence peut être adapté. Cette spécialisation de l'accueil familial devra bénéficier d'un accompagnement et d'une rémunération spécifique.

✓ Les Dépassements de Capacité d'Accueil :

Le constat de la DT est que cette mesure dérogatoire et provisoire est en fait courante et pérenne, du fait du manque d'assistants familiaux. Les DPCA étant une demande émanant du service, les assistants familiaux concernés devraient bénéficier d'un accompagnement systématique avec un

chargé d'accompagnement afin d'apporter toutes les aides suffisantes. En aucun cas, elles ne doivent être contraintes.

✓ Les licenciements pour absence d'enfant :

La seule réponse fut : « il n'y a pas eu de licenciement. » De même, la DT nie toute défaillance du service dans les cas de démission. Elle relie systématiquement la démission à la sphère privée, refusant d'admettre que ce sont généralement les conditions de travail (défaut d'accompagnement, multiplication à outrance des déplacements, difficultés de remboursement des frais avancés, infantilisation, inconsideration...) qui poussent les professionnels à quitter leur fonction.

✓ Non remboursement des frais :

La seule réponse apportée est que ce sont les services centraux qui sont responsables.

Nous convenons que c'est le cas pour les frais de déplacement. Par contre, pour les autres frais, c'est bien un RTASE qui imposent un seuil minimal de 8€ pour rembourser les frais médicaux. Il oblige ainsi les assistants familiaux à cumuler les factures comptant sur cette lourdeur supplémentaire pour décourager les collègues et ainsi faire des économies de bouts de chandelle.

D'autres points supplémentaires au droit d'alerte ont été soulevés par les assistants familiaux. Les collègues ont dénoncé les exigences des partenaires, comme les IME, en matière d'horaires et de conduites (changement d'horaires, modification du planning de présence de l'enfant au dernier moment...). La DT affirme que l'employeur des assistants familiaux est le Département et que les partenaires doivent s'adresser au référent, au chef de service ou au RPEF. Ce n'est pas, selon ses dires, à l'assistant familial de se plier aux injonctions. La RPEF s'engage à retravailler ce point avec les partenaires lors de réunions régulières. Elles engagent les assistants familiaux à faire remonter toute situation difficile ou conflictuelle. De même, elles rappellent le droit et le devoir des assistants familiaux d'interpeller chef de service enfance et le RPEF au cas de difficulté avec un référent.

CONCLUSION :

Au vu de la configuration et du contenu de ces échanges (présence d'un représentant au CHSCT, d'assistants familiaux porteurs parole des signataires, de l'administration, ordre du jour exclusivement lié au droit d'alerte), nous considérons qu'ils constituent l'enquête administrative.

Des réponses, des pistes de travail ont été apportées, des points restent en suspens, d'autres relèvent de la politique départementale.

Depuis, la RSAF n'est pas revenue sur son poste. Un RSAF adjoint a été nommé et semble mieux veillant. L'effectif du SAF est au complet. L'organisation du SAF a été remaniée.

Nous constatons une diminution de la maltraitance managériale. Les conditions de travail ne se sont guère améliorées pour autant. Il nous est opposé la nécessité de temps pour que des modifications et les nouvelles pratiques portent leurs fruits.

Nous restons donc vigilants, auprès de nos collègues qui alerteront de nouveau si des situations de danger se présentent de nouveau. Ces échanges ont été l'occasion de beaucoup de vœux pieux qui doivent se traduire dans les faits et par le nouveau RPEF.

Les représentants SUD au CHSCT