



HAL
open science

Coopérer avec les familles: Le "travail" éducatif en protection de l'enfance

Marie-Laure Pouchadon, Mélina Eloi

► **To cite this version:**

Marie-Laure Pouchadon, Mélina Eloi. Coopérer avec les familles: Le "travail" éducatif en protection de l'enfance. Biennale Internationale du Cnam 2015: Coopérer?, Cnam, Jun 2015, Paris, France. halshs-01188447

HAL Id: halshs-01188447

<https://shs.hal.science/halshs-01188447v1>

Submitted on 30 Aug 2015

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Communication N°562

Atelier N°19 « Ecole, famille, société »

Coopérer avec les familles :
Le « travail » éducatif en protection de l'enfance

POUCHADON Marie-Laure, chargée de recherche à l'IRTS Aquitaine, chercheur associé au Centre Emile Durkheim (UMR 5116)

ELOI Méлина, sociologue, chercheur associé au Centre Emile Durkheim (UMR 5116)

Résumé français

L'évolution récente du cadre juridique de la protection de l'enfance (lois de 2002, 2007) a favorisé la prise en compte des droits des usagers et de leurs familles. Des outils institutionnels sont désormais applicables dans les structures sociales afin de favoriser l'expression et la prise en compte des attentes des personnes accueillies. Une recherche récente menée auprès des acteurs de la protection de l'enfance révèle l'existence d'un « travail » quotidien des travailleurs sociaux avec les usagers. Il repose sur une logique d'implication des personnes et s'articule, selon leurs propos, à une démarche de coopération. Comment cette dernière se décline-t-elle ? A quel type de travail éducatif renvoie-t-elle et quelles significations prend-t-elle pour les professionnels ?

Mots-clés : protection de l'enfance, travail éducatif, adhésion, participation

Résumé anglais

The transformation of the legal context of childhood protection in France in 2007 encouraged the affirmation of the rights of users. More institutional devices exist now in the social structures to promote the expression of the children and their families. A recent research driven with social workers of foster houses reveals that a « daily educational work » is realised with them. This work is based on the user's commitment and their « cooperation ». How this cooperation is realised ? What are the kinds of educational work describe by the professionnals and what is the sense of this intervention for them ?

Key-words : childhood protection, educational work, commitment, social participation

Introduction

Cette contribution présente les résultats partiels d'une recherche réalisée pour l'ONED portant sur la participation des usagers dans les mesures de protection de l'enfance¹. Cette recherche a été orientée autour de l'analyse des modes d'association, par les acteurs de la protection de l'enfance, des enfants et parents faisant l'objet d'une mesure de protection de l'enfance (judiciaire comme administrative). Concrètement, il s'est agi d'étudier les politiques départementales constituées en matière de participation des usagers et de prise en compte des droits des familles, d'étudier les représentations et la réalité des pratiques professionnelles des travailleurs sociaux relatives à cette question dans les structures d'accueil et services d'intervention sociale, de repérer les initiatives alternatives en termes de participation des usagers proposées dans le champ de la protection de l'enfance au sein de nos différents territoires d'investigation (Normandie, Aquitaine, Provence-Alpes-Côte-D'azur) et de saisir le fonctionnement de ces espaces. L'étude a également permis de recueillir les représentations des usagers de la protection de l'enfance quant aux pratiques participatives qui leur étaient proposées.

Cette présentation s'appuie sur les résultats empiriques Aquitains. Elle vise à présenter la conception de la participation des usagers en protection de l'enfance soutenue par les professionnels de terrain rencontrés dans les services départementaux comme en structures d'accueil et en milieu ouvert, ainsi que la description des pratiques qu'ils développent dans le cadre du suivi quotidien des mesures. Quand ils sont interrogés sur leur pratique, les travailleurs sociaux intervenant en protection de l'enfance manifestent l'existence d'un « travail » avec les usagers qui repose sur une logique de *mobilisation* et d'*implication* des personnes accueillies et, plus spécifiquement encore, de leurs familles. Comment cette logique se décline-t-elle et quelles représentations professionnelles sous-tend-t-elle ? A quel type de travail éducatif renvoie-t-elle et comment se met-il en place ?

Après avoir précisé le cadre méthodologique de la recherche et ses orientations théoriques, nous présenterons l'évolution des représentations des professionnels de la protection de l'enfance. Nous nous intéresserons dans un second temps à la nature de leur intervention auprès des usagers. Pour finir, nous aborderons les modalités concrètes d'application de cette intervention en interrogeant, notamment, les méthodes utilisées en matière de recueil de la parole des usagers.

1. Cadre théorique de la recherche et démarche méthodologique

La loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance a posé des principes forts en matière d'implication et d'association des parents aux mesures les concernant. Elle a produit un certain nombre d'orientations méthodologiques et techniques visant l'amélioration de l'intervention auprès des familles et celle de la prise en compte des intérêts des usagers. On peut citer dans des registres différents : l'encouragement au maintien du lien entre parents et fratrie, le développement d'accueils diversifiés, séquentiels, modulables privilégiant les modes de prises en charge hors les murs, l'association des parents au projet pour l'enfant via la rédaction et l'application d'un nouveau document : le Projet Pour l'Enfant, la remise d'un rapport annuel concernant l'enfant par les services de l'ASE dont les conclusions doivent être portées à la connaissance des parents.

¹ Boucher M., (dir), Belqasmi M., Pouchadon M-L., Eloi M., Petit A., juillet 2014, « Participation des « usagers » et transformation des pratiques professionnelles des acteurs de la protection de l'enfance », Rapport d'étude pour le compte de l'ONED. Menée en collaboration avec le LERS, l'IRTS Paca-Corse et l'IRTS Aquitaine.

L'interrogation principale de la recherche a été de saisir comment se traduisait concrètement l'application d'un modèle « d'implication » des parents et des enfants dans la pratique professionnelle ? Comment les professionnels de terrain déclinent-ils les orientations du législateur et s'arrangent-ils avec les tensions que produit la double injonction d'intervenir dans l'intérêt supérieur de l'enfant tout en agissant dans le sens d'une meilleure prise en compte des droits des parents ?

Les résultats présentés reposent sur l'exploitation d'un corpus de soixante-dix-sept entretiens semi-directifs réalisés dans deux départements (Dordogne et Gironde) auprès de responsables de service, de cadres techniques, de travailleurs sociaux, de psychologues issus des services départementaux de la protection de l'enfance (Services des conseils généraux – services de l'ASE pour l'essentiel-), de structures d'accueil (MECS, ITEP) et de services d'intervention en milieu ouvert (services d'AEMO). L'investigation a porté à la fois sur des institutions classiques de protection de l'enfance pouvant proposer des accueils alternatifs (suivis externalisés, accueils séquentiels, AEMO renforcée) sans qu'ils ne soient définis comme l'identité prioritaire de la structure, et sur des services affichant au contraire une volonté d'innovations socio-éducatives constituant la particularité de l'offre de service.

Trois guides d'entretiens ont été utilisés auprès des enquêtés : un à l'usage des acteurs institutionnels (techniciens et professionnels des Conseils Généraux), un second en direction des professionnels de terrain (responsables de structures d'accueil et d'intervention en milieu ouvert, référents éducatifs) et un troisième à l'attention des usagers (enfants et parents d'enfants placés). Le guide à destination des acteurs institutionnels a été orienté autour de la description et de la compréhension des politiques départementales de protection de l'enfance. Il s'est intéressé aux modalités d'appropriation et d'application des outils de la loi de 2007, à la compréhension de la structuration de l'action locale en matière de participation des usagers au sein des institutions départementales, à l'évolution des pratiques professionnelles et des référentiels d'action en lien avec les évolutions du cadre juridique. Le guide à destination des professionnels de terrain a plutôt été orienté autour de la connaissance du cadre juridique, de l'étude des représentations de la participation, de la description de l'intervention quotidienne des travailleurs sociaux et des effets des innovations éventuelles sur la pratique et les positionnements professionnels. Enfin, le guide à destination des usagers a porté sur le ressenti de la mesure, le rapport engagé avec les structures d'accueil et les professionnels référents, les représentations de la participation ainsi que les expériences éventuelles de certains espaces participatifs (Conseils de la Vie Sociale, espaces de parole).

Tous les entretiens ont été retranscrits et analysés par le biais d'un croisement thématique systématique propre à chaque guide d'entretien. Quand cela a été possible la comparaison des résultats entre lieux d'investigation a été privilégiée. Nous avons par exemple rapproché les résultats obtenus en matière de politique départementale entre les Conseils Généraux de la Gironde et de la Dordogne. Dans un autre registre, nous avons pu comparer les modes de structuration des services sur la question de la participation des usagers selon leur nature institutionnelle (comparaison de l'action de différentes MECS d'un même territoire par exemple) ou encore les pratiques et postures des professionnels entre acteurs de terrains de différents secteurs d'intervention (MECS, ITEP, services d'intervention à domicile).

2. Les représentations des professionnels à l'égard de la participation des familles

L'étude des entretiens menés avec les travailleurs sociaux et les cadres institutionnels des services départementaux traduit une évolution idéologique majeure. Tous reconnaissent qu'il est désormais impossible d'engager le suivi d'une situation et d'agir au mieux pour l'enfant

sans entrer dans une démarche de rapprochement avec les parents. Cette conception repose sur deux fondements idéologiques forts, issus de deux registres de justification. L'un se positionne sur un versant psycho-affectif et éducatif, l'autre sur un versant juridique. Le premier dépend de l'idée selon laquelle le contact avec les parents n'est jamais complètement nocif pour l'enfant sauf dans des cas extrêmement rares qu'il s'agit de repérer. Le maintien du lien est plutôt perçu comme favorisant un rapprochement affectif, comme l'expression d'un intérêt à l'égard de l'enfant qui doit être un terreau possible pour l'action des professionnels même s'il nécessite un renfort et/ou un étayage spécifiques auprès des parents. Le deuxième argument repose plutôt sur l'idée selon laquelle les parents sont les détenteurs de l'autorité parentale et, à ce titre, rien ne justifie qu'ils soient dépossédés des attributs de cette autorité.

On assiste, ainsi, à la production d'une analyse où les parents sont réhabilités en tant que personnalités centrales de l'évolution possible de la situation de l'enfant. A part dans des cas de pathologie mentale ou de situations sociales spécifiques (comportements abandonniques, éloignement géographique prolongé, incarcération d'un ou des parent(s)) pour lesquels les professionnels reconnaissent qu'il devient impossible d'associer les parents, ces derniers sont reconnus comme porteurs de compétences parentales qu'il s'agit de valoriser, de mobiliser, d'étayer, voire, parfois, d'encadrer quand elles se révèlent trop intrusives. Pour beaucoup de professionnels rencontrés, engager ou intervenir dans un suivi en protection de l'enfance, c'est faire en sorte qu'une sortie vertueuse vers le retour au domicile parental soit possible, ce qui nécessite de travailler constamment en interaction avec le milieu familial y compris pour prévenir ses limites, ses défaillances, ses carences potentielles ou avérées.

Dans ce contexte d'évolution des représentations, le travail avec les usagers et leurs familles devient une exigence morale pour les travailleurs sociaux. Il est présenté comme une dimension de la bonne pratique professionnelle en protection de l'enfance².

La loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance a joué favorablement dans la transformation des représentations. Elle a réaffirmé la primauté de la subsidiarité judiciaire sur l'action administrative et la prévalence de la prévention sur la protection. Mais les cadres institutionnels reconnaissent que d'autres textes juridiques ont influencé leurs représentations et ont eu des répercussions dans le fonctionnement des services et l'esprit de l'intervention sociale auprès des familles en difficulté éducative. La loi sur l'autorité parentale, par exemple, a pu être citée tout comme les orientations relatives au débat contradictoire. En ce sens, certains s'accordent à dire que les avancées en matière de prise en compte des attentes des parents et de renforcement du lien entre professionnels et familles étaient, sur le terrain, déjà engagées avant les applications de la loi de 2007. Cette dernière jouant finalement davantage comme une formalisation de pratiques déjà en cours dans un certain nombre de services et de territoires.

Les professionnels des MECS identifient, de leur côté, une autre source d'évolution des représentations, à savoir la transformation du profil sociologique des familles. Ils mentionnent le renforcement de la présence de familles pour lesquelles la suppléance ne se justifie pas à temps complet mais de façon partielle et transitoire. Ils évoquent, à ce titre, la montée en force de la polyvalence, ainsi que des demandes en placements séquentiels et modulables. Cette réalité éducative est, pour eux, venue renforcer la nécessité de travailler en collaboration avec les familles et d'ajuster les modes d'intervention éducative à leur réalité sociale et familiale.

² Ces observations rejoignent la description du changement progressif de paradigme qui a traversé l'action éducative telle que la formalisent Catherine Sellenet, et Mohamed L'Houssni, « Parents-professionnels en AEMO. L'alliance interrogée », in *Les Cahiers de l'Actif*, n°456/459, pp. 17-32.

Si les représentations des professionnels à l'égard des familles ont évolué favorablement, ces dernières sont toutefois loin d'être considérées comme des « partenaires ». L'utilisation de ce terme est particulièrement sensible pour les cadres et travailleurs sociaux de terrain que nous avons rencontrés. D'abord parce qu'il institue une forme d'égalité de position entre parents et professionnels qui est difficilement envisageable pour ces derniers. Ensuite, parce que si elles sont porteuses d'atouts, de ressources qu'il convient de déceler, de mobiliser et de renforcer, les familles orientées en protection de l'enfance se définissent avant tout comme des familles en difficulté éducative qu'il faut aider et qui doivent donc rester la cible de l'intervention des professionnels porteurs d'une expertise sur les besoins de l'enfant et de la famille.

Ainsi, la synthèse des entretiens réalisés avec des professionnels de structures d'accueil comme de services d'intervention sociale montre que le soutien d'une démarche de participation passe, non pas par l'exhortation à une prise de parole collectivisée et conscientisée telle qu'on a l'habitude de la concevoir dans les démarches de démocratie participative, mais par la construction d'une proximité éducative qui se rapproche en fait d'un véritable « travail éducatif »³ au quotidien. Ce dernier se structure à partir de la prise en compte et de l'organisation du quotidien de l'enfant qui devient, pour les éducateurs, le socle de la relation engagée avec les parents et le prétexte à de nombreuses sollicitations des familles.

La participation des familles pour les professionnels de la protection de l'enfance se conçoit et se construit, alors, à travers le recueil de la parole et des perceptions des usagers, la verbalisation du ressenti de la mesure et l'analyse croisée avec le professionnel des problématiques familiales perçues ou avérées. Elle vise un échange réflexif entre les professionnels et les personnes « cibles » de la mesure qui doit favoriser l'ajustement des comportements et l'évolution de l'action en fonction de ce que les professionnels jugent pertinents d'engager au regard des situations problématiques re-contextualisées avec les usagers. Dans ces conditions, l'enjeu de la participation pour les professionnels n'est pas tant de rendre les familles « actrices » des mesures en leur permettant d'infléchir leur orientation à partir de la perception et de l'analyse qu'elles pourraient en faire. Mais, de les amener à collaborer à la mesure et à son adaptation potentielle en acceptant l'analyse produite par les professionnels. La « participation des usagers » telle qu'elle se dessine dans l'esprit des professionnels renvoie ainsi aux leviers, aux vecteurs pratiques, aux outils que le travailleur social va utiliser pour prendre en compte l'expérience que l'utilisateur fait de la mesure, pour favoriser la production d'une analyse distanciée des difficultés familiales et éducatives et favoriser l'acceptation de repositionnements parentaux. La participation ne renvoie pas pour les professionnels de la protection de l'enfance à une logique d'inflexion de la mesure. En ce sens, les positionnements idéologiques constitutifs des représentations des professionnels rencontrés s'éloignent des principes fondateurs et historiques de l'empowerment tels qu'ils sont rappelés dans l'ouvrage de Marie-Hélène Bacqué et de Carole Biewener⁴. Dans sa conception la plus émancipatrice, le soutien d'une démarche d'empowerment nécessite la prise de confiance de chaque individu en ses potentialités et ressources personnelles pour agir et contrôler sa vie dans une articulation au

³ Anselm Strauss parle du travail « d'articulation » qui s'opère au sein d'une équipe entre les différents professionnels porteurs d'ajustements nécessaires à la réalisation des tâches et à l'harmonisation de l'intervention de chacun. La notion de « travail », ici utilisée, renvoie à la fois au travail d'articulation engagé par les travailleurs sociaux avec les familles comme à la description des tâches éducatives nécessaires à la réalisation de cette articulation. Strauss A., 1992, *La trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionniste*, Paris, Editions L'Harmattan.

⁴ Bacqué M-H., Biewener C., 2013, « *L'empowerment, une pratique émancipatrice* », Paris, Editions La Découverte.

collectif comme base possible d'analyse des inégalités de pouvoir et des inégalités structurelles à l'œuvre et comme base possible d'action pour soutenir une logique de changement social⁵.

3. La nature du travail éducatif engagé avec les familles

Le travail éducatif au quotidien dont nous avons parlé et qui constitue finalement le socle de la logique participative pour les professionnels peut se décliner sous une forme idéal-typique en quatre logiques d'action.

- *L'information*

Toute une partie du travail d'échange avec les familles repose, dans un premier temps, sur la reprise du contenu de l'ordonnance de placement et sur la clarification du cadre de l'intervention. Il s'agit pour le professionnel de s'assurer de la bonne compréhension par la famille des mesures qui ont été émises et de la nature de la prise en charge proposée. Il s'agit, dans tous les cas, de repréciser les orientations en rentrant parfois dans le détail de leur modalité pratique, voire d'explicitier certains éléments tels que le rôle des différents acteurs intervenant dans la prise en charge de l'enfant ou bien la spécificité de certaines orientations proposées. Ce temps d'information est souvent l'occasion d'une traduction aux parents des enjeux du placement en précisant les objectifs souhaités, la démarche éducative poursuivie ainsi que les acteurs intervenant dans son application. Il institue des échanges avec les parents sur ce qu'ils avaient compris de l'intervention et introduit des rectifications éventuelles en cas de distorsions de leur part ou d'incompréhension de la mesure.

- *L'adhésion*

Au-delà du premier contact et de la phase d'information, le travail avec les familles s'engage régulièrement autour d'un travail spécifique de modification de leurs représentations (et souvent d'apaisement de leur crainte) à l'égard de l'intervention des services sociaux auprès de l'enfant et de la famille plus globalement. Cette dimension de la relation repose sur des modes d'interaction et sur des postures professionnelles qui consistent à identifier les difficultés éducatives, à les analyser en échangeant avec les parents sur les origines et les modalités possibles de redressement, d'en convenir ensemble et de recueillir l'acceptation par les parents des orientations de la mesure engagées. Ce travail autour de l'adhésion à la mesure nécessite parfois de faire évoluer les familles vis à vis de leurs positionnements éducatifs initiaux. Cela peut se poser de façon particulièrement forte lorsque les orientations proposées à l'enfant s'opposent aux principes éducatifs des parents par exemple comme dans le cas d'actions en faveur d'une autonomie accrue de l'enfant. Les professionnels témoignent d'une intervention spécifique de leur part visant à rassurer les parents sur les orientations et les modes d'intervention proposés. Ils apaisent les angoisses et les souffrances liées à la séparation.

- *La remobilisation parentale*

Elle ne s'adresse pas à tous les parents et n'est pas engagée systématiquement. Elle est, pour les professionnels, nécessaire face aux parents les plus en retrait ou « qu'ils ont du mal à capter ». La logique de remobilisation recouvre l'idée de trouver les leviers pour « raccrocher » les parents à la prise en compte de l'enfant et à l'organisation de son quotidien. Cela passe par la nécessité de les solliciter très régulièrement, de trouver les occasions adéquates pour les impliquer davantage dans le suivi et la déclinaison pratique de cette organisation et de les intégrer à un suivi conjoint et partagé avec le service.

⁵ Cet esprit « pur » et « historique » de l'empowerment est synthétisé par Lorraine Gutierrez de la sorte « *Le but n'est pas de faire face à ou de s'adapter au problème, mais de développer sa capacité à changer la situation et de prendre une part active à la résolution du problème* ». *Ibid.*, p.41.

- *Le soutien à la parentalité*

Cette dernière modalité de l'action est celle qui se développe une fois que le travail d'information, d'adhésion est engagé et que la confiance avec les parents s'est établie et stabilisée. Elle consiste à réaffirmer les parents dans leur fonction parentale. Cela se décline par le fait de les rendre actifs dans l'organisation du quotidien, de valoriser leurs compétences et de les solliciter pour intervenir directement auprès de l'enfant, de leur faire prendre conscience de leurs potentialités, de répondre à leurs demandes éducatives éventuelles y compris en leur donnant des conseils ou en les accompagnant dans certaines démarches éducatives et familiales. En somme, il s'agit de les rassurer dans leurs possibilités d'intervention auprès de leur enfant. Parfois, cette démarche de soutien à la parentalité passe pour le professionnel par une fonction de médiation entre l'enfant et ses parents.

La description des différentes étapes du travail éducatif engagé par les professionnels illustre la présence d'un travail d'alliance, de rapprochement éducatif, de collaboration avec les familles qui, selon nous, ne va pas vraiment jusqu'à un travail de co-éducation même si certains professionnels l'évoquent dans leur propos. En effet, la notion de co-éducation sous-tend l'élaboration conjointe et partagée d'un mode d'intervention éducative qui n'est pas complètement mobilisée dans le processus d'interaction avec les familles que nous avons dépeint⁶. La façon dont les professionnels font le récit de leur pratique illustre plutôt un travail de rapprochement qui vise la validation par la famille de l'intervention sociale afin que cette dernière soit vécue de façon moins contraignante et moins violente institutionnellement et qu'elle puisse donner lieu à une action positive auprès de l'enfant. Mais elle ne vise pas encore la reconnaissance des voies d'amélioration que les parents pourraient trouver par eux-mêmes⁷.

4. Les modalités d'intervention auprès des familles

Comment les travailleurs sociaux rencontrés opérationnalisent-ils le travail engagé avec les familles ? Renvoie-t-il à une pratique professionnelle homogène, bâtie sur une méthode d'intervention faisant consensus ? Les entretiens font sans aucun doute état de la diversité des interventions en la matière. Le rapprochement avec les parents se fait au « cas par cas » selon les problématiques relevées et les ressources repérées chez les parents⁸. Il n'y a donc pas de méthode « clé en main » disponible pour travailler avec les familles. Cela implique de la part des professionnels des facultés d'adaptation aux situations rencontrées qu'ils évoquent par la notion de « bricolage ». Cette dernière renvoie à la capacité de trouver par soi-même les leviers ou les dispositions favorables à l'entrée en contact avec les parents, ainsi qu'à une intervention qui se construit, progressivement, au jour le jour. Le travail avec les familles correspond donc à une variabilité de pratiques, elle-même alimentée par le parcours individuel et professionnel du travailleur social, son parcours de formation ainsi que, plus largement, sa sensibilité à la

⁶ Bertrand Dubreuil parle de « projet parental » pour évoquer les attentes et les projections éducatives des parents qui doivent absolument être prises en compte par les professionnels et rediscutées, voire négociées quand il y a un conflit d'appréciation pour aboutir à une action co-définie, partagée et validée par tous – professionnels comme parents- qui évite à la fois les risques d'imposition parentale et de substitution de la part des professionnels). « S'inscrire dans une perspective de co-éducation exige donc de renoncer à « impliquer les parents dans le projet individuel », de renoncer à la prétention qu'aurait l'établissement ou le service spécialisé de définir à lui seul l'orientation éducative de l'enfant, dans l'attente que les parents l'investissent ». Dubreuil B., 2006, *Accompagner le projet des parents en éducation spécialisée*, Paris, Dunod, p. XI.

⁷ Sellenet C, « Coopération, coéducation entre parents et professionnels de la protection de l'enfance », *Vie sociale*, n°2/2008, pp 15-30.

⁸ Capacité d'élaboration, compréhension des difficultés repérées et des enjeux de la mesure, adéquation et fiabilité des comportements parentaux.

question de la participation. Cet ensemble d'éléments laisse penser à une grande liberté d'action des référents éducatifs qui en devient presque un élément constitutif de l'identité professionnelle dans le champ de la protection de l'enfance.

Face à l'éclatement des positions et à la façon dont chaque travailleur social conçoit son propre rôle à l'égard des familles, un point objectif de méthode ressort toutefois de la lecture des entretiens. Dans tous les cas, le travail avec les familles prend corps dans le socle du quotidien, qu'il s'agisse de la vie de l'enfant en établissement ou en famille d'accueil, ou encore, des interactions régulières du travailleur social avec la famille comme avec d'autres partenaires potentiels intervenant autour de la situation de l'enfant. Les éducateurs expliquent, au final, que le lien avec les familles va s'opérer à partir de la diffusion d'informations factuelles, pratiques, concernant la vie quotidienne de l'enfant, ainsi qu'à partir de la régulation autour de la façon dont les parents prennent part à certains événements quotidiens. Cela passe par différents canaux : coups de téléphone, visites à domicile, envoi de courriers, repas partagés, visites à l'extérieur, convocations dans le service, etc. Autant de prétextes qui ne sont pas sans laisser penser à des formes élaborées de stratégies de la part des éducateurs pour capter les parents, les rapprocher de l'action du service et les mobiliser autour du suivi de l'enfant. Tels que les travailleurs sociaux le laissent filtrer dans les interviewees, et comme semble l'appuyer l'énumération de ces opportunités de contact, le lien avec les parents paraît davantage noué à l'initiative des professionnels qu'il ne procéderait d'une démarche volontariste des familles. Toutefois, il faut être prudent avec cette interprétation. Comme le mentionnent plusieurs éducateurs, rares ne sont pas les familles qui d'elles-mêmes appellent le service, demandent des nouvelles de l'enfant, sollicitent une synthèse avec l'éducateur référent. Au point que certaines puissent d'ailleurs se montrer envahissantes dans leur lien avec les équipes.

Pris dans une relation duelle avec les familles, les référents éducatifs n'en sont pas pour autant livrés à eux-mêmes et à leurs propres analyses. Plusieurs mentionnent l'importance de l'équipe et sa fonction de régulation, véritable garde-fou à la subjectivité des pratiques professionnelles. En effet, les réunions de synthèse, de supervision, d'analyse de pratiques sont autant d'espaces où les professionnels vont pouvoir exposer certaines situations problématiques et trouver, dans l'interaction avec leurs collègues, des formes de distanciation critique.

« Je ne me sens jamais seul sur une situation, j'ai toujours l'équipe. J'ai l'équipe pour en parler et toujours voir, est-ce que moi, je ne me trompe pas, est-ce que je ne vais pas trop loin. Est-ce que dans ce que je propose à la famille, je ne vais pas trop loin ou je ne manque pas de solliciter. J'ai toujours le regard ou l'analyse des collègues, des cadres pour me dire « là, ça serait bien de la solliciter un peu plus, même financièrement, là, la famille pourrait participer » et c'est ce qui, moi, me permet de m'ajuster dans ma pratique » [...] Non, je n'ai pas de grille, mes outils, ça va être, mes outils de régulation, l'équipe, le regard extérieur qu'on peut me renvoyer, le travail de co-référence qui est extrêmement important aussi, c'est tout ça qui fait qu'à un moment, je vais pouvoir poser ça ou ça » (Educateur, MECS 33, 34 ans)

Contrairement au recueil de la parole de l'enfant qui est peu formalisé et qui se fait dans des moments informels dès qu'il est possible d'engager avec lui une discussion (trajets, sorties, interactions quotidiennes), le recueil de la parole des parents donne lieu à des pratiques plus institutionnelles. Elle se fait en premier lieu au travers de la procédure judiciaire (accès au dossier et consultation, débat contradictoire, défense possible par un avocat et droit d'appel), lors de la première rencontre avec les services de l'ASE, et, au sein des établissements

d'accueil, lors de la rencontre du directeur, des échanges avec les éducateurs ainsi que dans certaines instances collectives où les parents sont associés (commissions de révision de situations dans certains territoires). De plus, le point de vue des parents peut apparaître de façon indirecte dans la rédaction par les professionnels de certains documents administratifs (synthèses de rencontres, bilans, etc.). Les agents des conseils généraux témoignent d'une évolution de leur pratique qui les amènent à être plus attentifs à intégrer le point de vue des parents dans les rubriques de certains documents internes balisant les prises en charge, tel que le projet individuel de l'enfant par exemple.

« La prise en compte du point de vue des familles est toujours mentionnée dans le projet individualisé. Voyez, là, j'ai marqué « la mère demande un rapprochement ». Donc dans le projet y'a toujours marqué qu'est-ce que demandent les parents et qu'est-ce qu'on demande nous » (Responsable de secteur CG 33, 50 ans, territoire rural)

Il en découle, même pour différentes figures de professionnels (responsables de secteurs, inspecteurs enfance, référents éducatifs, assistants familiaux), le sentiment général que le point de vue des parents est finalement plus largement débattu et traité lors des différentes instances d'évaluation (commissions d'élaboration, commissions technique enfance) que le point de vue des enfants lui-même.

Toutefois, la part active des parents dans les décisions concernant l'évolution de la situation de leur enfant est réduite. Nombreux sont les professionnels qui à propos de la rédaction des rapports de synthèse reconnaissent être imprégnés de l'avis des familles mais sans pour autant le retraduire littéralement dans la structuration de leur écrit. De même, si la plupart du temps les travailleurs sociaux font lecture des bilans aux familles avant l'audience, ils refusent catégoriquement de modifier le contenu de leur écrit si les familles n'ont pas la même appréciation de la situation. En revanche, ils acceptent plus volontiers de porter la parole des familles auprès de l'équipe et des services, notamment en cas de litige. L'analyse du professionnel prévaut la plupart du temps sur le point de vue des familles, tout comme le point de vue des parents semblent pour certains l'emporter sur celui de l'enfant.

Conclusion

Nous pouvons avancer l'idée que les professionnels acceptent la prise en compte de la parole des usagers. Ils l'utilisent comme un mode de compréhension du contexte et du fonctionnement familial et, à ce titre, l'intègrent dans une forme d'expertise du système familial, relationnel et éducatif propre à chaque famille qui constitue le socle de leur intervention sociale. Mais, nous pouvons toutefois constater qu'ils ont du mal à susciter et à recueillir une perspective critique venant des enfants et des familles qui pourrait s'appuyer sur une forme de collectivisation des points de vue et des perceptions et aller dans un sens d'évolution de leur propre pratique et modalités d'intervention professionnelles.

Le travail engagé avec les familles repose sur une mise en lien constante ainsi que sur la construction d'une confiance et d'une alliance progressives qui s'appuient, du côté des professionnels, sur des capacités individuelles spécifiques. Ce « travail » éducatif est extrêmement délicat. Il répond à la nécessité de s'ajuster sans cesse au contexte familial, tout en repérant les difficultés et en proposant des interventions adaptées à ces dernières, sans froisser les parents et outrepasser leur volonté mais en maintenant une injonction qui laisse, toutefois, des formes possibles de négociation. C'est un véritable travail d'équilibriste qui demande, de la part des travailleurs sociaux, des capacités d'écoute, d'analyse, de synthèse, de

prise en considération et de reformulation des problématiques dans un sens de facilitation de l'action mais également de fermeté et de prise de décision. Tout aussi subtil qu'il soit, il ne représente qu'un premier niveau de coopération qui ne va pas encore jusqu'à un niveau de co-élaboration de projets éducatifs partagés qui rendraient les familles véritablement actrices de leur prise en charge.

Bibliographie

Bacqué M-H., Biewener C., 2013, « *L'empowerment, une pratique émancipatrice* », Paris, Editions La Découverte.

Dubreuil B., 2006, *Accompagner le projet des parents en éducation spécialisée*, Paris, Dunod, p. XI.

Sécher R., 2012, *Reconnaissance sociale et dignité des parents d'enfants placés. Parentalité, précarité et protection de l'enfance*, Paris, Editions L'Harmattan

Sellenet C., Mohamed L'Houssni, « Parents-professionnels en AEMO. L'alliance interrogée », in *Les Cahiers de l'Actif*, n° 456/459, pp 17-32.

Sellenet C., « Coopération, coéducation entre parents et professionnels de la protection de l'enfance, in *Vie Sociale*, n°2, juin 2008, p.16

Strauss A., 1992, *La trame de la négociation. Sociologie Qualitative et interactionniste*, Paris, Editions L'Harmattan