

Au cours de ces quarante dernières années, le modèle familial français s'est recomposé et diversifié, entraînant une évolution des formes et des fonctions de la famille. Dans un contexte économique devenu difficile, les familles et les parents les plus démunis ou isolés sont, de fait, les plus touchés par la précarité en matière d'emploi, de logement, de santé...

C'est ainsi que les structures d'hébergement, les Espaces-rencontre, les relais parentaux, les centres maternels ou les centres parentaux du réseau FNARS prennent en compte aujourd'hui l'identité parentale des personnes qu'elles accueillent, convaincus que la valorisation de la parentalité est un facteur d'insertion, de socialisation et de restauration de l'estime de soi.

Ce guide s'adresse à tous les professionnels amenés à travailler avec des familles, des parents et des enfants au sein de structures d'accueil et d'hébergement. S'appuyant sur des expériences de terrain, il vise à outiller méthodologiquement les acteurs qui s'engagent dans une démarche d'évaluation de la qualité de leurs services en leur proposant une sélection de « bonnes pratiques professionnelles » ainsi qu'une grille d'auto-évaluation, spécifiques au soutien à la parentalité.



Nous agissons pour l'insertion

Fédération nationale  
des associations d'accueil  
et de réinsertion sociale  
76, rue du faubourg Saint-Denis  
75010 Paris  
www.fnars.org

Soutenu par :



Conception graphique et réalisation : Paragramme. Crédits photos : Fotolia/Lee Torrens/Pavel Losevsky (couverture)/Wojciech Gajda.

## Guide de bonnes pratiques de soutien à la parentalité

ÉLABORÉ À PARTIR DE LA DIVERSITÉ DES STRUCTURES DU RÉSEAU FNARS

# Guide de bonnes pratiques de **soutien** à la parentalité

ÉLABORÉ À PARTIR DE LA DIVERSITÉ DES STRUCTURES DU RÉSEAU FNARS





# Remerciements

L'ensemble de ce travail, et en particulier ce référentiel et la grille d'auto-évaluation, n'aurait pas vu le jour sans le concours :

→ **de la CNAF pour son intérêt, partagé avec la Fnars :**

- pour les questions de parentalité et de la qualité du soutien à la parentalité que peuvent apporter les professionnels aux usagers,
- pour les nouvelles formes de familles et les conséquences observées sur les relations parents-enfants,
- pour les enjeux d'aujourd'hui en matière de politique familiale ;

→ **de Michel Horn**, le consultant qui nous a accompagnés tout au long de cette aventure, en nous aidant à réfléchir, à créer et à valoriser le travail effectué chaque jour sur le terrain. Un grand merci à lui pour la qualité de son travail de rédaction ;

→ **des membres du groupe d'appui national Enfance-Famille <sup>(1)</sup> de la Fnars**, qui ont su tirer de leurs débats riches et animés, de la matière capitalisable en outils méthodologiques pour les adhérents Fnars. Un grand merci pour leur participation et leurs contributions tout au long du travail ;

→ **des 10 structures** qui ont fait l'objet d'interviews à deux reprises et qui nous ont apporté l'œil expert de leurs expériences, matière première essentielle de notre travail ;

→ **de la Fnars et des chargées de mission <sup>(2)</sup>** qui ont contribué à l'animation des réunions de travail du groupe d'appui national et au suivi du projet ;

→ **des personnes qui ont pris le temps de lire et relire les écrits** tout au long du projet.

Nous sommes très reconnaissants à toutes ces personnes pour leur implication.

## **Jean-Michel Leduc**

Président du groupe d'appui national Enfance-Famille Fnars

(1) Anne Bornecque, Pierre Cathagne, Brigitte Chatoney, Francine Deloge, Annick Labouret- Benezet, Jean-Michel Leduc, Hervé Perrain, Annie Selleron-Porcedda, Monique Toutain.

(2) Anne Poulain, Hanan Miloudi et Dominique Meunier.





# Sommaire

<b>Introduction</b> .....	<b>Page 4</b>
<b>1 → Contexte du guide</b> .....	<b>Page 7</b>
• Les situations visées .....	Page 8
• Les structures concernées .....	Page 8
• La méthodologie déployée .....	Page 9
• Le rappel des exigences de la loi du 2 janvier 2002 .....	Page 10
• Peut-on définir de « bonnes pratiques de soutien à la parentalité » ? .....	Page 11
• Qu'est-ce qu'une pratique ? .....	Page 11
• Qu'appelle-t-on « bonne pratique » ? .....	Page 11
<b>2 → Parentalité et soutien à la parentalité</b> .....	<b>Page 15</b>
• La « Parentalité », un mot nouveau pour une famille nouvelle .....	Page 16
• Évolutions de la réglementation en faveur de la parentalité .....	Page 17
• Trois dimensions essentielles de la parentalité .....	Page 20
• Évolution du soutien à la parentalité .....	Page 21
• Différentes formes de soutien à la parentalité .....	Page 23
• La relation comme dénominateur commun à toutes les formes de soutien .....	Page 27
• Les liens entre soutien à la parentalité et insertion .....	Page 29
• Le soutien à la parentalité en structure d'hébergement .....	Page 30
• Les principes auxquels un soutien à la parentalité doit répondre .....	Page 31
• La parentalité positive : une réflexion européenne .....	Page 41
• Le projet européen « Crossover » .....	Page 44
<b>3 → Les bonnes pratiques de soutien à la parentalité</b> .....	<b>Page 45</b>
Préambule .....	Page 46
Panorama des bonnes pratiques présentées .....	Page 46
Rappel des caractéristiques des 10 expériences .....	Page 47
• Les bonnes pratiques concernant le projet d'établissement .....	Page 49
• Les bonnes pratiques concernant la conduite du projet individualisé .....	Page 79
• Les bonnes pratiques concernant des accompagnements en situation spécifique .....	Page 107
• Les bonnes pratiques de gestion des conflits .....	Page 137
• Les bonnes pratiques de communication au sein de l'équipe .....	Page 149
<b>Conclusion</b> .....	<b>Page 157</b>
<b>Glossaire</b> .....	<b>Page 158</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>Page 163</b>
<b>Grille d'auto-évaluation</b> .....	<b>Page 168</b>

# Introduction

La Fnars observe depuis plusieurs années que l'aide aux familles prend une importance de plus en plus grande dans l'accompagnement social proposé par les structures de son réseau. Certaines d'entre elles, travaillent depuis 40 ans sur ces questions.

Le parcours des personnes accueillies permet de mettre en évidence que le logement est un facteur-clé de stabilisation individuelle et familiale. De plus, et au regard de l'enquête Fnars-Fnors en 2006, on dénombre 14 000 enfants dans les centres d'hébergement adhérents à la Fnars. Comme le précise *Le Livre des Etats Généraux de la Fnars* : « Des établissements qui, dans leur grande majorité, ont été conçus pour des adultes, essentiellement des hommes seuls, doivent s'organiser et s'adapter pour accueillir des enfants, sans réelle reconnaissance des pouvoirs publics. Les parcours de l'urgence se révèlent destructurants pour les familles qui passent d'un centre d'accueil d'urgence à un hôtel meublé ».

La Fnars défend l'idée que la famille, par les liens qui la constituent, est un élément structurant d'épanouissement des personnes. Le rapport recherche d'Arnaud Chatenoud et Michel Corbillon *Familles en CHRS : soutien social, parentalité et pratiques professionnelles* publié en novembre 2002, faisait d'ailleurs l'hypothèse d'un « réseau social primaire des familles, c'est-à-dire des parents, des amis qui peuvent entourer, soutenir la famille. Si les personnes en situation de précarité se caractérisent souvent par leur isolement relationnel, cette « évidence » mérite néanmoins d'être interrogée, l'absence/présence de soutien dans l'environnement de la famille, constituant un facteur important de risque/protection autant pour le-s parent-s que pour leurs enfants ».

Au-delà des difficultés intra familiales marquantes pour tout individu, le maintien du lien entre les membres d'une famille, notamment entre un parent et son enfant, paraît essentiel dans tout travail d'accompagnement social. Fondamentalement, la personne est accueillie dans toutes ses dimensions humaines, c'est-à-dire, au regard de l'ensemble des liens sociaux qu'elle tisse ou a tissé. De plus, cette personne est sujet de droits et de devoirs.

Depuis plusieurs années, la Fnars travaille en partenariat avec la Direction de l'Action Sociale de la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF). Depuis 2006, cette collaboration a été renforcée sur le développement et la professionnalisation des pratiques de soutien à la parentalité. C'est dans ce cadre partenarial que le travail sur les thématiques de la parentalité et du soutien à la parentalité, actives à la Fnars, se sont principalement axées sur :

- le soutien à la place du père, acteur trop souvent « écarté » des réflexions sur la parentalité,
- l'accompagnement des enfants, qui fait l'objet d'une réflexion nouvelle dans son inscription institutionnelle au service de la parentalité et du maintien des liens familiaux.

Ce guide est la résultante d'un travail collectif, mené sur trois ans. Le projet a été structuré en plusieurs phases opérationnelles. Dans un premier temps, un repérage des pratiques de soutien à la parentalité au sein de structures adhérentes a été mené. Ainsi, dix structures ont été choisies et étudiées plus particulièrement, afin de recenser des expériences de terrain, capitalisables par la suite. C'est à partir de cette matière que, dans un second temps, le référentiel de bonnes pratiques de soutien à la parentalité ainsi que la grille d'auto-évaluation ont été élaborés.

Si ce guide s'est élaboré au sein de la Fnars, il s'est construit en réseau avec l'ensemble des partenaires habituels et en particulier ceux de chacune des structures ayant témoigné car tout s'entrecroise entre familles, institutions, administrations, environnement.

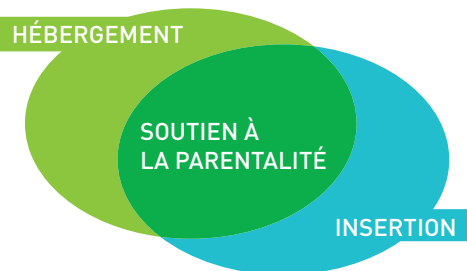




# 1 • Contexte du guide

## Les situations visées par ce guide

Ce guide concerne les pratiques de soutien à la parentalité dans le cadre de l'hébergement social.



La vocation première des lieux d'accueil sociaux est d'offrir un hébergement de plus ou moins longue durée aux personnes en situation de rupture et/ou de précarité.

Parallèlement à cette offre d'hébergement, ces lieux d'accueil exercent une fonction d'accompagnement social visant à soutenir les personnes hébergées dans leurs démarches de réinsertion sociale et professionnelle, d'accès au logement, de maintien ou de recouvrement de la santé.

Plusieurs facteurs ont amené ces lieux d'accueil à développer un soutien à la parentalité :

- la présence de nombreux enfants dans les CHRS (Rapport Naves-Catala et rapport Fnars/Fnors « Enfants accueillis dans les centres d'hébergement adhérents à la Fnars ») ;
- l'évolution de la réglementation qui invite à éviter de séparer la famille et l'enfant, et accorde de nouveaux droits aux parents, notamment aux parents séparés ;
- l'accroissement des besoins et des demandes concernant la relation parents-enfants ;
- les nombreuses études sociologiques et psychologiques de ces dernières années sur la famille et ses évolutions (Cf. Bibliographie).

## Les structures concernées par ce guide

Ce guide concerne en premier lieu les structures qui offrent un hébergement de moyenne ou de longue durée. Ce sont notamment :

- les structures d'hébergement (CHRS, CHU) recevant des familles, des personnes isolées (hommes, femmes, jeunes majeurs) avec ou sans enfant les accompagnants ;
- les espaces rencontre et de médiation ;
- les relais parentaux ;
- les centres maternels ;
- le centre parental.

Ce guide s'adresse ensuite à tout professionnel (salarié, bénévole) amené à travailler avec des familles, des parents et des enfants au sein de structures d'accueil. Conçu sous la forme de fiches, ce guide peut être consulté ponctuellement ou dans son intégralité, apportant des éléments issus d'expériences déjà menées dans le réseau mais également des informations réglementaires et bibliographiques.

À partir de problématiques identifiées sur le terrain, des pratiques professionnelles se sont développées afin de répondre au mieux aux besoins des personnes. Ces pratiques, s'améliorant avec le temps dans le cadre d'évaluations régulières (formelles ou non), sont devenues de « bonnes pratiques », faisant sens pour les usagers et les professionnels.

Les témoignages proposés dans chaque fiche sont issus des entretiens qui ont été menés au sein des 10 structures choisies. Ils permettent d'illustrer concrètement la mise en œuvre et les raisons d'une « bonne pratique ».

Un choix a dû être fait sur le nombre de bonnes pratiques identifiées. Il en existe bien d'autres, dans les établissements interrogés ainsi que dans les structures qui répondent à d'autres problématiques posées par la parentalité. Toutefois, il est possible de mettre à jour ce guide, avec les bonnes pratiques identifiées au sein d'autres structures et non répertoriées ici.

L'appropriation des bonnes pratiques de ce guide, ainsi que les ajouts éventuels, peuvent faire l'objet d'un projet interne, organisé avec les équipes, afin de réfléchir collectivement à la qualité des services proposés.

## La méthodologie déployée

Pour mener ce projet, un comité de pilotage a été créé. Le groupe national d'appui « Enfance Famille » de la Fnars, composé de onze adhérents à des fonctions de management d'équipe (direction ou service) et accompagné d'un consultant, s'est réuni 14 fois entre 2007 et 2008 pour mener à bien ce projet. Pilotées par la chargée de mission « Enfance-Famille » et/ou par la chargée de mission « Evaluation » du siège de la Fnars, les réunions de travail ont été riches et dynamiques. Les expériences de terrain des membres du groupe ont alimenté les débats sur les enjeux des politiques publiques actuelles concernant la famille et l'enfant. De plus, les travailleurs sociaux des structures représentées ont été sollicités pour tester une hypothèse ou valider une réflexion.

À partir du travail d'analyse des dix structures, le groupe a travaillé sur sa définition de la parentalité et du soutien à la parentalité. En s'appuyant sur les références bibliographiques apportées par chacun, il s'agissait d'élaborer une définition intégrant toutes les dimensions de la parentalité, mais également de définir le soutien à la parentalité dans l'ensemble des applications qu'il peut revêtir - parfois de façon expérimentale.

C'est à partir de cette matière première (les 10 expériences et les définitions) que le groupe accompagné du consultant a travaillé sur la notion de « bonnes pratiques ». Comment les définir ? Comment les extraire ? Comment les généraliser ? À qui ?

La méthodologie adoptée a eu pour principal objectif de « coller » au plus près aux pratiques du terrain. En cela, ce guide est directement opérant pour les acteurs à qui il est destiné.

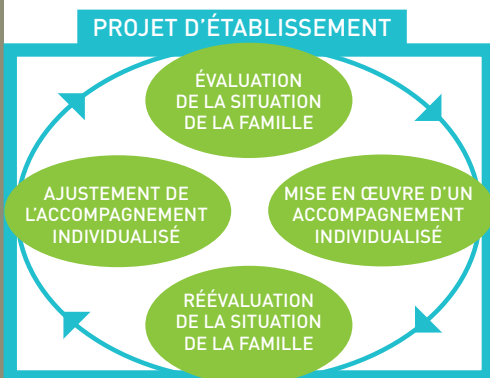
À partir d'entretiens téléphoniques, semi-directifs voire directifs lorsqu'il fallait vérifier une hypothèse, un travail de mise en lumière a été effectué : extraire « ce qui fait bonne pratique », pour chacune des 10 structures en fonction de leurs spécificités. Ainsi, certaines « bonnes pratiques » sont générales et peuvent concerner l'ensemble des structures de travail sur le soutien à la parentalité ; d'autres sont spécifiques et ne concernent alors que les structures de même type.

Pour permettre à chacun d'approfondir un sujet ou une question, une bibliographie est proposée dans ce guide. Les références sont caractérisées par type de documents pour en faciliter l'approche.

## Le rappel des exigences de la loi du 2 janvier 2002

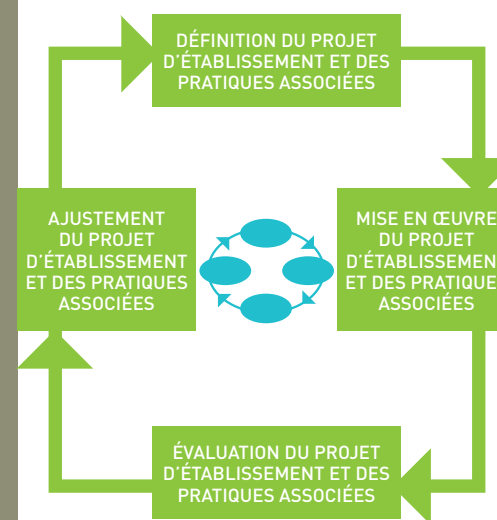
La loi du 2 janvier 2002-2 demande aux structures sociales et médico-sociales de procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'elles délivrent.

Cette loi institue ainsi que les établissements mettent en place une démarche « d'interrogation continue » de leurs pratiques. En fait, la plupart des établissements sociaux appliquent d'ores et déjà une telle démarche évaluative, au niveau spécifique de la conduite des projets individualisés. Dès l'admission ou peu après l'admission, les professionnels analysent la situation de la famille et co-construisent avec les parents un plan d'accompagnement-action. Le projet est ensuite régulièrement réinterrogé et ajusté. L'accompagnement procède ainsi d'une alternance de phases d'action et d'évaluation. Cette alternance permet de réduire l'écart entre le projet voulu et le projet réalisé. Il permet de travailler la cohérence du projet avec l'action.



La loi 2002-2 implique que ce principe de l'évaluation continue soit généralisé à l'ensemble des dispositifs de l'établissement. La direction doit ainsi organiser une démarche d'analyse réflexive concernant le projet institutionnel et les pratiques associées, afin de réduire l'écart entre la façon dont ils sont « pensés » et leur réalisation sur le terrain. Cette démarche de questionnement doit ainsi permettre :

- d'ajuster le projet aux besoins des populations accueillies,
- de valoriser les « bonnes pratiques »,
- d'ajuster les pratiques qui s'avèreraient moins pertinentes.



L'évaluation a une fonction de lisibilité et de valorisation des activités des structures d'accueil et d'hébergement. Elle doit permettre de s'assurer que les dispositifs mis en place répondent au mieux aux besoins des usagers.

La loi 2002-2 a défini les structures qui devaient se soumettre à l'évaluation régulière de leurs activités. On constate cependant encore aujourd'hui une grande hétérogénéité dans la mise en œuvre de la démarche. On observe également que certaines structures non soumises à la loi 2002-2, souhaitent elles-aussi interroger la qualité de ce qu'elles proposent à leurs usagers, de façon à pouvoir travailler à des pistes d'amélioration via un plan d'action en continu.

Depuis cette année, l'Agence Nationale de l'Évaluation Sociale et Médico-sociale (ANESM), élabore des recommandations de bonnes pratiques professionnelles (ces documents sont téléchargeables gratuitement sur <http://www.anesm.sante.gouv.fr/>). Les professionnels de terrain ont commencé à travailler leur démarche d'évaluation de la qualité de leurs prestations et services, il y a plusieurs années pour certains. Leurs référentiels internes de bonnes pratiques seront à la base de leurs évaluations interne et externe. Toutefois, il leur faut d'ores et déjà prévoir une articulation avec les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM. La recommandation de bonnes pratiques professionnelles sur la Bienveillance, peut être travaillée conjointement aux recommandations proposées dans ce guide, puisqu'elle est transversale.

## Peut-on définir de « bonnes pratiques de soutien à la parentalité » ?

Quand on sait à quel point il est difficile de caractériser ce qu'est un bon parent puis, supposant qu'on y soit arrivé, de devenir le bon parent qu'on aspirerait à être, on peut se demander s'il est possible de définir de « bonnes pratiques » de soutien à la parentalité. Avant de s'aventurer dans cette délicate exploration, il est donc essentiel de dissiper certains malentendus autour de la notion de « bonne pratique ».



## Qu'est-ce qu'une pratique ?

Le dictionnaire<sup>(1)</sup> définit le terme de « pratique » comme « le fait d'exercer une activité en respectant certaines règles, certains principes d'un art ou d'une technique ». Une activité devient ainsi une pratique dès lors qu'elle s'appuie sur certaines règles ou principes formalisés. Dans le cadre d'une « technique », l'application des principes permet d'agir avec rigueur et systématisme. Dans le cadre d'un « art », la mise en œuvre des principes permet d'accompagner ce qui surgit dans l'ici et maintenant pour créer et inventer. La pratique n'est donc pas conçue comme quelque chose qui enferme et bride la créativité mais au contraire qui la soutient et la stimule tout en y apportant de la méthode et de la rigueur. On peut ainsi parler de pratiques médicales, de pratiques éducatives... et de pratiques sociales, chacune obéissant à des principes spécifiques.

## Qu'appelle-t-on « bonne pratique » ?

Si la plupart des professionnels s'accordent sur le terme de pratiques dans le travail social, l'expression « bonne pratique » soulève d'emblée une réaction d'inquiétude. Elle éveille immédiatement la crainte de l'instauration d'une pensée unique et d'une standardisation des comportements :

- il existerait des normes absolues applicables en tous contextes et circonstances,
- un collègue d'experts serait habilité à énoncer ces références absolues.

Tel n'est pas le sens de l'expression « bonne pratique ». La loi 2002 est explicite sur le sujet. Elle renforce au contraire les principes d'individualisation des pratiques et d'adaptation aux besoins des usagers. Tout professionnel sait que les pratiques en général et plus spécifiquement les pratiques sociales ne peuvent être « bonnes en soi ». Elles sont toujours relatives aux missions de l'établissement, aux situations rencontrées, aux personnes qui y participent. Toute pratique sociale se co-construit avec l'utilisateur et ne peut de ce fait s'enfermer dans une formalisation trop rigide. Une « bonne pratique » qui confinerait les professionnels dans des contraintes inutiles et étoufferait l'adaptation aux besoins, n'en serait pas une.

Que recouvre donc cette notion de « bonne pratique » ? Une pratique est « bonne » si elle est pertinente pour atteindre l'objectif fixé. Le terme « objectif fixé » ne doit pas être réduit à la notion de résultat mesurable. Il recouvre ici un sens plus large de « visée », de « sens » donné à l'action. Dans une institution, l'objectif général des actions peut être défini comme le fait de répondre aux attentes et aux besoins des usagers. Une « bonne pratique » renvoie donc à un consensus des professionnels autour d'une façon de faire en adéquation avec les attentes et les besoins des usagers. En d'autres termes, les bonnes pratiques sont celles qui s'avèrent les plus pertinentes pour réaliser les missions de l'établissement. La loi 2002 demande à ce que les établissements instaurent davantage de visibilité sur leurs pratiques et clarifient celles qu'ils considèrent comme les plus aptes à répondre aux missions

(1) Définition du CNRTL : Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales

qui leur sont confiées. Elle exige ensuite que les établissements évaluent l'impact de ces choix et les remettent en question si nécessaire. Les bonnes pratiques sont donc les modes d'action qu'un établissement choisit comme références pour réaliser ses missions, dans un premier temps parce qu'il les juge comme les plus judicieux, dans un deuxième temps parce qu'il en a évalué la pertinence.

Le Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale (CNESMS)<sup>(1)</sup> donne la définition suivante des « bonnes pratiques ». Ce sont des pratiques qui :

- « invitent les professionnels, les services, l'établissement à répondre aux attentes et aux besoins des personnes accueillies,
- « donnent du sens aux actes professionnels ».

Les règles et principes associés à la notion de « bonnes pratiques »<sup>(2)</sup> ne visent donc pas à créer des normes, à standardiser ou à rigidifier les comportements mais à les orienter vers une meilleure prise en compte de l'utilisateur et vers une meilleure cohérence professionnelle.

**En d'autres termes, les bonnes pratiques sont les modes d'actions choisis et institués, qui orientent l'établissement vers une prise en compte des besoins et attentes des usagers, donnent ainsi du sens aux actions des professionnels et les inscrivent dans une logique d'amélioration continue.**

On peut reformuler cette définition en mettant en évidence les notions de règles et de principes.

**La bonne pratique serait alors un ensemble de règles et de principes formulés en termes opératoires, que l'établissement adopte et institue pour réaliser une activité spécifique en vue de répondre aux attentes et aux besoins des usagers ainsi qu'au projet de l'établissement.**

Une « bonne pratique » peut être spécifique à un établissement. Elle est alors formulée de façon contextualisée. Elle peut être partagée par un ensemble d'établissements, par une fédération, par un corps de professionnels. Elle est alors formulée de façon plus générale, plus abstraite.

Par exemple :

- bonne pratique générale : l'établissement met en place des groupes de parole permettant aux usagers d'échanger sur leurs expériences ;
- bonne pratique spécifique à un établissement accueillant des pères isolés : l'établissement met en place des groupes de parole destinés aux pères, leur permettant notamment d'échanger sur leur difficulté en matière de coparentalité et sur leur expérience de rencontre et de retissage de lien avec leur enfant.

(1) Le CNESMS est devenu aujourd'hui l'ANESM (Agence Nationale de l'Évaluation et de la Qualité des établissements sociaux et médico-sociaux).

(2) Note d'orientation n°2 du CNESMS.

Selon le cas, une bonne pratique :

- attire l'attention sur un aspect de la pratique qu'un professionnel pourrait ne pas percevoir : par exemple, il peut être important qu'un professionnel se rende compte à quel point une séparation brève d'une mère et d'un enfant peut réveiller une blessure d'abandon chez l'un ou/et chez l'autre ;
- clarifie certains concepts permettant de distinguer les différentes façons de pratiquer une action ;
- donne une vision globale des éléments d'une action. Par exemple, il peut être intéressant d'examiner toutes les fonctions en œuvre autour d'un premier accueil : connaissance mutuelle, création d'une alliance, compréhension de la problématique du parent, décision d'admission ...
- ouvre sur différentes façons d'aborder une problématique. Une bonne pratique peut décrire les différents moyens d'organiser un conseil de la vie sociale ;
- évalue les avantages et les inconvénients d'une pratique selon les contextes (hébergement collectif, hébergement diffus ...) ;
- apprécie l'impact d'une action selon certains critères (économiques, sociaux, psychologiques ...).

Suite aux entretiens menés avec les professionnels de différents établissements, le groupe de travail « Enfance et Famille » a identifié différentes bonnes pratiques générales et spécifiques. Ces bonnes pratiques constituent des repères, des principes directeurs, qui mettent en évidence des « zones sensibles » sur lesquelles il est souhaitable que les professionnels mènent une réflexion et clarifient leur positionnement. Comme cela a été énoncé ci-dessus, la vocation de ces « bonnes pratiques » n'est pas d'être appliquée stricto-sensu. Elles doivent servir de base de réflexion. Elles se situent à un certain niveau d'abstraction qui en permet une déclinaison selon le contexte et les convictions des professionnels. Elles doivent être modifiées, modelées, pour s'adapter aux contextes des établissements. Les bonnes pratiques se combinent, s'opposent parfois. Elles nécessitent d'être mises en perspectives et recréées en fonction du contexte.

Un guide de bonnes pratiques n'est donc pas un recueil de normes édictées par des experts obligeant à exercer le métier d'une certaine façon. Il énonce un ensemble de principes qui ont été repérés sur le terrain et qui peuvent guider les professionnels dans la construction de dispositifs pertinents. Il montre la complexité et permet d'écarter des positions trop tranchées. Il invite à considérer différents scénarii d'action de façon à ce que les professionnels puissent choisir celui qui convient le mieux aux ressources et aux contraintes de l'établissement.

La diffusion des bonnes pratiques devrait aboutir à l'émergence d'une praxéologie, c'est-à-dire d'une connaissance pratique de l'action sociale. La praxéologie se situe à mi-chemin entre la théorie et la pratique. Elle part de la pratique et cherche à établir une cohérence entre le savoir et l'action.



# 2 • Parentalité et soutien à la parentalité



## La « parentalité », un mot nouveau pour une famille nouvelle

La famille a beaucoup évolué au cours des trente dernières années. Des changements multiples ont eu lieu (foyer monoparental, foyer recomposé, procréation médicalement assistée, évolution juridique et nouveaux droits ...). Les professionnels travaillant avec les familles ont été de plus en plus confrontés à traiter des situations dans lesquelles les personnes reçues avaient la responsabilité d'un enfant sans en être forcément le père ou la mère. Face au développement de ces nouvelles configurations familiales, les professionnels ont dû trouver un terme qui puisse être un dénominateur commun à toutes ces différentes situations et qui puisse être utilisé par les intervenants des différents champs social, juridique, médical et psychologique. Le terme générique de parentalité est ainsi entré dans le langage courant, visant à englober l'ensemble des problématiques rencontrées dans l'accès et l'exercice de la fonction parentale. Ce terme s'est vite révélé commode et a entraîné dans son sillage l'apparition d'une terminologie dérivée (monoparentalité, coparentalité, beau-parentalité ...).

La parentalité désigne de façon très large la fonction « d'être parent ». Dans cette expression, le terme « parent » désigne non seulement les géniteurs biologiques, mais de façon plus large tout adulte ayant la responsabilité d'élever un enfant (une famille d'accueil, un beau-père, une famille adoptante, un oncle ayant la charge d'un enfant). Ce concept permet d'agréger des pratiques multiples et très différentes en incluant tout un ensemble de dimensions associées telles que la responsabilité sociale et juridique, les relations affectives, le fonctionnement psychique et les pratiques éducatives.

Pour reprendre une vue historique, l'adjectif « parental » a été utilisé bien avant le terme de parentalité pour qualifier les attributs du statut de parent. Ce sont les juristes qui ont ensuite « inventé » le terme de parentalité lorsqu'ils ont voulu substituer l'autorité parentale à la puissance paternelle. Ils souhaitaient ainsi désigner l'attribution d'une autorité commune de la mère et du père sur l'enfant. Le terme « parentalité » a fait son apparition dans le Petit Larousse en 2000 avec la description suivante : « fonction de parent, notamment sur les plans juridique, moral et socioculturel ». La littérature spécialisée donne différentes définitions qui, selon la sensibilité de leur auteur, mettent l'accent sur tel ou tel aspect de la notion.

La parentalité est ainsi définie comme :

- « L'ensemble des savoir-être et des savoir-faire qui se déclinent au fil des situations quotidiennes en différentes postures, paroles, actes, partages, émotions et plaisirs, en reconnaissance de l'enfant mais aussi en autorité, en exigence, en cohérence et en continuité » (Di Ruzza).

Cette définition met l'accent sur les affects et les comportements des parents et sur la complexité et la singularité des situations parentales.

- Le « métier d'être parent » (O'Connor).

Cette définition renvoie à des notions d'aptitudes et de compétences à mettre en œuvre ou à acquérir. Elle s'oppose en quelque sorte à une conception dans laquelle les parents sauraient s'occuper de leur enfant d'une façon innée. La parentalité est vue comme un apprentissage qui se fait ou ne se fait pas à partir des situations rencontrées.

- « L'ensemble des réaménagements psychiques et affectifs qui permettent à des adultes de devenir parents » (Maigne).

Cette définition met en évidence les changements psychologiques qu'engendre le fait de devenir parent. La plupart des parents le savent, pour l'avoir expérimenté : lorsqu'ils accèdent à la responsabilité de la vie d'un enfant, quelque chose change en eux. Ce passage peut cependant soulever des angoisses, des refus, des impossibilités et consécutivement des blocages voire des pathologies qu'il peut être nécessaire de traiter.

- « La fonction propre aux parents, servant de support à l'évolution psychoaffective de l'enfant et l'accompagnant depuis les processus primaires d'individualisation, jusqu'à la sortie du réaménagement de l'adolescence » (Institution spécialisée). Cette définition met l'accent sur les processus inconscients participant à la structuration psychique de l'enfant et donc sur une approche de la psychologie des profondeurs.

La diversité des définitions traduit la grande variété des abords de la fonction parentale et, par voie de conséquence, des pratiques de soutien associées.

## Évolutions de la réglementation en faveur de la parentalité

Les lois du champ de la famille sont liées et marquées par l'histoire des trente dernières années et ont déjà évolué en ce début de XXI<sup>e</sup> siècle. L'historique ci-dessous retrace les grandes évolutions du droit des familles en France.

### RAPPEL DES FONDAMENTAUX

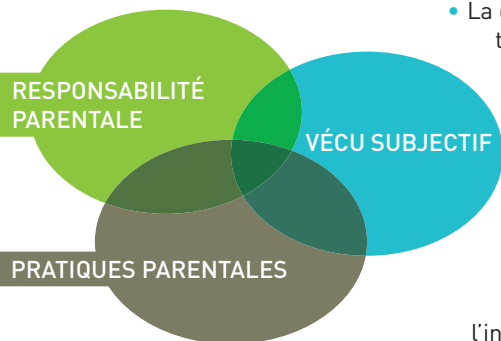
Les relations quotidiennes et familiales entre citoyens sont régies par le Code civil. Le Code pénal n'est concerné que dans la mesure où il y a eu contraventions, délits, voire crimes. La réglementation concernant l'autorité des parents est ainsi inscrite dans le Code civil. L'autorité parentale est rarement supprimée. Elle ne peut l'être que par décision d'un magistrat (juge des enfants) ou lors d'un procès d'assise.

	Référence réglementaire	Titre	Enjeux
1970	Loi n°70-459 du 4 juin 1970	Relative à l'autorité parentale	Fin de la notion de « puissance paternelle », remplacée par le terme d'autorité parentale.
1975	Loi n° 75/617 du 11 juillet 1975	Portant réforme du divorce	Constitue une refonte totale de la législation, modifiant les conditions du divorce en substituant à un divorce fondé uniquement sur la faute une pluralité de cas de divorce (dont le divorce par consentement mutuel).
1987	Loi n° 87-570 du 22 juillet 1987	Dite « Loi Malhuret »	Étend l'exercice de l'autorité parentale par les deux parents aux couples non mariés et aux couples divorcés. L'intervention du juge, à qui il appartient de fixer la résidence habituelle de l'enfant, est cependant nécessaire (fin de la notion de « garde » des enfants).
1989	Convention Internationale des Droits de l'Enfant 11 novembre 1989	La Convention Internationale des Droits de l'Enfant	Cette convention devient applicable dans le droit français.
1993	Loi n° 93-22 du 8 janvier 1993	Confirmation de l'exercice commun de l'autorité parentale et création du juge aux affaires familiales (JAF)	Cette réglementation signifie que les parents, qu'ils soient mariés ou non, possèdent les mêmes droits et les mêmes devoirs concernant les enfants.
1995	Loi du 8 février 1995		La médiation peut être conseillée aux justiciables par un magistrat.
1998	Loi n°98-657 du 29 juillet 1998	Loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions	Respect du droit à une vie familiale des membres des familles accueillies... évitant la séparation des personnes. Accueil et accompagnement des familles en urgence et en insertion
1999		Circulaire du 9 mars – Établie par la Délégation interministérielle de la famille – devenue Ministère de la famille et de l'enfance	Cette circulaire officialise la mise en place de réseaux d'écoute, d'appui, d'accompagnement des parents (REAAP). Ces réseaux s'organisent différemment selon les départements et les diverses bonnes volontés.

2002	Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002	Rénovant l'action sociale et médico-sociale	Loi dite « des Usagers » invite à ce que chaque personne accueillie et accompagnée dans un établissement social ou médico-social soit considérée dans sa globalité.
2002	Loi n° 2002-305 du 4 mars 2002	Relative à l'autorité parentale	Cette loi statue sur les questions de l'autorité parentale dans le divorce soumis au Juge des affaires familiales. Elle instaure différents éléments visant une meilleure sauvegarde des intérêts de l'enfant mineur. La médiation familiale est introduite dans le Code civil. Parallèlement, la notion de résidence alternée est définie comme une priorité pour l'organisation de l'accueil des enfants lors de la séparation des parents. <i>Article 373-2-10 de la loi du 4 mars 2002 : en cas de désaccord, le juge s'efforce de concilier les parties. Afin de faciliter la recherche par les parents d'un exercice consensuel de l'autorité parentale, le juge peut leur proposer une mesure de médiation, et après avoir recueilli leur accord, désigner un médiateur familial pour y procéder. Il peut leur enjoindre de rencontrer un médiateur familial qui les informera sur l'objet et le déroulement de cette mesure.</i> <i>Article 373-2-9 : ... La résidence de l'enfant peut être fixée en alternance au domicile de chacun des parents ou au domicile de l'un d'eux.</i>
2004	Loi n° 2004-439 du 26 mai 2004	Relative au divorce	Cette loi réforme le divorce, simplifie les procédures judiciaires et contribue à pacifier les relations entre les époux. Néanmoins, elle maintient le divorce pour faute mais privilégie trois options : - par consentement mutuel (depuis 1975) - par acceptation du principe de la rupture du mariage - pour altération définitive du lien conjugal.
2007	Loi n° 2007-308 du 5 mars 2007	Portant réforme de la protection juridique des majeurs	Réformant la protection de l'enfance, suscitant de nouvelles pratiques.

## Trois dimensions essentielles de la parentalité

Le champ de la parentalité est un domaine vaste et ouvert. Pour le circonscrire sommairement, nous avons choisi le modèle des trois dimensions de Didier Houzel en le complétant par quelques sous-dimensions. En 1990, le Ministère des Affaires Sociales confie au Professeur Houzel le soin d'effectuer une recherche sur la notion de parentalité. Le groupe de travail aboutit à une formulation selon trois axes ou dimensions :



- La dimension de la **responsabilité parentale** : tout homme et toute femme qui font naître un enfant deviennent désormais responsables de l'être qu'ils ont amené à la vie. On ne devient pas mère ou père de façon intermittente. On l'est pour la vie entière. La dimension de la responsabilité parentale concerne les droits et les devoirs dont tout adulte devient dépositaire dès lors qu'il a la charge d'un enfant. Cette responsabilité investit de certaines obligations de soins, de surveillance et de protection. L'article 375 du Code

civil stipule ainsi que tout parent doit veiller à la santé, à la sécurité, à la moralité, au développement physique, affectif, intellectuel et social des mineurs dont il a la charge. De nombreux parents n'ont pas pris la mesure de leurs responsabilités. Un travail d'information et d'appropriation s'avère souvent nécessaire, d'autant plus que la législation évolue rapidement depuis quelques années.

- La dimension du **vécu subjectif** : la relation parent-enfant fait souvent partie des liens les plus intenses qu'un adulte puisse nouer. Elle a l'art d'éveiller les émotions enfouies. La dimension du vécu subjectif concerne le champ psychologique et affectif, conscient et inconscient, celui de la relation intime que le parent entretient avec l'autre et donc avec lui-même. C'est le champ des pulsions, de l'imaginaire, des fantasmes, des désirs, des espoirs, des attentes et des refus que le parent projette sur son enfant. De nombreux parents entretiennent certaines blessures qui les empêchent d'établir des relations « suffisamment bonnes » pour leur enfant. La restauration d'un lien satisfaisant nécessite alors un travail d'élaboration et de réflexion accompagné.

- La dimension des **pratiques parentales** : elle concerne tous les actes domestiques, les comportements relationnels et éducatifs que les parents mettent en œuvre dans la vie quotidienne pour assurer le développement de l'enfant. Ces actes nombreux peuvent être catégorisés dans les 5 sous-dimensions suivantes :

- prendre soin de l'enfant, lui permettre de satisfaire ses besoins primaires : soins, alimentation, hygiène, attachement, confort et sécurité de l'espace de vie ...

- éduquer l'enfant en équilibrant ses besoins d'individuation, d'autonomisation, d'inscription dans un lien intergénérationnel, de socialisation, dans un climat familial affectif et satisfaisant,
- participer aux autres lieux éducatifs (crèche, école, lieux de loisirs, etc.) en exprimant son avis, en collaborant aux projets et en négociant sur les points de désaccord,
- choisir la meilleure voie possible de développement pour l'enfant parmi un ensemble de possibilités et de contraintes, puis mettre en œuvre ces choix par des moyens et des actions appropriées,
- négocier avec l'enfant pour faire ces choix, en équilibrant le droit des enfants à participer aux décisions qui le concernent et la nécessaire autorité de l'adulte sur l'enfant.

Ces différents actes éducatifs parentaux sont communément regroupés sous l'appellation d'« éducation familiale ». Certains professionnels utilisent la notion de compétence parentale pour décrire et travailler plus précisément ces différents actes parentaux.

## Évolutions du soutien à la parentalité

Le soutien à la parentalité désigne « toute forme d'aide ou d'intervention, émanant des pouvoirs publics et des associations mandatées, visant à accompagner/aider les parents à éduquer leurs enfants et à subvenir à l'ensemble de leurs besoins éducatifs, affectifs, scolaires, culturels, sociaux et sanitaires.

Le soutien à la parentalité pose une première question. La mission éducative appartient en premier lieu à la famille. À quel moment et dans quels contextes les institutions doivent-elles intervenir dans l'éducation des parents ?

Plusieurs arguments justifient l'importance d'une « présence » de l'État dans l'éducation de l'enfant :

- Le lien entre l'individu et la société : étant donnée l'importance de la famille dans la construction de l'individu, puis l'impact de l'individu sur le collectif, le soutien à la famille constitue un soutien à la construction sociale. L'école obligatoire constitue une avancée à la fois individuelle et collective.
- La mission de protection : de part sa mission de garant des droits et libertés individuelles et plus particulièrement de ceux de l'enfant, l'État intervient dans les situations où l'intégrité des personnes est menacée (maltraitance, violence, errance des femmes avec enfant, carences et troubles psychiques ...).
- La mission de solidarité : les dispositifs sociaux jouent un rôle un régulateur des inégalités engendrées par le système économique. Les allocations familiales, l'allocation parent isolé, la CMU constituent des mesures importantes contre les « risques sociaux ».



De nombreux analystes pensent que la famille se trouve aujourd'hui plus en difficulté que durant ces dernières années. Le rôle de parent se serait complexifié en raison de l'éclatement des configurations familiales et de la perte des repères éducatifs.

- Les nouvelles familles sont souvent plus vulnérables sur un plan économique. Le divorce, les pensions, le fait d'élever seul un enfant, pèsent lourd dans le budget. Ces situations s'accompagnent de risques familiaux plus importants qui se transforment eux-mêmes en risques sociaux.

- Il n'est plus aussi facile qu'autrefois de savoir comment « être un bon parent ». Les études sur les processus éducatifs se sont multipliées au cours des années 80. Le rôle capital des parents dans le développement affectif et mental de leur enfant a été progressivement mis en lumière. Par exemple, les études sur l'attachement du nourrisson montrent que celui-ci construit son mode relationnel inconscient à autrui et à lui-même à partir des relations précoces que la mère et le père ont su instaurer avec lui durant les premiers mois. Les parents sont inquiets. Comment éduquer s'ils ne peuvent s'appuyer sur ce qu'ils ont eux-mêmes vécu ou appris ? Comment peuvent-ils donner s'ils n'ont pas reçu ? L'éducation qui semblait alors naturelle devient culturelle et sociale. L'éducation familiale est quasiment devenue aujourd'hui une discipline. Le contexte des familles s'est certainement complexifié. Mais la dimension éducative de la vie familiale a peut-être longtemps été sous-estimée. Elle a toujours été complexe mais méconnue. La sensibilité générale et l'état des connaissances ne permettaient pas d'en prendre toute la mesure.

Dans un texte intitulé *Évolution des relations parents-enfants-professionnels*<sup>(1)</sup>, Pierre Verdier décrit cinq logiques successives qui ont traversé les conceptions du soutien à la parentalité dans le cadre de la protection de l'enfance. Cette analyse est intéressante en ce qu'elle montre l'évolution des situations et des modes d'intervention des professionnels.

- La logique de l'assistance : les professionnels intervenaient pour s'occuper des enfants abandonnés, en cas de parents absents, morts ou inconnus.

- La logique de la protection : la loi de 1889 a permis pour la première fois qu'un tribunal prononce la déchéance de la puissance paternelle de parents maltraitants. Le soutien a consisté alors à retirer les enfants d'un milieu familial « dangereux ». Les établissements accueillent alors des enfants « moralement » abandonnés.

- La logique du soin : vers les années 1970, cette idée apparaît d'autant plus nettement que les solutions ne sont pas seulement matérielles mais également psychologiques. Les établissements sont invités à passer de l'éducation au soin. Des équipes pluridisciplinaires se mettent en place. Elles travaillent sur un mode médical, c'est-à-dire « sur » le problème de la famille.

- La logique de la proposition de service. Dix ans plus tard, en 1980, le Rapport Bianco-Lamy met en évidence que, malgré les actions mises en œuvre pour aider les familles et les enfants en difficulté celles-ci restent peu acteurs de leur parcours. Les professionnels travaillent insuffisamment en collaboration « avec » les parents.

(1) *L'évolution des relations parents-enfants-professionnels dans le cadre de la protection de l'enfance*, par Pierre Verdier, Directeur général de la vie au Grand Air - Paris

- La logique de la citoyenneté. De nouvelles lois apparaissent qui mettent l'accent sur la responsabilité et l'autonomie. La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale donne une définition de l'action sociale centrée sur la personne : promouvoir l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, prévenir les exclusions et en corriger les effets (art. L 116-1 code de l'action sociale et des familles). Les objectifs sont élargis et le rôle des professionnels est clairement énoncé comme une aide qui ne doit pas se substituer à la responsabilité du parent.

Cette évolution de la conception du rôle éducatif de la famille explique vraisemblablement la diversité des dispositifs de soutien à la parentalité qu'on trouve actuellement.

Dans le cadre de l'hébergement social, les familles fragilisées ont besoin d'un toit et d'une aide à l'insertion professionnelle. Parfois le besoin de soutien à la parentalité s'impose comme une nécessité impérieuse. Parfois il n'est pas exprimé par les familles, mais transparait à « bas bruit », comme un reflet significatif d'un malaise plus général de la société. La réussite de l'éducation dépend non seulement des parents et de leur capacité à exercer ces multiples compétences, mais également de leur accès à une information claire sur les « mécanismes éducatifs » et pourquoi pas sur la possibilité de « travailler avec des tiers » pour élaborer leur propre vision éducative.

Aujourd'hui, l'exercice de la parentalité n'apparaît plus comme une évidence. Qui oserait affirmer qu'être parent est une tâche facile ? Mais le sujet reste encore tabou. Malgré les connaissances acquises, la plupart des gens se comportent comme si l'amour suffisait. Notre société aborde encore très timidement l'art de contribuer au développement et à l'épanouissement d'un enfant comme une discipline digne de réflexion.

## Différentes formes de soutien à la parentalité

Il existe de très nombreuses manières de soutenir la parentalité. Dans ce domaine, la créativité ne manque pas. Nous avons tenté de classer les différents types de soutien identifiés aux cours des entretiens avec les établissements adhérents de la FNARS. Par rapport à ce qui se passe sur le terrain, cette classification possède un aspect quelque peu artificiel. En effet, l'approche au sein des établissements est globale et individualisée. Une même action peut viser plusieurs finalités et combiner plusieurs modes de soutien. Les typologies suivantes donnent cependant un aperçu de la variété des actions mises en œuvre. Nous pouvons différencier le soutien :

- en fonction du public auquel il s'adresse,
- en fonction de la matérialité de l'aide apportée,
- en fonction de la perspective préventive.
- selon les 3 dimensions de la parentalité,
- en fonction de l'âge de l'enfant,
- etc.

## Les actions de soutien en fonction du public auquel elles s'adressent

Les actions de soutien se différencient tout d'abord en fonction des publics accueillis, bien que ce critère ne soit pas le plus discriminant :

- Pour les mères isolées, la gamme des accompagnements est assez étendue. Elle concerne la qualité du lien mère-enfant, le soutien moral et psychologique et l'aide aux actes de la vie quotidienne. L'aide se différencie beaucoup selon l'état de fragilité psychique de la mère.
- Pour les couples, on trouve globalement les mêmes interventions que pour les mères avec en plus des actions autour de la conjugalité.
- Pour les pères séparés, les actions ciblent en général le droit de visite. Mais à l'occasion de ce droit de visite, un accompagnement à l'exercice concret de la parentalité est souvent mis en œuvre.
- Les jeunes parents en errance sont en rupture avec leurs propres parents et la société. Ils sont inexpérimentés en matière d'éducation parentale et blessés dans leurs capacités relationnelles. Les interventions concernent l'accompagnement à la vie quotidienne sur de nombreux registres et impliquent un fort soutien psychologique.
- Les établissements d'insertion sociale reçoivent également de jeunes adultes, de jeunes majeurs, en rupture familiale, hébergés en CHR. Le travail de soutien peut consister alors à rétablir le lien avec la famille. Les professionnels sont amenés à rencontrer les parents et à accompagner le tissage de nouveaux liens.

## Les actions de soutien en fonction de la « matérialité » de l'aide apportée

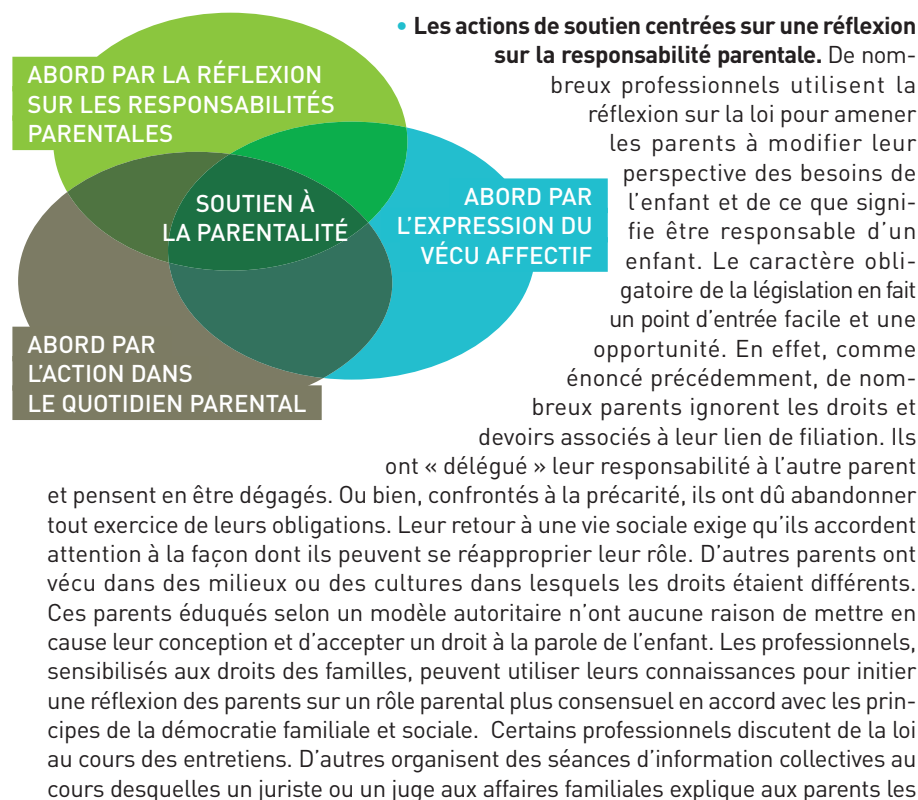
Les établissements apportent des ressources matérielles, informationnelles, thérapeutiques :

- mise à disposition d'un espace de vie (logement, lieu de rencontre parent-enfant, crèche, ludothèque, ...),
  - apport de ressources matérielles : argent, mobilier, équipement ménager, vêtements...
  - communication d'informations sur les aides possibles,
  - mise en relation avec des ressources du quartier ou de la ville (réseau, partenaires...),
  - accompagnement physique pour effectuer des démarches auprès d'institutions,
  - actions de repérage et de conseil sur la construction des liens familiaux et les moyens matériels, éducatifs et affectifs qui permettent à l'enfant de grandir,
  - actions de développement de compétences parentales (telles que la capacité à faire face aux exigences d'un jeune enfant, à résoudre des problèmes, à maîtriser son stress), soit à travers le « faire avec », soit par le biais « d'ateliers » de réflexion ou de pratique en groupe,
  - écoute thérapeutique et mise en parole autour des difficultés psychiques et affectives.
- Ce soutien est apporté directement au moyen d'entretiens individuels pour les parents réceptifs. Il est mis en œuvre indirectement dans de nombreux cas à travers l'accompagnement à la vie quotidienne. De nombreux parents ne sont pas prêts à accepter un accompagnement psychologique.

## Les actions de soutien en fonction de leur perspective préventive

- **Les actions de protection** visant à prévenir les violences, les négligences, les maltraitances, les séparations, les passages à l'acte (transgression de la loi). De nombreux parents arrivent en établissement suite à un signalement ou comme une alternative au placement,
- **Les actions de renforcement ou d'étayage** visant à soutenir des fragilités sans que celles-ci ne possèdent un caractère de dangerosité pour la famille ou pour l'enfant. Il s'agit d'aider les parents à dépasser des difficultés, des carences, des handicaps, des obstacles, des souffrances.
- **Les actions de développement** : le fait qu'une famille soit en situation d'exclusion n'implique pas forcément des carences parentales. Mais sa présence dans une collectivité peut être l'occasion de bénéficier des dispositifs en place. Tout parent possède des potentialités qu'il est possible de développer.

## Les actions de soutien selon les 3 axes de la parentalité



lois de la famille et animent des échanges entre participants. Ces actions d'information amènent les parents à intégrer d'autres valeurs, à modifier leurs conceptions.

- **Les actions de soutien visant à évoquer le vécu psychique et affectif.** Ces dispositifs proposent différents espaces privilégiés d'écoute, d'information et d'échanges dans lesquels les parents peuvent exprimer leurs souffrances et leurs difficultés, mieux les comprendre et les élaborer. Ces espaces d'écoute sont animés par des éducateurs, des psychologues, des psychothérapeutes. Ils ne sont pas forcément ciblés sur les problèmes parentaux, mais ils peuvent l'être. Pour le père comme pour la mère, le chemin vers la parentalité est l'occasion de bouleversements intérieurs multiples. À travers la naissance et l'éducation d'un enfant, chaque parent accouche en même temps de lui-même. D'anciennes blessures sont réveillées et amplifiées. Au moyen d'entretiens individuels, de groupes de parole, de suivis thérapeutiques, les professionnels aident les parents à s'écouter eux-mêmes, à explorer leurs relations à eux-mêmes, à l'enfant, au conjoint, de façon à trouver une cohérence personnelle.

- **Les actions de soutien visant à développer les pratiques parentales.** Certains parents ne savent pas effectuer certains gestes éducatifs, parce qu'ils ne les ont pas appris. D'autres les ont appris mais d'une façon rudimentaire.

Ils ne savent pas qu'on peut parler à un nourrisson, qu'on peut expliquer à un enfant les événements dont il est témoin, qu'on peut écouter sa souffrance, qu'il est important d'établir des rythmes et des habitudes de vie.

D'autres sont débordés. Ils ont du mal à se faire obéir, à dire « non », à organiser le quotidien.

La présence d'un professionnel peut apporter le conseil qui change tout, montrer le bon geste ou une façon de faire. Les professionnels peuvent intervenir au domicile des résidents, travailler dans des espaces collectifs comme une unité mère-bébé, ou bien organiser des ateliers sur des thèmes éducatifs ou de gestion de la vie quotidienne.

## Les actions de soutien aux parents en fonction de l'âge de l'enfant

Les actions de soutien se différencient également en fonction de l'âge de l'enfant :

- avant la naissance : mise en place de dispositifs précoces durant la grossesse, en particulier en cas de repérage d'une situation de vulnérabilité somatique, sociale, psychoaffective susceptible de compromettre la santé de l'enfant, de perturber l'instauration du lien entre les parents et l'enfant, voire de nuire à la protection et à la sécurité de l'enfant (addictions à l'alcool, aux médicaments, au tabac, violences conjugales, refus de maternité, ...)
- pendant la naissance : actions visant à s'occuper des autres enfants pendant que la mère accouche (relais parentaux ...),

- après la naissance : poursuite du soutien en l'adaptant aux besoins de manière coordonnée. Ce peut-être :

- pour la mère : accompagnement psychologique, éducatif ou social visant à favoriser l'attachement mère-enfant, la confiance en soi, l'allaitement, la prévention des violences,
- pour le père : actions auprès du père pour qu'il reconnaisse son enfant, réflexion sur le partage des tâches, prévention des violences ...
- pour le couple : mise en place de méditations lorsqu'elles sont sollicitées, interventions en situation de violence intrafamiliale,

- aux différents âges de l'enfant : les responsabilités et les besoins en compétence évoluent avec la croissance de l'enfant. Un accompagnement éducatif et social permet de soutenir l'émergence des compétences parentales concernant :

- les tâches de soins (repas, sommeil, nursing ...)
- les activités d'éveil (développement sensoriel, apprentissage psychomoteur...)
- les activités de socialisation (séparation de la mère, rencontre avec les autres enfants ...)

## Les actions de soutien à la parentalité orientée vers l'accompagnement des enfants

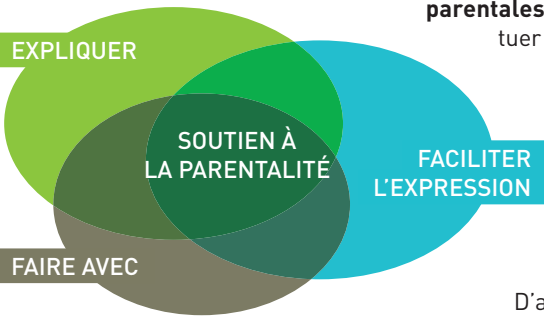
- Selon la définition qui a été donnée précédemment, la notion de soutien à la parentalité concerne des dispositifs qui s'adressent plus spécifiquement aux parents. De nombreuses mesures s'adressent cependant aux enfants en vue de soulager les parents. On peut citer par exemple différentes actions visant à décharger les parents de certaines tâches quotidiennes tels :

- la garde d'enfants,
- le soutien scolaire,
- l'hébergement temporaire des enfants permettant à une mère débordée par les affects de s'extraire d'un face à face trop difficile avec ses enfants, pour se ressourcer et réaborder ensuite la relation avec plus de sérénité et de recul.

Ces différents types de soutien peuvent être considérés comme complémentaires ou subordonnés l'un à l'autre. Ainsi, un travail de retissage de lien parent-enfant peut nécessiter que le parent ait d'abord stabilisé sa situation matérielle.

## La relation comme dénominateur commun à toutes les formes de soutien

La plupart des personnes accompagnées témoignent que, quelle que soit la forme du soutien apporté, la qualité de la relation revêt une grande importance - voire prime sur la technicité des interventions. Le maintien d'une « relation de qualité » constitue ainsi une pratique centrale.





Tout être humain a un besoin fondamental d'être écouté, compris et accepté. Ce besoin possède une composante de partage, de communion à l'autre et une dimension plus profonde d'estime de soi. Pour se faire confiance, une personne a besoin de rester ouverte à ce qui se passe en elle et de pouvoir l'exprimer à autrui afin de se reconnaître à travers l'autre. Ce principe est encore plus prégnant dans les situations dramatiques telles que la précarité, les conflits parentaux et conjugaux, qui engendrent des sentiments d'angoisse, de peur, de colère, de honte. Parler et clarifier son expérience constitue alors un « acte d'hygiène psychologique » indispensable. Lorsqu'un vécu essentiel est reconnu et accepté, il contribue à l'équilibre et à la maturation de la personnalité.

Malheureusement, le principe selon lequel le fait de « parler authentiquement » de son vécu permet de l'intégrer positivement, ne fait pas partie des conceptions courantes... pas plus que le principe de l'écoute attentive d'autrui pour l'aider à se comprendre. Le parent en difficulté reste généralement emmuré dans sa souffrance, persuadé que celle-ci n'a pas de raison d'être. Il se juge faible ou anormal, s'imaginant que les autres parents parviennent à accomplir ce que lui-même n'arrive pas à réaliser. Par ailleurs, le spectre de la condescendance et du mépris d'autrui vient souvent briser ses éventuelles velléités de s'épancher.

Lorsqu'elle rencontre enfin une écoute attentive, la personne en difficulté vit souvent une sorte de renaissance, un bain de compréhension régénérateur. « Ma souffrance est entendue » signifie « j'existe pour l'autre » et si j'existe aux yeux des autres, c'est donc que « j'ai le droit d'exister avec ce qui est inachevé en moi ». La restauration de l'estime de soi possède une grande force qui rejaillit ensuite dans tous les domaines de la vie, dans l'expression de la personnalité, dans la relation aux autres et dans l'action. Cependant, certaines personnes éprouvent tellement de doutes sur leur dignité qu'elles vont sans cesse vouloir tester la « qualité de la relation ». Elles pensent : « Il m'écoute en tant que professionnel, mais pas vraiment en tant que personne. Je n'existe que parce que je suis en difficulté et pas pour moi-même ».

La tâche des professionnels est ardue. Entrer en relation pour résoudre un problème d'insertion ou de parentalité exige déjà souvent des prouesses d'écoute pour démêler les différents éléments de la situation. Mais établir un contact authentique à un niveau plus essentiel de la personne, pour contribuer à restaurer son image d'elle-même tout en restant dans un cadre professionnel, constitue un autre niveau de qualité relationnelle. Le professionnel devra entrer dans une relation vraie, sans fusionner avec le parent, sans se laisser manipuler par les jeux inconscients, sans instaurer une distance qui dénature.

Dans un centre d'hébergement, la qualité des relations se joue dans les échanges formels et informels, au cours des entretiens, des ateliers, mais également au cours des nombreux moments où l'on se croise dans les couloirs, où l'on prend des nouvelles des uns et des autres, où l'on partage un café, etc. La confiance se tisse tout au long de l'accompagnement. Elle n'est pas acquise d'emblée. Elle prend du temps, se construit avec les événements. Mais au moindre faux pas, l'accompagnement peut être vécu comme une intrusion dans la vie personnelle. Les parents peuvent éprouver un sentiment d'impuissance et ressentir implicitement une remise en cause de leur qualité de parents. Et lorsque la relation est détériorée, la qualité technique de l'intervention peut s'en trouver invalidée.

Dès lors que la qualité des relations est au cœur du vécu des résidents, elle doit donc être mise au centre des préoccupations des professionnels et des institutions. De façon générale, la qualité relationnelle qu'un professionnel peut établir avec les résidents dépend essentiellement de la qualité relationnelle qu'il peut établir avec lui-même. La capacité à accueillir et à exprimer ses propres émotions, à maintenir une distance vis-à-vis de la frustration, à repérer ses rapports au pouvoir, à la séduction... constitue une base incontournable pour écouter l'autre et le comprendre. La formation continue autour du thème de la relation et le développement personnel des professionnels constituent ainsi un impératif du travail social et du soutien à la parentalité.

La qualité de la relation est-elle une notion trop subjective pour être examinée dans le cadre d'une réflexion sur les « bonnes pratiques » ? Chaque institution peut s'interroger sur le sujet et élaborer sa propre conception. Certes, le sujet est sensible et il faut veiller à ne pas refermer le débat trop rapidement. Ce guide va plutôt dans le sens d'une ouverture, à condition d'utiliser des concepts appropriés. La qualité de la relation est abordée à travers les valeurs puis, plus ou moins explicitement, à travers plusieurs bonnes pratiques. Cette notion reste cependant encore à approfondir.

## Les liens entre soutien à la parentalité et insertion

### » TÉMOIGNAGE DU RÉFÉRENT PARENTALITÉ, SERVICE « L'APPART À PAPA », CHRS REVIVRE - CAEN

« Il y a encore quelques années, les professionnels avaient tendance à éviter de parler de parentalité aux pères isolés, d'une part parce que le sujet s'avérait souvent très douloureux, d'autre part parce qu'ils n'avaient pas de solutions concrètes à proposer. Les résidents étaient accompagnés dans leur projet de logement et d'insertion professionnelle. Une fois qu'ils avaient trouvé un logement et reconstruit une base de vie stable, ils pouvaient alors éventuellement reprendre contact avec leurs enfants et exercer leur droit de visite et d'hébergement. Aujourd'hui, à travers différentes expériences (suivi individualisé, groupe de paroles, mise à disposition d'un appartement pour exercer le droit de visite), les professionnels ont pu vérifier que la prise en compte de la parentalité était au contraire un moyen très mobilisateur de réinsertion. En recouvrant la fierté d'être un père et le bonheur de la relation avec leurs enfants, de nombreux pères sentent une nouvelle motivation pour trouver un logement et un travail. En rétablissant ou en maintenant le lien avec leur enfant, les pères recouvrent et améliorent leur estime d'eux-mêmes et réactivent leur désir de s'intégrer dans la société ».

Ce témoignage montre comment le lien de subordination entre insertion et parentalité peut être inversé. Une bonne insertion est généralement considérée comme une condition nécessaire au développement de la parentalité. Cependant, dans de nombreux cas, la parentalité constitue un moteur puissant de réinsertion. Elle mobilise les parents sur un projet. De nombreuses personnes n'ont pas envie de se battre pour elles-mêmes mais le font plus facilement pour ceux qu'elles aiment. Les

enfants donnent un sens à leur vie. Ils leur donnent envie de rechercher un emploi, d'organiser leurs loisirs ...

La parentalité se révèle être un facteur important de structuration psychique qui permet ensuite un investissement dans l'action. La parentalité met les parents en position de « donner ». Elle joue ainsi un rôle de renarcissisation. Elle réveille la conscience d'une responsabilité vis-à-vis d'autrui. Certains parents acceptent plus facilement d'être soutenus, pour leurs enfants plutôt que pour eux-mêmes. Par ailleurs, le statut de parent est socialement valorisé. Pour celui qui a tout perdu et qui se bat contre lui-même, la parentalité constitue un élément de reconnaissance et de valorisation.

Dans certains cas, ce sont les difficultés de la relation parentale qui composent le frein à l'insertion. L'intervention sur la relation aux enfants constitue un préalable à toute possibilité d'insertion.



### **TÉMOIGNAGE DU CHEF DE SERVICE DE PSP-ACTES, CHRS TOUS PUBLICS, NICE (structure interviewée hors groupe référence)**

« Mme D. est une mère isolée. Elle a un petit garçon d'un an et demi. Elle manifeste un attachement excessif à son enfant avec une forte angoisse de séparation. Une partie du travail des professionnels a consisté à l'amener progressivement à accepter de laisser son enfant à la crèche. Après quelques temps, elle a accepté de confier son enfant à d'autres. Elle a trouvé un emploi à temps partiel et arrive à supporter la séparation ».

« Mme F. a été privée de ses enfants pendant plusieurs mois. Ils ont été placés. Suite à son installation au CHRS, elle a pu récupérer ses enfants. L'accès au logement en CHRS est cependant subordonné à l'engagement des parents à rechercher un emploi. Mme F. voulait bien travailler mais nous percevions que sa priorité était le réinvestissement de sa relation aux enfants. Elle ne voulait pas les abandonner de nouveau en étant toujours au travail. Les professionnels ont ressenti que cette phase de réinvestissement de la relation aux enfants était nécessaire pour Mme F. Après mûre réflexion, le projet professionnel a donc été défini comme une recherche d'un travail à temps partiel, pas trop éloigné du domicile ».

De la même manière que le recouvrement de la santé peut constituer un préalable incontournable à une réinsertion, la restauration d'un lien parental plus approprié peut s'avérer nécessaire à tout autre travail socio-éducatif.

## **Le soutien à la parentalité en structure d'hébergement**

Le soutien à la parentalité est souvent facilité dans le cadre d'un hébergement social par rapport à ce qui peut être mis en place par le biais de prescriptions directes de type AED (action éducative à domicile), AEMO (action éducative en milieu ouvert) ou CMP (centre médico-psychologique).

- Le travail sur la parentalité y est abordé de façon complémentaire à l'hébergement et à l'insertion. Les parents ne se sentent pas stigmatisés, comme s'ils devaient faire l'objet d'un travail sur leur façon d'être parents. Il est souvent plus commode d'aborder la parentalité en l'intégrant dans un accompagnement global.

- La permanence des professionnels et la proximité des espaces d'entretien facilitent l'engagement des familles dans un travail soutenu de rencontres. Les problèmes d'organisation (transport, garde des enfants, ...) sont réduits pour que les parents puissent participer aux entretiens, aux ateliers, etc.

- Les professionnels disposent de moments d'observation des familles. Ils peuvent ainsi à la fois entendre les discours et observer les pratiques parentales. Ils peuvent notamment repérer précocement certains problèmes dans le lien parent-enfant alors que la famille n'avait été orientée que pour des problèmes sociaux.

- Un centre d'hébergement est l'occasion de nombreuses rencontres informelles entre les résidents et les professionnels. Ces rencontres ont lieu à l'occasion d'une pause, d'une demande ponctuelle, d'un déjeuner... Les repas au restaurant du centre, par exemple, sont un moment privilégié d'échanges entre les professionnels et les résidents. Les conversations concernent souvent d'autres sujets que les difficultés des familles. À travers des discussions sur la nourriture, sur une émission de télévision, sur l'actualité, les frontières entre professionnels et résidents s'atténuent. Les relations deviennent plus un rapport de personne à personne qu'une relation uniquement définie par le besoin d'aide. Ces rencontres informelles aident les familles et les professionnels à mieux se connaître, à développer une confiance mutuelle et à créer une relation qui favorise ensuite un accompagnement plus formel.

- Certains parents acceptent plus facilement d'engager un soutien psychologique une fois en confiance avec les professionnels qu'ils connaissent.

- Des relations informelles s'établissent également entre les familles. Le lieu d'hébergement joue une fonction d'espace de résilience. Les familles se sentent moins seules dans leurs difficultés. Voir d'autres familles vivre des situations similaires leur permet de prendre une distance par rapport à leur histoire.

## **Les principes auxquels un soutien à la parentalité doit répondre**

Avant même de se concrétiser à travers des pratiques, l'intervention sociale s'appuie sur des valeurs, des principes. Ceux-ci sont comme une colonne vertébrale qui donne une structure aux mouvements du professionnel tout en autorisant une certaine souplesse. Ces principes sous-tendent des manières de comprendre et d'agir. Souvent, ils se conjuguent ; parfois, ils s'opposent. Ils ne peuvent être appliqués de façon mécanique mais avec une intelligence globale qui cherche à prendre en compte les aspects psychologiques, économiques et contextuels des situations.

- Principe de l'accueil de l'autre
- Principe du parent et de l'enfant co-acteurs des interventions
- Principe de non-substitution
- Principe de la valorisation des compétences et des ressources parentales
- Principe de responsabilisation
- Principe de la diversité des modèles familiaux
- Principe de maintien de l'unité familiale
- Principe de la prise en compte et du respect de l'écologie du système familial
- Principe de l'enfant sujet de droit et de l'intérêt supérieur de l'enfant
- Principe de flexibilité des interventions
- Principe de la coordination des actions
- Principe de continuité de l'accompagnement
- Principe de l'inscription des actions dans les réalités locales
- Principe de respect de l'application du droit de la famille et notamment des décisions de justice
- Principe d'ingérence dans un cadre clair

Ces principes sont assez proches de ceux de la *Charte des droits et libertés de la personne accueillie* <sup>(1)</sup> et en constituent parfois une forme de déclinaison dans le champ de la parentalité.

### → Principe de l'accueil de l'autre

Ce principe invite à accueillir l'autre, tel qu'il est, dans l'acceptation de là où il en est. C'est un principe de non jugement et de non stigmatisation. Le soutien parental amène à rencontrer des parents vivant des situations atypiques et/ou installés dans des modes de comportements « défailants » sur lesquels il serait assez facile de porter un jugement négatif et critique. L'expérience montre que l'accompagnement vers une parentalité constructive ne peut se faire par la culpabilisation ou par la contrainte. Il est essentiel que les professionnels qui interviennent sachent maintenir un regard non-jugeant sur les parents accompagnés, malgré les passions qui peuvent être activées dès lors que l'enfance est concernée.

Cette attitude est difficile. Aussi professionnel qu'il puisse être, tout travailleur social est humain et peut être stimulé à un niveau plus ou moins conscient par les situations qu'il rencontre. La capacité à accueillir l'autre sans jugement repose, à un niveau profond, sur la capacité à s'accueillir soi-même, dans toutes ses facettes. La capacité à percevoir ses propres limites dans l'accueil d'autrui constitue ainsi un fondement de l'accueil de l'autre et souvent un élément à travailler en parallèle à l'accompagnement. La régulation collective ou l'analyse des pratiques peuvent contribuer à aider les professionnels à s'extraire de jugements qui nuiraient à un accompagnement émotionnellement bien positionné.

« Le petit A. a 18 mois. Il traîne souvent seul dans le couloir de l'établissement. La maman se trouve souvent dans la salle informatique. L'enfant sollicite constamment les éducateurs en se rendant dans la salle d'équipe. Malgré les sollicitations et les remarques de l'équipe, la maman fait peu d'efforts pour être présente auprès de son

(1) Article L. 311-4 du Code de l'action sociale et des familles.

fil. Elle est enceinte de son quatrième enfant. L'équipe éprouve une lassitude devant la démission de la mère face à son enfant, malgré les dialogues qui sont régulièrement instaurés. Les professionnels sentent la pression monter. Le cas de Mme L. est traité en réunion de synthèse. Les professionnels peuvent exprimer leur exaspération. L'équipe décide de mettre en place un accompagnement structuré (entretiens réguliers, solutions de halte garderie, dialogues autour du bébé qui arrive, réflexion sur la façon d'accompagner le petit A. à propos de la nouvelle naissance et de façon plus générale). En réponse à une approche structurée proposée par son référent, Mme L. s'engage dans l'accompagnement qui lui est proposé ».

### → Principe du parent et de l'enfant co-acteurs des interventions

Ce principe invite les professionnels à construire leur intervention avec les usagers. La collaboration est cependant un art difficile. Elle exige de savoir écouter mais également de savoir s'affirmer. La recherche d'adhésion est loin d'un crédo absolu qui empêcherait la confrontation à certaines réalités. L'écoute doit permettre d'identifier les zones d'accord et de désaccord et de les travailler. C'est à cette seule condition que l'intervention peut déboucher sur une véritable construction en commun et non une « prise en charge passive ».

« Dès l'admission, nous présentons aux résidents un outil visuel de travail que nous avons mis au point : le contrat d'accompagnement. Celui-ci se décline en onze axes d'accompagnement. Il est un peu comme une carte de restaurant avec les différents plats qu'il est possible de choisir. Cet outil permet aux jeunes parents de visualiser les différentes dimensions de l'accompagnement et de s'interroger sur leurs priorités. Ainsi, les directions données à l'accompagnement pour les mois à venir sont énoncées, mêmes si elles ne sont pas exclusives ».

### → Principe de non-substitution

Le principe de non-substitution invite à identifier clairement la place de l'autre dans l'accompagnement sans l'usurper. Ce principe peut être d'autant plus difficile à appliquer que l'accompagnement a été mis en place parce que l'utilisateur est seul, en difficulté, ou a été jugé défailant. Face à des parents qui ont baissé les bras, les professionnels ont vite fait de suppléer. Devant un père désemparé, pris dans ses affects, qui éprouve des difficultés à nouer un contact avec son ex-femme pour demander un droit de visite, le professionnel peut vouloir intervenir à sa place. Les situations sont multiples dans lesquelles le professionnel peut avoir l'impression de faire mieux, plus vite, ou plus facilement. Il y a également les situations où les parents étant temporairement absents, le professionnel a plus vite fait de prendre une décision immédiate. Accompagner, c'est faire avec et non faire pour l'autre. C'est bien souvent l'aider à reprendre sa place, à reprendre le goût et l'envie d'assumer un rôle pour lequel il a été temporairement démissionnaire ou dépossédé.

Ce principe désacralise un savoir professionnel qui serait supérieur à la compétence de l'utilisateur. Ainsi, le rôle des parents est fondamental. Il l'est au niveau de la réalisation des tâches domestiques quotidiennes, mais également dans l'affectif et l'imaginaire enfantin. La privation d'un parent, même peu compétent, marque profondément le psychisme.

Une bonne pratique d'accompagnement nécessite donc de repérer la place de chacun et de rester attentif aux jeux du prendre et donner sa place. La non-substitution peut consister parfois à obtenir un accord préalable des parents lors d'une décision majeure, d'autres fois à simplement s'abstenir même si l'autre tarde à faire.

### → Principe de la valorisation des compétences et des ressources parentales

Il est possible d'aborder le soutien parental à partir de la notion de « compétence ». La compétence parentale désigne les savoir-faire concrets que les parents mettent en œuvre dans la relation et les soins à l'enfant (compétences de maternage, de communication, d'aide à la socialisation ...). L'intérêt de cette approche est qu'elle peut s'appuyer sur une observation fine et précise des attitudes et conduites des parents dans diverses situations quotidiennes. Elle permet ensuite de proposer des actions d'étayage qui favorisent la découverte de nouvelles manières de prendre soin (parler avec l'enfant, maintenir des rythmes, etc.).

Plusieurs principes doivent guider le recours à la notion de compétence :

- Le travail social répond le plus souvent à des situations de défaillance. Certains parents utilisent par exemple des méthodes sévères ou laxistes qui les amènent à négliger les besoins fondamentaux de l'enfant ou à lui faire subir une violence psychologique ou physique. Les professionnels peuvent avoir tendance à n'observer que les manques et les lacunes, en d'autres termes les « incompétences ». Or chaque parent possède des ressources qu'il convient également d'observer et de développer. Les recherches insistent sur le fait que la reconnaissance et la valorisation des compétences parentales possèdent un meilleur impact que leur mise en accusation. Elles activent bien souvent un cercle vertueux du développement qui vient effacer d'autres insuffisances.
- Certains professionnels utilisent les notions d'actions éducatives et d'apprentissage. D'autres préfèrent la notion d'étayage qui contient l'idée de faire émerger ou de renforcer ce qui est déjà potentiellement présent. Quelle que soit l'expression utilisée, il est essentiel de concevoir le développement de compétences comme un accompagnement à trouver ses propres repères et méthodes personnelles.

Aire de Famille a pour devise « plutôt voir la bouteille à moitié pleine qu'à moitié vide » ou cette autre métaphore « pour reprendre sur une chaussette trouée, il faut faire passer les fils sur les bords solides autour du trou ». Ces bords représentent les ressources et les compétences des familles. Ainsi, peu à peu, avec le temps, la « reprise » se retisse, selon les différents fils et leurs couleurs ! Nous constatons que pour des jeunes parents ayant un parcours de vie souvent lourd, avec de fortes craintes de répétition, le fait de reconnaître que leur petit enfant va bien est extrêmement valorisant et rassurant ».

### → Principe de responsabilisation

Le travail social doit tendre à responsabiliser l'usager. Mais qu'est-ce au juste que responsabiliser et qu'est-ce qu'être responsable ?

Être responsable, c'est assumer les conséquences de ses actes. Le conjoint qui refuse de se rendre à une convocation du Juge aux affaires familiales (JAF) pour expliquer ses agissements fuit ses responsabilités en même temps qu'une cohérence avec lui-même. Plus en amont, être responsable, c'est anticiper les conséquences de ses actes et faire des choix appropriés plutôt que s'installer dans le « confort apparent » de la passivité et du non-choix. Le résident qui attend sa sortie sans se mobiliser pour trouver des solutions pérennes perpétue sa précarité. Une autre facette de la responsabilité est la capacité à être acteur de sa vie. Certains bénéficiaires peuvent avoir une propension à devenir dépendants et à se laisser « prendre en charge ».

« Mme X a laissé des affaires (meubles et papiers) dans un appartement dans lequel elle habitait précédemment, dans un autre département. Mme X ne s'occupe pas des démarches pour récupérer ses papiers. L'équipe tente de rendre Mme X actrice de ses démarches, de la mettre face à ses responsabilités : sans papier, aucune aide n'est possible. Elle doit prendre conscience de cette perte ».

Afin que le principe de responsabilisation sous-tende une vraie pratique d'accompagnement et sorte d'un simple discours moralisateur, il convient de mieux comprendre la « position d'irresponsabilité ». Face aux épreuves extérieures ou à une impulsivité mal contrôlée, certaines personnes s'enferment dans une attitude de victimes ou cherchent un bouc émissaire. Ces comportements s'expliquent souvent par le fait, qu'au fond d'elles-mêmes, ces personnes doutent de leur pouvoir de transformer leur situation.

Responsabiliser autrui, c'est d'abord lui offrir un espace dans lequel il peut exercer sa liberté de choix. Mais la responsabilité peut être un apprentissage. Naïssons-nous responsable ? Non, on le devient. La responsabilisation peut devoir s'appuyer sur un travail de réflexion préalable sur ses représentations des situations, d'exploration des conséquences possibles et de repérage de ses marges de liberté. Les interventions doivent de ce fait poursuivre consciemment un objectif de responsabilisation et définir les pratiques associées qui vont permettre au bénéficiaire de se réapproprier son pouvoir personnel. Une démarche de contrat bien menée s'inscrit dans ce principe. Elle est avant tout une aide à établir un contrat avec soi-même pour atteindre les buts qu'on s'est choisis et devenir acteur de sa propre vie.

### → Principe de la diversité des modèles familiaux

Il existe de multiples modèles familiaux. Les mutations de la famille ont entraîné la fin d'un modèle traditionnel qui aurait pu servir de référence et dans lequel le rôle social de chaque parent aurait été clairement défini - celui d'un père chef de famille chargé de gagner l'argent du ménage, et d'une épouse s'occupant des tâches domestiques et de l'éducation des enfants. Il est inconcevable de soutenir une famille en la poussant à se conformer à un mode de vie particulier ou à un modèle parental établi. Chaque famille doit réinventer son organisation en fonction de sa situation singulière. Les professionnels sont là pour l'y aider.



« La famille S. s'est organisée autour de la place centrale de Pierre, leur enfant unique, qui ne peut dormir que dans le lit conjugal, couché entre ses parents, et entravant fortement l'intimité du couple. Pierre dicte aussi bien les horaires des repas que ceux du coucher et du lever familial ».

« Dans la famille T., les enfants sont sages. Ils sont toujours tirés à quatre épingles. Dès qu'un enfant s'exprime, Mme T. corrige ses fautes d'expression et explique ce qu'il a voulu dire. Mme T. est très fière de l'éducation de ses enfants ».

« Jean vit avec sa mère et avec son beau-père depuis le divorce de ses parents. Il trouve auprès de son beau-père l'affection et le soutien que son père n'a pu lui prodiguer en raison de sa maladie mentale (alcoolisme accompagné de dépression). Jean rencontre régulièrement son père envers qui il a développé une relation de parentification. C'est lui qui prend en charge son père lors du week-end et des séjours de vacances. Jean conserve un rôle d'enfant lorsqu'il vit chez sa mère et son beau-père ».

Néanmoins, ce principe ne signifie pas que tout se relativise, car certains comportements familiaux sont irrecevables. Il existe des modes inappropriés. Bien qu'il n'existe pas de modèle de la bonne parentalité ni de parents parfaits, chaque parent doit remplir certaines fonctions incontournables telles que répondre aux besoins de l'enfant, assurer sa sécurité, soutenir son développement.

#### → Principe de maintien de l'unité familiale

Ce principe invite à maintenir, autant que faire se peut, la famille dans son unité. Il conduit à rechercher des solutions qui évitent la séparation des membres de la famille ou qui facilitent leur regroupement lorsqu'ils sont séparés (Article 134 de la loi 1998).

« Mme X. est demandeuse d'asile. Elle est arrivée seule avec sa fille et est enceinte. Elle est sans nouvelles de son mari et d'une autre fille. Le travail a porté sur la douleur de l'absence et sur son désir d'intégration. Quelques mois plus tard, son mari la retrouve et se présente à l'établissement. Le Cada n'accueille en principe que des femmes avec enfants. Après réflexion en équipe, nous décidons d'accueillir M. X. Le travail a porté sur la parentalité, sur la façon de l'exercer avec un enfant au pays, un enfant présent et un autre à venir ».

« Les fondements du centre parental Aire de Famille est d'accueillir ensemble des jeunes couples en voie de devenir parents et non de les héberger séparément, en centre maternel pour la jeune femme et en CHRS par exemple pour le jeune homme. Pour ce faire, le budget de fonctionnement du centre parental est financé conjointement par l'État au titre de la protection sociale et par le Conseil général au titre de la protection de l'enfance. L'accompagnement des deux parents est de même niveau, chacun ayant une place officielle et reconnue administrativement ».

#### → Principe de la prise en compte et de respect du système familial dans son environnement

Ce principe d'écologie invite à prendre en compte et à respecter le cadre de vie (environnement physique, logement, facteurs culturels) et le système relationnel auxquels le parent ou l'enfant accueillis appartiennent. Le terme « écologie » signifie ici que rien dans l'univers n'est jamais seul et isolé. Toute personne se situe en interdépendance et en équilibre avec son environnement. La rupture arbitraire de cet équilibre est rarement bénéfique. Le parent ou l'enfant peut entretenir des liens essentiels avec d'autres membres de sa famille élargie (grands parents, oncles, amis de la famille ...), avec son environnement social (école, voisinage, institutions sociales et professionnelles ...). Il peut s'inscrire dans certaines influences culturelles et ethniques qui lui sont importantes. Les professionnels doivent demeurer attentifs à ces liens, veiller à s'appuyer sur eux voire à accompagner leur restauration dès lors qu'ils peuvent soutenir la personne dans son projet.

« La famille avait lié une forte amitié avec des voisins dans l'immeuble où ils logeaient précédemment. Ces voisins avaient des enfants du même âge que ceux de la famille, ce qui renforçait davantage les liens. Face à la tendance de la famille à s'isoler, nous avons facilité le maintien des liens avec les voisins en aidant à ce que ceux-ci puissent se rencontrer soit au centre, soit chez leur ancien voisin. Le maintien de cette relation a facilité l'ouverture de la famille et sa capacité à se lier également avec d'autres familles du centre ».

#### → Principe de l'enfant sujet de droit et de l'intérêt supérieur de l'enfant

- Le XX<sup>e</sup> siècle a été une période d'affirmation progressive d'une nouvelle place de l'enfant dans la société. L'enfant est aujourd'hui considéré comme un sujet de droit.
- L'histoire témoigne de cette évolution. Autrefois, la « puissance paternelle » attribuait au père de famille une autorité considérable. Cette puissance parentale était conférée au père dans son propre intérêt.
- En 1970, le concept d'autorité parentale se substitue à celui de puissance paternelle. Les rapports des père et mère avec l'enfant s'écartent d'un pouvoir souverain de domination pour tendre vers un ensemble complexe de droits et de devoirs, conférés aux parents pour protéger l'enfant.



- L'article 371-1 du Code civil fait ensuite apparaître un concept nouveau « d'intérêt de l'enfant ». Ce concept affirme que la fonction parentale doit être exercée dans l'intérêt de l'enfant et non en vue de satisfaire les désirs des parents. L'article énonce également que les parents doivent associer l'enfant aux décisions qui le concernent, selon son âge et son degré de maturité. L'intérêt de l'enfant devient donc un devoir de l'autorité parentale. Il doit être recherché en prenant en considération les désirs de l'enfant.

- La Convention Internationale des Droits de l'Enfant reprend cette notion en utilisant l'expression « l'intérêt supérieur de l'enfant ». L'ajout du qualificatif « supérieur » peut être interprété de diverses manières :

a. Il signifie tout d'abord que l'intérêt visé doit être un développement global et à long terme de l'enfant et non pas un intérêt immédiat et partiel. En d'autres termes, il convient de s'intéresser à l'épanouissement physique, émotionnel, cognitif, professionnel de l'enfant, au moment présent mais également dans une perspective d'avenir. Les décisions et les projets de vie doivent prendre en compte le développement de ses capacités, son intégration sociale, son développement personnel et culturel en vue de le conduire une autonomie d'adulte.

b. Il reprend également l'idée, qu'en cas de conflit d'intérêts, celui de l'enfant doit primer sur celui des parents. Cette notion sert en quelque sorte de repère pour évaluer une décision lorsque plusieurs intérêts entrent en concurrence.

- Ces principes de l'enfant « sujet de droit » et de « l'intérêt supérieur », loin de déposséder les parents, préservent leur autorité. Car il ne s'agit pas de passer d'une toute puissance parentale à une toute puissance de l'enfant face à ses parents.

### → Principe de la flexibilité des interventions

Chaque famille étant unique, les interventions doivent être également uniques. Elles doivent pouvoir s'adapter aux spécificités et aux différents contextes rencontrés. Cette valeur est proche du principe de droit à un accompagnement individualisé de la *Charte des droits et libertés de la personne accueillie*<sup>(1)</sup>.

« Si le cadre du centre parental Aire de Famille est extrêmement structuré, l'accompagnement se fonde sur les événements de la vie et la singularité de chacun. Aussi il est demandé à chaque professionnel de rester ouvert et créatif. Un « sur mesure » est assuré à chacun, en fonction de ses particularités et de sa maturité ».

### → Principe de la coordination des actions

Les défauts de coordination prennent de multiples formes. Certains parents et certains professionnels font l'expérience d'un manque de lien entre les instances et ont l'impression d'être ballottés de consultations en consultations, priés de revenir encore et encore, sans recevoir de réelles réponses à leurs demandes. Les orientations qu'on leur propose semblent n'être qu'un jeu de renvoi des responsabilités. Dans d'autres cas, le manque de coordination provient du fait que l'intervention dans un domaine peut modifier certains facteurs de la vie d'une famille et influencer sur les autres interventions qui deviennent alors contradictoires.

(1) Article L. 311-4 du Code de l'action sociale et des familles.

Les professionnels qui interviennent autour d'une même famille devraient s'efforcer de travailler de façon complémentaire sur la base d'une stratégie commune et de son adaptation constante.

Plusieurs niveaux de complémentarité sont possibles :

- **Niveau 1** : une simple coordination, consistant à communiquer par écrit ou par oral afin de s'informer mutuellement sur l'évolution de la situation ;
- **Niveau 2** : un partenariat, consistant à définir des règles de coopération afin de faciliter la résolution de problématiques récurrentes ;
- **Niveau 3** : des réunions de concertation, impliquant qu'un acteur prenne la responsabilité de réunir des instances qui travaillent habituellement séparément, afin de dépasser les clivages et prendre une décision commune.

### → Principe de continuité de l'accompagnement

Ce principe désigne la cohérence de l'accompagnement dans le temps. Il possède de multiples déclinaisons :

- Ce peut être par exemple la continuité dans l'éducation et le soin de l'enfant. Ce principe viserait alors à s'occuper des enfants et leur apporter des soins en cohérence avec l'approche des parents (rythme des repas, jeux, ...) ;
- Ce peut être également la mise en place d'un travailleur référent qui assure le suivi tout au long d'un parcours transversal à plusieurs institutions ;
- Ce peut-être la prise en compte d'informations sur le parcours passé pour construire le projet individualisé.

Le principe de continuité est complémentaire d'un principe de rupture qui viserait au contraire à s'émanciper d'un passé douloureux pour reconstruire un équilibre nouveau.

« Clémentine a été adressée à Aire de Famille par son éducatrice PJJ, avec son compagnon, alors qu'elle venait d'avoir 18 ans et qu'elle était en tout début de grossesse. Après un parcours difficile, marqué de ruptures et de violences, de placements multiples, après un lien fort, réciproque construit depuis plusieurs années avec son éducatrice, cette dernière est venue nous la confier. Pendant plusieurs mois, nous avons travaillé ensemble avant la levée de la prise en charge PJJ. De même, l'éducatrice de Marie-France (19 ans) est venue nous la confier après neuf années d'accompagnement professionnel engagé et affectif ».

« Farid est un jeune homme qui a été arraché à son milieu par la Brigade des mineurs alors qu'il avait 7 ans. Il n'a finalement jamais compris pourquoi. Il a alors crié sa colère avec force dans tous les lieux où il a séjourné ce qui lui a valu d'être mis à la porte de nombreux foyers (jusqu'à 4 par an) et d'être toujours rejeté. À 19 ans, il est arrivé à Aire de Famille avec sa compagne enceinte. Il a tenté de provoquer les mêmes situations de rejet, nous a beaucoup mis à l'épreuve. Cela n'a pas été facile tous les jours pour nous, mais nous avons tenu pendant trois ans et demi, jusqu'aux trois de son fils. Aujourd'hui, il a encore bien des difficultés d'insertion dans le monde « des grands », mais il a beaucoup avancé. Son enfant va bien et Farid se révèle être un père attentif et aimant. La continuité de l'accompagnement peut être très exigeante pour les professionnels, mais combien gratifiante ! ».

### → Principe de l'inscription des actions dans les réalités locales

L'établissement pourrait avoir tendance à choisir des partenaires avec lesquels il a l'habitude de travailler. L'expérience montre qu'il est préférable de les choisir dans l'environnement local des résidents. Ce principe s'applique notamment dans le cas de logements éclatés. Il est important que le Centre s'intéresse aux ressources du quartier (école, santé, emploi, loisirs, ...) dans lequel la famille habite et, selon le degré d'autonomie de la famille, facilite la mise en relation.

« Dans notre projet d'établissement, « l'intégration, l'ouverture aux ressources du quartier et la citoyenneté » est défini comme un axe d'accompagnement à part entière. Les résidents éprouvent souvent beaucoup d'inhibitions à aller frapper à la porte de diverses structures pour prendre des informations et faire valoir leurs droits sociaux. Des malentendus surviennent alors, qui provoquent colère et injures. Dès l'accueil au centre parental, la possibilité de les accompagner dans leur démarche est clairement énoncée ».

### → Principe de respect de l'application du Droit de la famille et notamment des décisions de justice

Le droit de la famille constitue un cadre à l'intérieur duquel les parents et les travailleurs sociaux doivent s'inscrire. Ce cadre peut être vécu comme une fonction de soutien et/ou de contrainte. Dès lors que la famille tente de s'y soustraire, les intervenants peuvent se trouver confrontés à exercer une fonction de contrôle qu'ils vivent mal. Ils l'opposent à l'aide ou à la dimension clinique. Une bonne pratique consiste à mettre le contexte légal au service de l'aide, à tenter d'articuler le lien et la loi, à utiliser la dimension des lois pour effectuer un travail clinique.

« Le centre accueille uniquement des jeunes couples avec un premier enfant. Des séparations surviennent inévitablement en cours de séjour. Lorsque les parents se séparent, nous continuons néanmoins l'accompagnement du « couple parental », c'est-à-dire de tout ce qui relève de leurs responsabilités de parents autour de l'enfant. Nous les aidons à protéger leur enfant des conflits et des enjeux du couple conjugal. Les parents font parfois appel au juge des affaires familiales, si le cadre autour de l'enfant doit être plus clairement défini. L'expérience montre que les deux parents s'impliquent également affectivement dans les liens avec l'enfant, contrairement à ce que des études sérieuses ont souvent constaté en termes de désengagement du père en cas de séparation du couple. Il est probable que le maintien de l'implication affective des deux parents auprès de l'enfant soit lié à l'accompagnement affectif précoce que nous menons au plus tôt de la grossesse ».

### → Principe d'ingérence sur la base d'un cadre clair

Dans certaines situations, le travailleur social est confronté à la double contrainte de respecter la liberté d'autrui et de s'y opposer par « devoir d'ingérence ». Le devoir d'ingérence désigne l'obligation morale de fournir une assistance dans un but de protection. Une issue à ce dilemme peut être « l'ingérence dans un cadre clair ». Le professionnel définit préalablement les situations qui l'amèneront à intervenir et les modalités de son intervention.

« Mme L. ne donne plus signe de vie depuis quelques temps. Elle évite de rencontrer les éducateurs. Lorsqu'un éducateur frappe à la porte de l'appartement, elle dit ne pas pouvoir ouvrir, car l'appartement n'est pas présentable. Malgré les demandes insistantes, elle refuse. La directrice intervient. Elle rappelle à travers la porte que le règlement de fonctionnement stipule très clairement que la directrice a le droit d'entrer dans les appartements. Elle a le double des clefs mais préfère que Mme L. ouvre la porte. Mme L. obtempère. Le problème de Mme L. est discuté. Un accompagnement spécifique est mis en place ».

## La parentalité positive : une réflexion européenne

Avec l'évolution des familles, une réflexion sur le soutien à la parentalité se développe dans toute l'Europe. Des travaux de recherche sont menés sur les nouveaux contours de la fonction parentale, les questions qui se posent aux adultes, les compétences spécifiques qui leur sont nécessaires, dans le sens d'une « parentalité positive » servant l'intérêt supérieur de l'enfant.

Le rapport *La parentalité positive dans l'Europe contemporaine* <sup>(1)</sup> développe « la notion de parentalité positive, dont on peut dire qu'elle consiste à encourager la création de relations positives entre parents et enfants et à permettre à l'enfant de développer pleinement son potentiel. Nous définissons la parentalité positive comme une parentalité qui respecte et soutient les droits de l'enfant tels qu'énoncés dans la Convention des Nations unies relative aux droits de l'enfant (CNUDE).

À ce titre, elle est fidèle aux principes de la non-discrimination, de la primauté de l'intérêt supérieur de l'enfant dans toutes les actions le concernant, du droit de l'enfant à la survie et au développement dans toute la mesure du possible et du respect des opinions de l'enfant. Elle peut également être désignée comme une « parentalité dans l'intérêt supérieur de l'enfant » et résumée comme une parentalité qui apporte à l'enfant structure et reconnaissance, favorise son épanouissement et développe son autonomie.

L'un des messages essentiels de ce rapport est que ce type de parentalité, non content d'encourager l'autonomie de l'enfant, développe également des compétences et un sentiment de confiance chez les personnes qui exercent le rôle de parents » <sup>(2)</sup>

La « parentalité positive » se réfère à un comportement parental fondé sur l'intérêt supérieur de l'enfant qui vise à l'élever et à le responsabiliser. Ce comportement est non violent et fournit reconnaissance et assistance en établissant un ensemble de repères favorisant le plein développement de l'enfant <sup>(3)</sup>.

La parentalité comme mode de relation dans un processus familial est aussi façonnée par les attentes sociales et les politiques publiques.

(1) Sous la direction de Mary DALY, Rapport « La parentalité positive dans l'Europe contemporaine », 2006.

(2) Idem p. 10 et 11.

(3) Recommandation REC (2006)19 du Comité des ministres aux États membres relative aux politiques visant à soutenir une parentalité positive, 13 décembre 2006, p. 2.

C'est une activité qui a besoin de soutien. Mais il faut lui reconnaître une diversité dans son exercice concret par les parents, afin de répondre aux besoins des enfants sur les plans physique, affectif, intellectuel et social.

La recommandation dans son paragraphe 8 prend en compte le soutien à la parentalité dans les situations d'exclusion sociale. Le rapport explicatif de la recommandation précise les motifs de ce paragraphe.

### Les services pour les parents à risque d'exclusion sociale

*« Les principes généraux décrits dans cette recommandation et dans son rapport explicatif s'appliquent à tous les parents, mais le soutien aux parents et enfants à risque d'exclusion sociale est un défi qui nécessite des considérations supplémentaires. Il faudrait fournir des moyens suffisants pour soutenir les parents et leur permettre d'acquérir les compétences nécessaires pour exercer leurs responsabilités vis-à-vis de leurs enfants (par exemple, par le biais de travailleuses familiales, aides à domicile, actions éducatives en milieu ouvert...) ».*

Un partenariat entre les professionnels, les parents et leurs enfants est essentiel pour travailler tant au niveau des politiques qu'à la base. La stigmatisation doit être évitée de sorte que les parents et les enfants ne se sentent pas différents parce qu'ils proviennent d'une famille en situation d'exclusion. Ils doivent se sentir reconnus, valorisés et pouvoir participer pleinement aux activités qui les concernent.

La priorité devrait être accordée à des aspects matériels tels que les finances, le logement et les besoins médicaux - en plus, si nécessaire, d'une aide légale et psychologique afin de leur permettre d'assumer leurs fonctions parentales d'une manière adéquate. Les professionnels, si nécessaire, doivent atteindre les adultes dans leurs foyers ou dans leurs lieux de vie, et les soutenir en leur fournissant l'accès à des services appropriés.

La contribution des ressources informelles et des réseaux traditionnels à l'éducation des enfants ainsi que la solidarité de la communauté doivent être encouragées. Les projets qui permettent la participation de parents et de familles dans des nouveaux réseaux relationnels (liens familiaux, familles de soutien, sponsoring) doivent être considérés comme importants, tout comme les endroits et les réseaux qui soutiennent les parents afin qu'ils échangent opinions et expériences avec d'autres parents dans des situations semblables.

Si tous les enfants avaient accès à un accueil de grande qualité et à des activités après l'école et un libre accès aux équipements éducatifs ainsi qu'aux activités de loisirs, ceci constituerait un soutien aussi pour les enfants à risque et permettrait d'éviter de stigmatiser des enfants ayant des besoins spéciaux. Les programmes scolaires devraient être conçus de façon à réduire les inégalités et l'échec scolaire. Les enfants qui ne reçoivent pas suffisamment de soutien dans le domaine scolaire de la part de leurs familles, devraient recevoir aide et assistance.

Afin de satisfaire ces besoins et d'œuvrer de manière constructive avec les parents et enfants en situation d'exclusion sociale, les professionnels devraient être formés et entraînés. Les principes et lignes directrices pour le soutien de la parentalité, pour les familles en situation de risque et d'exclusion sociale, développent ces aspects <sup>(1)</sup> ».

Au-delà des recherches « d'experts », l'Europe favorise les échanges entre groupe de parents. C'est l'exemple des partenariats éducatifs GRUNDTVIG, auxquels participent la FNARS (avec une structure adhérente, le Centre d'Études et d'Actions sociales - CEAS qui gère un « Espace Famille » à Nice).

Cette expérience, en cours de réalisation en 2008, favorise des échanges entre groupes de parents italiens, grecs et français.

- Le principe fondamental « est de valoriser les compétences éducatives des parents à travers le recueil, l'écriture, la publication et la diffusion des récits qu'ils font des parcours évolutifs de leur enfant, dans ce qui est vécu par la famille ».
- L'objectif est de mettre en lumière les compétences éducatives de parents, à travers des groupes de paroles. Les récits de vie découlant de ces groupes sont ensuite formalisés et servent d'outils de sensibilisation et de formation auprès des professionnels (enseignants, éducateurs, corps médical, administration publique, etc.). L'échange sur les méthodes de participation des parents dans le cadre des activités de chacun des partenaires permet d'alimenter la dynamique engagée par le projet « On family's side ».

### La méthodologie met en valeur la « Pédagogie des parents »

*« La Pédagogie des parents » est une projection vers l'avenir. Il faut l'étudier, la valoriser partout où il existe une socialité, une relation humaine et des responsabilités publiques.... Par ailleurs, vous, parents, considérez toujours les problèmes essentiels, et les problèmes essentiels ne sont jamais fragmentés, les problèmes globaux sont de plus en plus essentiels....*

*Sans méconnaître les difficultés objectives et réelles, je crois fermement que les raisons profondes sont différentes, et les récits des parents en témoignent : en effet, devenir parent comporte, à vie, la « nécessité de rendre compte face aux enfants et à la communauté du sens de la vie, et demande que l'on vive, en fraternité, de cet espoir grâce auquel la vie est un avantage ».*

Voilà la façon dont la « Pédagogie des parents » contrecarre l'individualisme et l'isolement qui mortifient le caractère relationnel des personnes. La parentalité est donc une expérience appelée à franchir les frontières du noyau familial et à se développer, dans le temps, dans une dimension sociale contrastant avec les tendances qui conduiraient à une forte scission entre social et familial, ainsi qu'entre les familles elles-mêmes d'un territoire, d'une école, d'un quartier <sup>(2)</sup> ».

(1) Extrait du rapport explicatif [27 novembre 2006] de la recommandation REC (2006)19 du Comité des ministres aux États membres relative aux politiques visant à soutenir une parentalité positive.

(2) Extrait de l'intervention de Silvana ACCOSSATO, Maire de la Ville de Collegno, 26 janvier 2008.



### » TÉMOIGNAGE DE LA DIRECTRICE ADJOINTE D'ITINÉRAIRES À CAEN :

« Le projet européen Crossover a été conçu pour permettre à différents partenaires du dispositif ACSE de partager leur expérience et leur questionnement avec des acteurs de terrain impliqués dans la lutte contre la traite des êtres humains et la protection des victimes en Roumanie et en Bulgarie.

Ce projet financé par le programme européen Leonardo de Vinci a pour but d'encourager la formation continue des professionnels au sein de l'Union Européenne.

Dans ce cadre, j'ai eu l'occasion de rencontrer en Roumanie une ONG « Alternative Social » financé sur projet par le gouvernement et différents partenaires. Elle a entre autres pour mission de travailler en lien avec la protection de l'enfance, les maires, les écoles, la police, auprès des enfants seuls dits enfants « homeless ».

La situation économique, l'ouverture des frontières poussent des parents à quitter leur pays pour aller travailler à l'étranger. Des enfants se retrouvent souvent pris en charge par un membre de la famille élargie et parfois livrés à eux-mêmes. Ils souffrent de la séparation, de la non compréhension de la situation. Le départ du ou des parents n'ayant souvent pas été préparé.

Suite à leurs observations de terrain et afin de minimiser les « traumatismes » de la séparation, un des axes de travail d'Alternative Social est à ce jour la préparation de la famille (parent partant – enfant – personne qui accueille) à ce départ. Il s'agit de mettre des mots sur ce qui va se passer (le pourquoi du départ, le jour, le lieu, pour quel travail, ce que cela va permettre, les moyens de se contacter (mail, téléphone, courrier), la date de retour si elle est connue, les recommandations, les projets de chacun pendant ce temps, les incompréhensions, les émotions et sentiments de chacun, la personne ressource si besoin, etc.).

L'école est principalement à l'origine « du signalement » auprès d'Alternative Social afin qu'un travailleur social intervienne, se rende dans la famille pour comprendre la cause de l'absentéisme ou du trouble de l'enfant.

Alternative Social agit hors système judiciaire. Cette ONG tente par le dialogue, la rencontre, de garder le lien avec l'enfant et la famille et si possible d'empêcher la déscolarisation ou l'attraction dans des réseaux (prostitution, mendicité...) ».



# **3 • Les bonnes pratiques de soutien à la parentalité**

## Préambule

Cette section décrit les bonnes pratiques repérées au cours de différentes interviews téléphoniques avec des professionnels de divers établissements d'hébergement social. La description des bonnes pratiques a été développée selon le découpage suivant :

BONNES PRATIQUES CONCERNANT :

- Le projet d'établissement
- La conduite du projet individualisé
- L'accompagnement de situations spécifiques
- La gestion des conflits
- La communication au sein de l'équipe

Le défi était complexe. Il visait à présenter des pratiques de référence de soutien à la parentalité pouvant servir à l'ensemble des établissements travaillant dans le domaine de l'hébergement social. Or les missions, les projets d'établissement et les populations accueillies sont très variées. De ce fait, les pratiques de soutien à la parentalité sont très différentes dans un CHRS recevant des pères isolés et un relais parental assurant l'accueil temporaire d'enfant. Ce classement nous a semblé posséder le caractère le plus transversal.

Nous rappelons également que ces descriptions constituent une première approche d'une praxéologie des pratiques. De nombreuses pratiques mériteraient d'être examinées plus en profondeur et dans divers contextes. Espérons que le mouvement initié par la loi du 2 janvier 2002 fera naître des vocations pour poursuivre ce travail.

## Panorama des bonnes pratiques présentées

QUELQUES BONNES PRATIQUES CONCERNANT LE **PROJET DE L'ÉTABLISSEMENT**

- Inscription du projet « parentalité » dans le projet d'établissement
- Construction d'un accompagnement cohérent avec le mode d'hébergement
- Définition du cadre de l'accompagnement relationnel
- Définition de la place des enfants
- Définition du rôle de « référent parentalité »
- Choix sémantiques

QUELQUES BONNES PRATIQUES CONCERNANT LA **CONDUITE DU PROJET INDIVIDUALISÉ**

- Élaboration et contractualisation d'un projet individualisé
- Présentation d'un soutien à la parentalité lors de l'admission
- Évaluation du besoin de soutien à la parentalité
- Observation, synthèse et restitution
- Ajustement du projet

QUELQUES BONNES PRATIQUES **D'ACCOMPAGNEMENT DE SITUATIONS SPÉCIFIQUES**

- Accueil des familles recomposées
- Accueil d'un enfant (sans ses parents) dans le cadre d'un hébergement temporaire
- Mise à disposition d'un appartement pour qu'un parent séparé puisse recevoir ses enfants
- Accueil de familles issues de cultures étrangères

QUELQUES BONNES PRATIQUES CONCERNANT **LA GESTION DES CONFLITS**

- Conflit de couple au sein de la résidence
- Intermédiation entre parents séparés
- Médiation familiale

BONNES PRATIQUES CONCERNANT **LA COMMUNICATION DANS L'ÉQUIPE**

- Échange d'information au sein de l'équipe
- Coordination de l'équipe
- Transmission d'information aux partenaires externes

## Rappel des caractéristiques des 10 expériences

Le recueil complet des 10 expériences est téléchargeable sur l'intranet Fnars.

- **Hepatemp, Brest** : mise à disposition d'un logement pour que les pères puissent accueillir leur-s enfant-s
- **Aire de Famille, Paris** : centre parental pour le soutien de la fonction maternelle et de la fonction paternelle de jeunes parents en situation de vulnérabilité.
- **L'Appart à papa, Caen** : dispositif de soutien à la fonction du père dans un CHRS pour hommes seuls.
- **La Passerelle, Grenoble** : lieu d'accueil parents-enfants en cas de séparation des parents.
- **Espace et vie, Moissac** : centre d'hébergement de familles, dispositif reconnu au titre de la prévention des ruptures familiales (Financement Conseil général).
- **La Charade, Lyon** : centre d'hébergement pour femmes seules avec enfants - Un projet centré sur la place des enfants, des pères et des mères.
- **Le Relais parental, Besançon** : lieu d'accueil pour les enfants, à la demande des parents - Un dispositif de prévention des ruptures familiales.
- **Espoir, Toulouse** : centre d'hébergement pour familles.
- **Saint François d'Assise, Annecy** : dispositif de soutien à la fonction paternelle.
- **L'Œuvre normande des mères (ONM), Rouen** : dispositif pour accueillir des mères avec leurs enfants et des futures mères.

QUELQUES  
BONNES PRATIQUES  
CONCERNANT  
**LE PROJET  
D'ÉTABLISSEMENT**

- Inscription du soutien à la Parentalité dans le projet d'établissement
- Construction d'un accompagnement cohérent avec le mode d'hébergement
- Définition du cadre de l'accompagnement relationnel
- Définition de la place des enfants
- Référent Parentalité
- Choix terminologiques



## BONNES PRATIQUES d'inscription du soutien à la paren- talité dans le projet d'établissement

### PROBLÉMATIQUE

Un premier travail d'une institution ou d'une équipe est de clarifier son projet et de construire une organisation

et des fonctionnements qui soutiennent les missions et les finalités qui lui sont définies. Une institution doit donc chercher à dire ce qu'elle est et ce qu'elle n'est pas, ce que les familles, les parents et les enfants peuvent en attendre et ne pas en attendre. Elle doit témoigner de ses intentions et de ses limites.

Étant donnée la multiplicité des abords de la parentalité, il est d'autant plus important que l'institution mène une réflexion sur ses conceptions et sur ses choix. Cette clarification est nécessaire pour fédérer les différents professionnels autour de pratiques cohérentes tout en invitant à la créativité à l'intérieur du cadre défini. En officialisant ses pratiques et en les rendant intelligibles, l'institution précise également les coordinations utiles avec les partenaires extérieurs.

### BONNES PRATIQUES

## → L'établissement inscrit le soutien à la parentalité dans son projet comme un axe de travail à part entière

### DÉCLINAISON

- Le projet d'établissement inscrit le soutien à la parentalité comme un élément de restauration de la personne, d'insertion, de prévention.
- Le projet d'établissement développe clairement une conception du soutien à la parentalité, son articulation avec les autres axes de travail, définit des moyens et leurs modalités de mise en œuvre.
- Le projet d'établissement circonscrit les situations parentales qui sont traitées en internes et celles qui sont travaillées en lien avec des partenaires externes.
- Par ailleurs, la direction et/ou les chefs de service mobilisent régulièrement le personnel sur les enjeux de la parentalité et sur son impact sur la réinsertion.

### TÉMOIGNAGES

## » EXTRAIT DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT DU CENTRE MATERNEL DE « L'ŒUVRE NORMANDE DES MÈRE » À ROUEN

#### Accueillir chaque femme et chaque enfant :

- Prendre en compte l'identité de chacun à travers son parcours de vie, sa culture, son environnement familial et social,
- Créer les conditions d'un environnement stable et sécurisant.

#### Lui permettre d'exprimer et/ou de construire un choix :

dans la plus grande conscience possible, quant à la poursuite de sa grossesse, l'accueil de son enfant ou le consentement à l'adoption.

#### Favoriser l'éveil et le développement de la relation mère-enfant :

- L'accompagner dans son devenir de mère, au mieux de l'intérêt et des besoins de l'enfant, en tenant compte de ses potentialités et de ses limites.
- Appréhender les différents niveaux d'intervention :
  - **L'enfant** : Créer une continuité de soins et d'attention et un champ d'expériences relationnelles diversifiées en collaboration avec sa mère ou ses parents.
  - **La mère** : Permettre l'émergence de ses potentialités maternelles par une sensibilisation à l'accouchement et à la naissance et par une meilleure compréhension des besoins présents et à venir de l'enfant. Accompagner la mère dans sa découverte de l'enfant, de ses évolutions, de ses ressources mais aussi de ses limites, ses exigences, ses attentes.
  - **La relation mère-enfant** : Préparer la rencontre entre la mère et l'enfant et favoriser la construction progressive du lien avant la naissance.

**Assurer une mission de protection de l'enfance** et concourir au respect des droits fondamentaux de l'enfant.

#### Favoriser la place réelle ou symbolique du père auprès de l'enfant.

- Aider la mère à aborder la question du père.
- Permettre des visites ou éventuellement un accueil du père de l'enfant ou du compagnon de la mère, notamment lorsque celui-ci assure une certaine stabilité de la fonction paternelle.
- Orienter le père vers le Juge aux Affaires Familiales lorsqu'il souhaite faire valoir ses droits vis-à-vis de l'enfant et en favoriser la mise en œuvre (autorité parentale, droits de visite, droits d'hébergement).

#### Soutenir la femme au plan psychique :

- Valoriser et restaurer l'image et l'estime de soi
- Prendre en compte les traumatismes vécus par une écoute empathique, des entretiens de soutien, des consultations psychologiques ou psychiatriques (en interne ou externe...),
- Orienter vers des services adaptés si nécessaire (secteurs psychiatriques, C.M.P.P, CIDF, conseillers conjugaux...).

### Guider la femme dans l'objectif d'une insertion :

- L'accompagner vers l'accès aux droits sociaux, aux soins, vers la recherche d'un logement adapté.
- Optimiser sa capacité à entretenir des relations avec les autres, l'environnement social, la famille.
- L'aider dans son organisation domestique et budgétaire.
- Favoriser son orientation vers la formation et/ou l'emploi.

## »» INTERVIEW DU RÉFÉRENT PARENTALITÉ DU CHRS REVIVRE DE CAEN

« L'établissement s'est doté de différents moyens pour inscrire la parentalité dans le projet de l'établissement :

- Le soutien à la parentalité a été clairement défini dans le projet d'établissement, à l'instar des autres domaines que sont l'accès au logement, la santé, l'insertion professionnelle.
- Une fonction de référent « parentalité » a été instituée.
- L'axe parentalité est travaillé dès l'entretien d'admission puis tout au long du séjour.
- Les pères qui désirent travailler sur l'axe de la parentalité peuvent :
  - Participer à un groupe de parole régulier,
  - Bénéficier d'un suivi personnalisé de leur projet de retissage du lien parent-enfant,
  - Bénéficier de « l'Appart à papa » pour recevoir leur enfant et exercer ainsi leur droit de visite et d'hébergement.

« L'Appart à Papa » constitue un point fort du travail sur la parentalité. Il propose en effet un moyen concret de développer la relation entre le père et l'enfant. Sans l'appart à Papa, le travail sur la parentalité se situerait essentiellement au niveau de la parole. La mise à disposition d'un appartement dédié spécifiquement au droit de visite et d'hébergement, conduit les pères à poser des actes concrets pour rencontrer leur enfant et à travailler les relations qui s'ensuivent. « L'Appart à papa » a été mis en place parce qu'après un travail de renforcement ou de retissage des liens, aucune possibilité n'existait de réunir concrètement le père et son enfant. Cette possibilité était devenue incontournable. Sans solution concrète, aucun maintien du lien ne s'installe et ne se pérennise ».

### TEXTES

*Projet d'établissement, comment le concevoir et le formaliser,*  
Jean-Claude Becker, Claudine Brissonnet, Bruno Laprie, Brice Minana, Éd ESF.

## BONNES PRATIQUES de construction d'un accompagnement cohérent avec le mode d'hébergement

### PROBLÉMATIQUE

Les familles accueillies vivent pendant plusieurs mois dans un nouveau cadre de vie. Il est important que ce cadre soit

pensé de façon à concourir pleinement aux missions pour lesquels il est conçu. Les professionnels doivent donc s'interroger sur la façon dont les modes d'hébergement agissent sur les personnes accueillies, de façon générale, et plus spécifiquement selon une perspective de soutien à la parentalité.

### LES TROIS PRINCIPAUX MODES D'HÉBERGEMENT

Les différents centres d'hébergement social proposent plusieurs modes d'hébergement :

- Dans le mode collectif, les résidents disposent de chambres, quelquefois équipées d'un coin cuisine ou d'une salle de bain. Des infrastructures communes (restaurant, douches, salle de télévision, salles de réunion, buanderie) permettent de répondre aux besoins des familles sur un plan pratique et en termes de socialisation. Une équipe de professionnels organise et anime le quotidien de l'établissement.
- Dans le mode semi-collectif ou regroupé, la famille dispose d'un studio/appartement dans lequel elle vit de façon indépendante. Les studios/appartements sont regroupés au sein d'un même bâtiment. Le rez-de-chaussée est généralement réservé à l'accueil, aux bureaux des professionnels ainsi qu'à des lieux collectifs. Le bâtiment peut comprendre également des salles aux étages dans lesquelles les familles peuvent se réunir avec ou sans les professionnels. La présence de professionnels est généralement assurée 24h sur 24h. Des activités sont mises en œuvre en fonction du projet global de l'institution et du projet personnalisé des résidents.
- Dans le mode diffus ou éclaté, la famille dispose d'un appartement à l'extérieur de la structure principale. Les appartements sont plus ou moins éloignés du lieu dans lequel les professionnels ont leur bureau. Les appartements peuvent se trouver en centre ville ou parfois en périphérie de la ville.

### CRITÈRES DE CHOIX D'UN MODE D'HÉBERGEMENT

Chaque mode d'hébergement s'adresse à des situations différentes et possède ses avantages et ses inconvénients. Certaines structures disposent de plusieurs modes d'hébergement et peuvent être amenées à attribuer tel ou tel hébergement selon certains critères, dont nous mentionnons les deux principaux :

- Un premier critère d'attribution est bien sûr la taille de la famille. Les professionnels accueillent de préférence en mode collectif les hommes ou les femmes seuls, en mode semi-collectif les familles peu nombreuses avec des enfants en bas âge, en mode diffus les familles plus nombreuses ou avec des enfants plus âgés.

- Un deuxième critère d'attribution est le degré d'autonomie. Certaines personnes arrivent au centre après un long parcours d'itinérance et de déséquilibres affectifs et sociaux. Leurs problèmes de santé mentale, de toxicomanie, de violence peuvent les avoir amenés vers un mode de vie instable dans lequel le logement n'a plus vraiment de signification. Elles éprouvent des difficultés à assumer leur quotidien, à investir un espace, à engager des relations. Vivre seul dans un appartement peut sembler difficile voire angoissant pour certaines personnes. La vocation du centre est alors de leur offrir un espace et un temps pour qu'elles puissent se reposer et reprendre un certain contrôle sur leur vie. La réinsertion sociale commence ou passe par une réinsertion dans les activités de la vie quotidienne. Ces personnes ont besoin d'un environnement structuré qui leur permette de reprendre pied, de reconstruire une estime d'eux-mêmes. Le travail d'accompagnement commence par une aide à créer des liens à l'intérieur même du centre, puis à retisser des liens avec la famille, notamment avec leurs enfants. Lorsque ces personnes arrivent à se réinvestir dans des relations et dans des projets, elles peuvent alors ressentir l'envie d'un « chez-soi ». Le centre peut alors être amené à leur proposer un appartement en semi-collectif ou en extérieur. Ainsi l'attribution d'un hébergement peut suivre une gradation en fonction du développement de l'autonomie de la famille. D'autres familles arrivent dans un centre d'hébergement social en étant d'emblée autonomes. Un événement dans leur parcours de vie les a projetées dans la précarité. Précarité ne rime pas avec désocialisation. Les relations parents-enfants sont harmonieuses. La famille n'a pas besoin d'un accompagnement intensif ni d'un soutien à la parentalité.

En pratique cependant, c'est souvent la disponibilité des places qui constitue un facteur prédominant.

## LES MODES D'HÉBERGEMENT INFLUENT SUR LES PRATIQUES

Le mode d'accompagnement doit s'adapter au mode d'hébergement et à la situation des familles. Pour réaliser cet ajustement, les professionnels doivent bien repérer les effets induits par les différents types de structures et la façon dont les familles s'y adaptent.

Le mode de vie dans les différents types de structure d'hébergement est différent et peut avoir des effets variés voire opposés sur les publics accueillis. On ne vit pas de la même façon dans un hébergement semi-collectif dans lequel familles et professionnels se côtoient et se croisent continuellement, et dans des appartements extérieurs où chacun mène sa vie en toute indépendance. Un hébergement en structure semi-collective peut favoriser la socialisation des parents et des enfants ou, au contraire, exacerber des comportements d'évitement pour ne pas s'exposer au regard des autres familles ou des professionnels. L'hébergement en appartement extérieur peut favoriser l'autonomisation d'une famille ou au contraire affaiblir un accompagnement social pourtant nécessaire en raison d'un manque de repères et d'observation des travailleurs sociaux.

Les pratiques de soutien à la parentalité ne peuvent ainsi être définies de la même façon selon la structure des lieux. Dans certains cas, l'institution a choisi - voire a construit - des locaux appropriés à son projet d'accompagnement. Dans d'autres cas, elle doit s'adapter à la configuration des locaux. L'équipe doit alors élaborer des règles de fonctionnement qui soutiennent les familles dans un environnement qui n'est pas forcément le plus approprié.

La structuration du temps et des rencontres constitue souvent un élément corollaire découlant de la structuration de l'espace. La vie en institution rend possible une grande diversité de relations, formelles et informelles, qui ouvrent des champs d'évolution multiples. La trame doit en être construite de façon suffisamment pertinente pour qu'elle ait un rôle éducatif. Les résidents sont présents, selon le cas, 24h/24h, en matinée, en soirée.

### L'institution doit ainsi définir :

- les temps formels ou informels, c'est-à-dire ceux qu'elle organise, avec ou sans présence de travailleurs sociaux et ceux dont elle laisse l'organisation aux soins des résidents,
- les temps de rencontre individuels et les temps de socialisation collectifs,
- Les temps optionnels et les rencontres obligatoires,
- Les temps réguliers et les temps exceptionnels.

Le vécu du temps n'est pas le même pour les résidents qui travaillent, pour ceux qui recherchent un travail ou pour ceux qui ne travaillent pas parce que le conjoint assure la viabilité économique. Il n'est pas le même pour ceux qui se trouvent sur place et pour ceux qui doivent se déplacer pour y participer.

## BONNES PRATIQUES

→ **Les professionnels construisent un projet d'accompagnement qui prend en compte la structure des espaces d'hébergement et les modes relationnels qu'ils induisent.**

## TÉMOIGNAGES

» **INTERVIEW DE LA DIRECTRICE DU RELAIS PARENTAL DU DOUBS, BESANÇON :**

« Nous voulons que la séparation se passe le mieux possible pour les enfants et qu'ils se sentent vite bien dans l'environnement où ils vont être amenés à vivre pendant quelques temps. Aussi avons-nous conçu l'aménagement des locaux à l'image de celui d'une famille élargie, d'une maison des grands parents. Nous tenons à ce que

l'environnement soit chaleureux et constitue d'emblée un environnement affectif et convivial pour les enfants. L'organisation suit ce mode familial plutôt qu'un mode trop institutionnel :

→ Les relations sont simples, cordiales et affectives

→ L'organisation des activités est à la fois pleinement formalisée et laisse aussi une grande place à l'imprévu, à l'adaptation aux circonstances, aux envies des enfants et aux contingences du moment ».



## INTERVIEW DE LA DIRECTRICE DE LA CHARADE, CHRS POUR FEMMES SEULES AVEC ENFANTS, À LYON :

« L'accompagnement en semi-collectif et en diffus est très différent. Même si la structure offre les mêmes services, le travail n'est pas du tout le même. En mode semi-collectif, nous avons beaucoup plus de possibilités de contact et d'observation de la famille. De ce fait, l'accompagnement peut être plus approfondi. Plus les appartements sont proches, plus on se rapproche du semi-collectif. Les familles passent plus régulièrement. Elles passent après avoir déposé l'enfant à l'école, ou le soir en revenant de l'école. Elles ont beaucoup plus de liens avec les autres familles en interne. Elles bénéficient beaucoup plus de l'apport du groupe. Cela dépend bien sûr du fonctionnement de la famille. Certaines familles qui vivent en interne nouent très peu de liens avec les autres familles ».

« Parfois nous avons la possibilité d'établir une gradation c'est-à-dire de faire passer les familles d'un logement collectif vers un logement en mode éclaté. Historiquement, l'accueil des familles se faisait dans des studios d'une vingtaine de m<sup>2</sup> avec douche et toilettes communes à l'étage. De ce fait, l'accueil des familles avec des enfants de plus de 12 ans se faisait dans des appartements indépendants sur le quartier. Depuis deux ans, nous nous trouvons dans de nouveaux locaux. Toutes les familles que nous accueillons n'ont pas besoin d'un accueil en semi-collectivité, mais la diversité des situations (familles en plus ou moins grande difficulté) permet d'équilibrer le groupe ».

« Parmi les 17 familles accueillies en semi-collectif, toutes n'ont pas besoin d'un accompagnement à la parentalité. Les appartements éclatés permettent d'accueillir des familles plus autonomes ou des familles qui vivraient comme trop intrusif le fait de se trouver dans un lieu où elles sont sous le regard d'une équipe éducative. Il y a des familles pour lesquelles le regard des professionnels ne pose pas de problème. Par contre, il y a des familles qui se sentent persécutées et qui rejettent le collectif pour l'avoir déjà vécu négativement, lors de placement en établissement durant leur enfance ou leur adolescence par exemple. Il peut être intéressant de les accueillir sur l'extérieur pour leur offrir un autre mode d'accompagnement. Nous modulons au cas par cas.

Et puis, il y a tout simplement la place disponible, qui est un facteur déterminant. Plusieurs éléments déterminent le choix du mode d'hébergement : la disponibilité des appartements, la taille de la famille, l'âge des enfants, le degré d'autonomie de la famille, sa capacité à vivre sous le regard des professionnels, la crainte de violence conjugale. Si le mari risque de venir, on n'accueille pas à l'extérieur... ».

« Il existe différentes catégories de temps collectifs dans l'établissement :

Il y a les temps informels sans présence de professionnels de la structure. Le collectif, c'est aussi le fait que les femmes puissent se retrouver ensemble et échanger spontanément sur leurs parcours. Dans un établissement comme le nôtre, l'accueil en semi-collectivité fait vivre ensemble des familles avec des modèles parentaux et culturels différents. C'est une réelle richesse même s'il est difficile d'évaluer les apports réciproques. Par ailleurs la cohabitation de familles qui sont à des niveaux différents de leurs parcours d'insertion, leur permet de s'identifier, de se projeter dans les étapes suivantes.

Il y a aussi les temps informels, avec présence de professionnels de la structure, par exemple les week-ends qui sont souvent des temps forts et durant lesquels de nombreux échanges ont lieu entre les familles et les éducateurs.

Il y a les temps formalisés, qui sont organisés au cas par cas pour répondre à un besoin qui a été identifié. Ce peut être des « ateliers ». Par exemple, nous avons organisé un module sur l'égalité hommes-femmes, nous travaillons actuellement à un module sur la parentalité. Il y a également de nombreuses petites animations qui sont reliées à la vie de la maison. Un mercredi par mois, le centre aéré est fermé. On réunit pendant ce temps-là les mamans et les enfants pour organiser une petite animation autour de la cuisine ou autour d'autres activités. On a aussi organisé récemment un module sur la présentation de soi qui a été planifié en quatre séances sur un mois. L'objectif était de travailler sur l'image de soi, dans la vie quotidienne, dans une situation de recherche d'emploi, etc. L'objectif visé est souvent un travail sur l'estime de soi, la confiance en soi.

Enfin, il y a les temps formalisés et planifiés. Une réunion mensuelle est organisée en soirée. Elle est animée par une personne de l'équipe éducative. C'est un temps de régulation par rapport aux problèmes que peut poser la vie en semi-collectivité. C'est également un temps d'informations de tous ordres et d'échanges sur des aspects culturels ou des faits de société. Tous les matins, nous animons un temps « café » en présence d'un éducateur. Certaines mères viennent après avoir conduit les enfants à l'école ; d'autres, avant de partir au travail. C'est un temps organisé mais également informel. Les mères parlent des choses du quotidien. Ce peut être un article du journal, un fait divers ... C'est un temps de confrontation d'idées. Il y a également un autre temps institutionnalisé en présence d'un éducateur, le vendredi matin, dédié aux femmes qui n'ont pas d'activité. Ce sont deux heures d'échanges sur un thème relativement informel... ».

« Pour ce qui concerne l'obligation de participer aux temps collectifs, la règle est de rester souple. Au niveau du règlement intérieur, la réunion mensuelle est obligatoire. En pratique, c'est très difficile de rendre les choses obligatoires. Nous accueillons des femmes avec enfants. Les réunions ont lieu en soirée car c'est le moment où les mères sont les plus disponibles. De nombreuses mères ont une activité en journée, ce qui ne leur permet pas de venir à d'autres moments. Par contre, le soir, elles s'occupent des enfants et ceux-ci ne dorment pas sur prescription. Il peut y avoir aussi des raisons plus subjectives pour ne pas participer, notamment leur difficulté à



participer à la vie collective. Le problème de la participation au collectif est de toute façon un problème général. Il n'est pas spécifique aux centres d'hébergement. Par exemple, on constate que peu de parents participent aux associations scolaires. On ne peut pas exiger davantage de ces familles en difficulté qu'on exige des familles moyennes ».

## » TÉMOIGNAGE DU CHEF DE SERVICE DE PSP-ACTES, CHRS TOUS PUBLICS, NICE :

« Lorsque les parents sont hébergés en appartements éclatés, les professionnels vont souvent au domicile. En théorie, c'est une fois sur deux : une fois au siège, une fois au domicile. Même si c'est un appartement de l'association, c'est quand même le lieu de vie des parents. La dynamique de la rencontre est assez différente d'avec celle des bureaux. Les bureaux possèdent un aspect fonctionnel. Au domicile, ce sont eux qui reçoivent. Le mode de relation est différent. Il est plus égalitaire. Il y a une plus grande intimité. L'environnement permet une parole différente. Les enfants peuvent intervenir. Ils sont chez eux. Ils jouent ou ne jouent pas. L'interaction entre les parents et les enfants est beaucoup plus visible ... ».

« Dans l'hébergement diffus, la famille dispose d'un environnement qui lui est propre. Elle n'est pas mêlée à d'autres personnes. Les conditions d'hébergement recentrent la famille sur le lien entre le parent et l'enfant, plutôt que sur les autres familles et les professionnels. Il n'y a pas d'autres personnes qui interfèrent au quotidien sur ce qui se passe entre les parents et les enfants. Nous assurons un accompagnement au cas par cas. Cet accompagnement vise notamment à ce que les liens entre le parent et l'enfant se passent au mieux. Mais le dialogue a lieu essentiellement entre les accompagnants et les parents. Les enfants n'ont que peu d'occasion d'aller au Centre. Il arrive en conséquence que les accompagnants ne rencontrent que très peu les enfants ».

« Les parents jouent un rôle de filtre. Ils peuvent marquer une limite ou une distance entre les enfants et les travailleurs sociaux. Les parents peuvent empêcher un regard des professionnels sur la façon dont ils s'occupent des enfants. Nous devons respecter à la fois la loi du respect de l'intimité de la personne accueillie, et celle de la protection de l'enfance. Cette mission de protection de l'enfance conduit les professionnels à veiller, au moyen de visites à domicile ou par d'autres moyens, que l'enfant dispose de son espace et d'une relation suffisamment bonne avec ses parents. Les visites permettent notamment de constater si l'enfant dispose de son espace, d'une alimentation correcte. Le suivi des référents ou l'intervention d'une travailleuse sociale ou familiale auprès de la famille, permet également d'avoir un regard sur l'équilibre de cette famille ... ».

## TEXTES

*L'institution résidentielle, médiateur thérapeutique*, de Jean-Yves Hayez, Éditions Matric.

## BONNES PRATIQUES de construction d'un cadre et d'une culture relationnels

### PROBLÉMATIQUE

L'accompagnement social possède deux facettes indissociables :

- la dimension projet, définissant les activités mises en place au sein de la structure
  - la dimension de la relation, concernant les interactions professionnels-résidents.
- Ces deux dimensions sont bien évidemment complètement interdépendantes.



Tous les établissements posent leur intervention comme étant avant tout un travail de relation. À travers un soutien à l'accès au logement et à l'insertion, les équipes partagent un « vivre avec » les résidents. Le contact chaleureux, la présence, l'écoute

des difficultés et des souffrances, la confiance en l'autre, constituent les ingrédients essentiels de l'accompagnement quotidien.

Il existe cependant des positionnements différents par rapport à ces dimensions du projet et de la relation, que nous allons essayer de décrire. Dans ce but, nous allons comparer deux démarches dont nous allons polariser les caractéristiques dans le souci de mieux les différencier :

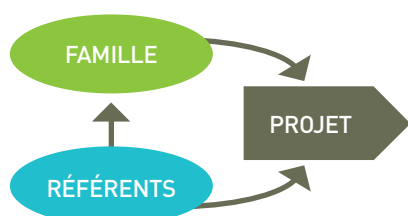
- la démarche « **projet** » qui met davantage l'accent sur l'activité, le « faire » comme moyen de changement,
- la démarche « **intersubjective** » qui met l'accent sur une certaine conception de la relation comme facteur majeur de transformation.

Ces deux conceptions semblent proches. Leur différence n'est pas toujours clairement perceptible. Il semble parfois n'y avoir qu'un écart de discours. Mais l'écart est plus grand quand on observe attentivement les conceptions de l'interaction professionnels-résidents et surtout certains moyens mis en œuvre. Nous allons tenter de clarifier davantage ce qui distingue l'approche intersubjective d'une approche projet. Nous décrivons plus amplement l'approche intersubjective qui constitue une inversion par rapport aux conceptions habituelles qui accordent la primauté à l'action.

Le tableau suivant donne un premier aperçu de leurs différences :

Approche projet	Approche intersubjective
L'attention est portée sur l'élaboration d'un projet permettant à la famille de se remobiliser et de trouver des solutions à son problème.	L'attention est mise sur l'émergence de la personnalité profonde. Le projet n'est qu'un moyen.
L'accompagnement relationnel est au service d'un projet d'action	L'accompagnement est conçu comme une rencontre visant à faire émerger la personne.
Les professionnels sont à l'écoute des résidents, de leurs difficultés, de leurs souffrances	Les professionnels sont à l'écoute des résidents mais observent comment la relation qui s'instaure entre le professionnel et le résident peut faciliter ou empêcher qu'un changement plus profond ne s'instaure.
Les synthèses d'équipe permettent d'accorder les subjectivités des professionnels et de proposer des plans d'actions plus appropriés.	Les synthèses d'équipe sont complétées par des supervisions permettant d'aborder les blocages des professionnels pour élaborer des modes de relations plus transformateurs.

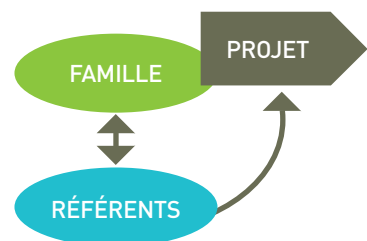
## RELATION ACCOMPAGNANT- ACCOMPAGNÉ



### Approche « projet »,

- L'établissement structure un certain nombre d'activités d'insertion et de soutien à la parentalité. Les professionnels accompagnent chaque résident dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un projet individualisé. Le professionnel et la famille regardent théoriquement dans une même direction, un même « objet » : le projet. Le référent

se tient à l'écoute des difficultés de la famille en lien avec ce projet. Il apporte son soutien relationnel et tout son savoir-être pour aider la famille à atteindre ses objectifs.



### Approche « intersubjective »

- L'« approche intersubjective » considère que les problèmes d'insertion et de parentalité ont une cause plus profonde que l'action ne peut pas toujours transformer. Les établissements accueillent en effet des personnes ayant des problématiques lourdes dont on peut considérer qu'un projet de réinsertion ou de parentalité ne travaille qu'en périphérie. Ces personnes souffrent avant tout d'une coupure de leur être intérieur, d'une blessure du lien avec elle-même et avec autrui. Les problèmes d'insertion et de parentalité n'en sont

que les symptômes. Dans cette conception, la qualité de la présence de l'accompagnant joue un rôle plus déterminant que le projet. Accompagner, ce n'est pas que construire un projet mais surtout faire un trajet ensemble qui permettra à l'autre de se reconstruire une réalité intérieure qui le réconcilie avec lui-même. Dans ce type de structure, les activités sont peu organisées et se mettent en place, au fil de l'eau, en fonction des besoins émergents.

que les symptômes. Dans cette conception, la qualité de la présence de l'accompagnant joue un rôle plus déterminant que le projet. Accompagner, ce n'est pas que construire un projet mais surtout faire un trajet ensemble qui permettra à l'autre de se reconstruire une réalité intérieure qui le réconcilie avec lui-même. Dans ce type de structure, les activités sont peu organisées et se mettent en place, au fil de l'eau, en fonction des besoins émergents.

### L'approche « intersubjective » s'appuie sur plusieurs principes :

- L'accompagnement est un travail symbolique dans lequel le résident met en jeu sa façon d'entrer en contact avec autrui et donc sa façon d'être au monde. Il va par exemple vouloir démontrer qu'on ne peut pas l'accepter tel qu'il est et tentera de provoquer des ruptures. Ou bien, il va vouloir s'installer dans une position victimaire pour recevoir constamment de l'aide et ne jamais assumer une position de responsabilité. Inconsciemment, la personne accompagnée va entraîner le travailleur social dans son jeu pour en faire son complice, malgré lui. Ainsi, la situation du résident semble évoluer, mais les fondements sont inchangés.

- Cette conception de la relation professionnel-résident engendre plusieurs considérations :

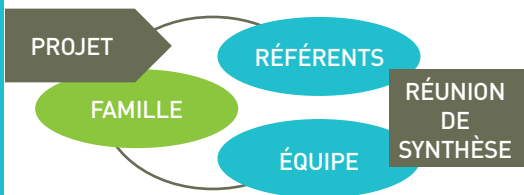
- Le professionnel doit pouvoir s'ouvrir à un mode de relation dans lequel il est profondément en lien avec la personne accompagnée. L'installation dans une attitude de distanciation objectivante détourne la relation sur un autre registre : la personne accompagnée se sent subtilement infantilisée, mise dans une place d'objet à travailler. Symboliquement, elle n'existe que comme « objet de soin » au regard de son projet.

- Autrement dit, dès lors que le travailleur social s'installe dans une position professionnelle statique défensive, la personne accompagnée en fait de même, dans une position symétrique. La relation n'évolue qu'en surface. Le travailleur social doit être en capacité de se laisser toucher et se transformer également dans sa relation au résident. La maturation du résident ne peut avoir vraiment lieu que si elle implique également la maturation simultanée du professionnel. Devenir accompagnant implique d'entrer dans une interdépendance avec l'autre, d'accepter la relation en miroir que l'accompagné vous tend.

- Accompagner l'autre sans se protéger n'est pas chose facile. Tôt ou tard, les professionnels rencontrent des limites à leur écoute et sont pris dans des affects qui les confrontent et qu'ils ont parfois du mal à gérer. Selon l'approche intersubjective, c'est en s'appuyant sur ce qui se passe pour lui, que le professionnel va pouvoir maintenir une relation vivante et féconde. C'est en prenant une distance non pas défensive mais dûment intégrée que le professionnel peut jouer pleinement son rôle. L'accompagnement est une rencontre de soi à soi à travers l'autre et de l'autre à travers soi. Les professionnels doivent non seulement être attentifs à ce qui se passe subtilement pour la personne accompagnée mais également à ce qui se passe en eux pour jouer un rôle véritable de soutien.

- L'approche intersubjective aboutit à un corollaire. Étant donné le niveau d'implication que l'institution attend des professionnels, elle doit leur proposer des espaces tiers dans lequel ils peuvent travailler leur distance psychique, les inévitables remises en question et les interrogations qui vont s'imposer dans leurs relations avec les familles.

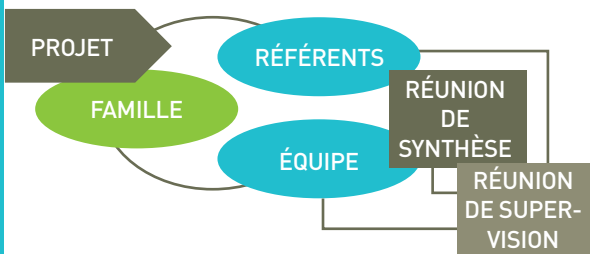
## RELATION INSTITUTION-ACCOMPAGNANTS-TRAVAIL D'ÉQUIPE



### Approche « projet » :

- Dans la conception projet, l'institution met en place des réunions de synthèse dans laquelle les référents et l'équipe discutent de leurs observations et des entretiens qu'ils ont eues avec la famille. Chacun parle de

ce qu'il a vu et ressenti. Le dialogue permet de sortir d'une subjectivité teintée des problématiques individuelles des professionnels, pour aboutir à une vision partagée. L'équipe se met d'accord sur un plan d'intervention qui sera proposé à la famille.



### Approche « intersubjective » :

- Dans la conception intersubjective, le dispositif diffère par l'adjonction d'un niveau supplémentaire d'analyse.

- Selon cette approche, une réunion de synthèse ne peut suffire dès lors que son objet est centré essentiellement sur les résidents

et leurs projets. L'institution s'attache aussi à repérer et analyser les mécanismes de blocage constitutifs à la relation d'accompagnement. Le travail sur soi peut bien évidemment être réalisé en dehors de l'institution, par un engagement des professionnels dans une démarche thérapeutique individuelle. Mais si l'on considère que la qualité du lien est au cœur de l'accompagnement du résident, une forte implication institutionnelle est nécessaire.

- La mise en place d'un cadre intersubjectif fécond nécessite ainsi que l'équipe porte son attention autant sur son fonctionnement que sur la compréhension de la situation objective et subjective des personnes accueillies. L'équipe constitue le premier point d'appui des travailleurs sociaux. C'est parce qu'il est possible à un professionnel de solliciter le regard de tiers sur ses difficultés et sur son vécu émotionnel dans sa rencontre avec une famille qu'il peut prendre conscience des résistances dont la famille se sert pour échapper au changement. Cette vision du travail en équipe suppose une ouverture de chaque professionnel au processus de supervision. Il invite à abandonner certaines frilosités relationnelles. En effet, au nom du respect, les travailleurs sociaux se retiennent généralement de porter un regard sur le travail d'un collègue dès lors qu'il est question de toucher à ses défenses. Cette pudeur est une aubaine pour les familles qui tentent de maintenir un statu quo. Si par contre, l'équipe s'autorise à questionner ouvertement et respectueusement des interventions de

chacun et à les mettre au travail de façon bienveillante, chaque professionnel peut devenir plus attentif à ce qui se joue dans la relation pour lui-même et pour l'autre et assurer ainsi des accompagnements qui prennent en compte davantage de dimensions de la relation. La bienveillance de chacun à l'intérieur de l'équipe est une condition essentielle pour que chaque professionnel puisse s'exposer au regard des autres et réfléchir sereinement sur ce qui se joue pour lui à travers ses interventions.

Travailler avec d'autres humains est sans doute une des tâches les plus complexes. Il n'y a pas de vérité ni de méthodes absolues. Les deux modèles présentés ci-dessus constituent de bonnes pratiques. Ils sont des choix institutionnels qui correspondent à des projets d'établissement différents. Sur le terrain, ces deux modes ne sont cependant pas si dissociés. Il existe par ailleurs bien d'autres variantes de ces différentes approches. L'approfondissement des bonnes pratiques devrait permettre de les mettre en évidence afin que les institutions puissent élaborer le cadre le mieux adaptés aux besoins des publics qui les sollicitent.

## BONNES PRATIQUES

### ➔ L'établissement construit et défend un cadre d'accompagnement relationnel.

## DÉCLINAISON

- Le projet d'établissement clarifie les conceptions de l'accompagnement relationnel.
- L'établissement construit des espaces (supervision, synthèses, réunions d'équipes, ..) dans lesquels les professionnels peuvent questionner leurs pratiques relationnelles.

## TÉMOIGNAGES

### ➤➤ INTERVIEW DE LA DIRECTRICE D'AIRE DE FAMILLE, CENTRE PARENTAL, STRUCTURE EXPÉRIMENTALE, PARIS :

« Nous avons mis en place différentes pratiques qui se sont imposées dans le temps. Les référents travaillent en binôme mais c'est l'équipe qui accompagne la famille. Ce sont généralement les mêmes référents qui vont voir une famille. Cela permet une continuité de l'accompagnement lors du congé de l'un d'eux notamment. Mais cela permet surtout des écoutes complémentaires. Il est difficile pour les travailleurs sociaux de rester ouverts pour entendre ce que les résidents peuvent exprimer. Quand les choses sont trop difficiles à entendre, le professionnel peut avoir tendance à les occulter. Or le travail consiste justement à ne pas les mettre sous le tapis, c'est-à-dire à rester en capacité de les recevoir.

Mais qui dit recevoir dit également prendre le risque d'être touché et déstabilisé. Le fait d'être deux garantit davantage que l'un entende ce que l'autre n'a pas voulu entendre. Le binôme permet également qu'il n'y ait pas une écoute unique de la problématique de la famille. Le binôme peut mieux rapporter en équipe ce qui a été observé ou dit. Mais il y a un point fondamental sur lequel nous insistons : ce n'est pas le binôme qui accompagne, mais l'équipe. Nous sommes très exigeants à rappeler ce principe selon lequel chaque famille est accompagnée par l'ensemble de l'équipe. Les professionnels expriment et réfléchissent ce qui se passe avec les familles en réunion. C'est pour cela que le soutien de l'équipe est important ».

« On distingue trois temps d'équipe. Il y a des réunions autour du fonctionnement institutionnel de l'équipe, les réunions autour de la problématique des résidents, et les réunions autour du vécu des professionnels au sujet des résidents. Dans le travail social, les professionnels parlent généralement des résidents comme si eux-mêmes, les professionnels, n'existaient pas, n'étaient pas concernés par la relation. La façon dont on interroge les situations fait souvent abstraction du vécu de l'accompagnant. Ici, nous ne cachons pas nos affects à nos résidents. Nous ne faisons pas semblant de ne rien sentir. Nous tenons à ce que les professionnels se situent dans une relation vraie, authentique. Nous sommes dans l'écoute de l'autre et dans l'expression de notre ressenti. Nous accompagnons les gens à partir de ce que nous ressentons, de nos affects, de notre colère par exemple ».

« Nos émotions constituent un appui privilégié. Elles orientent notre écoute. L'accompagnant ose entrer en relation et ne s'exclut pas de la relation. Le travail social souffre de cette exclusion. Il y a soit confusion des places, soit exclusion des places. La vérité se trouve sans doute au milieu. La bonne pratique, c'est que le professionnel soit clair sur ce qui se passe dans la relation, et s'engage. Tout le monde se croit clair sur lui-même. Il est donc nécessaire que les professionnels acceptent d'être confrontés dans l'équipe pour élargir leur point de vue ».

« Nous avons également mis en place une supervision d'équipe. Un superviseur extérieur vient deux fois deux heures par mois. Finalement, nous ne savons pas vraiment comment nous accompagnons. Il s'agit d'une co-construction. Nous sommes près de la famille et nous l'écoutons. La difficulté de la famille devient progressivement plus audible. À un moment, quelque chose émerge clairement et ouvre des perspectives. Les questions, les analyses apparaissent et constituent un puzzle qui laisse apparaître une image qui va permettre d'aborder la relation autrement. Le cadre est extrêmement clair. Mais à l'intérieur de ce cadre, il n'y a pas de procédure pré-formatée ».

« L'accompagnement est souple et en même temps très exigeant. Quand un professionnel ou une famille entre à « Aire de famille », il entre dans la dynamique qui est un cheminement ensemble. Ce principe est exprimé aussi bien aux résidents qu'aux professionnels. Chacun est impliqué dans cette dynamique. Cheminer, c'est être dans le déséquilibre constant de la marche. L'association se situe dans un partage des responsabilités. Les professionnels ont la responsabilité de mobiliser, la famille de se laisser mobiliser. Nous voyons chaque famille au moins chaque

semaine. C'est le contrat. Nous ne dérogeons pas à cette règle. C'est la condition de base pour entrer dans un rythme. Nous nous voyons une fois chez eux, une fois au centre. Nous sommes très stricts sur cet aspect du contrat. Bien entendu, il nous arrive régulièrement de rencontrer une famille jusqu'à trois fois par jour. Il y a des moments forts dans ce cheminement. L'entrée dans un appartement en bail glissant, puis le moment du glissement du bail sont par exemple des moments très forts. Cela marque une étape vers plus d'autonomie et de responsabilités. Il peut se jouer et se rejouer beaucoup de choses à ces moments-là pour la famille. « Aire de famille » ne se situe pas dans un accompagnement seulement social mais psycho-social. Nous sommes dans un processus d'émergence de l'être et de maturation » ...

## » INTERVIEW DU CHEF DE SERVICE D'AIRE DE FAMILLE, CENTRE PARENTAL, PARIS

« Nous accueillons de jeunes couples avec enfant ayant des difficultés multiples. Ces jeunes ont vécu des expériences de rupture, d'abandon, d'errance, avec parfois des périodes de psychiatrie. Nous nous situons dans un double soutien matériel et psychique. Il est très important d'associer les deux avec des familles ayant vécu des carences importantes ».

« Nous entourons les résidents dans une relation de type parental. Nous ne nous défendons pas du transfert que les résidents font sur nous. Au contraire, nous en faisons un instrument de travail. Pour que les familles puissent sortir de leur situation pathologique, elles doivent en quelque sorte pouvoir rejouer avec nous leurs relations familiales. Mais, parce que nous sommes professionnels, nous sommes capables d'accueillir ce jeu, en étant simultanément impliqués et en prenant un certain recul ».

« L'institution amène ainsi la famille à se dégager de ses fonctionnements pathologiques. Par exemple, nous avons reçu une femme qui a vécu des abandons très précoces, des ruptures assez brutales avec des familles d'accueil avec lesquelles elle avait vécu longtemps. Cette femme a joué avec nous ces ruptures de liens. Elle était dans une attitude d'agrippement qui provoquait le rejet de la part des professionnels. L'équipe n'est pas restée à ce premier niveau. Elle a essayé de comprendre ce que cette femme jouait avec l'institution. Cette compréhension a permis de rompre le mécanisme de la répétition. Cette femme a découvert que ses relations pouvaient se passer autrement ».

« De façon générale, la famille veut rejouer ses traumatismes dans l'institution. L'équipe accueille ces jeux relationnels avec une attitude bienveillante. Elle met de la parole sur ce qui se joue. Elle fait apparaître le sens que la famille met inconsciemment en œuvre. Elle apporte ainsi du décalage par rapport au mécanisme de répétition. Notre travail nous amène ainsi beaucoup à travailler l'empêchement des femmes ou des hommes à prendre leur place de mère ou de père ».

« Le type d'approche que nous défendons demande une très grande maturité des membres de l'équipe. Il y a aujourd'hui une grande maturité des relations au sein de l'équipe. L'implication par rapport aux résidents y est particulièrement forte et, en retour, les résidents opèrent un transfert important sur l'équipe. Pour motiver une équipe, il faut l'autoriser à exprimer son inventivité, sa créativité. Le cadre doit également faciliter la mise en œuvre d'un travail intensif aussi bien avec la famille qu'avec l'équipe. Chacun doit ressentir profondément que ce qu'il fait a du sens. Bien qu'il y ait un référent qui suit le dossier de la famille, qui est le garant de tout ce qui se fait avec elle et qui sert de fil rouge, tout est retravaillé en équipe. Les familles peuvent s'adresser à n'importe quel membre de l'équipe. En même temps, le référent travaille avec le soutien et la supervision de l'équipe. Il y a comme un double moteur, un travail de second niveau qui nourrit les référents. Ce travail introduit sans cesse du décalage, un autre regard. Il crée une ouverture et une dynamique de compréhension qui stimule chacun. Dans une relation forte et transférentielle, le référent est souvent aveuglé. Il a besoin de mettre à distance le matériel que la famille dépose en lui, de l'analyser et de lui donner du sens. Le professionnel doit être à la fois être très impliqué avec la famille sans se laisser contaminer par sa problématique. Sinon, il se fait prendre dans une problématique de rejet ou de collage ».

« Le travail que nous faisons ne peut avoir lieu que s'il y a un responsable garant du cadre clinique. Dans ce type d'approche, les professionnels ne peuvent travailler chacun dans son coin. Le responsable doit veiller à l'orientation clinique, au cadre qui est proposé. Ce cadre permet d'éviter que l'équipe se recristallise autour d'une position figée ».

## BONNES PRATIQUES de définition du cadre d'accompagnement de l'enfant

### PROBLÉMATIQUE

La place de l'enfant dans les établissements d'hébergement social dépend de plusieurs éléments :

- **Les missions de l'établissement.** Dans un relais parental, l'enfant est au centre de l'accompagnement. Les parents le confient temporairement à l'institution, le temps de résoudre certains problèmes. Dans d'autres structures, ayant pour mission de contribuer à l'insertion des adultes, l'enfant est accueilli du fait de son appartenance à la famille. Les prestations définies pour les adultes les oublient. Dans d'autres structures régies par la protection de l'enfance, il est une condition d'admission. La structure accueille de ce fait un grand nombre d'enfants et s'organise autour de la présence conjointe des parents et des enfants.

- **La prescription initiale faite en amont de l'admission.** Dans certains cas, l'intégration d'une structure sociale constitue une alternative au placement. L'enfant est accueilli de façon à ce que la relation parent/enfant puisse être travaillée. Dans d'autres cas, la famille est en difficulté sociale sans que la relation parent/enfant ne soit en cause. Elle peut se révéler « défaillante » au cours du séjour.

- **Du mode d'hébergement.** Dans le mode collectif, les familles ne disposent pas toujours individuellement des équipements pour s'occuper des enfants (coin cuisine, salle de bain ...). Des infrastructures sont mises à disposition des enfants et gérés par l'institution. Du fait de la proximité des logements, les enfants peuvent plus facilement participer à différentes activités collectives organisées par l'institution. De ce fait également, les professionnels bénéficient de moments d'observation de la relation parent/enfant et donc de possibilités de se faire une opinion sur la qualité du lien et d'intervenir. Dans le mode d'hébergement diffus, la relation des professionnels avec les enfants est davantage « filtrée » par les parents.

- **Des différents services mis en place.** Certains établissements animent une crèche interne, des ateliers pour enfants (pâte à sel, marionnette, soutien scolaire, ...). Les professionnels entretiennent alors un rapport direct avec les enfants. D'autres structures établissent des partenariats avec des services externes qui offrent ces prestations.

L'hébergement social pose ainsi la problématique de la place accordée à l'accompagnement des enfants. La question se joue d'autant plus que les missions de l'établissement sont initialement définies pour les parents en difficulté et n'énoncent rien concernant l'accompagnement des enfants.

L'hébergement social amène à construire un lieu de vie pour la famille qui sera un lieu de vie pour l'enfant. La loi et les avancées de la conscience collective invitent à considérer celui-ci comme un sujet à part entière. Sa place dans la structure doit donc être pensée en tant que telle. L'enfant ne peut pas ou plus être conçu dans son seul lien avec la mère ou avec les parents. Il peut être accueilli comme une personne ayant droit à des conditions qui favorisent son épanouissement. Le passage dans une structure d'hébergement peut ainsi être défini comme une opportunité d'un tel travail de développement en coopération avec les parents.

La place de l'enfant se pose dès l'entretien d'admission. Faut-il faire participer l'enfant à l'entretien d'accueil, faut-il le recevoir individuellement ? Il se pose ensuite tout au long du séjour : l'enfant doit-il disposer d'un référent propre ou du même référent que la famille ; doit-on construire un projet individualisé spécifique avec l'enfant à partir d'un certain âge ?

Les établissements mettent en œuvre de nombreuses bonnes pratiques qui restent encore à partager.



## → L'établissement définit un cadre d'accueil et d'accompagnement de l'enfant.

### DÉCLINAISON

- L'établissement clarifie la place accordée à l'enfant dans ses documents institutionnels (projet d'établissement, livret d'accueil, ...).
- L'établissement différencie les modalités d'accompagnement concernant l'enfant en tant que tel de ceux concernant les parents ou la relation mère-enfant, père-enfant.
- L'établissement met en œuvre différentes actions pour contribuer au développement de l'enfant dans ses problématiques propres (accès au jeu, soutien scolaire, accès aux soins, suivi psychologique, ...).
- Les professionnels accompagnent les parents à partager leur expertise sur leur enfant.

### TÉMOIGNAGES

#### »» EXTRAITS DU DOCUMENT « LA PLACE DE L'ENFANT DANS LES STRUCTURES DE L'ŒUVRE NORMANDE DES MÈRES » À ROUEN

« Les mères accueillies aux CHRS sont le plus souvent seules « avec », « face » à leur(s) enfant(s). « Des hommes sont dans leur vie », mais en général, nous constatons que la fonction paternelle est défaillante. L'équipe doit occuper cette fonction. Le travail consiste alors à apporter du tiers dans la dyade mère/enfant, à poser des limites, des interdits et surtout introduire de la parole, mettre des mots. Pour la mère, notre présence, qui triangule, est au fond un soulagement et rompt un face-à-face qui ravive tant de blessures. Toutefois l'équipe sait qu'il est difficile de rester tiers. Nous pouvons introduire une rivalité, être en compétition, à « la recherche d'un meilleur parent qui soit ». »

« Malgré six années de présence en France, Mme X. ne parle que très peu le français à son arrivée en CHRS. Au fur et à mesure de nos observations, nous nous sommes inquiétés de l'évolution de l'un de ses enfants, Pierre, et avons constaté des problèmes autour des apprentissages. Nous avons proposé à la mère de rencontrer l'institutrice avec elle, pour faire le point. À cause du problème de la langue, la mère ne comprenait pas ce que l'institutrice essayait de lui transmettre. Elle a donc accepté notre présence pendant l'entretien. Lors du premier rendez-vous, l'institutrice a expliqué que Pierre avait un gros retard et que par contre il avait de bonnes capacités. L'institutrice a expliqué qu'une entrée en CP l'année prochaine risquait de mettre

l'enfant en échec. Le soutien à la parentalité dans cette situation a consisté à être médiateur entre l'institution scolaire et la mère pour que la mère :

- prenne conscience des difficultés scolaires de l'enfant sans disqualifier ce dernier à ses yeux. La présence des professionnels pendant l'entretien avec l'institutrice a permis de valoriser les capacités de l'enfant.
- comprenne comment fonctionne l'institution scolaire en France et connaisse ses droits et devoirs par rapport à cette institution. Par exemple, l'école ne peut organiser un maintien en dernière année de maternelle que si la mère le décide.
- puisse se projeter dans l'avenir pour son fils et mesurer l'importance de l'école dans la vie future d'un enfant : la mère ne sait pas lire et écrire. Elle est analphabète dans son pays d'origine.
- saisisse les enjeux des différents rendez-vous à venir, du contenu de ces derniers et des différentes fonctions de chacun... ».

« Dès le début du séjour, l'équipe a été interpellée par les manifestations de souffrance des deux fillettes. Nous avons aussi mesuré que les enfants étaient tellement soumises à leur mère, qu'elles ne pouvaient s'autoriser à entrer en relation avec nous (trop de secrets à taire ...). De plus, la mère était très méfiante à notre égard et nous montrait qu'elle n'avait en aucune manière besoin d'éducatrices. Afin d'éviter de « ficeler » les deux fillettes dans un conflit de loyauté, nous avons gardé nos distances tout en les assurant de notre protection ... Nous avons décidé de tenter d'entrer en relation par le biais des soins. Un rendez-vous chez un médecin généraliste a été organisé avec l'accord de la mère. Après ce rendez-vous, la mère est venue elle-même nous expliquer le contenu des consultations et les orientations préconisées par le médecin vers des spécialistes. Un réel échange a pu s'établir dès ce moment. Nous avons « relayé » la mère sur sa demande pour les accompagnements lorsqu'elle était indisponible pour ce faire. Les accompagnements ont favorisé une meilleure relation entre nous et ses enfants »...

#### »» TÉMOIGNAGE DU CHEF DE SERVICE DE PSP-ACTES, CHRS TOUS PUBLICS, NICE :

« Nous accueillons en mode diffus. Nous sommes ainsi amenés à rencontrer surtout les parents. Nous rencontrons les enfants essentiellement lors des visites au domicile. Et même dans ces moments-là, nous sommes plus en contact avec les parents. Les enfants peuvent être dans leur chambre. L'établissement a dû mener une réflexion pour que les enfants soient associés dès l'admission et que leur place soit définie. À une époque, le centre demandait à ce que toute la famille, parents et enfants, soit présents au premier entretien. Nous avons modifié cette pratique. Maintenant, l'entretien est réalisé dans un premier temps uniquement avec les parents. En effet, ceux-ci ont leurs problèmes d'adultes qu'ils n'ont pas forcément envie de partager devant les enfants. Ils ne se sentent pas toujours à l'aise pour présenter leurs problèmes à des tiers en présence des enfants. Par contre, ils peuvent accepter de réexpliquer certaines choses à leurs enfants, dans un deuxième temps. Nous organisons donc un deuxième entretien au cours duquel les parents expliquent le projet de séjour à leurs enfants ».

« Ce n'est pas le professionnel qui présente le contrat engagé avec l'institution, mais le parent en présence des tiers. Les professionnels peuvent compléter et répondre à certaines questions. Par ces modalités, les professionnels sont en contact avec l'enfant dès l'admission et celui-ci est intégré au projet. Mais le parent est remis dans sa condition de parent. C'est lui qui explique les conditions d'hébergement, que l'appartement sera un lieu à la fois propre à la famille mais en même temps qu'il appartient à une institution. Il explique que ce lieu sera transitoire, qu'il est lié à un projet et à un accompagnement. C'est donc un espace que les enfants pourront investir mais ils savent aussi qu'ils devront partir dès que la situation des parents aura évolué » ...

## TEXTES

*La place de l'enfant dans les structures de l'ONM* : recueil d'expériences dans les différents établissements de l'Œuvre Normande des Mères.

## BONNES PRATIQUES concernant les « référents parentalité »

### PROBLÉMATIQUE

Selon la mission de l'établissement, le soutien à la « parentalité » peut être réparti sur l'ensemble des professionnels ou bien attribué à un ou plusieurs référents.

- Dans un centre maternel, le soutien à la parentalité constitue l'axe principal de la mission. De ce fait, tous les éducateurs travaillent sur la parentalité en même temps que sur les autres dimensions de l'accompagnement. Certains professionnels (puéricultrice, éducatrice de jeunes enfants ...) exercent des missions spécialisées de soutien à la parentalité.
- Dans un CHRS accueillant des pères isolés, l'activité « parentalité » possède deux aspects. Il s'agit d'une part d'un accompagnement au projet de maintien ou de retissage des liens avec leur enfant, d'autre part d'une mise à disposition un appartement réservé au droit de visite des enfants. Un référent parentalité peut être spécifiquement désigné, notamment pour gérer l'appartement dédié aux visites.

En d'autres termes, certains établissements distinguent le rôle de référent du projet individualisé et celui de référent parentalité.

- Le référent éducatif a pour fonction de suivre la famille depuis son entrée jusqu'à la fin du séjour. Il accompagne le projet global de la famille. Il assure notamment une cohérence et une continuité entre les différentes interventions réalisées auprès de la famille par les différents acteurs internes ou externes.
- Le « référent parentalité » est centré sur une problématique. Il peut jouer un rôle spécifique vis-à-vis de la famille, mais également vis-à-vis de l'équipe et de l'extérieur. Sa mission peut en effet consister à établir des liens avec les partenaires extérieurs spécialisés sur les thèmes de la parentalité et de ramener à l'intérieur de l'institution les connaissances et les informations ainsi collectées.

Certains établissements nomment un seul référent pour la famille. D'autres établissements nomment un référent pour chacun des parents. Cela permet à chacun des parents de travailler un projet individualisé qui lui est propre. Certains établissements attribuent également un référent pour les enfants. Cette pratique permet notamment que les référents des parents et des enfants se rencontrent, partagent leurs observations et réalisent des synthèses qu'ils partagent ensuite avec les parents.

Certains établissements attribuent systématiquement deux référents pour chaque personne suivie. La double référence permet aux professionnels d'assurer une continuité en cas d'absence de l'un ou l'autre professionnel. Elle permet également de rencontrer les familles à deux et donc d'échanger et de croiser l'information. Chacun des deux référents peut par ailleurs se « spécialiser » sur certains aspects de l'accompagnement.

## BONNES PRATIQUES

### → L'établissement nomme des professionnels ayant pour mission spécifique de travailler sur la parentalité au sein de l'établissement.

#### Deux déclinaisons sont possibles

- **Déclinaison 1** : l'établissement nomme des « référents parentalité », ayant pour fonction spécifique d'accompagner les parents sur les problématiques liées à la parentalité et jouer un rôle de ressources sur ce thème vis-à-vis des collègues.
- **Déclinaison 2** : tous les référents des résidents traitent des problématiques liées à la parentalité.

## DÉCLINAISON 1 : NOMINATION DE « RÉFÉRENTS » PARENTALITÉ SPÉCIFIQUES

- Le-s « référent-s parentalité » est (sont) clairement identifié-s par les personnes accueillies.
- Le « référent parentalité » est clairement identifié en interne par les autres professionnels comme une personne ressources en matière de parentalité.
- Les attributions du « référent parentalité » sont clairement définies
- Le « référent parentalité » anime des actions spécifiques pour les bénéficiaires et les professionnels.

## DÉCLINAISON 2 : ATTRIBUTION D'UNE MISSION PARENTALITÉ À L'ENSEMBLE DES PROFESSIONNELS

- Les attributions des professionnels en matière de parentalité sont clairement définies.
- Le « référent parentalité » assure la cohérence des interventions réalisées auprès de la famille par les différents acteurs internes et externes.

## TÉMOIGNAGES

Cas de référents ayant un rôle spécifique d'accompagnement de la parentalité (déclinaison 1) :

### »» INTERVIEW DE L'ADJOINT DE DIRECTION, CHRS SAINT FRANÇOIS D'ASSISE, À ANNECY :

« À un moment, nous avons décidé de nommer une personne référente pour l'appartement. Les autres travailleurs sociaux peuvent travailler sur le thème de la parentalité avec le résident qu'ils suivent. Mais ils renvoient également le résident vers cette référente parentalité qui peut alors travailler sur d'autres aspects. La référente parentalité est une conseillère en économie sociale et familiale. Elle anime notamment des groupes de parole avec les pères. Cette personne est repérée et repérable par les résidents en tant que référente parentalité. Ce point est très important. Chaque travailleur social a une spécialité et développe de ce fait une approche spécifique, une sorte de compétence par rapport à un objet particulier. La conseillère est plus tournée vers la parentalité, une autre personne développe un regard sociologique, une autre est plus centrée sur l'animation de groupes. Cette attribution des rôles permet que les résidents aient non seulement un référent mais également plusieurs interlocuteurs ayant des domaines de compétences différents ».

### »» TÉMOIGNAGE DU CHEF DE SERVICE DE PSP-ACTES, CHRS TOUS PUBLICS, NICE :

« Chaque résident est suivi par un éducateur-référent qui, à travers des entretiens réguliers, accompagne la réflexion et la mise en œuvre du projet de chaque père,

dont le projet parentalité. Un travailleur social assure cependant un rôle spécifique de « référent parentalité ». Il intervient en complément des autres éducateurs référents. Ses attributions sont les suivantes :

- la co-animation avec le psychologue les groupes de parole des pères,
  - le suivi des projets des pères concernant le maintien ou le retissage de liens avec ses enfants par le biais d'entretiens individuels ou par le groupe de parole
  - l'établissement du lien avec le référent de suivi individuel (évolution de la situation, participation ou absence au groupe)
  - la gestion des demandes d'accès à « l'Appart à papa ».
- « La fonction de « référent parentalité » est attribuée pour une durée limitée à un éducateur de l'équipe. Elle peut être transférée à un autre travailleur social, en fonction des motivations de chacun et des réflexions de l'équipe ».

Cas où tous les professionnels jouent un rôle de « référent parentalité » (déclinaison 2) :

### »» EXTRAIT DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT DU CENTRE MATERNEL « L'ŒUVRE NORMANDE DES MÈRES À ROUEN » :

« Pour chaque famille, deux éducateurs référents sont nommés dans un délai court après l'entrée. Le choix de ces professionnels pourra être orienté par la particularité des besoins de la famille.

Par souci de continuité et de cohérence, la personne accueillie est mise en relation dès le premier entretien avec un éducateur qui servira de fil conducteur tout au long du séjour.

En concertation avec la maîtresse de maison, il veille à la qualité de l'accueil, installe la famille dans son studio ou appartement extérieur. Il présente et explicite les règles de vie.

Pendant le séjour, l'accompagnement des deux éducateurs référents se définit de la manière suivante :

- **Ils aident à la clarification** des attentes et évaluent avec la personne les potentialités ou ressources, les acquis d'ordre affectif et relationnel notamment en ce qui concerne la relation mère-enfant.
- **Ils aident la personne accueillie** à élaborer, à reformuler les objectifs de son séjour, à définir les priorités dans un projet personnalisé en faisant avec elle des évaluations régulières. Ils introduisent l'idée que le séjour institutionnel prépare l'après-séjour et montrent qu'il s'agit d'une étape.
- **Ils apportent une aide individualisée** la plus adaptée possible à la situation de chaque famille (travail de restructuration et de restauration de la personne, évaluation et accompagnement de la relation mère-enfant, soutien à la parentalité, à la conjugalité, au repérage et à la réintégration dans son réseau social et familial...).
- **Ils développent un travail de proximité et de continuité** auprès des mères, des pères le cas échéant, et des enfants accueillis en internat ou en appartements extérieurs en mettant en place un cadre spécifique d'aide (soutien, relais, suppléances)

autour de la relation parent-enfant en concertation et en collaboration avec d'autres personnels (auxiliaires de nuit, unité mère-enfant, assistante maternelle, crèche, psychologue...).

- **Ils réunissent les éléments d'observation et d'analyse** nécessaires en vue de l'écriture des rapports d'évolution, des demandes de prolongation, d'informations préoccupantes, de signalement ou de fin de prise en charge adressés aux UTAS, à l'ASE ou au Juge des Enfants.

- **Ils s'assurent que chaque famille dispose de ressources suffisantes** pour faire face à ses besoins fondamentaux. Lorsque des difficultés de gestion financière sont constatées, il propose une aide à l'organisation budgétaire ou une gestion accompagnée. Le cas échéant, il recherche l'adhésion de la famille sur la mise en place d'une mesure de tutelle.

- **Ils aident chaque personne** à se situer dans le groupe.

- **Ils favorisent la compréhension** du fonctionnement des institutions et évaluent la capacité de chaque famille à s'y confronter.

- **Ils soutiennent activement** la jeune femme dans la concrétisation de ses démarches et projets d'insertion ou réinsertion (démarches administratives, santé, formation, emploi, logement...). Ils favorisent l'acquisition ou la consolidation de ses aptitudes à l'autonomie et à la citoyenneté.

- **Ils sensibilisent** la femme ou le couple aux réalités extérieures et l'amènent à devoir, peu à peu, anticiper les besoins et les charges afférents à une vie de famille autonome.

- **Ils travaillent en réseau** pour l'accompagnement des familles, en complémentarité avec les structures sociales et médico-sociales poursuivant cet objectif, et en liaison étroite avec les travailleurs sociaux et les équipes spécialisées.

- Lors de la sortie, **ils assurent le soutien de la famille** dans les meilleures conditions possibles. Ils passent les relais nécessaires pour un accompagnement social adapté.

Pour les femmes enceintes et celles ayant un ou des enfants de moins de 6 mois fréquentant l'Unité Mère-Enfant, deux auxiliaires de puériculture assurent une référence spécifique auprès de l'enfant et soutiennent la mère dans la relation qui se construit avec l'enfant ».

## »» TÉMOIGNAGE DU CHEF DE SERVICE DE PSP-ACTES, CHRS TOUS PUBLICS, NICE :

« Nous avons toujours deux référents par famille. Chaque professionnel a sa sensibilité, son approche des problèmes. Certains travaillent plus sur les problèmes administratifs, d'autres sur les relations dans la famille. Ils jouent ainsi un rôle complémentaire. Il peut parfois y avoir une répartition des modes relationnels. Mais ce n'est pas toujours le cas ».

## »» TÉMOIGNAGE DE LA DIRECTRICE D'ESPACE ET VIE, CENTRE D'HÉBERGEMENT DE FAMILLES, MOISSAC :

« Il y a un référent hébergement et un référent insertion. Le référent hébergement travaille davantage sur la vie quotidienne, dans les appartements des familles. Il travaille le plus souvent dans les studios. Il peut également sortir avec la mère pour certaines actions comme par exemple accompagner à la PMI ou dans les hôpitaux. Si un couple a très peur par rapport à l'hospitalisation d'un enfant, le référent « vie quotidienne » va accompagner à l'hôpital. Il peut également accompagner à l'école une maman qui a peur de rencontrer la directrice de l'école. Les référents hébergement sont des monitrices éducatrices. Les référents insertion sont des conseillères en économie sociale et familiale. Ils travaillent davantage en lien avec l'extérieur. Ils reçoivent dans leurs bureaux ou dans des ateliers collectifs pour coller davantage avec ce qui se passe dans la réalité extérieure de l'établissement.

Les deux référents travaillent sur la parentalité. Ils collaborent sur de nombreuses actions. Le référent hébergement travaille cependant davantage sur la parentalité. Par exemple, nous accueillons une mère qui présente de grosses difficultés autour de l'alimentation. La référente « vie quotidienne » effectue un travail avec la femme à l'intérieur de l'appartement. Elle regarde la façon dont elle agit et l'aide à mieux s'organiser. La référente insertion va compléter l'action en proposant à la mère de participer à l'atelier santé dans lequel on évoque notamment l'alimentation ».

## BONNES PRATIQUES

### DÉCLINAISON

- Le professionnel ou le « référent parentalité » développe des connaissances spécifiques en matière de soutien à la parentalité (droit, psychologie, actualité ...).
- Le professionnel ou le « référent parentalité » développe des contacts avec le réseau des partenaires locaux travaillant dans le domaine du soutien à la parentalité.

## TÉMOIGNAGES

### »» INTERVIEW DU RÉFÉRENT PARENTALITÉ DU CHRS REVIVRE DE CAEN :

« Le « référent parentalité » possède les notions de base sur le droit des pères, de façon à utiliser la législation comme un levier de la réinsertion ».

## »» INTERVIEW DE L'ADJOINT DE DIRECTION, CHRS SAINT FRANÇOIS D'ASSISE, À ANNECY :

« La « référente parentalité » a développé des connaissances plus approfondies au niveau du réseau partenarial. Elle connaît les partenaires vers lesquels elle peut envoyer tel ou tel parent pour travailler un point particulier. Elle participe au réseau parentalité de la FNARS. Elle fait partie du REAAP. Ces différentes participations lui permettent d'élargir son réseau, constituent une source d'innovations et un moyen de formation continue. La référente a ainsi rencontré une psychologue qui intervenait sur la parentalité. La référente l'a invité au CHRS sur une journée autour de plusieurs questions ».

## BONNES PRATIQUES de choix sémantiques

### PROBLÉMATIQUE

Les choix terminologiques sont essentiels dans chaque discipline. Ils conditionnent

les représentations que les professionnels peuvent se faire de leur rôle. Ils permettent de penser les pratiques, de les mettre en action, de les communiquer.

Le travail social utilise une sémantique variée issue du droit, de la sociologie, de la psychologie. Cette sémantique, reflet des courants de pensée dans ces différents champs, évolue avec le temps. À mesure que les pratiques changent, les mots tombent en désuétude ou se maintiennent parallèlement à d'autres mots qui apparaissent sans se substituer aux précédents. Il existe aujourd'hui une large palette terminologique de l'intervention sociale. Les termes cohabitent, montrant tantôt la diversité des approches, tantôt le flou des représentations.

La notion « d'assistance » a ainsi été largement utilisée. Ce terme, renvoyant trop à une notion d'assistantat, est aujourd'hui abandonné. L'expression « intervention par protection sociale », née dans les années 20, est toujours utilisée. Elle concerne une problématique toujours d'actualité dans les champs maternel et infantile. La notion de « prise en charge » est apparue dans les années 50. Elle est associée à une notion de poids que la société choisit de porter dans un esprit de solidarité.

Étant donné l'impact des mots sur les pratiques, il peut être important que les professionnels clarifient leur terminologie. Cette clarification constitue un vrai travail institutionnel. L'intervention auprès des familles doit pouvoir s'appuyer sur une sémantique qui traduit les valeurs et le projet de soutien de la parentalité.

Par exemple, les mots « soutien », « aide », « étayage », « prise en charge », « accompagnement », possèdent chacun une connotation particulière. Quelles conceptions sous-tendent-ils dans l'esprit des professionnels ? Une terminologie qui donne clairement la place aux résidents peut constituer un choix d'autant plus important que les travailleurs sociaux ont été formés dans un système scolaire

puis professionnel dans lesquels ils ont été peu acteurs de leur apprentissage. Marqués par leur mode d'éducation, les professionnels peuvent avoir naturellement tendance à reproduire involontairement un modèle de soutien peu participatif. Il peut alors être structurant de s'accorder sur une sémantique de l'intervention qui affirme fortement la différence et induise une posture professionnelle qui mobilise les parents sur le développement de leur projet.

Il est clair qu'une sémantique allant dans ce sens ne peut suffire à inverser la tendance. Elle est une condition nécessaire, mais non suffisante.

### BONNES PRATIQUES

## »» L'établissement et les professionnels ont clarifié leur terminologie du soutien à la parentalité.

### DÉCLINAISON

- Les professionnels se sont accordés sur une terminologie qui donne du sens à leur action et qui étaye une conception partagée des missions et des pratiques de soutien à la parentalité.

### TÉMOIGNAGES

## »» TÉMOIGNAGE DE LA DIRECTRICE D'AIRE DE FAMILLE, CENTRE PARENTAL, PARIS :

« Nous sommes très attachés à utiliser le terme « accompagnement » et non pas « prise en charge ». Pour nous, le terme « prise en charge » concerne les aspects administratifs et financiers d'un séjour pour une famille. Cette expression ne rend pas compte de nos conceptions et de nos convictions dans l'exercice de nos pratiques. Elle nous semble même dangereuse car elle renvoie indéniablement à une passivité de la famille, et c'est justement ce que nous voulons éviter. Nous ne l'utilisons pas entre professionnels. Lorsqu'un professionnel l'utilise en réunion de synthèse, nous prenons la peine de corriger l'expression car nous pensons qu'en travaillant sur les mots nous travaillons sur les représentations et donc sur l'agir des professionnels. Nous utilisons le terme « accompagnement » pour désigner notre action. Il montre que nous cheminons avec la famille, qu'elle nous fait évoluer autant que nous l'aidons à évoluer ».



## »» TÉMOIGNAGE DE LA DIRECTRICE D'ESPACE ET VIE, CENTRE D'HÉBERGEMENT DE FAMILLES, MOISSAC :

« Nous avons décrit le soutien à la parentalité en tant qu'accompagnement dans la vie quotidienne et l'avons divisé en « faire avec » et « être avec ». Le « faire avec », ce peut être faire la cuisine avec une mère, l'accompagner à la PMI, l'accompagner à un rendez-vous avec le professeur principal. Ce peut être aider la maman à l'hygiène d'un enfant. « Être avec » concerne la relation. Ce peut être dire à une maman : « ne restez pas repliée dans votre studio. Vous pouvez demander à ce qu'une éducatrice vienne dans votre studio, prenne un café et parle avec vous ».

## »» TÉMOIGNAGE DE LA DIRECTRICE D'AIRE DE FAMILLE, CENTRE PARENTAL, PARIS :

« Voici deux définitions de l'autonomie que nous prenons comme référence :

- L'autonomie est le résultat d'un processus d'évolution. Celui-ci suppose une prise de conscience de ses capacités et des moyens de les utiliser pour satisfaire ses besoins en accord avec les contraintes de l'environnement.
- Être autonome est un moyen terme entre dépendance et indépendance. L'autonomie dénote l'aptitude à trouver des solutions en interdépendance avec les autres et l'environnement.

Face aux situations qu'elles vivent, les familles peuvent passer par deux stades de l'autonomie :

- **Stade 1** : Être capable d'utiliser au mieux les aides sociales et en tirer profit pour construire un projet de vie approprié,
- **Stade 2** : Être capable de s'émanciper de ces aides et subvenir à ses besoins, par exemple grâce à une meilleure anticipation et l'exercice d'une activité professionnelle

Nous accompagnons les familles à travers ces différentes formes de l'autonomie ».

## TEXTES

*Nouveau dictionnaire critique d'action sociale,*  
de Jean-Yves Barreyre et Brigitte Bouquet, Éditions Travail social,

*Guide des politiques sociales et de l'action sociale,*  
de Valérie Löchen, Éditions Dunod.

*Un savoir de référence pour le travail social,*  
de Jean-Yves Dartiguenave et Jean-François Garnier, Éditions Erès.

QUELQUES  
BONNES PRATIQUES  
CONCERNANT  
**LA CONDUITE  
DU PROJET  
INDIVIDUALISÉ**

- **Élaboration et contractualisation d'un projet individualisé**
- **Présentation du soutien à la parentalité lors de l'admission**
- **Évaluation du besoin de soutien à la parentalité**
- **Observations, synthèse et restitution**
- **Ajustement du projet**

ACCUEIL DES FAMILLES

PREMIER ENTRETIEN

RÉUNIONS DE SYNTHÈSE

FORMULATION D'HYPOTHÈSES

MISE EN ŒUVRE DE L'ACCOMPAGNEMENT

RÉÉVALUATIONS

## BONNES PRATIQUES d'élaboration et de contractualisation d'un projet individualisé

### PROBLÉMATIQUE

La loi du 2 janvier 2002-2 exige que les établissements élaborent avec les personnes accueillies un projet individualisé formalisé dans un contrat de séjour ou un document individuel de prise en charge (DIPEC).

Cette exigence peut être examinée sous deux angles :

- celui de l'individualisation des prestations,
- celui de leur contractualisation.



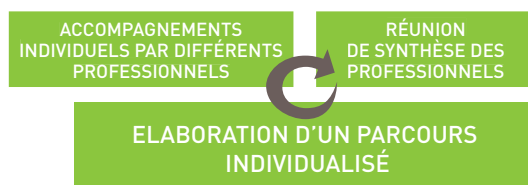
### INDIVIDUALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

Les travailleurs sociaux ont toujours été à l'écoute des situations singulières des personnes accueillies. Les établissements pouvaient cependant mettre en place un accompagnement conçu principalement en termes collectifs, dans lequel l'adaptation des professionnels restait peu formalisée. La loi invite aujourd'hui à être plus précis pour bâtir une organisation pensée d'emblée en termes de co-construction d'un parcours individualisé.

### L'INDIVIDUALISATION DES PROJETS IMPLIQUE UNE MEILLEURE FORMALISATION DE LA DÉMARCHE

L'individualisation des prestations impliquent que l'établissement clarifie :

- les déclinaisons possibles de l'accompagnement général en un parcours individualisé,
- les modalités de rencontre entre la personne accompagnée et les différents professionnels (direction, référent, psychologue, éducateurs, puéricultrices ...)
- la mise en œuvre de temps collectifs au cours desquels les professionnels des différentes disciplines élaborent un projet global et/ou relient leur intervention au projet global.



## QUELLES SONT LES VARIABLES D'UN PROJET INDIVIDUALISÉ ?

Selon la nature de l'accompagnement, le parcours d'un résident peut s'individualiser par :

- le nombre et le rythme des rencontres,
- les thèmes abordés,
- les professionnels qui seront impliqués,
- les types de soutien qui seront proposés,
- les partenariats qui seront sollicités,
- etc.

### La contractualisation, un outil de travail social

Nous abordons ici le contrat individualisé en tant que technique de travail social et non sous l'angle juridique.

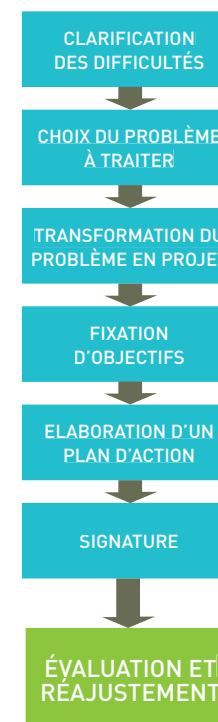
La contractualisation instaure une dynamique spécifique dans l'accompagnement. C'est une chose d'exprimer des problèmes, des souhaits, des désirs, des craintes, des intentions. C'en est une autre de transformer ceux-ci en un projet, de définir des objectifs, de planifier des actions et ... de formaliser le tout dans un document écrit et signé par les deux parties.

### La contractualisation implique plusieurs pratiques :

- celle de la clarification du problème : clarifier un problème nécessite de nommer les difficultés, de mettre en évidence leur imbrication, de distinguer qui est à l'origine de l'énonciation du problème (le parent lui-même, le professionnel, des instances externes ...). La difficulté peut être reconnue ou réfutée par le parent. Parfois un problème sera défini de la même manière par chacun des acteurs impliqués. Mais il se peut aussi que les divergences existent entre eux quant à la définition et à l'importance accordée à un même problème.

- le choix d'une à deux difficulté(s) prioritaire(s) à traiter. Il n'est généralement pas souhaitable de disperser ses énergies dans trop de directions à la fois. Tout changement sur un point crucial peut entraîner un mouvement sur d'autres problématiques. Deux critères paraissent fondamentaux pour sélectionner les domaines à travailler :

- l'urgence, l'importance du problème aux yeux du parent, celui qui le motive le plus,
- les capacités, les ressources sur lesquelles il est possible de compter. L'important est de parvenir à court terme à un succès. Le succès est créateur de dynamisme. Il engendre de nouvelles réussites, une meilleure confiance en soi-même et en ses capacités.



Parfois le parent doit choisir entre « insertion » ou « parentalité ». Il n'est pas toujours possible de concilier ces deux problématiques. L'engagement des parents dans une démarche d'insertion professionnelle constitue une condition d'accès à l'hébergement social. Or, certains parents récupèrent leurs enfants peu après leur admission au Centre, et après un temps de séparation. Leur priorité est alors de passer du temps avec leur enfant, de retisser des relations, de retrouver le temps perdu. Ce retour à la parentalité constituera dans un deuxième temps une forte motivation à l'insertion.

- La transformation du problème en un projet : le parent peut ne pas avoir de « projet » au sens premier du terme. Sa seule formulation est « qu'il veut s'en sortir ». La transformation de la demande en projet est une première étape pour passer d'une attitude d'attente à une position d'acteur de sa vie. La démarche de contrat induit fortement que la personne accueillie est responsable de sa vie. Elle réaffirme l'importance de la participation active de la personne dans la résolution de son problème. Il convient cependant de nuancer cette perspective et de ne pas entrer dans une vision exclusivement volontariste du changement. Nous sommes à la fois acteur de notre changement et à la fois prisonnier de résistances qui nous empêchent de voir et d'agir. Lorsqu'une personne est incapable de penser en termes de projet, c'est que le problème se situe à un autre niveau, plus profond. Il faut parfois du temps et des événements déclencheurs pour quitter une position victimaire et devenir acteur de son destin.

- La fixation d'objectifs : le projet est une visée, une direction générale. Il doit être décliné en objectifs précis à atteindre. Cette redéfinition en terme d'action ou de résultat à atteindre permet de focaliser l'attention du parent sur du concret. Des objectifs formulés de façon trop générale comme « améliorer sa communication avec son enfant » sont inaccessibles et peu opérationnels. Ils reflètent les bonnes intentions mais ne permettent pas d'agir. C'est aux professionnels de conduire une clarification des objectifs à atteindre en termes d'actions réalisables et spécifiques, tenant compte des capacités et des ressources de la famille. Si l'objectif du professionnel est de mettre la personne accueillie en situation de réussir, d'expérimenter des succès, même minimes, le conduisant à fortifier sa confiance en lui-même, le choix des objectifs de changement sera guidé par leur faisabilité, le réalisme, leur adaptation à la situation de la personne accueillie.

- L'élaboration d'un plan d'action : dans cette phase il s'agit de clarifier comment on va procéder et comment l'institution et la personne accompagnée se répartissent les tâches ou les moyens. Précisons là encore qu'il faut parfois du temps. La personne peut ne pas se sentir prête pour passer à l'action. La mise en parole crée souvent une prise de conscience qui va amener ensuite des changements multiples qu'une traduction trop rapide en action ne pourrait que réduire.

- La signature du contrat : la contractualisation permet d'acter officiellement l'engagement de la famille et des professionnels. La signature donne du poids à l'engagement de chacun. Certaines institutions ritualisent quelque peu ce moment pour lui donner une certaine importance. Certains acteurs peuvent être présents, tel l'ensemble des référents. Le contrat peut être cosigné par la directrice, etc.

- L'évaluation et le réajustement du contrat : les pratiques sont multiples. Certains professionnels planifient d'emblée le moment de la réévaluation. D'autres ne la mettent en place que si un événement significatif vient indiquer la nécessité de changer la nature de l'accompagnement. Dans de nombreux cas, les professionnels distinguent deux modalités de rencontres :

- celles qui se font sans le contrat ; la famille peut aborder le projet ou bien d'autres sujets.

- celles qui sont une réflexion sur l'avancement du contrat et le réajustement des objectifs et du plan d'action.

Il serait intéressant d'approfondir les pratiques en matière de contractualisation et d'individualisation tant elles sont riches et variées.

De façon générale, les structures ont différencié le contrat de séjour qui concerne les conditions d'hébergement, et le contrat d'accompagnement qui concerne le projet d'insertion et de parentalité.

Certains professionnels élaborent un contrat unique pour les couples. Dans d'autres cas, les parents peuvent vouloir bénéficier d'entretiens et d'objectifs spécifiques.

Dans de nombreux établissements, il s'est avéré important de laisser aux parents un certain temps d'adaptation dans le centre avant qu'ils puissent se projeter dans un projet parentalité. Ceux-ci arrivent en effet souvent dans l'établissement après des épreuves majeures. Ils ont besoin d'un certain temps pour récupérer. Par ailleurs, il est important que la famille et les professionnels apprennent à se connaître. La famille prend le temps de rencontrer les travailleurs sociaux et d'évaluer les possibilités de soutien proposées. De nombreuses structures disposent ainsi de deux contrats :

- un contrat de séjour qui concerne essentiellement les conditions d'hébergement et la vie dans le centre. Ce contrat est signé très tôt suite à l'admission.

- un contrat d'accompagnement, incluant notamment la dimension parentalité, qui est mis en place et signé plus tardivement, de un à deux mois après l'admission. Ce contrat est modulable et évoluera au cours du séjour.

## → L'équipe a construit une organisation permettant de conduire des projets parentalité individualisés.

### DÉCLINAISON

- L'établissement a défini les modalités de déclinaison du projet parentalité en parcours individualisés.
- L'établissement a défini les modalités de rencontre de la famille avec les professionnels et les réunions de groupe permettant de co-construire un projet individualisé adapté à la famille.
- L'établissement a défini la structure d'un projet individualisé et le contenu d'un contrat.

### TÉMOIGNAGES

#### »» INTERVIEW DE LA DIRECTRICE D'AIRE DE FAMILLE, CENTRE PARENTAL, PARIS

« Nous avons scindé le contrat individualisé en un contrat de séjour et un contrat d'accompagnement. La loi utilise un seul terme et propose un seul outil. Pour nous, l'hébergement et l'accompagnement correspondent à deux pratiques différentes bien qu'intriquées. L'hébergement de la famille implique certains engagements de sa part, qui se situent au niveau de l'entretien et de la participation au loyer. L'accompagnement psychosocial exige généralement un travail sur soi plus impliquant et multiforme qui a besoin d'être séparé, aussi bien pour la famille que pour le travailleur social ».

#### »» TÉMOIGNAGE DE LA DIRECTRICE D'ESPACE ET VIE, CENTRE D'HÉBERGEMENT DE FAMILLES, MOISSAC

« Le contrat individuel précise le mode d'intervention des référents. Par exemple, nous demandons à la maman ou au couple s'il souhaite que l'éducateur vienne dans l'appartement tous les jours ou bien à sa demande, au cas par cas. Si la famille choisit l'intervention d'un professionnel à la demande, c'est à elle de solliciter son intervention ou de prendre rendez-vous pour un entretien dans le bureau de l'éducateur. Les différents éléments sont définis au moment de l'établissement du contrat. Nous savons cependant très bien que le mode d'intervention va évoluer. Les référents peuvent également mettre en cause ce qui a été défini. Si nous sentons que nous ne voyons pas beaucoup la famille, nous nous réunissons en équipe pour refaire le point sur la situation et nous demander si le contrat doit évoluer. Ce n'est pas parce que cela a été défini au moment du contrat que le mode de relation est figé »...

« Nous accueillons une mère dont les enfants sont sous protection judiciaire. Cette mère se sent complètement dépassée par les problèmes éducatifs. Nous lui avons fixé comme objectif que des professionnels viennent la décharger de certaines tâches quotidiennes, par exemple d'amener les enfants à l'école, de façon à ce qu'elle puisse disposer de temps de plaisir avec ses enfants ».

« Nous avons des entretiens réguliers. Les entretiens de revue du contrat de séjour sont menés conjointement par les deux référentes « Hébergement » et « Insertion ». Le contrat de séjour peut inclure un accompagnement psychologique. Il est signé en général dans le mois qui suit l'entrée en séjour. Nous revoyons le contrat tous les trois mois ou de manière plus rapprochée si un événement rend une rencontre nécessaire. Lors du renouvellement du contrat de séjour, sont présents la famille, les deux référentes et moi-même en tant que directrice ».

« La revue du contrat de séjour est un moment fort. Quatre personnes au moins sont réunies. C'est un moment que nous estimons extrêmement important. Nous faisons le point par rapport aux objectifs qui ont été fixés dans le contrat de séjour. Nous en faisons le bilan : ce qui est atteint, ce qui n'est pas atteint. Nous menons une réflexion sur les raisons pour lesquelles les objectifs ne sont pas atteints. Ce bilan conditionne le renouvellement du contrat de séjour. Nous analysons donc les causes qui font que les objectifs n'ont pas été atteints. Nous réfléchissons aux nouveaux moyens qu'il faut mettre en place. Nous discutons également sur de nouvelles données que chacun aurait à amener. Certaines familles se préparent fortement à cet entretien en notant sur une feuille les points importants qu'elles veulent aborder ».

#### »» EXTRAITS DE CONTRATS DE SÉJOUR, FONDATION PSP-ACTES, CHRS TOUS PUBLICS, NICE

Pour vous accompagner dans votre parcours d'insertion, le C.H.R.S s'engage à :

1. Mettre à votre disposition, dans le cadre d'une convention d'occupation précaire, un hébergement meublé et équipé dans la ville.
2. Vous rencontrer au moins une fois par semaine.
3. Ouvrir ou rétablir les droits communs.
4. Examiner avec vous votre situation financière, la gestion de votre budget et trouver des réponses adaptées.
5. Vous conseiller dans le domaine de la santé.
6. Vous apporter une aide pour votre insertion professionnelle : formation, travail, apprentissage du français...
7. Travailler sur vos capacités personnelles et les mettre en valeur.
8. Vous proposer un soutien psychologique.
9. Vous soutenir dans la fonction parentale.
10. Vous aider dans la gestion de votre quotidien.
11. Travailler sur votre relogement, en partant de votre parcours locatif.
12. Vous orienter et accompagner si nécessaire vers les organismes et partenaires adaptés à votre situation.



## TEXTES

*Une autre place pour les usagers ?*,  
de Laurent Barbe, Éditions La Découverte.

*Le contrat en travail social*,  
sous la direction de Cristina de Robertis, Bayard Éditions.

*Le contrat individualisé en travail social*,  
de Daniel Granval, Éditions L'Harmattan

## BONNES PRATIQUES de présentation du soutien à la parentalité lors de l'admission

### PROBLÉMATIQUE

Lorsqu'une personne ou une famille arrive dans un centre d'hébergement, elle n'est pas forcément demandeuse d'un accompagnement dans le champ

de la parentalité. Privée de logement, se débattant pour survivre, elle trouve enfin un lieu dans lequel elle peut se poser et recouvrer ses forces, en attendant de devoir réaffronter les épreuves de l'insertion. Le travail autour de la parentalité peut dès lors sembler secondaire, voire peu utile.

L'institution doit donc mûrement réfléchir à la façon dont elle présente le projet parentalité et mobilise les personnes accueillies ou les familles à élargir leurs perspectives et à utiliser les ressources proposées pour s'engager dans une réflexion et un travail sur différents aspects de la relation parents-enfants.

Dès l'admission, les parents doivent être informés des possibilités offertes par la structure et du travail qui sera engagé au cours du séjour. Le travail sur la parentalité peut être présenté conjointement par différents moyens :

- l'entretien d'admission,
- le livret d'accueil,
- le règlement de fonctionnement,
- le contrat de séjour.

Le mot « parentalité » est un terme technique essentiellement utilisé par les professionnels. Il est d'usage peu courant pour les parents. L'expression « soutien à la parentalité » peut par ailleurs être reçue comme un jugement de valeur : « si l'on doit me soutenir dans mon rôle de parent, c'est que je suis un mauvais parent ». Pour s'adresser aux parents, les professionnels utilisent généralement une terminologie plus familière telle par exemple « l'accompagnement dans les tâches domestiques et éducatives de la vie quotidienne ».

Il convient de noter par ailleurs que dans le règlement de fonctionnement ou dans tout autre document d'information, l'établissement peut notifier que les professionnels peuvent être amenés à signaler une situation d'enfant en danger.

## BONNES PRATIQUES

### → Les actions de soutien à la parentalité sont présentées lors de l'admission.

#### DÉCLINAISON

- Les actions de soutien à la parentalité sont présentées dans le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, le contrat de séjour.
- Le soutien à la parentalité est formulé dans un langage clair, accessible aux publics accueillis.
- Dès l'admission, le professionnel informe la personne accueillie des actions de soutien à la parentalité.
- Dès l'admission, le professionnel favorise l'expression de la personne accueillie sur sa situation familiale et parentale.
- Dès l'admission, le professionnel s'intéresse à la filiation de l'enfant.
- Certains documents notifient que l'établissement peut être amené à signaler les situations nécessitant la mise en place de mesures de protection de l'enfance.

### → Les professionnels invitent la famille à s'exprimer sur les liens familiaux.

#### DÉCLINAISON

- Dès l'admission, le professionnel favorise l'expression de la personne accueillie sur sa situation familiale et parentale.
- Dès l'admission, le professionnel s'intéresse à la filiation de l'enfant.

## TÉMOIGNAGES

### »» INTERVIEW DE LA DIRECTRICE D'AIRE DE FAMILLE, CENTRE PARENTAL, PARIS :

« Lors de l'admission, nous expliquons au couple comment l'association travaille, quelles sont nos valeurs et concrètement comment se déroule l'accompagnement. Nous prenons le temps de bien clarifier nos pratiques afin que la famille puisse se positionner ».

« Il est important aussi que les membres du couple sachent l'implication que l'on attend d'eux. La relation doit être claire. Souvent la famille qui arrive a rencontré d'autres institutions. On leur demandait de se présenter, de décrire leur parcours, de dire qui ils sont. Ce n'est pas facile de se présenter quand tout va mal. Nous, nous inversons la procédure. C'est nous qui nous présentons et nous invitons la famille à se positionner par rapport à notre projet. Nous leur évitons la difficulté d'affronter un interrogatoire qui peut être vécu comme intrusif ».

« Nous leur remettons les onze axes de travail possibles : le soutien administratif, le couple et son projet, l'exercice des fonctions paternelles et maternelles, le soutien au logement, l'accompagnement à la naissance, l'emploi ... Nous leur expliquons ces différents axes de travail et leur disons qu'ils ont le temps de réfléchir, et que nous les inviterons à se déterminer avec nous sur les problèmes ou les thèmes qu'ils souhaitent travailler avec nous. Cela sera fait dans un deuxième temps et peut être sans cesse remis en cause. Nous construisons le parcours avec le couple au fur et à mesure de ses besoins. Ce à quoi nous tenons, c'est qu'il participe à un entretien hebdomadaire avec le référent. C'est le point fixe du cadre ».

## ➤➤ EXTRAITS DU LIVRET D'ACCUEIL D'ESPACE ET VIE, CHRS À MOISSAC

### Quel accompagnement est proposé dans le cadre de l'hébergement ?

Nous proposons aux personnes accueillies, en hébergement, une aide à l'organisation de la vie quotidienne, un accompagnement social, un soutien psychologique, un accompagnement éducatif par des espaces de réflexion et d'apprentissage dans les domaines de la santé, du budget, de l'éducation des enfants, des loisirs.

L'accompagnement se fait en partenariat avec les travailleurs sociaux référents de la personne, à son admission, et susceptibles de suivre son projet au terme de son hébergement.

### L'accompagnement dans la vie quotidienne

#### → L'hébergement en appartement individuel équipé :

Il favorise l'autonomie et la prise en charge tout en préservant la cellule familiale. Les appartements sont répartis en deux bâtiments. Pour chaque bâtiment, une référente assure l'accompagnement à la gestion de la vie quotidienne.

#### → L'épicerie :

Les résidentes établissent des menus et une liste de courses à la semaine. Elles disposent d'un compte ouvert à l'épicerie, calculé selon leurs ressources et leur charge familiale. Elles sont ainsi accompagnées dans une gestion de budget mais aussi dans une éducation à l'équilibre alimentaire.

#### → Suivi social individualisé :

Accompagnement et orientation dans les domaines administratif, juridique et financier, accès aux droits. Conseils éducatifs dans la prise en charge des enfants. Aide au projet de logement, de formation et emploi.

### L'accompagnement dans la trajectoire d'insertion sociale et professionnelle

#### → Les ateliers santé, budget, ... :

Ils permettent d'aborder l'insertion sociale de la famille (droit de la famille, aménagement du cadre de vie, ...) et plus particulièrement l'insertion sociale du chef de famille en situation monoparentale.

#### → L'accompagnement vers la formation et la construction d'un projet professionnel :

Il s'organise en plusieurs phases avec l'appui des partenaires extérieurs (ANPE, Mission Locale, GRETA...) : bilan-évaluation des compétences, mise en place d'un projet professionnel, TRE active (Technique de Recherche d'Emploi). Un soutien individualisé est proposé aux personnes en difficulté par rapport aux savoirs de base.

#### → L'AVA :

L'intégration dans l'atelier AVA vise à permettre aux personnes en grandes difficultés à se remobiliser par rapport au rythme de vie et à développer des savoirs être et des savoirs faire au travers d'une activité support.

### L'accompagnement éducatif

#### → Les animations enfants :

Les mercredis et pendant les vacances scolaires où les enfants apprennent à vivre ensemble, en société et se libèrent des angoisses et peurs charriées par leur vécu.

#### → Les ateliers création et ouverture culturelle :

Ils sont proposés chaque vendredi en soirée et s'adressent à tous. Ils visent à développer l'ouverture sur la cité mais aussi à gérer le temps délicat de fin de semaine.

#### → La gymnastique d'entretien et atelier de sophrologie pour les adultes :

Randonnées pédestres, séances de gymnastique, atelier sophrologie.

#### → L'atelier « petite enfance » :

L'accompagnement éducatif auprès des mamans vise à mettre en place :

- un suivi par la PMI,
- la connaissance des structures de garde petite enfance,
- un soutien à la parentalité.

#### → L'aide aux devoirs :

Un soutien scolaire en appui à la famille est proposé aux enfants 2 fois par semaine.

## L'accompagnement psychologique

Le soutien psychologique individuel se fait à la demande des personnes et se poursuit de manière régulière tout au long du séjour dans une relation d'aide soutenue.

### »» INTERVIEW DU RÉFÉRENT PARENTALITÉ DU CHRS REVIVRE DE CAEN :

« Dès l'entretien d'admission, le professionnel chargé de l'accueil aborde avec le bénéficiaire sa situation familiale. S'il est père, il lui demande quels contacts il entretient avec son enfant. Les professionnels chargés de l'accueil au CHRS disposent d'un guide d'entretien d'admission leur permettant d'aborder systématiquement le sujet ».

### »» EXTRAITS DU LIVRET D'ACCUEIL DU FOYER FARES À CAEN :

« Vous serez accompagné pendant votre séjour par l'équipe éducative et plus particulièrement par deux éducateurs désignés pour être vos référents... Vous bénéficierez d'un accompagnement social global détaillé dans le contrat de séjour que vous aurez à signer... Pendant votre séjour, nous travaillerons ensemble sur l'insertion sociale et professionnelle : autonomie, logement, travail, santé, budget, loisirs, culture, parentalité ».

### »» EXTRAITS DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT :

« Vous bénéficierez d'un accompagnement personnalisé individuel et d'un accompagnement social global : aides aux démarches administratives, judiciaires, de santé et d'accès aux soins, aide au suivi de la scolarité des enfants, soutien la parentalité, aide à la gestion des ressources familiales, à l'insertion professionnelle, par les référents désignés pour vous accompagner ».

« Votre projet individualisé précisera vos objectifs et les moyens respectifs à mettre en œuvre par vous-même et le CHRS et plus particulièrement les référents et les éducatrices de jeunes enfants. Au cours de votre séjour, les évaluations régulières auront lieu avec votre référent. Votre projet évoluera. Les évolutions seront consignées dans votre projet ».

« En lien avec vos référents, les éducatrices de jeunes enfants vous proposeront un soutien dans la relation à vos enfants et pourront vous accompagner dans le suivi de leur santé, leur scolarité, l'hygiène, la recherche d'activités de loisirs et de modes de garde, et répondra des besoins spécifiques de la famille ou des enfants ».

« Conformément à l'article 375 du Code civil et de la loi du 5 mars 2007, l'équipe éducative peut être amenée à rédiger un signalement destiné à la mission de protection de l'enfance ou au juge des enfants, en cas de situation de danger constaté pour les enfants. Cet écrit vous sera lu et vos remarques y seront mentionnées avant son envoi ».

« L'équipe éducative favorise les relations des pères avec leurs enfants en fonction des possibilités du lieu. Un salon d'attente peut être mis à disposition pour une visite après évaluation et accord de l'équipe ».

« La sécurité des personnes, notamment en situation de violence, fait partie de la fonction des éducateurs. Un cadre de l'association et des services spécialisés (police, pompiers) peuvent être joint en cas de nécessité ».

### »» EXTRAIT DU CONTRAT DE SÉJOUR :

#### L'établissement s'engage à ...

- vous assurer un accompagnement social individuel et global visant à atteindre les objectifs du séjour. Cet accompagnement sera assuré par deux travailleurs sociaux référents appuyés par l'équipe pluridisciplinaire.
- réaliser régulièrement des bilans d'évaluation intermédiaires avec vous et en concertation avec l'équipe pluridisciplinaire. Ces bilans peuvent permettre de faire évoluer les objectifs de votre projet ou de travailler, si besoin, une orientation.
- vous aider à organiser les loisirs et les modes de garde de vos enfants avec le soutien des deux éducatrices de jeunes enfants.
- vous soutenir dans la relation avec vos enfants si vous en ressentez le besoin.

## BONNES PRATIQUES

➔ **Afin de favoriser l'implication de l'utilisateur, l'établissement a clarifié dans quelle mesure une demande d'admission doit être faite par l'utilisateur lui-même ou peut être effectuée par un travailleur social.**

## TÉMOIGNAGES

### »» INTERVIEW DE LA DIRECTRICE DU RELAIS PARENTAL DU DOUBS, BESANÇON :

« Ce sont souvent les travailleurs sociaux qui sollicitent le relais parental par téléphone pour qu'un enfant soit admis. Après avoir répondu sur la disponibilité des places, nous insistons pour que les parents fassent eux-mêmes la demande. La règle selon laquelle le parent doit appeler lui-même permet de positionner celui-ci en responsable de sa demande et évite qu'il ne se vive comme contraint par une institution à « abandonner son enfant ». Le parent n'est pas « dépossédé » de la démarche. Il en reste le principal acteur ».

# BONNES PRATIQUES d'évaluation du besoin de soutien à la parentalité

## PROBLÉMATIQUE

La problématique que nous soulevons dans ce chapitre entame une réflexion sur les différentes pratiques mises en œuvre dans les établissements pour évaluer le besoin de soutien à la parentalité d'une famille. Une première clarification concerne le terme de « besoin » et le différencie d'autres notions proches telles la demande, l'attente, le désir ...

### LE BESOIN

Le besoin correspond à l'idée d'une insuffisance, d'une carence, d'un manque qui doit être comblé. En théorie, un accompagnement se construit sur la base de besoins clairement diagnostiqués. En pratique, l'évaluation des besoins possède une dimension relative et subjective. Les situations sont quotidiennes dans lesquelles certains professionnels voient une lacune parentale, alors que d'autres ne voient qu'une inattention circonstancielle, voire un comportement somme toute acceptable.

Le caractère objectivable du besoin demeure d'autant plus controversé qu'il concerne les domaines affectifs et psychiques. En guise de première réflexion, on peut énoncer qu'une bonne pratique consiste à :

- appuyer l'analyse des besoins sur des données factuelles issues de l'observation et/ou de l'écoute de la famille,
- accepter que la notion de besoin possède une part de subjectivité et que les professionnels peuvent s'appuyer sur leurs ressentis, à conditions qu'ils aient fait un certain travail sur eux-mêmes,
- partager et croiser les perceptions de différents acteurs sur ce qu'ils ressentent comme des besoins.

### LA DEMANDE

La demande consiste en une formulation explicite d'un besoin en vue d'obtenir un soutien. Une mère peut s'ouvrir à un professionnel de ses difficultés à poser des limites pour faire face aux « caprices » de son enfant. Sa demande peut être formulée de différentes façons, et notamment de façon inappropriée : cette mère peut demander qu'on la guide pour mieux intégrer de nouveaux comportements ou que les éducateurs se substituent à elle pour recadrer l'enfant.

En matière de parentalité comme dans la plupart des formes de soutien, la demande constitue un élément essentiel d'un travail d'accompagnement. Il est difficile d'accompagner véritablement une personne peu consciente de ses besoins et qui n'exprime aucune demande.

La demande peut émerger de diverses façons :

- elle peut être exprimée d'emblée par la personne accueillie en réponse à l'offre énoncée dans le livret d'accueil ou lors de l'entretien d'admission,
- elle peut émerger progressivement grâce à certaines prises de conscience, qui peuvent être stimulées par les travailleurs sociaux,
- elle peut s'exprimer après un certain temps de séjour grâce à la confiance qui s'établit entre le parent et les professionnels,
- elle peut être formulée par un tiers avec ou sans adhésion du parent,
- etc.

L'absence de demande ne constitue pas l'absence de besoins. Les professionnels sont constamment confrontés à des situations dans lesquelles les parents n'expriment aucune demande, alors qu'eux-mêmes diagnostiquent un besoin. Il leur faut souvent faire preuve de grands talents pour amener la famille à prendre conscience de ce qui se joue dans leur vie ou dans leurs relations afin qu'elle se mette en chemin et devienne actrice de son changement. Pour d'autres, le décalage de perception entre la famille et les professionnels constitue justement le matériau de base sur lequel il s'agit de travailler. Il sera d'emblée énoncé et travaillé.

La notion d'attente apporte une autre distinction. Elle signifie un besoin ressenti mais non formulé. Certains professionnels utilisent la notion de « désir » plutôt que celle de « besoin ». Ce terme a le mérite de mettre la subjectivité au cœur de la problématique du changement et du soutien. Le temps nous manque pour explorer les implications de cette terminologie.

Sur le terrain, les professionnels sont confrontés à des situations extrêmement diverses dans lesquels besoins, attentes, demandes, désirs, s'entremêlent, se confondent, se contredisent. Les centres d'hébergement accueillent tous types de situations.

Certains parents accueillis vivent des situations de grande précarité mais arrivent, malgré leurs difficultés, à entretenir des relations attentionnées avec leur enfant. Ils n'éprouvent pas de besoins de soutien à la parentalité et n'en expriment pas la demande. Un désir de soutien d'une mère peut se voir arrêté par le refus du père. Certains parents peuvent être conscients de difficultés mais s'abstiennent de toute demande tant ils se sentiraient humiliés par ce qu'ils vivraient comme une insuffisance honteuse. Certains parents carencés et carencant s'insupportent pour toute remarque sur leur façon d'éduquer leurs enfants.

En cas de danger pour l'enfant, le soutien de la parentalité prend une autre dimension. Par mesure de protection de l'enfance, les professionnels sont amenés à imposer des actions malgré l'absence de demande.

## ARTICULER BESOIN, DEMANDE ET PROJET

Chaque établissement définit sa démarche pour mettre en place le processus de soutien. Nous pouvons distinguer trois tonalités dans les approches :

- une tonalité « accompagnement de la demande »,
- une tonalité « diagnostic » ou travail à partir de la notion de besoins,
- une tonalité de co-élaboration des besoins et de la demande.

**Dans la démarche « accompagnement de la demande »**, les professionnels attendent que la famille formule une demande. Le principe est qu'un travail réel ne pourra s'effectuer que si la famille s'y engage. Le centre peut mettre en place des actions pour informer ou pour mobiliser, mais il attend que la famille manifeste son désir. On trouve ce type d'approche dans les structures pour lesquelles le soutien à la parentalité ne figure pas dans les missions institutionnelles ou ne se situe pas au cœur du projet d'accueil. Il constitue un accompagnement possible mais optionnel.

- Ainsi la mission principale des CHRS accueillant des hommes seuls est l'hébergement et le soutien à l'insertion. En réponse à la demande de certains pères, plusieurs centres ont été amenés à mettre à leur disposition un appartement enfant/parent leur permettant de réexercer leur droit de visite et d'hébergement. Dans ce cas, le soutien à la parentalité est une possibilité offerte que le père saisit, néglige ou bien refuse. Les centres stimulent l'envie des pères à retisser les liens avec leurs enfants à travers des actions d'information sur la responsabilité parentale, des groupes de paroles etc. Mais ils attendent que les pères se sentent prêts.
- Des structures peuvent également organiser des activités spécifiques telles que le soutien scolaire, des ateliers pour enfants, etc. Celles-ci sont proposées aux parents qui choisissent ou non d'y souscrire.

**Dans la démarche « diagnostic »**, les professionnels s'attachent à recueillir des éléments pour évaluer les besoins de la famille. La démarche peut être motivée par :

- un souci de se rendre compte concrètement des nécessités de soutien à la parentalité si les professionnels pensent que la famille est peu consciente de ses besoins réels et n'exprimera aucune demande.
- un souci d'exhaustivité, la nécessité ou le souhait de prendre en compte l'ensemble des besoins. Il peut en effet dans certains cas être pénalisant de n'avoir pas repéré certains manques, notamment si le séjour est court.
- confirmer une demande formulée par un tiers prescripteur.

La démarche « diagnostic » s'avère d'autant plus nécessaire que l'accueil est réalisé dans le cadre d'un signalement ou plus généralement dans des situations inscrites dans le cadre de la protection de l'enfance.

L'établissement met en place un recueil de données qui va permettre aux professionnels de mieux connaître la famille, ses besoins, sa demande, ses capacités comme ses difficultés, et d'évaluer ainsi la nature de l'aide que la structure sera en mesure d'apporter.

Pour identifier les besoins, les professionnels s'appuient sur des entretiens ou sur l'observation des situations.

- Dans le cadre d'entretiens, les professionnels peuvent définir un certain nombre d'éléments dont la connaissance s'avère utile. Ils peuvent ainsi utiliser une grille d'évaluation visant à passer en revue différents points qui semblent essentiels pour repérer les manques tels par exemple l'aptitude à faire la cuisine, à tenir un budget, à donner des soins de base ... Bien que s'appuyant sur du déclaratif, cette approche permet de construire un projet d'accompagnement qui prenne d'emblée en compte l'ensemble des besoins de la personne accueillie.
- Ou bien, le recueil des besoins s'appuie sur l'observation de la famille dans des situations réelles. Le fait que le soutien à la parentalité se déroule dans le cadre d'un hébergement social rend cette approche souvent adaptée (voir chapitre sur l'observation).

La plupart des soutiens à la parentalité sont cependant mis en place à partir d'une démarche empirique, que nous pourrions dénommer « **approche psycho-sociale** ». Dans cette démarche, la demande et les besoins sont articulés et travaillés selon un processus de va-et-vient et de tâtonnement. La demande de la famille peut constituer le point de départ. Ce peut être également une problématique relevée par un professionnel ou par l'équipe pluridisciplinaire. Les difficultés identifiées sont évoquées avec la famille de façon à pouvoir être clarifiées et formulées en termes d'actions et d'objectifs.

Dans cette approche, les professionnels refusent d'utiliser des outils trop systématiques de questionnement qui, pour eux, dénatureraient la relation. L'investigation se fait selon un jeu de dévoilement progressif à mesure que la personne s'ouvre et fait confiance. L'intervenant tente de faire émerger la parole de l'autre. A travers le partage de la vie quotidienne, les professionnels observent les résidents et repèrent des besoins. Qu'importe si, au départ, la demande est en décalage par rapport aux besoins. Le fait que le parent exprime une demande est en soi un signe fort de motivation à partir duquel il est possible de travailler. Au cours de l'accompagnement, à travers la confrontation à l'action et l'instauration d'une relation de collaboration avec le référent, la demande et les besoins finissent par se rencontrer.

En synthèse, ce chapitre pose donc la question de la mise en place des accompagnements. Les professionnels attendent-ils la demande ? Que font-ils en l'absence de demande, alors qu'un besoin est repéré ? Comment repère-t-on les besoins ? Faut-il imposer un soutien ou bien amener une prise de conscience progressive des besoins ? Ces questions devraient être débattues et résolues au sein de l'institution pour ce qui concerne les différentes activités de soutien à la parentalité.



➔ **L'équipe a clarifié la façon dont elle initie les diverses formes de soutien à la parentalité auprès des personnes accueillies.**

### DÉCLINAISON

- L'équipe a clarifié dans quelle mesure le besoin et/ou la demande initient la mise en place d'un projet spécifique de soutien à la parentalité.

➔ **L'équipe met en place différents dispositifs pour explorer la demande et repérer les besoins en vue de co-construire un projet individualisé.**

### DÉCLINAISON

- Un dispositif d'évaluation de la demande et de repérage des besoins en matière de parentalité est mis en place.
- Les professionnels facilitent l'expression de la demande.
- Les professionnels repèrent les besoins exprimés et non exprimés.
- Dès l'admission et tout au long du séjour, les professionnels prennent en compte les besoins de protection de l'enfance et mettent en place les mesures de soutien appropriées.
- L'équipe suit l'évolution des besoins, de la demande, voire de l'absence de demande.

### DÉCLINAISON

- Les refus ou hésitations d'un résident à aborder sa parentalité sont respectés.
- Ces refus et hésitations peuvent être à nouveau abordés et questionnés à un moment plus favorable et tout au long du séjour.

### ➤➤ INTERVIEW DU RÉFÉRENT PARENTALITÉ DU CHRS DE CAEN :

« Si le père ne souhaite pas aborder la question de ses liens avec son enfant ou si sa situation parentale est trop complexe, le professionnel n'insiste pas. Il ne s'agit pas de développer la parentalité à tout prix. Les situations sont très diverses. Certains pères anticipent l'échec. En conflit avec eux-mêmes au sujet de leur rôle de père, ils ont rompu les liens avec leur enfant. Leur demande est de rétablir une confiance en eux avant d'arriver à retisser des liens. Ils ne se sentent cependant pas encore prêts à entrer dans un travail psychologique institué. D'autres parents portent un passé trop difficile et trop douloureux avec leur enfant si bien qu'il ne semble pas judicieux de recréer un lien. Il s'avère alors préférable d'attendre que la personne soit prête. Dans certains cas, la situation restera bloquée. Dans d'autres cas, la situation est encore plus complexe, par exemple suite à une incarcération pour affaire de mœurs.

De façon plus générale, si un père choisit de ne pas intégrer l'axe parentalité dans son projet de séjour, ce refus est respecté. Son désir de réintégrer cet axe dans son projet sera cependant régulièrement re-questionné. Il demeure une possibilité ouverte tout au long du séjour ».

### ➤➤ INTERVIEW DE L'ADJOINT DE DIRECTION DU CHRS, SAINT FRANÇOIS D'ASSISE À ANNECY :

« La question de la parentalité reste sensible. Certaines personnes ne veulent absolument pas en parler au début. Il faut du temps pour que la personne arrive à s'ouvrir à cette dimension-là. Dans un premier temps, on peut l'évoquer dans le projet, mais on n'écrit rien, car on sent qu'il faut du temps. Dans d'autres cas, la personne est tout à fait prête à recevoir son enfant. On fixe alors un objectif. On est notamment amené à fixer un cadre lors de la première rencontre ».

### ➤➤ EXTRAITS DE « LA PLACE DE L'ENFANT DANS LES STRUCTURES DE L'ŒUVRE NORMANDE DES MÈRES » À ROUEN :

« L'éducatrice a découvert que le bébé dormait le biberon coincé entre un oreiller et sa bouche. La mère n'arrivait pas à se décider entre le sein et le biberon. L'habillement de l'enfant n'était pas adapté à la saison. Nous retrouvions quelquefois le nourrisson tout seul sans surveillance. La défaillance de sa fonction de contenance nous autorisait à penser à de fortes carences maternelles. Lorsque nous intervenions, elle était rapidement blessée et se sentait remise en cause. Elle était par contre très valorisée dès qu'on s'intéressait à son enfant. Notre soutien à la parentalité s'est révélé efficace car, bien qu'elle manifestait qu'elle n'éprouvait pas le besoin d'être aidée, elle retenait néanmoins nos conseils et en profitait. Elle pouvait redonner alors à son enfant, petit à petit, des soins plus adéquats. La situation reste toujours fragile. Toutefois, le bébé, qui est suivi régulièrement par la PMI, se porte bien, a pris du poids, sourit et est en relation ».

# BONNES PRATIQUES d'observation, de synthèse et de restitution

## PROBLÉMATIQUE

L'observation, la synthèse et la restitution constituent des étapes essentielles du processus d'accompagnement. Tout professionnel est amené à observer, rendre compte et analyser les situations des personnes accueillies. Le projet individualisé se construit sur la base des observations, des synthèses d'équipe et de la restitution/synthèse qui est ensuite réitérée avec la personne accueillie.

L'observation, la synthèse et la restitution sont des actes techniques et relationnels complexes. Nous ne ferons qu'effleurer le sujet. Des analyses ultérieures plus approfondies devraient permettre d'aller plus loin. Nous avons davantage examiné « l'observation ». Un travail similaire sur la synthèse et la restitution aurait été tout autant possible.

## PRATIQUES DE L'OBSERVATION

Il existe différents modes d'observation :

- L'observation globale ou flottante : le professionnel n'est centré sur aucun élément particulier. Il se laisse guider par la situation avec une attention ouverte. Les faits marquants s'imposent à lui.
- L'observation ciblée : le professionnel souhaite recueillir des informations précises sur une situation. Il va par exemple observer, lors d'une visite à domicile, la façon dont une famille s'occupe de son appartement : accorde-t-elle une place suffisante aux enfants, maintient-elle un niveau d'hygiène et de sécurité suffisant ? Dans un autre cadre, l'observation peut se concentrer sur les comportements de la mère vis-à-vis d'un enfant, sur la façon dont elle communique, l'allaita, gère le moment du coucher, etc.

Un professionnel peut se situer dans une observation participante. Il agit avec le résident tout en observant. Le professionnel peut ainsi observer comment une mère lamente son bébé tout en participant à l'action.

Un professionnel peut faire part de ses observations à mesure qu'elles lui apparaissent ou souhaiter les élaborer en équipe avant de les restituer à la famille.

Il peut être très intéressant que le professionnel sache observer ses propres émotions, qu'il sache voir ce que cela lui fait d'être impliqué dans telle ou telle situation. Une réflexion sur les ressentis du professionnel peut éclairer la relation sous un jour différent.

L'observation peut être « éduquée ». En effet, certains professionnels peuvent apprendre à voir certains signes que d'autres ne savent ni voir ni décoder. Par exemple, les études sur les interactions mère-bébé montrent que certains comportements du nourrisson peuvent révéler des problèmes précoces dans la construction de la relation d'attachement affectif. Certains signes chez une mère peuvent augurer l'entrée dans une phase dépressive. La connaissance des stades de développement d'un enfant peut permettre de déceler un retard possible, etc.

Il existe une rigueur et des biais dans l'acte d'observation. Certains confondent « observer » et « interpréter ». L'observation est une pratique difficile et subjective. Plusieurs observateurs d'une même situation en donnent généralement une description différente. Les distorsions dépendent de la personnalité même de l'observateur. Certaines personnes minimisent certains détails et en amplifient d'autres. Certaines personnes ont tendance à interpréter la situation à la lumière de leur propre vécu ou encore à la lumière du cadre théorique auquel elles adhèrent. Il est irréaliste de croire pouvoir éliminer les biais de l'observation. La pratique de l'intervention sociale consiste plutôt à :

- savoir différencier les observations factuelles de leur interprétation,
- croiser les informations émanant de différents professionnels afin d'arriver non pas à une « objectivité » mais à une subjectivité plus étayée, argumentée, réfléchie.

Certaines institutions utilisent des référentiels d'observation en poursuivant des objectifs différents : apprendre à rendre leur observation plus discriminante, ou établir un langage commun dans une équipe, ou systématiser le repérage des points forts et des besoins. Une grille permet aussi de se rappeler qu'on peut observer les points forts. Certains chercheurs utilisent des grilles de pointage pour analyser certaines situations.

L'observation est une pratique relationnelle. Le professionnel observe, la famille est observée. Cette pratique peut ainsi mettre mal à l'aise le professionnel autant que la famille. La loi sur les droits et libertés exige de respecter l'intimité des personnes accueillies. Le regard d'un professionnel peut posséder un caractère intrusif. Les professionnels doivent « découvrir » une observation qui soit respectueuse de la personne, bienveillante, constructive, non-jugeante. Les familles qui vivent dans un hébergement social s'exposent au regard des professionnels et des autres familles. La règle du jeu doit être claire voire travaillée entre professionnels et/ou avec les familles. Il y a une éthique de l'observation.

## PRATIQUES DE LA SYNTHÈSE

Une synthèse suit généralement l'observation. Le référent rencontre la famille pour partager ses observations. Ou bien les professionnels se réunissent entre eux pour rassembler leurs observations, les confronter et leur donner du sens. La synthèse débouchera sur des actions à intégrer dans le projet individualisé.

Chaque établissement construit ses pratiques de la synthèse. Ces pratiques répondent à de nombreuses questions :

- A quel rythme faisons-nous nos synthèses ?
- Qui participe ?
- Comment partageons-nous nos observations ?
- Savons-nous parler de ce qui va bien autant que de ce qui va mal ?
- Organisons-nous une seule synthèse générale ou des synthèses partielles entre référents et certains professionnels ?
- Les familles peuvent-elles participer à certaines synthèses ?
- Quelle trace écrite établissons-nous ?
- etc.

## BONNES PRATIQUES

### → L'établissement a défini ses modes d'observation de la famille et la manière de les travailler en synthèse et de les restituer aux familles.

#### DÉCLINAISON

- L'établissement a clarifié ses pratiques de l'observation des familles sur un plan méthodologique, éthique, relationnelle.
- L'établissement met en place des réunions de synthèse permettant de donner du sens aux observations des professionnels et d'en tirer des éléments pour construire et poursuivre le projet individualisé des résidents.
- L'établissement a clarifié ses pratiques de la restitution des observations et des synthèses aux familles.
- L'établissement évalue la pertinence de ses pratiques d'observation, de synthèse et de restitution.

## TÉMOIGNAGES

### »» INTERVIEW DE LA DIRECTRICE DU CENTRE MATERNEL DE L'ŒUVRE NORMANDE DES MÈRES, À ROUEN :

« Le personnel est sensibilisé à l'observation de la relation mère-enfant. La plupart des femmes sont hébergées en internat. Il y a donc tout un ensemble de situations au cours desquelles les professionnels partagent leur vie et sont en position de les observer : les sorties, les courses, l'arrivée et le départ de la crèche, les repas au self, les ateliers »...

« Par exemple, les mères qui ont un bébé de 0 à 6 mois viennent dans l'unité mère-enfant pour donner des baignoires et des biberons. Ce sont des temps où nous pouvons observer comment la maman est en lien avec son enfant, si elle lui parle, si elle le regarde, si elle a des gestes appropriés. La mère parle des situations qui lui sont difficiles et pour lesquelles elle souhaite qu'un professionnel vienne la soutenir et lui donner un avis. Les éducatrices peuvent prévoir avec la maman de passer à un moment ou à un autre, au moment du repas par exemple ».

« Il y a également des situations dans lesquelles on voit l'enfant seul. Nous constatons s'il s'agit d'un enfant qui recherche la présence d'un adulte ou qui au contraire l'évite, s'il semble avoir besoin d'être rassuré, s'il s'agit dans tous les sens et ne respecte pas les limites, s'il est constamment agressif. Nous pouvons repérer un tas de signes qui nous font élaborer des hypothèses que nous corroborons à d'autres faits ».

« À l'unité mère-enfant, accompagnée par la psychologue, l'équipe s'est fabriquée une grille d'observation. Nous souhaitons en élaborer une également pour les enfants plus grands, avec les éducateurs. Ces grilles constituent une sorte de fil directeur, de référence commune que nous nous sommes créée. Nous n'utilisons pas ces grilles dans l'observation quotidienne mais dans les situations critiques. Cela nous permet d'avoir tous les mêmes critères d'appréciation. On ne veut pas faire rentrer les familles dans des cases. C'est un outil supplémentaire pour les situations d'échange dans lesquelles nous savons qu'il est plus difficile d'être d'accord parce que nous n'avons pas tous les mêmes critères d'appréciation. Nous avons alors recours à la grille pour mieux dialoguer. Nous ne l'utilisons pas pour former les nouveaux professionnels que nous embauchons. Nous laissons le professionnel se construire ses propres repères d'observation. Chacun a ses propres capacités à repérer les choses et nous voulons respecter la démarche de chacun. Le dialogue entre les professionnels finit par développer une culture commune ».

« En synthèse, nous réunissons les observations de chaque professionnel et de chaque équipe. Et nous réalisons une synthèse. La diversité des regards permet d'éviter la subjectivité. Pendant la réunion, des notes sont prises, qui servent également à faire le rapport de situation qu'on envoie à l'Aide Sociale à l'Enfance pour demander une éventuelle prolongation de séjour ».

« Les référents rencontrent ensuite la mère. Ils restituent ce qui a été dit en réunion de synthèse. Une analyse est faite avec la mère et le projet personnalisé est reconstruit. Le projet élaboré avec la mère peut s'avérer différent par rapport à ce qui a été proposé en réunion d'équipe ».

« Les femmes savent que leur situation est évoquée en réunion. Nous essayons de toute façon de faire le maximum de choses avec elles. La plupart des rencontres et des réflexions au sujet de la mère se font en sa présence. On les associe au maximum. Nous ne parlons pas au sujet des résidentes sans qu'elles soient impliquées dans le processus. Seule la réunion de synthèse est réservée aux professionnels. C'est une réunion d'équipe ».

« La restitution est un moment où nous dialoguons avec la mère sur ce que nous avons observé. Nous pouvons lui dire par exemple : « Voilà depuis quelques mois, nous avons constaté que ton enfant est beaucoup plus proche de toi, ou qu'il manifeste beaucoup d'agacement, ou que tu sembles peu disponible ». Nos interventions permettent à la fois de rappeler les besoins de l'enfant et de mener une réflexion avec la mère sur ce qui se passe pour elle. Nous réfléchissons alors à la façon dont elle peut faire évoluer la situation ».

« Il peut y avoir un décalage entre notre perception et celle de la mère, dans un sens ou dans un autre. La mère peut penser qu'elle est une « bonne mère », alors que nous nous observons le contraire. Ou bien c'est le contraire. La mère ne se sent pas à la hauteur. Elle ne se sent pas sécurisée sur ses compétences parentales. Or l'observation du quotidien montre qu'elle répond parfaitement aux besoins de son enfant. Dans son discours, la mère dit : « J'ai l'impression qu'il ne m'aime pas. Il pleure beaucoup ». Il y a ce que la mère dit et ce que les professionnels observent. Les deux perspectives ne sont pas forcément concordantes. Le travail des professionnels est de ramener de la concordance. Il faut parfois rassurer la mère sur la normalité de ce qui se passe : « un enfant ça pleure. Ce n'est pas parce que ton enfant pleure que tu es une mauvaise mère ». Il nous faut rassurer la mère. Nous avons une fonction de réassurance de la fonction parentale. Certaines mères ont besoin d'entendre que ça va bien, d'entendre que les manifestations de l'enfant sont normales ».

« Notre observation quotidienne nous amène à repérer des manques, par exemple le cas d'une mère qui n'arrive pas à répondre de manière satisfaisante aux besoins alimentaires de son enfant. Aider une mère à être parent, c'est l'aider à percevoir les besoins de son enfant. On peut lui donner des conseils, lui définir des modalités d'action pour qu'elle puisse faire évoluer sa pratique et sache mieux repérer les besoins de son enfant. On s'intéresse constamment à ce dont l'enfant a besoin. On réfléchit avec la mère sur ses obligations en tant que parent. Nous nous occupons aussi bien des besoins affectifs que ceux concernant la santé. On reçoit des mères qui, par exemple, sont peu attentives au suivi médical régulier de l'enfant ».

« Notre soutien passe par l'accompagnement vers les médecins, par le conseil, par la transmission d'informations appropriées. Nous accueillons des mères très différentes les unes des autres, qui ont des niveaux de compétence très différents. En fonction de nos observations, nous essayons de définir des objectifs d'évolution adaptés ».

« Nous nous référons également à la notion d'enfance en danger. Dans ces cas-là, nous disons aux parents : « Vous devez ». Nous expliquons aux parents quels sont leurs devoirs, leurs devoirs de moralité, de protection, de réponses aux besoins psychologiques. Nous nous référons à l'article 375 du code des familles. C'est notre référentiel quotidien ».

## BONNES PRATIQUES de mise en œuvre et d'ajustement du projet parentalité

### PROBLÉMATIQUE

Le suivi du projet peut être planifié selon différentes modalités :

- sur une base périodique (hebdomadaire, tous les quinze jours, mensuel ...)
- d'une séance à l'autre. La date du nouvel entretien est fixée en fonction des objectifs qui ont été définis.
- sans dates préétablies. Les entretiens ont lieu à la demande des résidents ou des professionnels.

Certains établissements distinguent :

- les rencontres autour du projet individualisé dans lequel les objectifs et les moyens sont revus, et refixés.
- les rencontres d'accompagnement, qui ont lieu sans que le contrat ne serve de support central de l'entretien.

Rappelons cependant que la loi exige que le contrat de séjour soit revu au moins annuellement.

### BONNES PRATIQUES

→ **Le suivi du projet individualisé apporte une dynamique dans l'accompagnement des familles.**

### DÉCLINAISON

- Des objectifs précis d'accompagnement et de développement de soutien à la parentalité sont fixés.
- Le rôle des professionnels dans le projet est clarifié.
- Les modalités de suivi et d'ajustement du projet sont fixées.
- Les professionnels rencontrent le(s) parent(s) selon des échéances définies et/ou en fonction des demandes ou des besoins.

### »» TÉMOIGNAGE DE LA DIRECTRICE DE LA CHARADE, CENTRE D'HÉBERGEMENT POUR FEMMES SEULES AVEC ENFANTS, LYON :

« L'accompagnement se fait sous forme individualisée et globale. Chaque famille accueillie a un référent. Le référent est chargé de travailler avec la famille sur toute la problématique. Il y a en principe une rencontre formelle chaque semaine. On ne se rencontre pas pour se rencontrer. Les premiers mois de l'accueil, il y a davantage de choses à faire ensemble. Ensuite, quand la famille entre dans un rythme de croisière, qu'elle travaille à l'extérieur, ou qu'elle n'est plus que dans l'attente d'un logement, le rythme passe à quinze jours. Après, il y a tous les temps informels qui font que le référent rencontre la famille pour des raisons administratives. Il y a des temps pour lesquels la rencontre se fait autour de problématiques pratico-pratiques, à propos de problèmes administratifs ou de budget. Puis, il y d'autres temps concernant l'élaboration autour de la problématique de la famille. Parfois, ces temps sont confondus ».

« Il y a aussi des familles très chaotiques qui ne tiennent pas le contrat, qui par exemple ne viennent pas aux rendez-vous qu'on leur fixe. Les professionnels passent beaucoup de temps à tenter de les rencontrer. La bonne pratique consiste à « tenir le fil », c'est-à-dire de maintenir la relation contre vents et marées. C'est à la fois un objectif et toute la difficulté. Tenir le fil signifie maintenir un lien alors que la famille veut constamment le couper. Mais c'est plus que maintenir un lien. C'est maintenir un lien et un cap. Il faut fixer des objectifs assez basiques et tenter de les maintenir. Un objectif pourrait par exemple être de ranger l'appartement chaque semaine ».

« Certaines femmes accueillies ont des difficultés très lourdes. C'est compliqué pour elle de se poser. Elles se situent sur un mode très défensif, dans l'évitement. Nous avons accueilli une femme qui mettait en échec tout ce que nous mettions en place. Nous avons organisé des vacances pour elle. Après trois jours de vacances, elle est revenue au centre. Elle n'avait pas pu tenir. Ce qu'on a essayé d'obtenir avec elle, c'est qu'elle accepte l'idée d'un accompagnement psychologique. Pour d'autres, c'est tenir un budget. Pour la plupart des familles cependant, l'accompagnement consiste en un étayage régulier et se situe dans une bonne collaboration ».

### »» INTERVIEW DU RÉFÉRENT PARENTALITÉ DU CHRS REVIVRE DE CAEN :

« Très rapidement, peu après l'admission, le résident est amené à élaborer un projet de séjour individualisé avec son travailleur social référent. Ce projet peut se construire autour de différents axes, dont celui de la parentalité, qui est abordé au même titre que l'accès au logement, la santé, la réinsertion professionnelle.

L'objectif général peut être :

- le maintien de liens existants,
- le retissage de liens qui ont été rompus, voire qui n'ont jamais existés.

Différents moyens sont proposés qui permettent de concrétiser les objectifs fixés :

- des entretiens individuels avec le référent-parentalité ou avec un psychologue,
- la participation au groupe de parole,
- l'accès à « l'Appart à papa ».

Lorsque le père est resté en contact avec son enfant, l'accueil de l'enfant dans l'appartement peut constituer un objectif que le résident se fixe dès le départ. Sinon, un travail réflexif préalable est défini ».

« L'établissement propose un suivi individuel du projet parentalité.

Ce suivi est effectué :

- par le référent,
- éventuellement par le référent-parentalité, pour ce qui concerne le lieu parent-enfant,
- dans certains cas, par le psychologue (il n'y a cependant jamais de suivi uniquement par la psychologue),
- ou par le référent et le psychologue ensemble.

« Le suivi individuel a pour objectif :

- de faire le point sur le vécu du père sur ses liens avec l'enfant et avec son ex-épouse,
- d'évaluer la pertinence d'un séjour à « l'Appart à papa », « d'une participation au groupe de parole », de mise en œuvre d'une action juridique...
- de valider les objectifs précédents ou de fixer de nouveaux objectifs et de nouveaux moyens ...

Par exemple, lorsque le père a repris confiance en lui, il peut se sentir prêt à rencontrer son enfant et peut demander à bénéficier de « l'Appart à papa ».



# **QUELQUES BONNES PRATIQUES CONCERNANT L'ACCOMPAGNEMENT DE SITUATIONS SPÉCIFIQUES**

- Accueil des familles recomposées**
- Accueil d'un enfant (sans ses parents) en hébergement**
- Mise à disposition d'un appartement pour qu'un parent séparé puisse recevoir ses enfants**
- Accueil de familles issues de cultures étrangères**

## BONNES PRATIQUES d'accompagnement des familles recomposées

### PROBLÉMATIQUE

Avec l'augmentation des séparations et des divorces, les recompositions familiales sont fréquentes. Elles conduisent à des problématiques d'accompagnement spécifiques car la famille recomposée implique des liens relationnels et juridiques complexes en matière de gestion de la vie quotidienne, de finances, d'autorité...

Lorsque les parents refont leur vie et s'installent avec un nouveau conjoint, de nombreuses questions se posent. Quels sont les droits et devoirs des uns et des autres ? Qui détient l'autorité parentale ? Qui paye quoi ? Quelle place est donnée au beau-parent et à l'ex-conjoint ? Comment et sur quoi communiquer avec son ex-mari ou l'ex-femme de son compagnon ? Chacun a une place légitime. Mais chacun doit trouver cette place. Les familles procèdent généralement par essais et erreurs.

Trouver sa place nécessite notamment de définir avec le parent présent et les enfants les règles de vie commune. Il s'agit également de ne pas se substituer au parent absent en matière d'éducation ou d'autorité. Lorsque les relations sont apaisées entre les « ex », les différents rôles parentaux se conjuguent assez facilement.

Mais l'ambiguïté des places engendre fréquemment une lutte d'influence : le parent biologique supporte souvent mal les choix du nouveau compagnon ou de la nouvelle compagne de son ex-conjoint. Les modalités de décision doivent de ce fait être clarifiées : « Pour ça, il faut d'abord que j'en parle avec son père ». Cette précaution évite que le beau-père se sente investi d'un rôle de père qui n'est pas le sien.

Si les relations sont complexes pour les parents, elles le sont aussi pour l'enfant. Celui-ci est confronté non plus à deux parents unis puis séparés, mais à trois voire quatre adultes qui exercent sur lui leur autorité. L'enfant se trouve souvent pris en otage dans des querelles d'adultes. Face à des demandes ou des injonctions contradictoires, il peut se réfugier dans la révolte ou la dépression, rendant les relations des nouveaux couples difficiles. Un enfant sera beaucoup plus stable et rassuré s'il sent que sa mère, même si elle vit avec un autre homme, reste en lien avec son père au sujet de son éducation et de son développement.

La beau-parentalité n'est pas une notion juridique mais désigne une fonction exercée de fait par un adulte auprès d'un enfant à travers un rôle parental et éducatif. Le beau-parent n'a pas de statut juridique clair. Par contre, il a des responsabilités et des devoirs envers l'enfant avec lequel il cohabite. La loi de mars 2002 apporte quelques éclairages en définissant le statut de tiers. La notion de tiers reste cependant générale. Elle n'est pas réservée aux beaux-parents mais concerne aussi bien les grands parents, les familles d'accueil et tout adulte ayant une responsabilité d'éducation d'un enfant.

Malgré son caractère général et le fait qu'elle accorde trop systématiquement la priorité aux parents de l'enfant, cette loi officialise un certain rôle du beau-parent. Celui-ci peut bénéficier aujourd'hui d'une délégation de l'autorité parentale sur les enfants de son conjoint, sous certaines conditions. Il peut alors intervenir dans les actes courants du quotidien : emmener les enfants chez le médecin, les conduire à l'école etc. En théorie, cette délégation doit se faire au moyen d'un accord sous seing privé ou accordé par un magistrat.

Ainsi, dans le cadre de l'accompagnement des familles recomposées, les professionnels se trouvent confrontés à gérer des situations relationnelles complexes qu'ils doivent comprendre et qu'ils peuvent aider à clarifier. En dépit de leur nombre croissant, les familles recomposées vivent leur destinée dans une grande solitude.

La société a engagé une réflexion sur ce thème. Le débat est initié mais personne n'est actuellement en mesure de fournir des repères aux individus qui se lancent dans cette aventure. La plupart des familles tâtonnent. Elles prennent un certain temps pour s'ajuster. Les professionnels peuvent les aider à prendre du recul face aux problèmes rencontrés et à trouver leur meilleure solution.

### BONNES PRATIQUES

→ **Les équipes sont sensibilisées aux problématiques d'accompagnement des familles recomposées.**

### DÉCLINAISON

- Les professionnels sont sensibilisés de façon continue (information, formation, connaissance des ressources ...) au principe de délégation de l'autorité à des tiers et ainsi qu'aux possibilités d'autorisation et de mandats
- Les professionnels ont une compréhension des problématiques affectives pouvant se jouer dans la constellation relationnelle d'une famille recomposée.

### TÉMOIGNAGES

»» **TÉMOIGNAGE DE LA DIRECTRICE D'ESPACE ET VIE, CENTRE D'HÉBERGEMENT DE FAMILLES, MOISSAC :**

« Il est important que la mère des enfants reconnaisse à son nouveau compagnon une certaine autorité sur ses enfants au quotidien. Cela peut concerner des choses comme manger correctement, rentrer à l'heure, faire ses devoirs. En revanche, sur certains sujets principaux comme un choix d'école, une orientation fondamentale, c'est toujours à voir avec le père de l'enfant. Il faut que les adultes fassent la différence entre ce qui peut être décidé au sein de la nouvelle famille parentale et ce qui doit être validé avec le parent géniteur qui garde une autorité de coparentalité ».

## ➤➤ TÉMOIGNAGE DU CHEF DE SERVICE DE PSP-ACTES, CHRS TOUS PUBLICS, NICE :

« Aujourd'hui, l'enfant est entouré de tiers, beaux-parents, demi-frères, demi-sœurs. Les tiers peuvent intervenir dans la vie de l'enfant. Or, la loi actuelle n'est pas assez explicite. Pour aller chercher à l'école ou emmener à une visite médicale un enfant qui n'est pas le sien, le beau-parent doit faire établir un mandat du parent l'y autorisant. Mais ces actes « juridiquement possibles » ne sont pas précisément explicités dans la loi. Il n'existe pas de base légale claire aux actes usuels. En tant que professionnels accompagnant ces familles, nous sommes garants d'une certaine conformité à la loi. Il n'est pas facile de se situer dans ce vide juridique ».

## ➤➤ INTERVIEW DE LA RÉFÉRENTE PARENTALITÉ, CENTRE D'HÉBERGEMENT POUR FAMILLE, ESPOIR, TOULOUSE :

« Lorsque nous recevons une famille recomposée, il nous faut d'emblée nous intéresser à différents éléments particuliers. Les deux nouveaux conjoints ont-ils des enfants ? En ont-ils la garde ? Attendent-ils un nouvel enfant ensemble ? Les enfants ont-ils d'autres demi-frères et sœurs ? Il y a la famille nouvelle et la famille ancienne. Ces deux familles ne s'annulent pas. Les nouveaux liens se tissent, mais se voient compliqués par les anciens qui persistent. Les différences et les influences abondent dans une famille recomposée plus que dans n'importe quelle autre famille ».

## ➤➤ TÉMOIGNAGE D'UNE BELLE-MÈRE :

« Qu'est-ce qui est le plus difficile lorsqu'on forme une famille recomposée ? C'est peut-être de gérer la jalousie instinctive que provoquent les enfants d'une autre. Il faut accepter le fait d'arriver derrière une autre femme et que ses enfants vont sans cesse parler d'elle et y faire référence, malgré tout ce qu'on essaie de leur donner. On ne peut pas nier cette autre femme, sinon cela peut faire beaucoup de mal aux enfants. Il faut arriver à accepter de ne pas être l'unique. Finalement, on doit arriver à inclure tout le monde y compris les absents qui restent toujours présents dans la mémoire des uns et des autres et qui y occupent une place concrète et symbolique importante ».

### TEXTES

Rapport Versini, 2006, *Défenseur des enfants*, disponible sur Internet. Ce document définit des propositions concrètes et des fiches techniques pour clarifier les relations avec les tiers.

*L'autorité parentale*, chapitre « les droits des tiers », les guides de l'intervention sociale, ESF.

## BONNES PRATIQUES d'accompagnement d'un enfant en hébergement temporaire

### PROBLÉMATIQUE

Les relais parentaux accueillent des enfants dont les parents (couples ou familles monoparentales) vivent des

difficultés temporaires (hospitalisation, départ du conjoint, emploi à horaires décalés, formation ou simplement besoin de souffler face à l'accumulation de problèmes, d'un surmenage passager). Ces parents ne trouvant pas de moyens de garde confient leur enfant au relais parental pour une durée de quelques heures par semaine ou une période allant jusqu'à un mois, en attendant une régularisation de leur situation ou un accès à un autre mode de garde (famille élargie, institution, ...).

L'accueil des enfants implique de nombreuses pratiques. Le présent document étant centré sur la parentalité dans le cadre de l'hébergement social, nous avons fait le choix de n'en sélectionner que quelques unes en lien direct avec le sujet :

- l'accueil des parents et la construction d'un projet individualisé pour l'enfant,
- l'accueil de l'enfant en tant que personne,
- l'attention au moment de la séparation,
- le maintien des liens entre le parent et l'enfant tout au long du séjour,
- l'implication du conjoint séparé.

### OBJECTIFS DU PREMIER ENTRETIEN

Lors de l'admission, le parent rencontre un professionnel qui sera dès lors le référent de la famille. Si le parent est accompagné d'un enfant, celui-ci est pris en charge par les animatrices, afin de permettre au parent et au professionnel d'aborder toutes les questions en profondeur.

Le but du premier entretien est :

- d'entendre les difficultés du parent,
- de présenter le relais parental, ses valeurs, son fonctionnement,
- de rassurer le parent sur certaines craintes,
- de permettre au(x) parent(s) de prendre la décision de confier ou pas leur enfant au relais parental,
- de remplir les éléments administratifs d'admission, si le parent décide de confier son enfant,
- de définir les modalités du projet individualisé de l'enfant.

## ACCUEILLIR ET RASSURER LES PARENTS

Le parent qui confie son enfant à une institution entretient différentes craintes. Celles-ci constituent des « attentes inversées ». Pour le professionnel, elles sont l'opportunité de clarifier les principes et valeurs qui animent l'institution. Nous citons ci-après différentes craintes rencontrées :

- **Crainte d'être perçu comme un mauvais parent** : les professionnels défendent l'idée qu'il est compliqué d'élever un enfant et qu'aucun jugement de valeur ne doit être posé sur la difficulté d'un parent. Il est plus important de renforcer la confiance des parents en leurs potentialités éducatives plutôt que de mettre en cause leurs pratiques (cf. principes de non-jugement et de valorisation des compétences).
- **Crainte que l'enfant soit placé** : en corolaire de la crainte précédente, les parents redoutent souvent que leur recours à une institution externe se retourne contre eux et aboutisse au placement de leur enfant. Le référent donne l'assurance de l'indépendance du relais par rapport aux structures de justice. Il appuie cette garantie en mentionnant très clairement que si le relais est sollicité pour avis par d'autres acteurs institutionnels (travailleurs sociaux en particulier), toute information sera donnée après une discussion préalable et l'accord du parent (cf. principe de recherche de solutions co-construites).
- **Crainte concernant la façon dont les besoins quotidiens de l'enfant seront pris en charge** : la référente explique les modalités du fonctionnement quotidien de l'établissement, la compétence des animatrices. Les enfants sont par ailleurs maintenus dans la totalité de leur environnement social. Dès le lendemain, ils vont à l'école et dans les divers autres lieux qu'ils ont l'habitude de fréquenter (cantines scolaires, orthophoniste, psychologue...) (cf. principe de continuité de l'accompagnement).
- **Crainte que l'enfant ne souffre d'un manque de liens affectifs en raison d'une prise en charge impersonnelle, centrée sur une discipline collective** : la référente explique les valeurs qui sous-tendent l'accueil, par exemple le concept de « maison grand-parentale » dans laquelle la vie relationnelle est au centre des préoccupations. (continuité du lien affectif : il s'agit de continuité ou d'instauration d'un climat affectif propre à l'épanouissement des enfants).
- **Crainte que l'enfant soit soumis à des principes éducatifs que le parent récuse** : la référente explique la position de l'établissement. Les professionnels s'affirment comme des personnes cherchant à apprendre des parents leurs façons d'éduquer leur enfant (cf. principe de continuité de l'accompagnement).
- **Crainte de voir l'institution prendre des initiatives concernant l'enfant, pour lesquels le parent serait en opposition** : la référente explique la règle selon laquelle les parents seront sollicités sur les décisions importantes à prendre et seront informés a posteriori sur les décisions prises, au cours des divers entretiens de suivi (cf. principe de non substitution).

Le parent peut être indécis, choisir de refuser de confier son enfant et vouloir chercher d'autres alternatives. L'établissement respecte ce refus. L'établissement reste disponible si le parent change d'avis. Si le parent est obligé au dernier moment de confier néanmoins son enfant au relais, celui-ci est le bienvenu.

Au cours du premier entretien, la référente et le parent définissent les modalités de prise en charge de l'enfant. Un contrat est élaboré qui précise :

- les modalités d'accompagnement de l'enfant,
- l'implication du parent dans le séjour de l'enfant.

Les parents remplissent par exemple une fiche intitulée « Rythmes et habitudes de l'enfant ». Ce document a deux objectifs :

- recueillir les éléments pratiques d'accompagnement de l'enfant,
- renforcer le message selon lequel les professionnels ne souhaitent pas imposer un crédo éducatif, mais au contraire se rapprocher le plus possible des pratiques éducatives des parents.

Cette fiche permet notamment de recueillir les habitudes alimentaires de l'enfant, ses rythmes de sommeil, ce qu'il aime, ce qu'il n'aime pas, sa relation au « doudou », ce avec quoi il aime jouer, son comportement avec les autres enfants...

Les parents remplissent ensuite un certain nombre d'autorisations : pour que l'enfant participe à toutes les activités, qu'il prenne les transports en commun, pour faire venir le médecin et d'hospitalisation en cas d'urgence, pour aller chercher l'enfant à l'école. Le parent mentionne également les autres personnes qui sont autorisées à chercher l'enfant à l'école.

## PRÉPARER LE MAINTIEN DE LA MOBILISATION DU PARENT PENDANT LE SÉJOUR

Dégagé de la nécessité de s'occuper des enfants, le parent va pouvoir se consacrer à résoudre la situation difficile qu'il doit traverser et qui l'a amené à recourir au relais parental. Dès la première rencontre, le professionnel mène une réflexion avec le parent sur la façon dont celui-ci va maintenir un lien avec l'enfant. Cette réflexion est d'autant plus nécessaire s'il s'agit d'un parent ayant sollicité le relais parental par besoin de souffler, c'est-à-dire de prendre un peu de distance vis-à-vis des enfants. Le parent ne peut disparaître complètement, déposer ses enfants « comme des paquets encombrants » et soudain reprendre un contact de façon imprévue.

Les professionnels construisent avec le parent un projet de présence-rencontre dont les modalités sont définies ensemble. Ce peut-être :

- le parent vient chercher l'enfant 1 à 2 fois par semaine à l'école,
- il participe à un goûter au relais, à une promenade ...
- l'enfant effectue des visites au domicile, à l'hôpital, ...
- le parent définit un planning de rendez-vous téléphoniques,
- etc.

Le projet de mobilisation du parent constitue un soutien à la fois pour le parent et pour l'enfant. Chacun est rassuré de savoir qu'il pourra communiquer régulièrement avec l'autre.

Le projet de mobilisation peut impliquer le conjoint, voire d'autres membres de la famille.

Le parent est soutenu pour pouvoir mettre en œuvre ce projet, malgré les difficultés qu'il peut traverser.

### ACCUEILLIR L'ENFANT EN TANT QUE PERSONNE

Au même titre que pour les adultes, l'accueil de l'enfant est un moment privilégié d'écoute et d'information. L'accueil constitue le premier lien qui s'établit entre l'enfant et les professionnels. Il est un moment fondateur qui permet notamment d'instaurer un climat de confiance et de réduire l'anxiété de l'enfant. Il nécessite de faire l'objet d'une réflexion approfondie.

L'enfant est donc accueilli en tant que personne et non seulement comme l'enfant de ses parents. On lui fait visiter l'institution, on lui présente les professionnels ainsi que les autres enfants.

Avant son séjour, la venue de l'enfant est préparée. Il est important qu'il se sente attendu et sache qu'une place lui a été réservée. Cette anticipation est également importante pour les professionnels. Elle leur permet d'accueillir l'enfant intérioritément avant même qu'il ne soit là physiquement.

Au moment de l'installation, un professionnel aide l'enfant à défaire sa valise et à installer ses affaires dans sa chambre et dans la salle de bain.

### ACCOMPAGNER LE MOMENT DE SÉPARATION DE LA MÈRE ET DE L'ENFANT

Le moment de la séparation du parent et de l'enfant constitue un événement important auquel l'institution doit accorder une attention toute particulière. La séparation active les sentiments d'abandon, aussi bien chez l'enfant que chez la mère. La séparation est également un acte symbolique marquant l'entrée de l'enfant dans un nouveau mode de relation avec d'autres adultes.

L'établissement peut donc mener une réflexion sur les pratiques permettant que la séparation de l'enfant d'avec son parent se passe le mieux possible. Il peut également définir certaines pratiques plus spécifiques lorsque l'enfant est très symbiotique avec sa mère et éprouve de très grandes difficultés à s'en séparer. La bonne pratique consiste essentiellement à donner des repères aux différents acteurs pour minimiser les flous et les éléments anxiogènes. L'outil de base est une communication appropriée.

## BONNES PRATIQUES

### → L'établissement construit avec les parents un projet individualisé.

#### DÉCLINAISON

- Le référent élabore avec les parents un projet individualisé d'accueil de l'enfant dans lequel les besoins de l'enfant et des parents sont pris en compte.
- Dans certains cas, l'enfant est associé à la construction du projet individualisé
- Le référent clarifie les initiatives que les professionnels pourront prendre pendant le séjour de l'enfant et celles qui nécessiteront un contact et une concertation préalable avec les parents.
- Le projet intègre les modalités concrètes de maintien de la mobilisation du parent autour de l'enfant (rendez-vous téléphoniques, visites ...) pendant la durée du séjour.
- Le projet inclut éventuellement la mobilisation d'autres membres de la famille.

### → L'enfant est accueilli en tant que personne.

#### DÉCLINAISON

- La venue de l'enfant est préparée de telle sorte qu'il puisse sentir qu'il était attendu, qu'il est bienvenu et qu'une place lui a été attribuée avant même qu'il ne soit là.
- L'équipe apporte une attention particulière au moment de la séparation parent-enfant.

## TÉMOIGNAGES

### ➤➤ TÉMOIGNAGE DE LA DIRECTRICE DU RELAIS PARENTAL DU DOUBS, BESANÇON :

« En ce qui concerne l'accueil de la famille et de l'enfant, plusieurs situations sont possibles :

- soit l'enfant accompagne le parent lors du premier rendez-vous dans l'établissement,
- soit le parent a préalablement rencontré l'institution et accompagne l'enfant pour son premier jour dans l'institution,
- soit le parent a rencontré préalablement l'institution et délègue à une personne tiers l'accompagnement de l'enfant pour son entrée dans l'institution.



**Première situation :** le parent vient avec son enfant lors de la rencontre initiale.

- Le professionnel chargé de l'accueil reçoit le parent seul afin de pouvoir aborder tous les points essentiels concernant la famille et l'enfant. Ce dernier est cependant pris en charge pendant toute la durée de l'entretien du parent avec le professionnel. Nous ne le laissons pas livré à lui-même dans une salle d'attente. Il est accueilli par les animatrices comme pourrait l'être un enfant dans une famille attentive. Selon son âge et l'heure à laquelle il arrive, nous le présentons aux autres enfants, lui offrons un goûter, l'intégrons dans un jeu ou l'installons dans un coin lecture. Nous pouvons également lui faire visiter le rez-de-chaussée de la maison. Ce premier accueil chaleureux facilite ensuite l'acceptation par l'enfant de son séjour dans le relais parental, lorsque le parent viendra le lui annoncer à la fin de l'entretien.
- Si le parent accepte le séjour, nous l'invitons à expliquer lui-même la situation à son enfant. Nous tenons à ce que ce soit le parent qui explique. Au cas où le parent serait trop ému pour s'exprimer, le référent vient en soutien et explique, en se substituant le moins possible au parent. Il est en effet important que la séparation soit assumée par le parent, qu'elle soit présentée comme un choix bénéfique pour tous et ne soit pas vécue comme une rupture instiguée par un « tiers hostile ».
- Une fois les explications données, nous convions le parent et l'enfant à visiter la maison, les étages, la future chambre de l'enfant s'il s'agit d'un séjour ...

**Deuxième situation :** le parent amène son enfant pour sa première journée ou pour son installation au relais parental.

- Nous insistons pour que ce soit le parent qui l'amène le premier jour au relais, ou des proches de l'enfant. Si ce n'est pas le parent, ce doit être quelqu'un qu'il a l'habitude de voir ; il va le chercher à l'école et l'amène au relais. On peut même solliciter des personnes de la famille élargie.

**Troisième situation :** aucun parent ou proche n'est disponible pour accompagner l'enfant le premier jour. Ce peut être alors le travailleur social référent externe qui a l'habitude de s'occuper de lui.

« Si toutes ces solutions sont épuisées, une animatrice du relais parental va chercher l'enfant (au domicile, à l'école, ...). Si la maman est hospitalisée, ils passent tous deux la voir à l'hôpital puis se rendent au relais ».

« Nous sommes très attentifs à faciliter le travail de séparation.

- Le parent est invité à assumer pleinement la séparation, à mettre des mots sur la situation et sur les émotions, et à ne pas s'esquiver pour « soi-disant protéger l'enfant ».
- Nous insistons pour que ce soit un parent ou un proche qui conduise l'enfant au relais parental afin qu'il y ait continuité d'un lien affectif et que l'enfant vive le moins possible une « phase interstitielle d'abandon ».

- Nous invitons le parent à donner une explication claire des raisons pour laquelle la séparation doit se faire, Nous le guidons pour qu'il sache ce qu'il est important de mentionner. Bien que ce qui est soit exprimé à l'enfant soit assez bref, ces points sont essentiels :

- à partir de quand, il viendra,
- les raisons de son séjour,
- la durée de son séjour,
- le fait qu'il va continuer à aller à l'école,
- les points pratiques de la vie dans la maison.

- Des explications sont également données sur les différents moyens qui permettront de maintenir le lien avec les parents tout au long du séjour (rendez-vous téléphoniques, visites des parents au relais, visites au parent à l'hôpital ...).

- Certains enfants sont très fusionnels à leurs parents. La séparation est difficile. Le monde s'effondre en dehors de leur maman. Les animatrices sont alors très attentives à accueillir le chagrin de la séparation. Elles accompagnent en parlant beaucoup avec l'enfant, en respectant sa douleur, en le rassurant et en lui expliquant ce qui va se passer pour lui.

- Nous avons construit un environnement pour que l'enfant se sente bien, soit heureux, et puisse moins souffrir de l'absence de ses parents. Souvent, nous accompagnons l'absence du parent en donnant à l'enfant un calendrier qui lui permet de compter les jours qui le rapproche des heureuses retrouvailles ».

## BONNES PRATIQUES

### INFORMATION DU PARENT SUR LE SÉJOUR DE L'ENFANT

Lors de l'admission, la référente s'engage à communiquer régulièrement au parent au sujet du vécu et de l'évolution de l'enfant. Pour faciliter l'entretien du référent avec le parent, celui-ci demande aux animatrices de remplir chaque jour des petites fiches qui décrivent ce que l'enfant a fait dans la journée et la façon dont il s'est comporté. Ces observations constituent également un support pour le travail d'équipe.

La référente rencontre régulièrement le parent pour raconter la vie de l'enfant au centre. Le parent vient au relais parental, ou la référente rend visite au parent. La référente restitue en disant : « voilà ce que les animatrices ont remarqué avec votre enfant ». Une réflexion est éventuellement menée avec le parent sur le comportement de l'enfant.

## → L'équipe maintient un contact régulier avec le parent.

### DÉCLINAISON

- Un dispositif de recueil d'observations est mis en place pour informer le parent sur le vécu et l'évolution de l'enfant, et recueillir les réflexions ou décisions du parent concernant cette évolution.

### IMPLICATION DU CONJOINT SÉPARÉ

Lorsqu'un parent vient solliciter le relais pour le séjour d'un enfant, le professionnel référent s'enquiert toujours de la situation conjugale du parent et de ses liens avec l'autre parent. Il s'agit de resituer la place de chacun au sein de la famille (cf. principe de l'unité familiale).

Les travailleurs sociaux ont encore trop souvent l'habitude de travailler avec un seul parent. Le relais parental veille à impliquer le conjoint et essaie, dans la mesure du possible, de recevoir les deux parents. Les professionnels sont prêts à effectuer le premier entretien d'accueil le soir après le travail ou le samedi matin, afin que l'autre parent qui travaille puisse se rendre disponible.

Si les parents sont divorcés, on incite le parent qui vient voir le relais à prendre contact avec l'autre parent pour l'informer du lieu où se trouvera son enfant. Mais on ne le fait pas à sa place.

## → Le référent évalue dans quelle mesure le conjoint du parent consultant peut être pris en compte dans la dynamique d'accompagnement de l'enfant.

### TEXTES

*L'accueil de l'enfant et de l'adolescent protégé,*  
Guide pratique de la protection de l'enfance, disponible sur internet.

*Charte de Qualité pour l'accueil des jeunes enfants et la place des parents,*  
Conseil Général de l'Isère, disponible sur Internet.

## BONNES PRATIQUES de mise à disposition d'un appartement permettant à des pères d'exercer leur droit de visite et d'hébergement

### PROBLÉMATIQUE GÉNÉRALE

Depuis quelques années, plusieurs structures d'hébergement social mettent à la disposition de pères isolés un appartement de façon à ce que ceux-ci puissent exercer leur droit d'hébergement et de visite, et donc créer ou maintenir des liens avec leur enfant.

La mission d'un dispositif « Appartement parent-enfant » est de :

- fournir aux parents hébergés en CHRS un appartement spécifique, sur des durées variables d'une heure par semaine à plusieurs jours, en semaine, durant le week-end ou pendant les vacances, de façon à ce qu'ils puissent accueillir leurs enfants dans le cadre du droit de visite et d'hébergement,
- accompagner les parents sur les plans juridique et psychologique, de façon à ce qu'ils puissent exercer leur responsabilité de parents,
- les accompagner à retisser des liens avec leurs enfants.

Les différentes bonnes pratiques analysées concernent les étapes suivantes du processus d'accompagnement :

- le travail autour de la demande,
- la mise en relation avec la mère,
- la préparation du père à la visite de son enfant,
- l'évaluation de la capacité du père à exercer son droit de visite,
- l'accompagnement et la surveillance durant la visite,
- le suivi post visite.

NB : dans certains CHRS, cette initiative de mise à disposition d'un appartement pour que les pères puissent recevoir leur enfant a été étendue à d'autres publics. Il a été ouvert à des femmes isolées de façon à leur permettre de bénéficier de ces mêmes appartements pour recevoir leur enfant placé à l'ASE.

### PROBLÉMATIQUE DE LA DEMANDE

Les pères hébergés dans le CHRS sont généralement orientés en raison de problèmes de précarité. Ils n'ont a priori pas de demande concernant la rencontre avec leur enfant. Ils découvrent lors de leur admission la possibilité de bénéficier de l'appartement parent-enfant pour retisser des liens. Certains pères peuvent d'em-

blée saisir cette opportunité. D'autres ne s'y sentent pas prêts. Au cours du séjour, différents facteurs peuvent faire évoluer la demande : la prise de confiance en soi, l'installation d'une confiance en l'institution, le témoignage d'autres pères ...

Les professionnels sont confrontés à plusieurs aspects du problème :

- en vertu du principe de la responsabilité parentale, ces pères devraient s'intéresser à leurs enfants,
- selon leur situation familiale, ils ont un droit de visite de leurs enfants,
- en raison de leur situation sociale, ils ne peuvent pas recevoir leurs enfants,
- selon leur situation psychologique, leur demande peut être ambivalente.

Les professionnels doivent adopter une position adaptée à chaque parent. Il peut être utile de redonner confiance au père et de réveiller en lui l'envie de revoir ses enfants et de recréer une relation. Ce retissage de lien peut s'avérer douloureux et plus d'un parent s'y refuse.

## BONNES PRATIQUES

➔ **Les professionnels facilitent l'expression de la demande du père à rencontrer ses enfants et l'accompagnent dans le cheminement de sa demande, voire de son absence de demande.**

## DÉCLINAISON

- Les professionnels créent des situations permettant aux pères d'exprimer leur demande de retisser ou de maintenir les liens avec leurs enfants.
- Ils respectent les refus, les hésitations et les difficultés des pères à assumer leur autorité parentale.
- Ils suivent et soutiennent l'évolution de la demande.

## TÉMOIGNAGES

➔➔ **EXTRAIT DU BILAN D'ACTIVITÉ 2007 DU SERVICE APPARTEMENT PARENT ENFANT DE L'ASSOCIATION SAINT FRANÇOIS D'ASSISE, À ANNECY :**

« Monsieur X est père de 3 enfants. Je le sais car il l'a mentionné lors de sa demande d'admission. Lors de nos premiers entretiens, il n'en parle pas. Bien que j'aborde le sujet avec lui et que je l'informe de l'existence de l'appartement parents-enfants, il semble intéressé mais évite soigneusement la discussion. J'apprends qu'il n'a pas eu de contact avec eux depuis plus d'un an. Il ne veut pas les inquiéter avec sa

situation, me dit-il, alors il ne les appelle pas. Il me dit que ses enfants savent où il vit par l'intermédiaire d'un oncle ou d'une tante. Une situation touchante, je ressens de la tristesse dans son discours. Et je m'interroge. Comment un père, peut-il couper les ponts avec ses enfants ? Honte, détresse, pudeur, peur ? Je lui propose à plusieurs reprises de visiter l'appartement, mais en vain. Alors je n'insiste pas. Je me dis que le jour où il voudra en parler, je serai là ».

« Et puis un jour, monsieur X me dit qu'il s'en va dans sa famille et qu'à cette occasion il va revoir ses enfants. Il me dit qu'il est heureux mais je sens une certaine appréhension. En revenant de ce séjour, ce père est heureux, plein d'espoir. Il a parlé à ses enfants de l'appartement parents-enfants. Il me dit que ses enfants sont ravis.

« Le temps passe et monsieur X n'évoque plus le futur séjour. Il n'a pas rappelé ses enfants. S'en suit une période où monsieur X ne va pas bien, il s'enferme dans sa chambre. Il retarde l'échéance d'un éventuel séjour ».

« De nouveau, je m'interroge sur le fait d'être un père qui a été longtemps éloigné de ses enfants et de se retrouver seul avec eux dans un appartement 24h/24h. Je découvre dans cette relation paternelle, beaucoup « d'actes manqués » : un train raté, des appels téléphoniques loupés, une visite de l'appartement parents-enfants oubliée ... Alors, lors de nos entretiens, nous abordons le sujet de la famille en général, et petit à petit, il me parle de ses enfants, de ce qu'ils font, la relation qu'il a avec chacun ».

« Je me dis que ce père n'utilisera peut être jamais cet appartement, mais il aura été un outil d'amorce dans l'échange. Au mois de décembre, monsieur X participe à un atelier cuisine à l'appartement parents-enfants. Lors de cette occasion il a enfin pu découvrir ce lieu. Je me souviens encore de ses mots : « il est grand, la cuisine est toute équipée, il est vraiment confortable, je ne l'imaginais pas comme ça ». Depuis, monsieur X est retourné voir ses enfants, et peut être qu'il leur a reparlé de cet appartement... ».

« Monsieur P est arrivé au CHRS St François il y a quelques mois. Père de 2 enfants, il a de suite souhaité visiter l'appartement parents-enfants, dont il avait entendu parler par une assistante sociale. Voilà une année que monsieur P n'avait pas pu accueillir ses enfants dans des conditions décentes. En effet, monsieur P était retourné vivre chez sa mère, dans un petit appartement, où vivaient encore ses frères et sœurs. Il ne pouvait alors recevoir qu'un seul de ses enfants à la fois, et ce, pendant une journée ».

« Depuis qu'il vit au CHRS St François, monsieur P reçoit ses enfants un week-end sur deux et pendant les vacances scolaires. Avec son ex-compagne, il a fait une demande de droit de garde au juge des affaires familiales. J'ai eu l'occasion de rencontrer ses enfants à plusieurs reprises, dont une fois à l'appartement parents-enfants. J'ai été agréablement surprise de constater qu'ils avaient apprivoisé ce lieu, qui était devenu «leur maison» le temps d'un week-end ou d'une semaine. Ceci a pu se faire grâce à une régularité et une constance dans l'accueil des enfants ».

« Lors de nos entretiens il me fait souvent part de son bonheur de retrouver toute sa place de père et de reprendre ses responsabilités paternelles. Depuis peu, monsieur P a obtenu un CDI et un logement assez grand pour recevoir ses enfants ».

## PROBLÉMATIQUE DE PRÉPARATION DU PÈRE À LA VISITE DE SON ENFANT

Certains pères se sentent tout à fait à l'aise pour rencontrer leur enfant. Ils ont su maintenir la relation ou bien ils n'éprouvent aucune appréhension à l'idée d'une reprise de contact après une période de rupture. D'autres pères ressentent une forte appréhension. Ils sollicitent, explicitement ou pas, un soutien de la part des professionnels.

## BONNES PRATIQUES

➔ **Le référent élabore avec le père un projet de visite afin d'en faciliter la réussite et garantir la sécurité des enfants.**

## DÉCLINAISON

- Le référent veille à ce que le projet d'utilisation de l'appartement s'inscrive dans le projet global du père de tissage de lien avec l'enfant.
- Le référent évalue les besoins d'accompagnement du père avant, pendant ou après le séjour de l'enfant, et en définit les modalités.
- Le référent rend compte à l'équipe de la façon dont le père aborde la visite pour une évaluation et une décision d'équipe.

## TÉMOIGNAGES

➔➔ **INTERVIEW DU RÉFÉRENT PARENTALITÉ DU CHRS REVIVRE DE CAEN :**

« Lorsqu'un père désire bénéficier de « l'Appart à Papa », il en fait la demande au référent parentalité. Le fait qu'il en fasse la demande constitue un signe fort du fait qu'il se sent prêt ».

- « L'accès à l'appartement parental implique un certain nombre de démarches :
- Jamais le père ne peut demander l'appartement en urgence, du jour au lendemain.

L'accès à l'appartement ne peut se faire impulsivement. Il doit toujours s'inscrire dans un projet d'utilisation qui doit lui-même faire partie d'un projet plus global de retissage ou de développement des liens avec l'enfant.

- Le projet et son accompagnement sont discutés avec le référent.
- Le résident doit remplir plusieurs conditions de différents ordres :
  - ➔ il doit renseigner une fiche signalétique. Cette fiche regroupe différentes informations sur l'identité de la mère et des enfants, et certains besoins des enfants. Il permet aux travailleurs sociaux d'intervenir sur un problème se posant au cours de la visite,
  - ➔ Il doit fournir une photocopie du jugement qui lui confère un droit de visite,
  - ➔ Il doit fournir une autorisation écrite de la mère, permettant à ce que le père reçoive les enfants aux dates précisées, dans l'appartement de référence,
  - ➔ Le résident doit ensuite montrer qu'il peut financièrement accueillir ses enfants pendant la durée du week-end ou des vacances. Il doit déposer une caution de 20 euros concernant l'appartement. Il doit ensuite décrire comment il va subvenir aux besoins des enfants pendant la période de visite. S'il ne peut donner des garanties suffisantes, cela constitue un frein. Des solutions peuvent être recherchées. Le séjour est gratuit (charte du REAAP).
  - ➔ Le père doit également signer un règlement de fonctionnement spécifique à l'appartement, fixant les droits et devoirs du bénéficiaire lors de son passage dans l'appartement.
- Le père doit également discuter de son projet d'accueil de l'enfant : comment va-t-il occuper le temps, que prévoit-il de faire avec son enfant pendant le séjour ?
- Un autre aspect est discuté : le père se sent-il autonome pour accueillir son enfant ou bien a-t-il besoin du soutien d'un travailleur social ? Un accompagnement peut-être élaboré selon la demande du père ou l'évaluation du référent. Cet accompagnement peut concerner l'avant-visite, l'en-cours de visite ou l'après-visite :
  - ➔ dans certains cas, lorsque le père a utilisé plusieurs fois l'appartement et s'est montré autonome, aucun accompagnement spécifique n'est mis en place,
  - ➔ dans d'autres cas, le père ne se sent pas à l'aise pour rencontrer son enfant seul. Il peut souhaiter qu'un travailleur social soit présent à certain moment pour le soutenir et faciliter la relation ou l'organisation de la visite,
  - ➔ Dans d'autres cas, le référent pense qu'un accompagnement est nécessaire et le construit avec le résident.
- Parallèlement à la préparation de la visite, le référent rend compte de la demande de visite du père, des difficultés rencontrées de façon à ce que l'équipe puisse évaluer la demande et statuer sur son acceptation ».

➔➔ **INTERVIEW DE L'ADJOINT DE DIRECTION DU CHRS SAINT FRANÇOIS D'ASSISE À ANNECY :**

« Différents entretiens avec le référent permettent au père de se préparer à recevoir son enfant. Si le père évoque des peurs, des doutes, la référente en discute avec lui. Une psychologue extérieure peut également accompagner le père s'il éprouve des peurs trop importantes. Le référent peut également définir avec le père l'emploi du temps de la rencontre tout au long du week-end avec l'enfant : « est-ce que vous allez aller au cinéma, est ce que vous allez aller au restaurant. Et s'il pleut, qu'allez vous faire ? »

« Cette projection dans l'avenir aide le père à préparer la rencontre et possède un aspect rassurant. Si le père est trop inquiet, la durée de la rencontre peut être réduite à une journée, voire à une demi-journée. Elle peut être encore davantage fractionnée. La première rencontre peut être très brève, le père faisant simplement visiter l'appartement à l'enfant. Puis, dans un deuxième temps, ils se rencontrent pour une durée courte. Puis ils passent une nuit dans l'appartement. La rencontre se met donc en place par étape. Dès lors que la mère voit que l'enfant est content de rencontrer son père et de passer une journée avec lui, elle accorde sa confiance. Les séjours vont ainsi de quelques heures à des week-ends qui commencent le vendredi soir et se terminent le dimanche en fin d'après midi. Les séjours peuvent également se dérouler sur une à deux semaines pendant les vacances scolaires ».

« Le père peut réserver l'appartement quinze jours à l'avance. L'utilisation de l'appartement est payante pour le père. Cette pratique a été longuement discutée en équipe. Il a paru important que le père puisse verser une participation financière modique pour accéder à l'appartement. Il paye la somme de 3,50 euros par jour et par enfant. Cette démarche symbolique est importante. La gratuité n'a pas semblé un bon principe. Le montant de la participation ne doit cependant pas être excessif et empêcher le parent d'y accéder ».

« Le père doit également pouvoir subvenir aux besoins de ses enfants pendant le séjour. Comme la référente parentalité est conseillère en économie sociale et familiale, elle peut faire les courses avec le père pour approvisionner l'appartement. Deux options de repas sont possibles : soit le père prépare les repas dans l'appartement, soit il vient manger au CHRS avec son enfant. La plupart du temps le père préfère manger dans l'appartement ».

## PROBLÉMATIQUE D'ÉVALUATION DE LA CAPACITÉ DU PÈRE À EXERCER SON RÔLE PARENTAL AU COURS DU DROIT DE VISITE

La rencontre entre le père et l'enfant a lieu dans un cadre institutionnel. Les professionnels ont de ce fait la responsabilité que cette rencontre se passe bien à la fois pour le père et pour les enfants. Cette responsabilité implique que les professionnels évaluent la capacité du père à assumer cette rencontre qui possède une forte intensité émotionnelle.

Dans le cas où le père est hébergé dans le CHRS, les professionnels ont pu apprécier sa façon de se comporter en diverses situations. Lorsque le parent est envoyé par une autre structure, ce qui est le cas pour les CHRS qui ont ouvert leur service à différents partenaires, les professionnels n'ont aucune connaissance des difficultés du parent.

Selon les situations, les professionnels mettent en place divers dispositifs pour évaluer la capacité du parent à assurer la visite. Ce peut-être :

- une série d'entretiens avec le parent demandeur,
- un entretien avec le parent demandeur suivi d'un entretien avec l'autre parent,
- une réunion de synthèse pour recueillir l'avis des différents professionnels,
- etc.

Face à la difficulté d'évaluer très concrètement cette capacité du parent à assumer la visite, les professionnels peuvent mettre en place un ensemble de visites durant le séjour permettant à la fois de soutenir le parent et de veiller à la sécurité de l'enfant.

## BONNES PRATIQUES

### → L'établissement évalue l'aptitude du père à exercer son droit de visite.

## DÉCLINAISON

- L'équipe se réunit pour évaluer la pertinence du projet.
- Les critères d'évaluation sont explicites.
- L'évaluation permet d'ajuster le projet en fonction de la situation du père et les exigences de protection de l'enfant.

## TÉMOIGNAGES

### »» INTERVIEW DU RÉFÉRENT PARENTALITÉ DU CHRS REVIVRE DE CAEN :

« L'évaluation de la demande du résident se fait selon quatre critères principaux :

- La conformité à la loi : le droit social donne un cadre rigoureux. Soit un jugement a eu lieu, qui définit les droits de chaque parent. Soit ceux-ci s'organisent à l'amiable. L'établissement a la responsabilité de vérifier l'inscription dans la loi.
- La viabilité financière du père pour accueillir les enfants.
- Le consentement de la mère et des enfants.
- La capacité psychologique et technique du père à s'occuper seul de ses enfants :
  - sait-il s'occuper seul de ses enfants ?
  - a-t-il prévu un programme pour occuper les enfants durant leur séjour ?
  - saurait-il gérer un incident éventuel ?
  - comment ressent-il la relation avec ses enfants ?

Il s'agit d'évaluer l'opportunité du séjour à partir des critères d'autonomie du père et de sécurité des enfants ».

« L'évaluation en équipe du projet d'utilisation de l'appartement est une discussion ouverte dans laquelle les différents critères sont pris en compte. Le résident ne participe pas à cette évaluation. Le référent présente le projet. Les professionnels connaissent bien les résidents. C'est l'avantage de proposer ce service au sein d'un CHRS dans lequel les professionnels côtoient quotidiennement les résidents ».



« Dans certains cas, le projet est validé très rapidement en équipe : la mère et l'enfant sont d'accord. Le père est investi dans la relation et a construit un projet viable. L'absence de logement est le seul obstacle au droit de visite. La situation est posée en équipe et validée très rapidement ».

« Dans d'autres cas, l'équipe peut souhaiter une certaine vigilance. Elle peut moduler le projet en demandant que l'accueil soit progressif, qu'il ait d'abord lieu sur une journée puis deux journées. Les modulations sont faites sur mesure, selon les difficultés observées ou pressenties ».

« L'équipe peut étudier également les demandes particulières, par exemple, la demande de la présence d'une nouvelle compagne du père au cours de la visite. Les anciens résidents peuvent également faire une demande. Il peut y avoir des problèmes de transport et l'équipe doit décider si l'établissement se charge d'aller chercher les enfants ou si le père doit lui-même trouver une solution ».

## »» **INTERVIEW DE L'ADJOINT DE DIRECTION DU CHRS, SAINT FRANÇOIS D'ASSISE, À ANNECY :**

« Lorsqu'un père fait la demande de bénéficier de l'appartement, cette demande est évoquée dans la réunion d'équipe hebdomadaire. Une décision commune est alors prise en équipe. Lorsqu'un parent a bénéficié plusieurs fois de l'appartement et que le séjour s'est bien passé, la nouvelle demande est évoquée en réunion dans une visée d'information plutôt que pour décision ».

« Après une ou deux fois, la réflexion est rapide. L'accès à l'appartement reste cependant toujours un événement significatif qui doit être annoncé lors d'une réunion d'équipe. Cela permet d'attirer l'attention des autres travailleurs sociaux et éventuellement de recouper avec d'autres informations dont le référent dispose. Il pourrait en effet y avoir quelques événements qui joueraient un rôle de contre-indication ».

« L'établissement est responsable de ce qui se passe dans l'appartement. Il doit rester vigilant. Bien qu'il y ait un référent parentalité, toute l'équipe doit être tenue au courant, ne serait-ce que parce que les éducateurs de permanence de week-end doivent intégrer l'appartement dans leur champ de surveillance ».

## »» **INTERVIEW DU RESPONSABLE DU SERVICE APPARTEMENT TEMPORAIRE « HÉPATEMPS », BREST :**

« La référente évalue la capacité du père à recevoir l'enfant. Elle évalue d'abord la situation juridique, puis la motivation puis la capacité du père à assumer cette visite. La référente ne s'appuie que sur du déclaratif. Elle n'a pas d'autres moyens d'évaluation. Elle demande au père s'il sait préparer un repas, changer un bébé. Le père explique en donnant des exemples de situations dans lesquelles il a accompli ces tâches. Il nous arrive rarement de devoir vérifier l'exactitude des dires du père auprès de la mère ou d'un travailleur social externe ».

« Dans un deuxième temps, la référente appelle le conjoint pour fixer également un rendez-vous. Le deuxième entretien n'est pas systématique. Quand il y a déclaration du juge aux affaires familiales (JAF), ou bien qu'il y a eu un contact avec la mère et que nous savons que toutes les conditions sont réunies pour que le séjour se passe dans de bonnes conditions, nous nous dispensons du deuxième entretien. C'est notamment le cas où le père se trouve momentanément privé de logement alors qu'il exerçait son droit de visite depuis un certain temps. Ou bien la rupture vient de se passer : le père est privé de logement ou habite chez des amis. Le conflit est d'ordre conjugal sans être parental. Quand ce n'est pas judiciaire, il y a un deuxième entretien. Le centre demande à rencontrer les deux parents en même temps. Si les parents ne veulent pas se rencontrer, c'est que le conflit subsiste. Notre objectif principal est qu'il y ait un accord des deux parents sur les conditions du séjour. Nous préférons qu'ils se rencontrent sans que cela soit une exigence absolue. On essaye donc de faire en sorte de pouvoir recevoir les deux parents en même temps ».

« Quand la référente a des doutes sur ce que le père annonce, elle prend contact avec la mère. Mais elle annonce toujours au père qu'elle va s'assurer que la mère a la même perception des capacités du père de façon à ce qu'il n'y ait pas de quiproquo. Si le père est d'accord, elle prend contact avec la mère. S'il n'est pas d'accord pour que la référente contacte la mère, l'établissement ne peut pas donner suite à la demande du père ».

« Si les situations ne sont pas claires, l'établissement n'engage pas la prestation. Il ne travaille qu'avec des parents désireux que le droit de visite soit exercé. Le projet n'est pas de répondre à une injonction du JAF avec laquelle l'un des parents ne serait pas d'accord ».

## **PROBLÉMATIQUE D'ACCOMPAGNEMENT DURANT L'ACCUEIL DE L'ENFANT**

**Les professionnels présents sur le CHRS sont informés de la visite des enfants dans l'appartement parents-enfants. Ils se tiennent disponibles pour soutenir le père si celui-ci se trouve en difficulté.**

**Souvent, les pères sont fiers de passer au centre avec leur enfant. Celui-ci restaure une confiance en eux en les reconnaissant dans leur rôle de père.**

**Selon les situations, les professionnels passent dans l'appartement. La bonne pratique est d'annoncer clairement que les professionnels viendront faire une visite dans l'appartement pour voir si tout se passe bien. Généralement, le moment du passage n'est pas fixé :**

- pour des raisons pratiques : les professionnels doivent assurer des activités au centre et ne peuvent se libérer qu'en fonction de contraintes non prévisibles,
- pour mieux ressentir « l'atmosphère relationnelle » du séjour. Celle-ci peut être mieux perçue lorsque la visite n'est pas trop formalisée et advient à un moment imprévu.

## BONNES PRATIQUES

### → L'équipe apporte un soutien approprié durant l'accueil de l'enfant.

#### DÉCLINAISON

- L'équipe apporte un soutien au parent durant l'accueil en articulation avec l'autre parent.
- L'équipe s'assure que tout se passe bien durant l'accueil.

## TÉMOIGNAGES

### ➤➤ INTERVIEW DU RÉFÉRENT PARENTALITÉ DU CHRS REVIVRE DE CAEN :

« À la demande du résident ou de l'équipe, un travailleur social peut être amené à devoir soutenir le père pendant tout ou partie de la visite. Le travailleur social peut cibler son accompagnement sur :

- la préparation du goûter, des repas, participation à des jeux
- le soutien à la relation »

« Il se peut aussi que le père demande à passer au centre pour présenter ses enfants et/ou obtenir un soutien du travailleur social. Tout est défini au cas par cas, la présence du référent est définie auparavant ».

« Dans certains cas, les travailleurs sociaux jugent important de passer au cours du séjour. C'est notamment le cas pour les pères dépendant de l'alcool ou susceptibles d'inviter des copains. La règle est que le professionnel annonce d'emblée qu'il va passer au cours du séjour, sans pour autant en mentionner le moment. Il est important de trouver un juste milieu entre une trop grande ouverture laissée au résident et un contrôle intrusif ».

### ➤➤ INTERVIEW DE L'ADJOINT DE DIRECTION DU CHRS, SAINT FRANÇOIS D'ASSISE, À ANNECY :

« Dès lors que tout est bien défini en amont, les travailleurs sociaux évitent d'intervenir au cours du séjour entre le père et son enfant. Ils n'interviennent que s'ils ont des doutes, par exemple sur l'alcoolisation du père. Si les doutes interviennent avant la visite, ils peuvent être amenés à stopper le séjour. Mais en général, le séjour est bien préparé en amont. Les travailleurs sociaux n'interviennent qu'après la visite ».

« Le point important d'un tel dispositif est qu'il se situe en complément d'un séjour en CHRS. De ce fait, les travailleurs sociaux connaissent bien le résident. Ils le voient vivre au quotidien. Il est donc beaucoup plus facile d'évaluer si le père est suffisamment autonome pour rencontrer son enfant. Les personnes sont présentes au CHRS depuis plusieurs mois, on les voit vivre au quotidien. Une sorte de proximité et de confiance s'installe avec le temps ».

### ➤➤ INTERVIEW DU RESPONSABLE DU SERVICE APPARTEMENT TEMPORAIRE « HÉPATEMPS », BREST :

« Les travailleurs sociaux téléphonent généralement une fois ou deux au cours du séjour. Ils peuvent également passer dans l'appartement. Le but de ces appels ou de ces visites est de vérifier que tout se passe bien, de demander si le père a besoin d'aide. Les visites ne sont pas planifiées à l'avance. Il est clairement énoncé dès le début que le travailleur social passera sans qu'un moment précis soit fixé. Le parent ne peut pas refuser que quelqu'un passe. La collaboration est nécessaire. Elle est d'emblée mise en avant. Un parent qui refuserait le passage d'un travailleur social pendant le séjour invaliderait la possibilité de séjour ».

## PROBLÉMATIQUE DU SUIVI CONSÉCUTIF À LA VISITE

Suite à la visite des enfants, certains pères sont enthousiastes et motivés. D'autres ont vécu douloureusement cette rencontre, soit parce que la relation a été tendue et difficile, soit qu'elle a ravivé un passé difficile. L'après-visite constitue de ce fait un moment qu'il faut parfois accompagner.

## BONNES PRATIQUES

### → L'établissement suit attentivement l'évolution de la relation du père à ses enfants.

#### DÉCLINAISON

- L'établissement met en place un dispositif pour prendre rapidement connaissance de la façon dont le père a vécu la visite de son enfant.
- Un processus de transmission permet d'informer le référent des besoins éventuels de suivi du père consécutif à l'accueil.
- L'établissement met en place un ensemble d'entretiens permettant au père de travailler les éventuelles difficultés rencontrées lors de l'accueil de l'enfant.
- Un bilan est effectué avec le référent et éventuellement l'autre parent.

## TÉMOIGNAGES

### »» INTERVIEW DU RÉFÉRENT PARENTALITÉ DU CHRS REVIVRE DE CAEN :

« Il est essentiel que l'ensemble des travailleurs sociaux soit sensibilisés au fait que le moment de l'après-visite peut être extrêmement douloureux pour le père,

- soit qu'il aurait aimé rester davantage avec son enfant et que la souffrance de la séparation soit réactivée,
- soit que la relation n'ait pas été si facile avec l'enfant, et qu'il se sente remis en cause intérieurement.

Un soutien spécifique doit parfois pouvoir être apporté au père consécutivement à la visite de l'enfant ».

« Au moment du retour de la clé, un premier échange a généralement lieu entre le père et le travailleur social qui récupère cette clé. Celui-ci est attentif à l'expression du père. Il peut apporter un premier soutien. Il peut également signaler dans le cahier de transmission que le père ne semble pas bien et qu'un suivi serait utile. Si le papa s'enferme dans sa chambre, les travailleurs sociaux s'autorisent à aller voir le père dans sa chambre, à sonder son besoin de parler ou au contraire de rester seul ».

« Il peut également y avoir des discussions informelles avec les autres travailleurs sociaux, au cours des échanges quotidiens, car ceux-ci sont généralement au courant de la visite de l'enfant auprès du père ».

« Il y a toujours un retour oral avec le référent dans le cadre du suivi hebdomadaire du projet de séjour ».

« L'après-visite est discuté soit en individuel soit dans le groupe de parole. Le retour d'expérience est très intéressant pour les autres papas, qui n'ont pas encore accédé à l'appartement. Ils sont très intéressés d'entendre les ressentis du papa qui en a fait l'expérience. Ce témoignage peut servir de déclencheur à leur propre demande ».

« L'équipe peut être amenée à rediscuter de la visite s'il y a eu des difficultés. Il n'existe pas de fiches d'évaluation de retour. L'équipe discute de la façon dont la visite s'est passée, comment elle a été vécue par le papa. Si la durée de séjour était pertinente ».

« Il peut exister des pères fragiles qui soient demandeurs mais qui au final, ne vivent pas la visite si bien que cela. Le parent prétend être mieux quand il est avec ses enfants. Mais l'observation montre le contraire. L'équipe peut être amenée à exprimer au père qu'il n'est pas opportun qu'il continue d'accueillir ses enfants à « l'Appart à papa ». La règle est que les choses soient formulées et accompagnées par un suivi individuel. Si le parent reconnaît ses difficultés, elles peuvent être travaillées et constituent une opportunité de développement ».

« L'équipe peut être amenée à vérifier auprès de la mère que tout s'est bien passé. La règle générale est de faire confiance au père et de ne pas téléphoner à la mère. Mais on ne s'interdit pas de téléphoner si un doute subsiste ».

« Certains pères sont habitués à cette expérience et n'ont pas besoin de suivi. D'autres ont besoin de beaucoup parler et d'élaborer au sujet de leur vécu ».

### »» INTERVIEW DU RESPONSABLE DU SERVICE APPARTEMENT TEMPORAIRE « HÉPATEMPS », BREST :

« Suite à la visite, les travailleurs sociaux sont attentifs à l'état du père ou des enfants. Si l'enfant n'est pas content, il se peut que quelque chose se soit mal passé. On peut notamment être plus présent pour mieux conforter le père, on peut également devoir éclaircir la situation avec la mère. Il se peut que certaines choses soient mal réglées et il n'est pas légitime que les parents se servent des enfants pour les régler. Si on sent une difficulté avec la mère, on aura au moins une conversation téléphonique avec elle pour éclaircir la situation et voir ce qui s'est joué à ce moment là. Il ne s'agit pas vraiment d'un suivi. On peut également prendre contact avec le travailleur social qui suit la mère de façon à être informé de ce qui se passe pour la mère ».

« Si on sent une difficulté, c'est souvent l'assistante sociale de secteur qui examine ce qui se passe. Nous n'intervenons que de façon temporaire. Avant notre intervention, il y a eu déjà des travailleurs sociaux qui ont effectué un suivi, après notre intervention il y aura également un suivi par des partenaires. Nous sommes donc attentifs à rester en communication avec les partenaires amont et aval qui suivent la famille ».

## PROBLÉMATIQUE DES GROUPES DE PAROLE

Les groupes de parole sont un lieu de partage, d'échange et d'écoute réciproque autour d'un thème. Les participants peuvent y réfléchir sur des problématiques et des difficultés qu'ils rencontrent. Chacun est libre de parler ou d'écouter en accord avec son ressenti du moment. À travers l'échange d'expérience, les participants sortent de leur isolement psychologique et social. Ils deviennent témoins des changements, des réussites et des évolutions de chacun. Ces groupes jouent un rôle important d'encouragement.

Le rôle de l'animateur consiste à garantir une parole authentique et à éviter toute interprétation ou jugement de la part des participants. L'animation est non directive et respectueuse de chacun. Elle intègre généralement une vision de la personne dans laquelle l'inconscient est pris en compte.

## BONNES PRATIQUES

### → **L'établissement facilite la participation des parents à un groupe de parole leur permettant d'échanger et d'élaborer leur vécu.**

#### **DÉCLINAISON**

- La participation à un groupe de parole interne ou externe est organisée.
- Un professionnel formé à la relation d'aide et à la dynamique de groupe anime le groupe afin de permettre l'émergence d'une parole authentique, ouverte et transformatrice.

## TÉMOIGNAGES

### ➤➤ **INTERVIEW DU RÉFÉRENT PARENTALITÉ DU CHRS REVIVRE DE CAEN :**

« L'établissement met en œuvre des groupes de parole permettant aux pères de partager leurs expériences, de rompre leur isolement psychologique, de retrouver leur identité de père ».

« Le groupe de parole a pour objectifs :

- d'exprimer la souffrance provoquée par la rupture des liens père/enfant, mais aussi le désir parfois ambivalent de renouer les liens,
- d'être requalifié de père, reconnu dans ses compétences,
- d'élaborer le projet de reprise de liens, par étapes, à partir d'expériences positives rapportées par un ou des participants,
- de s'informer sur la loi ou tout autre domaine avec la venue d'intervenants spécialisés,
- d'organiser concrètement, l'accueil ponctuel des enfants par leur père ».

« Les groupes de parole se déroulent à raison d'une séance toutes les cinq semaines, sur une durée de 2 heures. Le nombre de participants est en moyenne de trois à quatre ».

« Les thèmes abordés sont :

- les droits et devoirs des pères, le cadre juridique,
- les relations avec les ex-conjointes,
- les liens avec les enfants,
- les difficultés d'assumer un rôle de père,
- le retour d'expérience suite à une visite des enfants,
- etc. »

« Le groupe de parole est très stimulant pour les pères. Ceux-ci découvrent que d'autres pères vivent les mêmes inquiétudes et les mêmes difficultés qu'eux-mêmes. Lorsqu'un père a utilisé « l'Appart à papa » et raconte son expérience, ce partage a un effet très dynamisant chez les autres pères qui se sentent encouragés à tenter l'expérience.

À l'écoute de la narration d'autres participants, certains pères peuvent également se sentir défaillants ou maladroits dans la relation à leur enfant. Ce ressenti s'accompagne de honte et de culpabilité. Le groupe et les entretiens individuels permettent de retravailler ces sentiments en vue de les surmonter. Lorsque qu'un père arrive à les dépasser, cette expérience devient très motrice dans son évolution.

Certains spécialistes (avocats ou juges aux affaires familiales) sont parfois invités à intervenir dans le groupe afin de répondre à des questions.

Pour certains pères, la participation au groupe est trop difficile. La relation aux enfants est pour eux un thème trop douloureux. Des séances individuelles sont alors organisées avec le psychologue de l'établissement et en parallèle avec le référent ».

### ➤➤ **INTERVIEW DE LA RESPONSABLE PARENTALITÉ, DU CHRS « ESPOIR » À TOULOUSE :**

« L'établissement n'anime pas de groupe de parole mais travaille avec deux autres associations qui en organisent. L'un des groupes est destiné aux femmes victimes de violences familiales, l'autre aux couples. Lorsqu'une famille se déchire, que les parents ne peuvent résoudre leur conflit, et que les interventions internes des éducateurs ne suffisent pas à apaiser la situation, nous orientons les parents vers l'une ou l'autre des associations. Un éducateur accompagne physiquement le parent ou la famille dans l'association pour faciliter la démarche. Il présente les parents aux professionnels de la structure et consacre le temps nécessaire pour qu'une relation puisse s'établir ».

« Les groupes de parole amènent l'agresseur à devenir conscient de ce qui se passe en lui et la victime à ne pas se sentir coupable. Les victimes se sentent généralement coupables de la violence de l'autre. Souvent même, elles la justifient. Une grande partie du travail consiste à atténuer le sentiment de culpabilité des victimes, qui doivent apprendre à se protéger et à protéger également l'enfant ».

« L'équipe ne peut évidemment pas obliger les parents en conflit violent à participer à ces groupes. Mais elle le conseille vivement. Les parents sont également informés du fait que si la violence se maintient, elle appliquera le règlement et arrêtera le séjour ».

## BONNES PRATIQUES d'accompagnement de familles issues de cultures étrangères

### PROBLÉMATIQUE GÉNÉRALE

Les centres d'hébergement reçoivent de nombreuses familles migrantes

pour lesquelles les conceptions de l'éducation sont très différentes et pour lesquels les professionnels doivent effectuer un travail spécifique.

Certains parents se réfèrent à des modèles éducatifs qui sont tout à fait légitimes à leurs yeux, car ils leur ont été transmis dans leur culture d'origine. Ces modèles différents ont des répercussions sur les cadres de pensées et la vie quotidienne des familles. Ils peuvent être en opposition avec le cadre de pensée des travailleurs sociaux, formés dans une autre culture, et généralement avec le droit de la famille français.

DU MODÈLE « TRADITIONNEL »...	... AU MODÈLE « DÉMOCRATIQUE »
Conception patriarcale de domination dans laquelle les maris ont un droit de contrôle sur les femmes et sur leurs filles, les frères sur les sœurs.	Conception égalitaire dans laquelle les femmes ont les mêmes droits que les hommes.
Conception religieuse dans laquelle certains codes de comportements sont obligatoires parce que commandés par Dieu ou ses représentants.	Conception laïque dans laquelle chacun peut choisir ses croyances et son mode de vie.
Conception éducative dans laquelle le recours aux châtiments corporels est légitime.	Conception éducative dans laquelle les châtiments corporels sont considérés comme de la maltraitance.
Conception communautaire ou collectiviste dans laquelle l'individu doit se conformer aux règles du groupe qui l'accepte alors et le soutient.	Conception libérale dans laquelle l'individu est sujet de droit et est invité à s'individualiser et à trouver son autonomie.

Les différences culturelles suscitent des malentendus, des incompréhensions, qui entraînent des blocages dans une relation de soutien. En l'absence d'un minimum d'empathie et d'explications, les familles comprennent mal les réactions des travailleurs sociaux et réciproquement. Elles ont alors le sentiment d'être atteintes dans leur dignité et leur identité, et se sentent complètement dévalorisées dans leur rôle éducatif.

Une première « bonne pratique » consiste à sensibiliser les professionnels à l'interculturalité et aux conceptions éducatives associées. Il est important que les travailleurs sociaux aient une compréhension minimum des modèles culturels des familles avant de vouloir intervenir trop rapidement pour les changer. Lorsqu'un professionnel comprend le mode de pensée d'une

famille, il peut d'autant mieux jouer un rôle de médiateur entre les cultures : sa parole est mieux entendue. Le professionnel est ensuite amené à expliquer les règles du pays d'accueil. Il peut notifier qu'elles sont consignées dans le droit français, et qu'elles constituent donc une obligation pour tous. Il peut ainsi confronter les familles à des choix de vie.

### BONNE PRATIQUE

## ➔ Les équipes travaillent avec les différences culturelles en matière de parentalité :

### DÉCLINAISON

- Les professionnels sont sensibilisés à l'interculturalité de façon à pouvoir analyser certains « comportements » de parents immigrés en les resituant dans leur contexte culturel.
- Les professionnels mettent en place des actions pédagogiques permettant aux parents immigrés de comprendre et d'intégrer certaines pratiques parentales de leur pays d'accueil.

### TÉMOIGNAGES

## ➤➤ INTERVIEW D'UN RESPONSABLE DE SERVICE, DU CENTRE MATERNEL, L'ŒUVRE NORMANDE DES MÈRES, À ROUEN :

« Pour mieux comprendre la logique éducative des mères ou des pères, nous travaillons avec un intervenant extérieur spécialisé dans l'interculturalité. Cet intervenant vient tous les deux mois. Il anime une réunion d'analyse des pratiques, à partir des questionnements amenés par les professionnels à propos de telle ou telle situation vécue. Cet éclairage extérieur est très utile pour comprendre. Cela explique comment la personne conçoit les choses, les pense et les agit. Nous arrivons ainsi à mieux décortiquer la logique des parents ».

« En France, on n'accepte pas qu'un enfant soit pris en charge par la collectivité. Chaque parent doit répondre aux besoins de l'enfant. Ces parents doivent l'entendre. Ils ont connu un modèle communautaire. Ils doivent acquérir une connaissance de ce qui est demandé en France. Notre connaissance de l'interculturalité nous permet d'analyser le raisonnement de ces femmes et de leur donner les explications nécessaires. Nous ne pouvons pas laisser les parents penser d'une façon qui est contraire aux fondements éducatifs de base et à la législation. Le châtimement corporel est une bonne pratique dans certains pays africains. En France, il constitue une mauvaise pratique ».



« Nous avons à transmettre des éléments de droit. Dans certaines régions, il est tout à fait licite de corriger un enfant en le frappant avec un bâton. Cela ne fait pas partie de la culture française. Ici, ce n'est pas possible. Nous montrons à la personne que nous comprenons son besoin de se faire obéir. Puis nous lui expliquons qu'on va l'aider à trouver d'autres moyens pour atteindre son objectif. On lui dit par exemple : « Vous avez envie que votre enfant vous respecte et vous obéisse. C'est normal. Mais ce sont les moyens que vous utilisez qui ne sont pas les bons. On va vous aider à trouver d'autres méthodes pour vous faire obéir ». La loi constitue pour nous un référentiel important. Nous nous appuyons dessus pour apporter des explications aux parents ».

## ➤➤ **INTERVIEW DE LA RESPONSABLE PARENTALITÉ, DU CHRS « ESPOIR » À TOULOUSE :**

« Dans de nombreuses cultures, les parents s'occupent essentiellement des besoins vitaux des enfants mais ne s'intéressent pas à jouer avec eux ou à les socialiser. Ils les laissent livrés à eux-mêmes durant la journée. Ils avaient l'habitude de vivre dans un contexte communautaire, avec des grands parents, d'autres familles, etc. Dans ces contextes, les enfants sont stimulés par les autres enfants et non par les adultes. Les parents ne participent pas à l'éveil ou au jeu avec l'enfant ».

« En France, ils se retrouvent seuls et en appartement. Ils s'occupent peu de leurs enfants, ne sortent pas et les laissent devant la télévision. La télévision est un loisir majeur pour de nombreuses familles défavorisées. La télévision est la première demande qu'ils font quand ils arrivent dans le centre. C'est le premier équipement qu'ils achètent. Dans de nombreuses cultures, les parents jouent très peu avec les enfants, n'utilisent pas le livre, ne racontent pas d'histoires. Ils ne savent pas faire autrement. On a beau leur en parler, leur expliquer que jouer avec l'enfant est un acte de socialisation essentiel, c'est quelque chose qui reste difficile à comprendre. Ils finissent souvent par dire « oui mais chez nous, c'est comme ça ».

« Ces parents doivent mettre en place une vraie démarche intérieure pour modifier leur comportement. Le centre dispose d'une bibliothèque. Les professionnels ont essayé de travailler sur le conte en demandant aux parents de venir raconter des histoires. Les réponses furent plutôt négatives. Les parents ne ressentent pas cela comme un besoin pour les enfants. Ces cultures ne connaissent pas ce mode de participation à la vie de l'enfant. Les parents ont l'habitude de laisser l'enfant jouer seul dans la cour ou dans le parc. Ils le mettent dehors quand ils s'absentent. Les professionnels sont obligés de demander aux parents de rester avec les enfants ».

« Dans son projet, le centre a été amené à rédiger clairement le fait que les parents sont responsables de leurs enfants et que ce ne sont pas les éducateurs. Ce dont il faut se rappeler, c'est de ne pas considérer ces comportements comme une lacune de ces parents. Ce n'est tout simplement pas dans leur culture ».

# QUELQUES BONNES PRATIQUES CONCERNANT LA GESTION DES CONFLITS

- Intermédiation entre parents séparés
- Conflit de couple au sein de la résidence
- Médiation familiale

## BONNES PRATIQUES d'accompagnement de parents résidents dans les situations de conflit conjugal

### PROBLÉMATIQUE

Les considérations de ce chapitre concernent les conflits advenant dans un centre d'hébergement au sein d'une famille.

Elles peuvent être cependant étendues aux conflits entre résidents. Elles ne concernent pas les conflits entre parents séparés qui se rencontrent dans un espace enfant/parent (qui sont traités dans un autre chapitre).

Les crises familiales sont inévitables et somme toute naturelles. La relation à l'autre signifie tôt ou tard la confrontation. Elle entraîne des divergences de perception, d'opinion, d'intérêt, de besoins ou de valeur. La différence engendre les différends.

Mais advenant à l'intérieur d'une structure d'hébergement, c'est-à-dire à l'intérieur d'une « communauté de vie », les conflits questionnent le droit et l'obligation d'intervention des professionnels.

Les conflits peuvent perturber la vie des autres résidents. Ceux-ci peuvent demander à ce que l'institution intervienne. Les conflits sont éprouvants pour les parents. Ils peuvent d'autant plus entamer les forces du couple qu'ils persistent et s'exacerbent. Les conflits sont également préjudiciables pour l'enfant. Les disputes incessantes entre parents angoissent l'enfant car elles touchent les deux personnes qui comptent le plus pour lui. L'enfant a besoin d'être protégé de certaines disputes du couple sous peine de se sentir atteint dans son intégrité. Dans les conflits durs et persistants, les enfants se détériorent, comme pris en otage. Par ailleurs la façon dont les parents règlent leur conflit deviendra un modèle plus ou moins conscient pour l'enfant.

Plusieurs approches du conflit sont possibles. Nous n'épuiserons pas le sujet. Pour certains, les conflits interpersonnels sont considérés comme des dysfonctionnements, signes de relations malsaines, qu'il faut donc étouffer au plus vite. Pour d'autres, le conflit possède un fort potentiel d'évolution. Selon la manière dont on l'aborde et dont on tente de le résoudre, son issue sera destructrice ou constructive. Le conflit peut en effet avoir des fonctions et des conséquences positives telles que permettre la construction de relations plus justes, réaffirmer la règle commune dans le couple ou la famille, être source de développement. Il peut favoriser une rencontre plus authentique. Au cours d'un conflit correctement géré, les partenaires peuvent exprimer leur désaccord, leur colère, leurs besoins,

rappeler les contraintes, sans pour autant rabaisser l'autre, l'accuser, le blesser. Mal géré, le conflit débouche sur la violence. Lorsque la parole fait défaut, lorsqu'on ne peut rien dire, rien expliquer, seule reste la violence pour affirmer qu'on existe. Afin de permettre la circulation de la parole, le recours à une tierce personne (éducateur, psychologue, thérapeute familial, médiateur) est généralement utile, voire indispensable.

En dehors de l'évitement, les approches du conflit peuvent être :

- l'arbitrage par une autorité « supérieure » comme le référent ou la direction, qui peuvent par ailleurs rappeler la loi voire imposer une main courante ou déposer une plainte en cas de violences ou de menaces,
- le traitement du conflit avec un tiers selon une méthode de gestion des conflits,
- la médiation familiale qui s'exerce dans un cadre très précis et selon un processus balisé (traité dans un autre chapitre),
- l'abord psychologique visant à explorer les enjeux inconscients activés par le conflit,
- etc.

Certains centres d'hébergement ont été amenés à définir des règles, de façon à faciliter l'accompagnement des situations récurrentes ou graves de conflits conjugaux. Ces règles, concernant la vie dans le centre, figurent généralement dans le règlement de fonctionnement.

### BONNES PRATIQUES

→ **L'établissement définit certaines règles de façon à faciliter la régulation des conflits familiaux à l'intérieur du centre d'hébergement.**

### DÉCLINAISON

- L'établissement sensibilise ou forme les professionnels à la gestion des conflits.
- Le règlement de fonctionnement prévoit certaines clauses permettant de mieux gérer les conflits familiaux.
- L'établissement facilite l'intervention de tiers professionnels, internes ou externes à l'institution, compétents pour accompagner la résolution du conflit.
- L'établissement met en place les mesures d'accompagnement nécessaires en cas de violence sur les personnes.

## TÉMOIGNAGES

### ➤➤ INTERVIEW DE LA RÉFÉRENTE PARENTALITÉ, CENTRE D'HÉBERGEMENT POUR FAMILLE, ESPOIR, TOULOUSE :

« Les professionnels interviennent dans le cas de conflits et de violences conjugales physiques ou verbales. Leur rôle premier est de rappeler la loi et le règlement intérieur. Le centre s'est doté d'une charte sur les violences, dans laquelle les violences conjugales sont mentionnées. Cette charte décrit tous les types de violence à l'intérieur du centre et précise le seuil de violence acceptable. Il y a des violences qui peuvent se discuter, celles qui exigent la mise en place d'un travail et celles qui, au bout d'un certain temps, ne peuvent plus se discuter et qui aboutissent à une rupture de contrat. Cette charte est annexée au règlement de fonctionnement. Elle a été formulée dans un langage courant de façon à être facilement comprise. Elle est expliquée et discutée au moment de l'admission. Le centre n'a jamais rencontré de violences sur enfants. Les violences se situent essentiellement à l'intérieur du couple des parents ».

« Lorsqu'il y a un conflit dans le couple à l'intérieur du centre, les professionnels rencontrent les parents et élaborent un contrat avec eux. En cas de répétition de crise, les professionnels reprennent le contrat et le travaillent avec les parents. Les professionnels sont alors très présents en termes d'observation et de suivi. Ils rencontrent très régulièrement chaque membre du couple pour faire le point. Si le couple ne peut tenir ses engagements, les professionnels passent le relais généralement à des partenaires extérieurs plus qualifiés dans le domaine des violences conjugales ».

« En cas de crise aiguë (qui arrive souvent durant le week-end), l'établissement dispose d'un studio d'appoint, qui permet aux parents de se séparer pendant deux ou trois jours. Cette séparation temporaire permet au couple de réfléchir à ce qu'il souhaite faire (réconciliation, séparation...) ».

« Si la violence persiste, le règlement intérieur stipule que la famille doit quitter le centre. Les professionnels recherchent alors une alternative pour les parents. Généralement, le centre maintient en séjour la personne victime et les enfants, et demande à ce que la personne qui agresse quitte l'appartement et trouve une solution dans une structure d'accueil d'urgence. Cette démarche est difficile car le centre provoque une séparation des parents, mais également de l'enfant vis-à-vis d'un des parents. Les enfants ne comprennent pas car les parents n'expliquent pas la situation aux enfants. C'est donc aux professionnels d'expliquer la situation aux enfants. Sinon, l'équipe risque d'être disqualifiée vis-à-vis des enfants ».

## TEXTES

*Conflit dans la famille*, de Béatrice Trélaün, Éditions Chronique sociale.

- Il existe par ailleurs un grand nombre d'associations qui travaillent sur la résolution de conflits. Nous pouvons citer à titre d'exemple :
  - Les instituts de formation et de recherche du mouvement pour une alternative non-violente (IFMAN),

- L'Institut de recherche sur la Résolution Non-Violente des Conflits (INRC),
- L'université René Descartes, Paris-V, qui propose un diplôme de gestion et résolution des conflits,
- Les associations pour la médiation familiale,
- L'association « Communication non-violente »,
- L'association « Conflits, Cultures, Coopérations ».

## BONNES PRATIQUES d'intermédiation entre parents séparés et en conflit

### PROBLÉMATIQUE

Ce chapitre concerne certaines bonnes pratiques des professionnels dans le cas de conflits installés entre parents. Il s'appuie sur des situations de passage protégé de l'enfant d'un parent à l'autre, dans le cadre des Espaces-Rencontre. Certains points peuvent éventuellement servir d'éléments de réflexion pour d'autres contextes dans lesquels les professionnels sont amenés à faciliter l'intermédiation entre des parents installés dans un conflit et qui doivent se rencontrer pour différentes raisons.

Dans le cadre d'un Espace-Rencontre, le parent dépose son enfant afin que l'autre parent vienne le chercher. L'enfant est protégé de la violence possible des parents qui ne se rencontrent que par obligation pour assurer le transfert de l'enfant. Ce recours à une institution permet également que des professionnels soient témoins des raisons pour lesquelles l'échange n'aurait pas eu lieu. Sinon, les parents retournent devant le juge et prétendent que c'est l'autre qui a été défaillant. Chacun des parents donne une version différente, le juge se trouve face à deux affirmations. Le lieu est témoin. Il valide l'absence par un écrit, atteste qui a annulé ou qui a été présent, qui s'est abstenu.

### L'ENTRETIEN PRÉALABLE

Avant la mise en place des échanges, un professionnel reçoit chacun des parents, séparément. Le premier rendez-vous est extrêmement important, à la fois pour les parents et pour la mise en place d'une relation de confiance entre les parents et les professionnels. Une bonne alliance instaurée dès le départ facilite l'intervention des professionnels en cas de difficulté.

Pour les parents, ce premier rendez-vous constitue souvent un des premiers moments où des professionnels sont ouverts à ce qu'ils peuvent dire.

- Un point primordial est de prendre du temps. Ces parents ont vu un juge pendant cinq minutes, un avocat qui leur a coûté très cher. Ils n'ont jamais eu le temps d'exprimer leur aventure et surtout leur souffrance. Dans un centre, ils se trouvent en présence de professionnels compétents, qui connaissent parfaitement le divorce et ont par ailleurs une

formation psychosociale. Le temps d'écoute est essentiel. Plusieurs thèmes sont abordés : l'histoire du couple, la séparation, la décision du juge, le ressenti du parent par rapport à cette décision, ce qui s'est joué dans le couple autour du conflit, ce qui se passe avec les enfants, quels sont leurs rapports avec les grands-parents, quels sont les gens sur lesquels le parent peut s'appuyer. Quand une personne divorce, elle se coupe d'avec la moitié de sa famille. Le questionnement permet de savoir s'il y a des appuis possibles dans le réseau familial.

- Un autre point est de rassurer. Le professionnel doit notamment répondre à la demande d'éviter de croiser l'autre parent. Il donne l'accord que l'équipe respectera son refus. Mais il peut aussi exprimer qu'il faudra bien qu'ils se rencontrent un jour. Il est important que le professionnel exprime qu'il entend cette demande et qu'il la comprend.
- Un autre point important est d'accueillir ce que le parent dit sans chercher à investiguer la vérité. Le professionnel écoute le parent non pas pour savoir la vérité, mais pour lui permettre d'exprimer ce qu'il ressent. Il n'est pas essentiel de savoir s'il dit la vérité ou s'il ment pour se défendre. Il ne s'agit pas non plus de porter un jugement. Le point important est d'écouter sa version, sa propre perception et son vécu de la situation, d'entendre la personne dans sa souffrance. Les parents qui arrivent à la « Passerelle », par exemple, viennent après la crise de la séparation. Ils sont en souffrance. Le centre accueille les situations les plus graves, les plus difficiles, les plus conflictuelles.

## L'INTERMÉDIATION

On pourrait penser qu'un moment d'échange est assez court. Chaque parent vient de son côté et, en dix minutes, l'enfant passe de l'un à l'autre. En pratique, il y a toujours un parent qui vient plus tôt et l'autre qui part plus tard. Il y a toujours, au moment de l'échange, des éléments à discuter. Les parents en profitent pour se reprocher certaines choses : « la dernière fois, tu n'as pas donné ceci, tu n'a pas fait cela, etc. ». Ces moments d'échanges sont souvent intenses. Les professionnels doivent être très attentifs. Ces parents ne se voient que dans cet instant. Le centre est le seul lieu où ils se croisent encore. Et si le centre a besoin d'être là, c'est qu'il y a encore beaucoup de violence entre eux qui peut resurgir à chaque instant. Il suffit parfois de les laisser une minute pour que le conflit éclate. Les professionnels doivent être très vigilants. Bien que les parents fassent de grands sourires et se veulent aimables, le conflit est à fleur de peau. Et ces parents qui ont l'air très sympathiques peuvent se transformer en un clin d'œil en des monstres d'agressivité. Le professionnel n'a pas forcément un rôle très actif. Souvent sa simple présence suffit et joue un rôle de tiers modérateur. Mais dès lors qu'il n'est plus là, la situation explose.

Dans l'échange, le professionnel se borne à être présent. Par contre, si cela se passe mal, il intervient en général. Si le parent rentre dans un discours accusateur, le professionnel peut recadrer l'objectif de la rencontre. Si l'enfant refuse d'aller vers l'autre parent, le professionnel peut intervenir pour que l'enfant accepte de quitter un parent et aille vers l'autre. Le professionnel est également présent parce qu'un parent peut avoir dix minutes de retard : le parent qui attend monte en pression. Il y a des enfants qui hurlent tant que la mère est là et qui arrêtent dès qu'elle est partie. Il y a des enfants qui prennent beaucoup de temps avant d'être sécurisés.

Il y a des parents qui ne sont pas très adroits. Par exemple face à un enfant qui pleure, un père peut dire : « Puisque c'est l'effet que ça te fait de me voir, je pars ! » Le professionnel peut expliquer alors au père qu'il faut de la patience, que ce n'est pas facile pour l'enfant et qu'en s'y prenant différemment, il va pouvoir restaurer la confiance. Il explique que si l'enfant pleure, ce n'est pas parce qu'il n'aime pas le parent, mais parce que c'est compliqué pour lui. L'objectif est d'amener le père à s'apaiser et être rassuré. À part certaines situations, les professionnels sont juste présents et vigilants à ce que les parents ne montent pas en pression et restent corrects au niveau des mots.

## BONNES PRATIQUES

➔ **L'établissement joue un rôle de tiers médiateur lors des rencontres entre parents séparés en conflit.**

## DÉCLINAISON

- Les professionnels reçoivent chacun des parents afin d'évaluer les possibilités de mise en œuvre de rencontres, même brèves, des parents.
- Les professionnels évaluent la nécessité de la présence d'un professionnel au moment de la rencontre.
- Un professionnel est présent lors des rencontres et veille à la sécurité physique et relationnelle de l'enfant et à celle des parents,
- Les professionnels ont précisé les situations pour lesquelles il est nécessaire qu'ils interviennent dans la relation entre les parents (critères concernant les situations et modalités d'intervention).

## TÉMOIGNAGES

➤➤ **TÉMOIGNAGE DE LA DIRECTRICE DE « LA PASSERELLE », ASSOCIATION DE DROIT DE VISITE ET ESPACE DE MÉDIATION, GRENOBLE :**

« Le parent qui vit une séparation n'a pas toujours eu la possibilité d'être écouté. Il a souvent l'impression qu'on a surtout écouté l'autre et qu'on n'a pas entendu son point de vue. Il est important qu'il puisse se dire qu'un jour, quelqu'un a pris le temps de l'écouter et que ce quelqu'un a entendu son point de vue, non pas pour le juger mais pour entendre là où il en est ».

« Devant un juge, les choses sont tranchées. On leur dit « vous avez été un mauvais parent, car vous n'êtes pas venu chercher votre enfant, vous avez été un mauvais parent parce que vous avez frappé votre femme ». De l'autre côté, on dit « vous avez été une mauvaise mère parce que vous n'avez pas permis l'accès au père ». Nous nous attachons à sortir de ce mode de communication. Nous refusons tout diagnostic sur les parents. Qu'importe si ce sont de bons ou



de mauvais parents, des parents suffisamment bons ou non. Nous sortons de ces jugements. Nous travaillons avec ce que ces parents sont, sans projeter des images de ce qu'ils devraient être. Nous considérons que les parents sont les personnes les plus compétentes pour s'occuper de leur enfant. Notre travail consiste à aider les parents à reprendre leur place de parent ».

« Lorsque les parents font face à la justice, ils sont généralement dépossédés de leur rôle de parent. On leur a laissé l'autorité parentale, mais ils sont astreints à passer par quelqu'un d'autre pour l'appliquer. Ici, dans le centre, nous leur disons : « C'est vous le parent et c'est vous qui savez ce qui est bon pour votre enfant ». Bien sûr, il y a un cadre qui définit les modalités du droit de visite. Mais, en tant que parent, avez toujours la possibilité de chercher et de trouver ce qui est meilleur, en intégrant ce qui est écrit sur l'ordonnance, ce qui vous convient à vous et à votre famille ».

« Nous acceptons que les parents ne se croisent pas au départ, mais notre règle veut qu'à un moment ou un autre, ils puissent se rencontrer. L'objectif est que la passerelle ne dure pas trop longtemps. Si nous voulons que ces parents puissent nous quitter, il faut qu'ils puissent se croiser et se parler. Nous disons aux parents : « Aujourd'hui, vous êtes tellement en souffrance que tout est bloqué. Vous ne pouvez pas envisager de croiser l'autre. Mais sachez que notre travail sera de faire en sorte que vous vous croisiez afin que vous puissiez enfin nous quitter ».

« Quand les parents doivent s'éviter, il y a des règles. Ils se mettent chacun dans une pièce séparée et l'enfant passe d'une pièce à l'autre. Le règlement fait que tant que le parent n'est pas prêt à rencontrer l'autre, c'est celui qui veut bien croiser qui sera dans l'obligation de l'éviter. Pour qu'il y ait croisement, les deux doivent le vouloir. Les droits de visites ordonnées sont très contraignants. Ils ont lieu tous les quinze jours. Souvent, il est nécessaire de changer les dates pour des contraintes dues à l'enfant ou l'un des parents. Ce sont ces raisons-là qui poussent en général les parents à se rencontrer. Les professionnels peuvent saisir l'occasion pour pousser les parents à se rencontrer. C'est comme cela qu'on arrive à amener les parents à se parler bon gré mal gré. Cela se passe en présence du professionnel pour faciliter l'accueil et éviter les débordements ».

## BONNES PRATIQUES d'information- orientation vers la médiation familiale

### PROBLÉMATIQUE

La médiation familiale est un dispositif d'écoute, d'échanges et de négociation entre parents qui permet :

- d'aborder les problèmes liés à un conflit familial,
- de prendre en compte de manière très concrète les besoins de chacun des parents et des enfants, avec un tiers qualifié et impartial. Le rôle du médiateur familial est d'établir la communication, de créer un climat de confiance et d'écoute et d'être le garant d'un processus qui permet la recherche d'un accord en profondeur entre les personnes.

Une médiation familiale peut être mise en place avant, pendant ou après une procédure judiciaire. Elle constitue un moyen privilégié de maintenir un lien de qualité entre des parents qui se séparent ou se sont séparés. Elle est une démarche collaborative dans laquelle les besoins de chaque partie prenante sont pris en considération et explorés, de façon à aboutir à une solution gagnant-gagnant.

Le travail de médiation bénéficie aux parents et à l'enfant. Il permet aux parents de ne pas dépendre des décisions de justice, mais au contraire de se réapproprier leur vie pour trouver des solutions qui coïncident au plus près aux contraintes de chacun. Au cours de la démarche, les parents sont amenés à s'accorder avec précision sur les modalités du maintien de la coparentalité. Cette collaboration a un impact fort sur l'enfant. Celui-ci est ainsi assuré sur le fait que ses deux parents restent fidèles au projet qu'ils ont eu de le concevoir et de l'éduquer ensemble. La fin du couple n'est pas la fin de l'engagement qu'ils ont pris en le mettant au monde.

Il est important pour un enfant de voir qu'il n'est pas l'enjeu d'une bataille stérile et que ses parents continuent chacun de leur côté de se préoccuper de lui. De cette façon, il peut s'adapter plus rapidement à la nouvelle configuration familiale et s'investir dans son propre développement. Dans une grande majorité de situations, la loi prévoit un exercice conjoint de l'autorité parentale. Elle précise qu'il n'y a pas un parent principal qui doit décider de tout, mais que les parents doivent continuer d'assurer la direction morale et éducative de leur enfant. Il est donc essentiel que les parents puissent instaurer une relation au-delà de la rupture. En instaurant un tel lien, les parents appliquent concrètement les principes de l'intérêt de l'enfant.

### QUE FAUT-IL POUR S'ENGAGER DANS UNE MÉDIATION ?

- Les deux parents doivent entrer volontairement dans la démarche. Ils doivent avoir l'intention de trouver une solution qui convienne aux deux. Il s'agit en quelque sorte de ne pas vouloir gagner au détriment de l'autre. Un parent qui est sûr d'obtenir ce qu'il veut par le juge, qui considère que le juge va prendre partie pour lui, ne cherche pas à s'engager dans une médiation. Par exemple, s'il demande l'hébergement principal de l'enfant et qu'il est sûr de l'obtenir, il ne va pas risquer de perdre quelque chose en allant en médiation. Mais l'expérience montre que si on gagne en lésant l'autre parent, on finit souvent par le payer d'une manière ou d'une autre. Le conjoint perdant sera moins arrangeant dans les inévitables nécessités d'ajustement qui s'imposeront avec le temps. C'est généralement l'enfant qui en subit les conséquences. Pourquoi ne pourrait-on pas se séparer intelligemment ?
- La médiation est un processus qui se déroule sur plusieurs séances. Il faut à peu près six séances de deux heures, espacées de quinze jours. On prend le temps d'approfondir le problème et de rechercher des solutions mûrement réfléchies sur lesquelles les deux parents peuvent réellement s'engager.
- La recherche d'une solution durable exige de révoquer les malentendus passés. Les parents se séparent parce qu'ils ont mal vécu certaines situations. Si le passé n'est pas un tant soit peu évoqué, il ressurgira constamment sous forme de reproches et viendra interférer avec la recherche d'un accord. La médiation se différencie clairement

de la thérapie familiale. Elle ne cherche pas à guérir du passé. Elle est centrée sur l'élaboration de solutions concrètes. Mais elle considère qu'il n'est pas possible de faire l'économie d'un certain retour en arrière afin de décontaminer la relation de certains contentieux qui restent actifs et qui ont tendance à ressurgir à tout moment. C'est à cette condition que les parents pourront élaborer des solutions durables.

- Le parti pris de la médiation est de respecter la responsabilité et le pouvoir de décision des parents. Le médiateur ne joue aucun rôle d'arbitrage. Il est facilitateur dans la recherche de leurs propres solutions.

## QUI PEUT PRENDRE L'INITIATIVE D'UNE MÉDIATION FAMILIALE ?

Ce peut être :

- un juge ou un avocat qui la propose au cours d'une audience,
- ou bien les parents qui décident par eux-mêmes.

Il existe un article de loi qui énonce que le juge peut imposer aux parents un premier entretien de médiation familiale. Il ne peut imposer la médiation elle-même car la démarche doit être volontaire. Mais il peut obliger les parents à participer à une première séance d'information. Suite à cette séance, les parents peuvent décider s'ils veulent s'engager dans le processus. En pratique, la médiation est encore très peu utilisée. Il y a des départements dans lesquels cela marche mieux que d'autres. Bien que mise en place il y a plus de quinze ans, la pratique s'est peu développée.

Les avocats ne l'utilisent pas plus. Ils sont formés à défendre leurs clients en défendant les droits des uns contre ceux des autres. La culture collaborative ne s'est pas complètement installée dans le milieu judiciaire.

En pratique, la médiation ne se met en place que grâce à l'incitation d'un tiers. Peu de personnes impliquées dans un conflit important sollicitent d'elles-mêmes une résolution amiable. En matière familiale, les conflits sont généralement exacerbés par des éléments passionnels. Les parents en situation de crise pouvant faire spontanément une telle démarche sont peu nombreux. Une plus forte généralisation de l'information sous diverses formes devrait permettre d'inciter un plus grand nombre de parents à s'engager dans un processus de médiation.

Les parents qui s'adressent à un service de médiation sont en général des personnes qui, bien que blessées par la séparation, ont conscience de l'importance de leurs responsabilités parentales et entretiennent un désir fort de privilégier les besoins des enfants sur leurs problèmes affectifs. Ces personnes ont en général une certaine estime d'elles-mêmes en tant que personnes et en tant que parents. Elles savent que la justice ne pourra pas tout régler et que, sans aide extérieure, la communication avec le conjoint tombera vite dans des impasses. Ces parents comprennent alors qu'un tiers neutre peut les aider à construire une relation qui facilitera la réflexion et l'élaboration de solutions réalistes et mutuellement satisfaisantes.

La médiation doit toujours être un service à part <sup>(1)</sup> car il ne peut y avoir de relations entre les médiateurs et les familles en dehors du processus même de médiation. Il n'est donc pas possible d'organiser un service de médiation à l'intérieur d'un hébergement social. Une fois que les professionnels connaissent une famille et la voient se comporter dans le cadre du centre, ils n'ont plus la neutralité nécessaire et ne peuvent plus jouer un rôle de médiateur. Ils peuvent bien évidemment assurer un rôle de tiers dans les conflits, mais pas de médiateur au sens strict du terme.

Dans l'accompagnement du droit de visite, les professionnels n'utilisent pas la médiation proprement dite. Mais celle-ci est présente dans leur esprit. Ils travaillent dans un esprit de médiation. De nombreuses associations refusent à faire du dépose-minute, c'est-à-dire de cautionner trop longtemps le fait que les parents ne se croisent pas et ne se parlent pas. L'objectif à moyen terme des professionnels est que les parents puissent à nouveau se parler, qu'ils puissent ne plus avoir besoin d'un lieu de rencontre protégé. Les professionnels se demandent donc toujours « comment pouvons-nous aider les personnes à rester parents, après ? ». La formation à la médiation constitue donc un « plus » quand les professionnels doivent traiter les situations dans lesquelles il ne s'agit pas de faire de la médiation, mais d'accompagner des parents séparés.

## BONNES PRATIQUES

→ **Les professionnels facilitent l'engagement des parents en conflit dans une démarche de médiation familiale.**

### DÉCLINAISON

- Les professionnels sont informés de ce qu'est la médiation et de ce qu'elle peut apporter pour maintenir un lien de qualité dans l'exercice de la coparentalité.
- L'établissement a défini une politique d'information des résidents sur la médiation familiale.
- L'établissement établit des relations avec des partenaires externes habilités à conduire des médiations.
- L'établissement oriente vers la médiation familiale lorsque les parents sont réceptifs.
- L'établissement forme éventuellement certains professionnels à la médiation, non pour l'exercer en tant que telle, mais pour aborder les conflits dans un esprit d'écoute des besoins et de résolution collaborative.

(1) La pratique de la médiation n'est pas effectuée directement dans les centres d'hébergement sociaux. Les professionnels renvoient vers des partenaires. Il existe par contre des espaces de médiation, adhérents à la FNARS.

## TÉMOIGNAGES

### »» TÉMOIGNAGE DE LA DIRECTRICE DE « LA PASSERELLE », ASSOCIATION DE VISITE ET ESPACE DE MÉDIATION FAMILIALE, GRENOBLE :

« La médiation est apparue après la loi de 1975 suite à la vague des divorces par consentement mutuel. Pour divorcer, pour en finir rapidement, les parents en arrivaient à dire « oui » au juge à tout ce qu'il demandait. Mais après quelques temps, les inconvénients des décisions prises apparaissaient et s'avéraient invivables. Les parents étaient alors obligés de re-saisir le juge car ce qui avait été mis en place n'était pas viable. Les parents avaient l'impression de s'être fait avoir ».

« La médiation se différencie de la conciliation par le fait qu'il y a un processus à suivre, balisé par des étapes. Le processus est relativement précis par rapport à d'autres types d'entretiens. Le médiateur sait où il va, même si ce sont les familles qui décident des sujets à aborder à mesure que le processus avance. Après chaque séance, la famille décide même si elle souhaite continuer le processus. Les parents expriment les sujets sur lesquels ils recherchent une solution. Par exemple, ils peuvent vouloir définir les modalités de la garde alternée de l'enfant. Ensuite le médiateur conduit le processus pour arriver à ce que le sujet soit déblayé ».

« Il peut sembler étonnant aujourd'hui que tant de personnes se privent des potentialités de la médiation. Il y a cependant des explications à cela. Quand on décide de se séparer, c'est parce qu'on a trop vu l'autre. On ne veut plus faire l'effort de se parler. Il est émotionnellement trop difficile de devoir rencontrer à nouveau le conjoint pour réaborder les problèmes. Lorsqu'un couple a pris la décision de se séparer, c'est tellement douloureux de se confronter à nouveau à l'autre que chacun évite la rencontre. Il est trop éprouvant de revenir sur le passé, de réentendre les récriminations, les accusations, surtout devant un tiers étranger. Cette démarche n'est psychologiquement pas facile ».

### »» RAPPORT D'ACTIVITÉ 2005 DE LA PASSERELLE, CENTRE DE MÉDIATION, GRENOBLE :

« Nous recevons de plus en plus de parents pour des demandes d'information, suite à une injonction judiciaire. Mais peu aboutissent. Les parents tiennent le discours suivant : « On veut bien venir, discuter, remettre de la communication entre nous mais on laissera le juge décider à notre place de l'hébergement alterné ». Quand les parents vont au bout de leur choix d'essayer de trouver des solutions qui leur conviennent, avec l'aide du médiateur, le travail est passionnant et les parents en sortent grandis et avec des solutions concrètes ».

## TEXTES

*Recréer les liens familiaux*, de Michèle Savourey,  
Éditions Chronique Sociale.

Loi du 8 février 1995 et décret du 23 juillet 96, fixant les conditions d'exercice et les modalités de mise en œuvre de la médiation judiciaire.

**QUELQUES  
BONNES PRATIQUES  
CONCERNANT  
LA COMMUNICATION  
DANS L'ÉQUIPE**

- Échange d'information au sein de l'équipe
- Coordination de l'équipe
- Transmission d'information aux partenaires externes

## BONNES PRATIQUES d'échange d'informations au sein de l'équipe

### PROBLÉMATIQUE

Les réunions d'analyse de la situation des personnes accompagnées constituent une bonne pratique. Il est généralement très éclairant pour des professionnels d'échanger leurs points de vue sur les situations vécues par les personnes qu'ils accompagnent. Ces réunions visent plusieurs objectifs. Elles permettent :

- d'approfondir la perception et la compréhension de la situation,
- de recouper les informations que chaque professionnel détient,
- de prendre de la distance vis-à-vis des affects et développer une vision plus « objective »,
- d'imaginer des solutions nouvelles,
- de définir une stratégie d'action commune.

En bref, les échanges permettent d'obtenir une vision plus globale de la situation et de mettre en œuvre des solutions plus pertinentes.

Mais il est parfois délicat pour les professionnels de distinguer entre ce qu'ils peuvent dire et ce qu'ils doivent garder pour eux. Ils peuvent être amenés à recueillir des informations provenant de la personne accompagnée, de son conjoint, de ses enfants, de tiers ... Certaines informations sont parfois peu utiles à l'ensemble des professionnels. Ceux-ci doivent donc apprendre à ne délivrer que les seules informations qui contribuent à faire avancer la réflexion sur le parent ou la famille.

### BONNES PRATIQUES

→ **Les professionnels échangent des informations sur l'accompagnement des parents en distinguant clairement les différents espaces de parole.**

### DÉCLINAISON

- Les professionnels respectent les principes complémentaires de confidentialité et de secret partagé.
- Ils délivrent des informations pertinentes en lien avec le champ d'analyse des instances de réflexion.
- L'institution aide les professionnels à distinguer l'information utile à partager selon les différentes instances de réflexion.

### TÉMOIGNAGES

#### INTERVIEW DE LA DIRECTRICE DU RELAIS PARENTAL DU DOUBS, BESANÇON :

« Les professionnels sont invités à faire attention à la façon dont ils communiquent oralement ou par écrit au sujet de l'enfant ou des parents. L'établissement mène une réflexion sur ce qui doit être partagé et ce qui doit rester confidentiel. Ainsi, le « référent accueil » dispose d'informations dont il a besoin pour travailler avec la famille. Le « référent accueil » est présent lors des réunions d'équipe hebdomadaires au cours desquelles les animatrices parlent de ce qui se passe avec les enfants. Néanmoins, il ne livre au cours de ces réunions que les informations qui permettent aux animatrices de mieux travailler leur relation à l'enfant ».

« De façon générale, il est demandé aux professionnels d'exercer une discrimination sur les informations à partager et celles qui doivent demeurer cloisonnées. Chacun doit distinguer les différents champs d'analyse, les questions qui peuvent y être débattues, les informations qui peuvent y être échangées. Tout n'est pas perméable ».

## BONNES PRATIQUES de coordination des professionnels

### PROBLÉMATIQUE

Les professionnels sont souvent amenés à intervenir dans le champ d'un

autre professionnel. Par exemple, certains établissements ont mis en place une double référence : le référent général et le référent parentalité. Les professionnels doivent alors agir en cohérence, en complémentarité, et non pas en opposition. Or, les registres de la parentalité et de l'éducation sont sujets à de fortes convictions et passions, tant de la part des parents que de celle des professionnels. En conséquence, ceux-ci doivent clarifier leur façon d'intervenir dans le champ de leurs collègues et veiller à ce que les différences de points de vue n'entament pas la confiance des personnes accompagnées.

Lorsqu'un professionnel doit intervenir vis-à-vis d'un parent ou d'un enfant suivi par un autre travailleur social de l'établissement, la vigilance est de rigueur pour confirmer les propos ou les actions mises en place. Certains principes, voire certaines règles, doivent permettre de veiller à la cohérence de l'accompagnement et à la cohésion de l'équipe.



## BONNES PRATIQUES

- **L'établissement a défini les principes ou les règles permettant à un professionnel d'intervenir dans le champ d'un autre professionnel, selon un mode qui respecte la cohérence de l'accompagnement et la cohésion des équipes.**

### DÉCLINAISON

- Les champs d'intervention des différents professionnels sont clarifiés.
- Certains principes ou certaines règles permettent aux professionnels d'intervenir en soutien ou en régulation d'un autre professionnel en respectant la cohérence de l'accompagnement et la cohésion de l'équipe.
- Certaines instances sont mises en œuvre pour nommer et traiter les interventions perçues comme contradictoires.

## TÉMOIGNAGES

### »» **INTERVIEW DE LA DIRECTRICE DU RELAIS PARENTAL DU DOUBS, BESANÇON :**

« Dans le quotidien, la directrice ou des collègues peuvent être sollicités pour intervenir face à une situation délicate concernant un professionnel (débordement par une situation, enfant venant se plaindre d'une sanction qu'il considère injuste, ...). Le principe est de ne pas se substituer au professionnel qui a agi, de ne pas s'immiscer dans les décisions prises au risque de créer de la confusion.

Par exemple :

- Un enfant se plaint qu'on lui a confisqué un jeu (les téléphones portables ne sont pas autorisés). La direction peut aller voir la professionnelle en dehors de la présence de l'enfant et mener avec elle une réflexion sur ce qui s'est passé.
- Une animatrice est débordée par un groupe d'enfants. La direction peut venir voir l'animatrice et lui demander si elle a besoin d'aide.

Le principe est donc de mener une réflexion sur les pratiques et d'amener chaque professionnel à devenir plus conscient de ce qui se joue dans la relation, afin qu'il puisse agir de façon cohérente et adaptée à la situation, sans prendre de décision à la place de l'autre ».

## BONNES PRATIQUES de transmission d'informations aux partenaires externes, notamment aux instances de justice

### PROBLÉMATIQUE

La question du secret professionnel est un thème délicat auxquels les acteurs

sociaux sont régulièrement confrontés. Les professionnels sont notamment soumis à une double injonction obligeant à se taire au nom du secret professionnel et à parler au nom du souci de protéger les victimes.

Le dilemme n'est pas facile en termes de circulation de l'information à l'intérieur de l'établissement. Il se complique lorsque l'établissement participe à des groupes de travail interinstitutionnels visant à venir en aide aux familles. La frontière entre soutien social et protection judiciaire n'est pas toujours claire. Les professionnels ne savent plus qui aide qui et qui juge qui. Doivent-ils privilégier la règle de la confidentialité ou celle du secret partagé ?

Les professionnels sont par ailleurs sollicités par des instances judiciaires pour transmettre des informations sur la situation ou la conduite des parents, ou répondre à des enquêtes d'évaluation. Face à ces demandes, les professionnels se sentent d'autant plus partagés que les informations transmises peuvent conduire à des décisions qui engagent l'avenir du parent, de la famille ou d'un enfant. Les professionnels, dont la mission au sein de l'établissement est de soutenir le parent, craignent alors de le desservir. Ils savent que le partenaire demandeur d'information travaille également dans une optique de soutien mais selon une logique différente.

Le dilemme est souvent difficile et, dans le doute, certains établissements pourraient avoir tendance à adopter une position simplificatrice de refus de transmission systématique. Une transmission trop facile tout comme un refus radical et systématique constitue un manque de discernement.

Chaque situation est singulière et mérite une analyse. Une bonne pratique consiste à clarifier la demande et à examiner la façon dont l'établissement peut y répondre tout en respectant ses exigences éthiques.

Selon le cas, les professionnels peuvent :

- refuser de transmettre leurs observations en explicitant les raisons,
- travailler leurs observations en interne avant de les transmettre en externe,
- les énoncer aux parents voire les travailler avec eux, afin d'établir une réelle transparence de leurs positions.

## BONNES PRATIQUES

### ➔ L'établissement clarifie la façon dont il transmet aux partenaires extérieurs ses observations concernant la situation ou les conduites des parents ou de l'enfant.

#### DÉCLINAISON

- L'établissement définit les principes, les circuits et les règles de transmission de l'information selon une perspective déontologique qui prend en compte les besoins des différents acteurs concernés.
- L'établissement informe les parents de ses règles de transmission de l'information aux instances extérieures.
- Les professionnels examinent les demandes d'information émanant des partenaires extérieurs concernant les parents ou les enfants.
- Les professionnels transmettent des informations qui permettent une collaboration interinstitutionnelle tout en respectant les règles déontologiques fixées par l'établissement.

## TÉMOIGNAGES

### ➤➤ INTERVIEW DE LA DIRECTRICE DU RELAIS PARENTAL DU DOUBS, BESANÇON :

« Certains parents en difficulté hésitent à nous confier leur enfant de crainte de mettre le doigt dans un engrenage. Ils redoutent que leur recours à une institution externe se retourne contre eux et aboutisse in fine au placement de leur enfant. Dès l'admission, le référent donne l'assurance de l'indépendance du relais par rapport aux structures de justice. Il appuie cette garantie en mentionnant très clairement que, si le relais est sollicité pour avis par d'autres acteurs institutionnels (travailleurs sociaux en particulier), aucune information ne sera donnée sans que celle-ci ait été préalablement discutée avec le parent ».

« L'établissement travaille en partenariat avec de nombreux services médico-sociaux de proximité. Ceux-ci demandent régulièrement que le relais parental leur rende compte de ce que les professionnels observent dans la relation parent-enfant. Nous refusons de transmettre des informations brutes, qui n'aient pas été analysées collectivement. Nous partons du principe que les observations des professionnels leur sont utiles pour faire évoluer leurs pratiques et mieux travailler avec l'enfant et les parents. Il est délicat de transmettre à l'extérieur des observations qui serviront à porter un jugement, dont l'impact peut avoir des conséquences graves pour la famille. Chaque fois que nous sommes invités à une synthèse, à des temps de réflexion avec des partenaires extérieurs, l'équipe travaille en interne sur la façon de

formuler ses observations et ses perceptions de la situation de l'enfant, des événements marquants et de l'évolution de l'enfant et de la relation parent-enfant. Nous ne transmettons pas directement nos observations sans nous être dûment concertés auparavant sur ce que nous voulons transmettre. Toute information transmise doit avoir été pensée et structurée en interne.

Par ailleurs, tout ce qui est dit en externe doit avoir déjà été dit au parent. Lorsque nous sommes invités à participer à des synthèses extérieures, nous rencontrons auparavant le parent pour lui énoncer ce que sera notre position. Il est essentiel que nous respections strictement ce principe d'autant plus qu'il a été annoncé dès la rencontre initiale avec le parent. Le non respect de ce principe trahirait la confiance des parents ».

### ➤➤ TÉMOIGNAGE DE LA DIRECTRICE DE LA PASSERELLE, LIEU DE RENCONTRE PARENT-ENFANT, GRENOBLE :

« La Passerelle reçoit des demandes d'informations de la part des instances judiciaires concernant la situation de la famille. Ces rapports sont demandés par le juge aux affaires familiales dans l'ordonnance de justice. Ils concernent un bilan de l'évolution de la situation des parents après six mois de droit de visite. Le rapport a pour objectif de constater si le droit de visite a été exercé ou pas, et de faire un bilan de la façon dont cela s'est passé pour les parents, pour l'enfant et entre les parents. Ce rapport permet notamment au juge de décider si le droit de visite doit se continuer dans un lieu protégé ».

« Lorsque nous évaluons qu'il n'y a aucune raison pour que le droit de visite se fasse dans un lieu protégé, nous le signalons. L'autre parent a pu faire passer l'idée que le conjoint était dangereux pour l'enfant. Si nous sentons que ce n'est pas le cas, nous informons du fait que le droit de visite semble pouvoir être exercé en toute sécurité. Suite à cela, le juge prend sa décision. Mais il dispose de notre perception de la situation, de notre indication comme quoi cette crainte n'a pas de sens. Dans le cas où nous avons des doutes sur la capacité du parent à assumer la relation avec l'enfant dans un cadre non-sécurisé, nous le signalons également, bien évidemment ».

« Dans de nombreux cas, nous ne savons pas ce qui pourrait se passer en l'absence d'un cadre contenant. Le lieu joue un rôle de tiers médiateur et facilite les relations. Nous ne pouvons alors que décrire que les échanges se passent bien ici, que nous ne remarquons rien de négatif mais que nous ne pouvons pas évaluer ce qui se passerait si nous n'étions pas là. Quand on a affaire à des gens qui ont une grosse problématique psychiatrique ou autre, on peut penser qu'en l'absence d'un cadre contenant, la relation pourrait mal se dérouler. Nous ne pouvons pas préjuger de ce qui se passerait dans un lieu qui ne fait pas tiers ».

« Nous ne faisons de rapport que dans le seul cas où il nous est réclamé par le juge. Nous sommes parfois contents que le juge nous demande notre avis avant de confier l'enfant à un parent qui semble peu fiable. Quand nous accompagnons un parent qui est super bien, nous sommes également contents de pouvoir donner notre perception de la situation. Nous ne nous autorisons cependant pas à le faire si on ne nous le demande pas, sauf bien sûr en cas de danger. Ce qui est important pour nous, c'est de ne pas être juge. Ce n'est pas notre place ».

« Nous avons évolué sur ce thème. Il y a quelques années, rien ne sortait de l'établissement. Puis nous nous sommes trouvés coincés pour les deux raisons que je viens d'exposer : soit pour des situations très positives, soit pour des situations très négatives. Nous étions un lieu dans lequel nous observions ce qui se passe réellement. Nous n'étions plus dans le déclaratif des parents mais dans l'observation réelle des comportements. Cela nous semblait donc aberrant de ne pas pouvoir rectifier une fausse information. Mais nous étions partagés. Aujourd'hui, nous nous autorisons à communiquer quand nous sentons que cela est juste. Mais nous ne voulons surtout pas en faire une pratique systématique. Ce n'est pas notre mission. Nous ne voulons pas nous situer en expert d'une évaluation de la situation parentale. Nous sommes professionnels du processus de mise en relation. C'est une autre mission. Notre place est d'aider et d'encadrer la relation. Elle n'est pas de statuer sur la possibilité de continuer ou pas la relation. Mais nous ne sommes plus aussi fermés que nous avons pu l'être sur le fait de transmettre des indications dans le cas où elles nous sont demandées. Il y a donc eu une évolution certaine ».

« Nous sommes également en rapport avec des intervenants des AEMO, qui viennent enquêter, mandatés par un juge des enfants. Nous refusons toute enquête par téléphone. L'enquêteur est reçu par la directrice, bien que ce ne soit pas elle qui accompagne directement les parents. Notre position est que seule la direction est habilitée à donner des informations sur les parents à l'extérieur. Nous avons choisi cette pratique pour que ce soit toujours la même parole qui soit livrée, pour éviter la circulation d'avis différents. Avant de rencontrer l'expert, la directrice prend l'avis de toute l'équipe. Elle demande aux professionnels ce qu'ils pensent qu'il est important de dire. Nous décidons en groupe de ce qu'il est nécessaire de faire sortir de l'équipe. Certaines informations ne regardent personne. Nous devons faire le tri entre ce qui est utile pour la justice, et ce qui doit rester confidentiel. Ce qui est utile à la justice concerne la protection de l'enfant. Il peut être utile de dire que tout se passe très bien entre le parent et l'enfant, mais qu'il subsiste un conflit important entre les parents. Cela fait partie des informations dont le juge peut avoir besoin. Il doit savoir où se situe le problème. Ce n'est pas la même chose si c'est l'enfant qui a peur de son parent, ou si ce sont les parents qui s'affrontent constamment ».

## TEXTES

*Le secret professionnel en travail social,*  
de Jean-Pierre Rosenczweig et Pierre Verdier, Éditions Dunod.

Loi du 22 juillet 1992 sur le principe du secret professionnel.

# Conclusion

Le travail d'identification de bonnes pratiques professionnelles de soutien à la parentalité, proposé dans ce guide, reste un exercice ponctuel qui nécessite d'être enrichi périodiquement. Photographie portant sur diverses structures dans un temps T qui a laissé de côté d'autres institutions dont l'aide sociale à l'enfance ou d'autres accueils comme celui assuré dans les hôtels meublés.

En effet, l'amélioration continue de la qualité, enjeu important pour notre secteur, s'inscrit aujourd'hui dans le management des équipes, dans la formation des professionnels ou encore dans l'accompagnement des personnes accueillies. D'autre part, les mutations de notre société font évoluer les besoins des publics, et les réponses apportées par les structures sont donc amenées à s'adapter elles-aussi au regard des politiques publiques. À titre d'exemple, les enjeux sociétaux et juridiques actuels concernent les familles monoparentales, l'adoption par des couples homosexuels, la place juridique des beaux-parents, les nouvelles formes de famille, la précarisation des personnes, les droits des mineurs, etc.

L'évaluation continue de la qualité des services et prestations doit pouvoir améliorer et valoriser les pratiques de terrain et mettre en lumière les innovations ou les initiatives locales. La crainte du « contrôle social » reste cependant présente dans certains esprits et devrait encourager l'appropriation par le plus grand nombre d'acteurs, d'une démarche d'évaluation « intelligente » et proactive. Cette philosophie, malgré ses détracteurs, est un levier d'action important pour les structures et les personnes. Elle permet également une lecture qualitative du travail social par les professionnels et les opérateurs publics.

Ces quelques bonnes pratiques ont pour vocation d'apporter réflexion et méthodologie aux lecteurs de ce guide, pour qu'ils restent vigilants, en continu, sur le sens de leurs actes.

# Glossaire

La terminologie a un impact sur le sens de ce que l'on souhaite exprimer. Que penser par exemple du terme d'« usager » pour désigner les personnes accueillies dans nos structures ? Ce glossaire a pour vocation de rassembler les différents termes ou concepts qui ont fait débat ou qui ont été fréquemment abordés, lors de l'élaboration de ce guide. Il n'a pas pour vocation de donner des définitions « strictes et académiques » de chacun de ces mots, mais de fluidifier le débat.

## Écologie

Ce terme a été employé pour illustrer comment et pourquoi l'accompagnement des personnes accueillies devait s'inscrire dans une approche globale. En effet, l'individu ne se limite pas à ce qu'il est et donne à voir lors de son arrivée dans une structure. Il est homme, parent, ami, conjoint, oncle, collègue, fils, voisin, salarié,... Il appartient à une famille, à un quartier, dans une ville, mais aussi à une entreprise ou à un club de sport. L'écologie désigne ainsi la situation et l'évolution d'un individu au regard et en interaction avec l'environnement dans lequel il vit. Comment l'individu agit-il dans son environnement ? Dans quelle mesure son environnement agit-il sur lui ? L'approche qui consiste à privilégier le maintien du lien prend ainsi en compte toute forme de lien socio-familial, dans un cadre défini.

## Personne-tiers

Le soutien à la parentalité s'adresse en premier lieu aux parents accueillis. Dans certaines structures, le parent est reçu ou accompagné de son enfant. L'état de parent implique l'existence d'enfant. C'est une somme d'individualités qui forme un tout et se façonne selon l'histoire de chacune des personnes, selon l'environnement social, économique ou relationnel dans lequel elles vivent mais aussi selon la construction de leur lien. La posture de travailleur social fait office de personne-tiers car elle apporte un regard extérieur et peut renvoyer ou proposer d'explorer des corrélations différentes, porteuses de mieux-être et d'épanouissement pour le parent d'une part et pour l'enfant d'autre part. Le regard distancié du travailleur social est un outil d'observation objectivante, de diagnostic, qui vient en appui de l'accompagnement.

## Accueil

Ce terme désigne l'action de recevoir une personne au sein d'une structure à la fois d'un point de vue administratif (prise en charge, admission...), mais également d'un point de vue humain/relationnel (accompagnement, construction de la relation...). Accueillir une personne en difficulté nécessite beaucoup d'écoute, de disponibilité et d'ouverture. Le premier accueil est un moment important qui va permettre de convenir d'un accompagnement personnalisé ou d'une orientation vers une institution partenaire si nécessaire. Les professionnels sont compétents pour que cette étape-clé se déroule dans les meilleures conditions. Ils ont acquis à cet effet les savoir-faire et les savoir-être nécessaires (écoute active, diagnostic, analyse, empathie, professionnalisme...).

## Parentalité

Pour définir la parentalité, il faut veiller à prendre en compte l'ensemble des champs qu'elle recouvre. Le travail des professionnels sur la parentalité repose sur ce « tout ». Au commencement du travail sur ce guide, le groupe de travail « Enfance-Famille » a souhaité travailler sur une définition de la parentalité et du soutien à la parentalité. Cet exercice utile s'est avéré riche et confrontant.

La définition retenue est la suivante : devenir père ou mère est un processus évolutif de réaménagement psychique et affectif, faisant partie intégrante d'un parcours singulier de vie, dans un contexte social et culturel donné. Exercer sa parentalité, c'est être responsable de l'enfant vis-à-vis de la loi (cf. Code civil, article 375 et suivants, modifié par la loi du 4 mars 2002 « De l'autorité parentale ») et des besoins de celui-ci.

Ces besoins sont notamment :

- le maintien de la vie (faim, soif, sommeil...)
- la protection et la sécurité physique et affective
- l'appartenance juridique
- l'appartenance affective à deux lignées : maternelle et paternelle
- la socialisation, la capacité à être en lien (l'altérité)
- le développement, l'épanouissement
- la stimulation (le ludique par exemple), la sollicitation

La construction et l'épanouissement d'un enfant et de ses parents sont favorisés quand :

- l'enfant peut construire ses repères de futur adulte
- chacun (enfant et parents) est capable d'identifier la place de l'autre.

## Soutien à la parentalité

Comme pour définir la parentalité, la recherche d'une définition du soutien à la parentalité a fait l'objet d'échanges intéressants au sein du groupe de travail « Enfance-Famille ». Les participants ont été amenés à réfléchir sur le sens de leurs pratiques de terrain.

Le soutien à la parentalité consiste à accompagner/aider un parent à assumer l'ensemble de ses responsabilités parentales. Ce soutien peut être orienté vers les parents, vers les parents et l'enfant, ou vers l'enfant. Dans ce dernier cas, le travail se fait dans une approche globale auprès de l'enfant et de ses parents.

Les objectifs du soutien à la parentalité sont les suivants :

- travailler sur la place de l'enfant et des parents en tant que sujets
- aider le-s parent-s à reconnaître les besoins de l'enfant
- favoriser l'établissement de la relation parent/enfant
- aider à la reconnaissance des compétences et aptitudes des parents
- travailler sur les liens familiaux, sociaux, citoyens...
- travailler à restaurer la situation du parent (insertion professionnelle, logement...) et sa dignité sociale, dans une dimension à la fois individuelle et collective
- accompagner à l'accès à la santé et aux soins
- travailler sur la notion d'épanouissement dans la parentalité



Les moyens du travail de soutien à la parentalité sont les suivants :

- un projet (une volonté) formalisé
- des moyens humains, c'est-à-dire du personnel qualifié, pluridisciplinaire et mixte
- des moyens matériels, c'est-à-dire des locaux adaptés et équipés (chaleureux et accueillants) tels une « enveloppe contenant ».
- une évaluation des services et pratiques qui soit continue et partagée par l'ensemble de l'équipe (gouvernance), les partenaires associatifs, les partenaires financiers et opérationnels.

## Bonne pratique

Dans son guide méthodologique *L'évaluation interne* paru en 2006, le Conseil National de l'Évaluation Sociale et Médico-sociale (CNESM, devenu Agence Nationale de l'Évaluation Sociale et Médico-sociale – ANESM – en 2007) définit les bonnes pratiques comme suit : « Les bonnes pratiques professionnelles s'expriment au travers de recommandations, qui, elles-mêmes, peuvent donner lieu à des références et des procédures ». Les bonnes pratiques se définissent comme « un passage obligé par rapport à des valeurs communes qui donnent sens aux actes professionnels et éclairent la perspective de l'action ».

Notre guide repose sur cet objectif : identifier quelques actions/pratiques qualifiables de « bonnes pratiques », c'est à dire des « façons de faire » ou des « postures professionnelles » qui ont du sens, qui fonctionnent dans un cadre partagé et dont les effets positifs sont identifiés. Ces bonnes pratiques sont liées à l'environnement dans lequel elles s'inscrivent, et répondent à des objectifs clairement définis (voir aussi la partie 6 de l'introduction du guide).

## LAPE/LEAP

Le LAPE (Lieu d'Accueil Parent Enfant) est à distinguer du LAEP (Lieu d'Accueil Enfants Parents) car leurs objectifs sont différents.

- Le LAPE (Lieu d'Accueil Parent Enfant) accueille des parents accompagnés d'enfants de moins de 6 ans autour d'ateliers pour les parents - les mères généralement. Les LAPE sont généralement installés dans les centres sociaux, en tant qu'activité spécifique. Leur objectif est surtout de rompre l'isolement des mères et de favoriser le lien social.
- Le LAEP, inspiré des Maisons vertes créées par Françoise Dolto, est un lieu de prévention précoce. L'enfant y est le « ticket d'entrée ». Les accueillants ont tous une formation « analytique ». Certains de ces LAEP sont cofinancés par les caisses d'allocations familiales (CAF) et les conseils généraux.

## Référent

Désigner un « référent parentalité » par exemple, c'est reconnaître au sein d'une équipe la présence de compétences spécifiques à l'appui d'une fonction identifiée. De plus, pour les personnes accueillies, le référent est un repère, un interlocuteur dont elles connaissent le champ d'intervention. Certaines structures font le choix de désigner un « référent parentalité » ; d'autres structures préfèrent en nommer plusieurs.

Il s'agit d'un choix organisationnel et managérial particulier à un contexte, une équipe et des publics, et dont la vocation principale vise à structurer l'accueil et l'accompagnement proposés (voir aussi le chapitre consacré au « référent parentalité »).

## Espace privé

Travailler sur le soutien à la parentalité en centre d'hébergement, c'est aussi approcher des notions telles que l'intimité ou l'espace privé des personnes (parents, enfants, familles). Alors que les professionnels sont amenés à aborder des aspects parfois très intimes de la vie des publics, la notion d'espace privé est préservée dans le respect et la dignité des personnes. La visite des professionnels dans l'espace privé des familles est la plupart du temps annoncée (sauf cas « d'ingérence positive » nécessaire). Respecter l'espace privé, c'est reconnaître le droit des personnes à jouir d'un espace qui leur est propre. Accompagner une personne dans l'accès à un espace privé, c'est formaliser sa capacité à s'occuper d'un lieu de façon autonome et équilibrée.

## Compétences parentales

Cette expression a été très souvent utilisée lors de l'élaboration de ce guide. En effet, les professionnels travaillant le soutien à la parentalité, partent du principe que tout parent possède des « compétences parentales ». Certaines sont devenues naturelles et stables, d'autres sont à soutenir ou à révéler. Quoiqu'il en soit, les « compétences parentales » désignent l'ensemble des qualités, capacités, attitudes ou comportements dont les parents font preuve pour vivre harmonieusement la relation à leur-s enfant-s. Le soutien à la parentalité se propose de renforcer les compétences parentales existantes, de les recaler si nécessaire ou d'aider le parent à les découvrir et à les expérimenter.

## Coopération (délégation)

La coopération ou la délégation sont des outils de travail en appui de l'action des professionnels. En effet, pour répondre au mieux aux besoins des usagers, une structure peut être amenée à orienter les personnes vers des partenaires extérieurs dont le champ d'intervention et les compétences mises à la disposition des publics, sont plus adaptés. Ce travail de réseau est essentiel pour assurer un accueil et un accompagnement cohérent des personnes. Certaines structures formalisent leur partenariat pour en améliorer la qualité (fiches de liaison, réunions, ...). La connaissance et l'enrichissement d'un réseau de partenaires est un axe important dans le travail social.

## Résilience

Le concept de « résilience » a été inventé par des psychiatres américains dans les années 60, puis vulgarisé en France par l'éthologue, neuropsychiatre et psychanalyste Boris Cyrulnik qui la définit comme suit : « la résilience définit la capacité à se développer quand même, dans des environnements qui auraient dû être délabrants ».

Cette capacité de chacun est sollicitée/utilisée dans le travail social, et notamment dans l'accompagnement des personnes, afin de les aider à vivre mieux avec leurs traumatismes, à les dépasser pour atteindre un épanouissement personnel. La résilience est une ressource mais n'est pas systématiquement mobilisable.

## Étayage

Le concept d'étayage fait référence à la théorie du psychologue américain Jerome Bruner et à l'intervention de l'adulte dans l'apprentissage de l'enfant : « L'étayage (désigne) l'ensemble des interactions d'assistance de l'adulte permettant à l'enfant d'apprendre à organiser ses conduites afin de pouvoir résoudre seul un problème qu'il ne savait pas résoudre au départ ». Ce concept renvoie aux compétences parentales. Le soutien à la parentalité proposé par les structures concerne parfois la capacité d'étayage des parents. En accompagnant un parent dans sa fonction éducative, le lien parent-enfant est consolidé.

## Aide

Lors de nos échanges, nous avons été amenés à distinguer l'aide de l'accompagnement, du soutien et de la prise en charge. En effet, ces termes renvoient à des pratiques et des postures professionnelles et institutionnelles différentes. L'aide est un terme général qui désigne l'action de faciliter, de favoriser ou de permettre une action, un projet, une activité... L'aide renvoie davantage au « faire pour ou à la place » que l'accompagnement qui renvoie au « faire avec » la personne. Une aide peut être matérielle, relationnelle, psychologique, méthodologique, administrative... etc.

## Prise en charge/accompagnement

La prise en charge et l'accompagnement renvoient à des notions différentes. Dans le premier cas, il s'agit de la réponse donnée dans le cadre du mandat institutionnel des structures. La prise en charge contient en elle, le volet administratif posant le début et la fin de l'accès à un service d'hébergement par exemple. L'accompagnement désigne quant à lui la relation qualitative entre la personne accueillie et les professionnels d'une structure. Cette approche s'inscrivant dans le « faire avec » la personne au regard de ses besoins, de ses demandes et de ses droits. L'accompagnement par la relation est l'outil principal des structures accueillant des personnes en difficultés. Il centre son opérabilité sur « l'expertise » de la personne et sur les leviers d'action que permet le regard distancié du travail social.

## Soutien

Le soutien désigne toute action ou tout comportement visant à consolider une dynamique déjà enclenchée ou pour laquelle un appui externe est nécessaire. Le soutien à la parentalité est défini dans ce glossaire. Le soutien véhicule une notion d'épaullement et de protection. Il appartient également au champ du « faire avec ». Le soutien est proche de l'accompagnement.

# Bibliographie

## ACTES DE COLLOQUES

### Identités, filiations, appartenance

Auteurs → Sous la direction de Michel Delage et Philippe Pedrot  
Édition → Presses Universitaires de Grenoble → 2005

### La parentalité en question

Auteur → Sous la direction de Bernard Vossier  
Édition → ANDESI/ESF → 2002

### Les enfants de l'exil - Étude auprès des familles en demande d'asile dans les centres d'accueil

Auteurs → Sous les directions du Pr Marie Rose Moro et de Jacques Barou  
Édition → SONACOTRA/UNICEF → 10/2003

### Lien familial, lien social

Auteurs → Sous la direction de Michel Delage et Philippe Pedrot  
Édition → Presses Universitaires de Grenoble → 2003

## AUTRE TYPE DE DOCUMENT

### Détresse sociale et citoyenneté - Les SDF, visibles, proches, citoyens

Auteurs → Serge Paugam, in Danièle Ballet (sous la direction)  
Édition → Presses Universitaires de France - Puf → 2006

### Les attentes des familles hébergées en CHRS

Auteurs → Michel Corbillon et Arnaud Chatenoud  
Édition → Fnars/Université Paris X Nanterre → 2003

### Familles fragilisées : questions et regards croisés. Journées d'étude 19 et 20 mai 2005

Édition → Fnars → 05/2005

### Pour un meilleur soutien à la parentalité : analyse transversale des échanges et pratiques dans nos régions

Édition → Fnars - Recueil et document n° 31 → 04/2005

### J'ai mal à ma mère

Auteurs → Michel Lemay  
Édition → Fleurus → 1979

### Détresse et ruptures sociales - Enquête OSC/Fnars «Personnes en détresse» : les trajectoires, les potentialités et les représentations des personnes s'adressant aux services d'accueil, d'hébergement et d'insertion

Auteurs → Serge Paugam et Mireille Cléménçon  
Édition → Fnars - Recueil et document n° 17 → 04/2002

### Être parents en situation de grande précarité

Auteur → Marie-Paule Poilpot  
Édition → Erès → 2002

### Peau noire, masques blancs

Auteur → F. Fanon  
Édition → Seuil → 1952

### Abraham, enquête sur un patriarche

Auteur → Abraham Segal  
Édition → Plon → 1995

## OUVRAGES DE RÉFÉRENCE

### Le livre des États Généraux - L'exclusion n'est pas une fatalité !

(cf. chapitre «Les familles fragilisées»)  
Édition → Fnars → 2006

### Aide sociale à l'enfance

Auteur → Jean-Marc Lhuiller  
Édition → Berger-Levrault → 2004

### Avenir d'une illusion

Auteur → Sigmund Freud  
Édition → Quadrige/Presses universitaires de France

### La parentalité décryptée

Auteur → Catherine Sellenet  
Édition → L'Harmattan → 09/10/2007

### La déchirure paternelle

Auteur → Françoise Hurstel  
Édition → Presses Universitaires de France - Puf → 18/06/1905

### La prévention des difficultés éducatives et sociales

Auteurs → Inès Angelino et Catherine Meyer  
Édition → Dunod - Paris → 2001

### L'échec de la protection de l'enfance

Auteur → Maurice Berger  
Édition → Dunod - Paris → 2003

### L'enfant et le couple en crise

Auteur → Jean-Luc Viaux  
Édition → Dunod - Paris → 1997

### Les complexes familiaux

Auteur → Jacques Lacan  
Édition → Seuil → 1984

### Les enjeux de la parentalité

Auteur → Didier Houzel  
Édition → Erès → 1999

### La compétence des familles

Auteur → Guy Ausslos  
Édition → Erès → 1995

### Étude « C'est quoi un père ? »

Auteur → Édith Godin  
Édition → Éditions La pose - Valenciennes → 07/1999

### Les séparations à but thérapeutique

Auteur → Maurice Berger  
Édition → Privat → 1992

### Rompres ces liens qui nous étouffent (il n'est jamais trop tard pour...)

Auteur → Gérard Poussin  
Édition → Poche-Pocket → 2003

### Les troubles de la parentalité

Auteur → Alain Bouregba

Édition → Dunod - Paris → 2002

### Processus de maturation chez l'enfant, développement affectif et environnement

Auteur → Dw Winnicott

Édition → Payot - Paris → 1978

### Textes : trois fonctions sociales et institutions

Auteur → Émile Durkheim

Édition → Les Éditions de minuit - Paris → 1975

### Les pères en débat

Auteur → Catherine Sellenet

Édition → Eres → 2007

### Les pères vont bien

Auteur → Catherine Sellenet

Édition → Flammarion → 2005

### Animer des groupes de paroles de parents

Auteur → Catherine Sellenet

Édition → L'Harmattan → 2004

## REVUES ET DOCUMENTS

### Les lieux de la mère dans les sociétés afro-américaines

Auteur → F. Gracchus

Édition → Thèse de doctorat du 3<sup>e</sup> cycle - Paris VII → 11/1978

### CNAF

Édition → Informations sociales - Paris

### « Accompagner les premiers liens : la prévention précoce »

Auteurs → Ont participé à ce numéro : V. Amosse – M. Barraco De Pinto –

A. De Butler – C. Tyche – M. Dollander – M. Ugnat – S. Haxhe – L. Mozere –

G. Neyrand – G. Revest – P. Ossi – M. Spiess – J.-N. Trouve

Édition → Eres → 2002

### Enfants d'ici venus d'ailleurs

Auteur → Marie Rose Moro

Édition → Pluriel Hachette Littératures → 2003

### Femmes seules avec enfants face à la précarité

Édition → Dialogue → 2004

### Journal des droits de l'enfant

Édition → La revue d'action juridique et sociale - Paris

### Le processus éducatif

Auteur → Jacques Marpeau

Édition → Eres → 1<sup>re</sup> édition 2000-2007

### Protection de l'enfance : une plus grande vulnérabilité des familles, une meilleure coordination des acteurs

Édition → ODAS et SNATEM → 11/2007

## ROMANS

### Pluie et vent sur Télumée Miracle

Auteur → Simone Schartz-Bart

Édition → Seuil → 1972

### Pourquoi j'ai mangé mon père

Auteur → Roy Lewis

Édition → 960 - 1<sup>re</sup> publication

## DVD

### Bébé du monde

Auteurs → Béatrice Fontanel - Claire D'harcourt - Emmanuelle Nobecourt

Édition → Compagnie des phares et balises → 2005

# Grille d'auto-évaluation de la qualité des pratiques de soutien à la parentalité en hébergement social

## Introduction

Cette grille d'auto-évaluation s'inscrit dans la démarche d'évaluation interne préconisée par la loi du 2 janvier 2002-2. Elle permet d'interroger les pratiques de soutien de la parentalité et a été conçue à partir de l'analyse des pratiques de soutien à la parentalité dans le cadre de l'hébergement social. Néanmoins, la plupart des références peuvent s'adapter à d'autres types d'établissements agissant dans le champ de la parentalité. Les différents critères de cette grille sont développés et explicités dans le « référentiel de bonnes pratiques de soutien à la parentalité ».

Lorsqu'un établissement souhaite utiliser cet outil pour évaluer ses pratiques de soutien à la parentalité, il peut avantageusement procéder en trois étapes :

- une première étape d'appropriation-adaptation,
- une deuxième étape d'évaluation proprement dite,
- une troisième étape d'élaboration et de mise en œuvre d'actions d'amélioration.

**Dans la première étape**, un groupe de professionnel se réunit pour examiner les formulations des références et des critères afin de les adapter aux missions de l'établissement ainsi qu'à la sensibilité des professionnels. En effet, les critères ont été formulés de façon très générique de manière à pouvoir correspondre à des missions très diverses. Le travail d'appropriation-adaptation est important. De bonnes questions stimulent la réflexion. Si le groupe d'évaluation qui, dans une deuxième étape, utilisera la grille pour réfléchir sur ses pratiques, trouve que les questions sont inappropriées, il risque de se démobiliser. Le premier groupe de travail va donc prendre le temps d'effectuer un travail de reformulation, d'éliminer les références et critères non applicables et d'ajouter d'éventuels autres critères et références qui semblent utiles.

**La deuxième phase** consiste à utiliser la grille pour évaluer les pratiques terrain, identifier les écarts par rapport aux pratiques attendues et définir des actions d'amélioration. Nous rappelons que, dans le cadre de la loi du 2 janvier 2002-2, l'évaluation doit être réalisée non par une personne mais par un groupe multidisciplinaire. L'objectif est de croiser les perceptions des différentes catégories de professionnels impliquées dans les pratiques.

Le travail d'évaluation consiste en un questionnement sur le fonctionnement de l'établissement.

- Les références et les critères constituent des pratiques de référence, des exigences, vers lesquelles les actions de terrain doivent tendre. Le groupe de travail doit donc apprécier dans quelle mesure certaines pratiques sont opérationnelles et d'autres éloignées de ce qui est attendu.

Une évaluation est une opinion argumentée, basée sur des faits. Le travail demandé consiste donc à :

- décrire ce qui est réalisé et ce qui est en cours de réalisation en s'appuyant sur des faits avérés ;



- observer s'il y a plutôt consensus ou confrontation de points de vue différents. En cas de désaccord, il ne s'agit pas forcément de rechercher un consensus mais de noter les différents regards dans la mesure où ils sont significatifs d'une partie du personnel et non pas d'une ou deux personnes seulement ;
- proposer des pistes d'amélioration qui seront ensuite examinées par le comité de pilotage et/ou la direction.

La grille est présentée sous la forme d'un tableau.

		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
Critère 1.1.1	Description des pratiques de référence, c'est-à-dire des pratiques attendues, des exigences vers lesquelles les pratiques terrain doivent tendre.	Description argumentée de ce qui est déjà mis en place.	Description argumentée de ce qui est partiellement mis en place.		Description de ce qui doit ou peut être mis en place.

La cotation permet de repérer rapidement les pratiques nécessitant une remise en cause ou un travail de remodelage.

- 1 indique que l'établissement satisfait à la référence.
- 2 indique que l'établissement satisfait en grande partie à la référence.
- 3 indique que l'établissement satisfait partiellement à la référence.
- 4 indique que l'établissement ne satisfait pas à la référence.
- La mention NA, signifiant non applicable, est utilisée dans le cas où la référence ne peut s'appliquer à l'établissement.

Chaque sous-référentiel se termine par une réflexion de synthèse sur les points forts et les points faibles.

Document support	Évaluation globale de la référence		Échelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA
Liste des documents consultables permettant de vérifier l'effectivité de la mise en œuvre de pratiques conformes aux attendus.	Synthèse descriptive des points forts pour l'ensemble des critères de la référence.	Synthèse descriptive des points nécessitant une amélioration. Proposition d'axes d'amélioration ou de propositions concrètes d'amélioration.					

**Dans la troisième étape,** le groupe de pilotage reprend les propositions d'amélioration, les approfondit, définit des priorités et élabore des solutions pour les mettre en œuvre. L'établissement entre ainsi dans une démarche d'amélioration continue.

Pour plus de clarté, le référentiel a été subdivisé en 5 sous-référentiels :

- **Référentiel 1** : Inscription de la parentalité dans le projet d'établissement.
- **Référentiel 2** : Conduite du projet individualisé.
- **Référentiel 3** : Accompagnements spécifiques.
- **Référentiel 4** : Gestion des conflits familiaux.
- **Référentiel 5** : Communication au sein de l'équipe.

Nous espérons que cet outil contribuera à votre réflexion sur vos pratiques.

# Sommaire

## Référentiel 1 : Inscription de la parentalité dans le projet d'établissement

- **Référence 1.1** : Inscription du soutien à la parentalité comme un axe de travail à part entière
- **Référence 1.2** : Elaboration d'un cadre d'accompagnement relationnel qui facilite l'implication des parents et des professionnels
- **Référence 1.3** : Elaboration d'un cadre d'accueil et d'accompagnement spécifique pour les enfants
- **Référence 1.4** : Clarification des attributions des référents « parentalité »

## Référentiel 2 : Conduite du projet individualisé

- **Référence 2.1** : Construction d'une organisation permettant de conduire des projets parentalité individualisés
- **Référence 2.2** : Présentation des actions de soutien à la parentalité dès l'admission
- **Référence 2.3** : Dispositifs pour explorer la demande et repérer les besoins en vue de co-construire un projet individualisé
- **Référence 2.4** : Clarification des modes d'observation de la famille, de réflexion de groupe et de restituer aux familles
- **Référence 2.5** : Suivi du projet individualisé et dynamique d'accompagnement des familles

## Référentiel 3 : Accompagnements spécifiques

- **Référence 3.1** : Accompagnement des familles recomposées
- **Référence 3.2** : Accueil temporaire d'enfants dans le cadre d'un relais parental
- **Référence 3.3** : Accompagnement d'un parent isolé au retissage de lien avec ses enfants
- **Référence 3.4** : Participation des parents à un groupe de parole.
- **Référence 3.5** : Les équipes travaillent avec les différences culturelles en matière de parentalité

## Référentiel 4 : Gestion des conflits familiaux

- **Référence 4.1** : Régulation des conflits familiaux à l'intérieur du Centre d'hébergement
- **Référence 4.2** : Rôle de tiers médiateur lors des rencontres entre parents séparés en conflit
- **Référence 4.3** : Orientation des parents en conflit vers une démarche de médiation familiale

## Référentiel 5 : Communication au sein de l'équipe

- **Référence 5.1** : Clarification des fonctions des différents espaces de parole
- **Référence 5.2** : Clarification des règles de co-intervention auprès des familles
- **Référence 5.3** : Clarification des règles de transmission d'information aux partenaires extérieurs

## RÉFÉRENTIEL 1 : Inscription de la parentalité dans le projet d'établissement

Réf. 1.1		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
Critère 1.1.1	Le projet d'établissement inscrit le soutien à la parentalité comme un élément essentiel de restauration de la personne, d'insertion, de prévention...				
Critère 1.1.2	Le projet d'établissement développe une conception claire du soutien à la parentalité, précise son articulation avec les autres axes de travail, définit des moyens et leurs modalités de mise en œuvre.				
Critère 1.1.3	Les professionnels se sont accordés sur une terminologie de l'accompagnement qui donne du sens à leur action et qui étaye une conception partagée des missions et des pratiques de soutien à la parentalité.				
Critère 1.1.4	Le projet d'établissement circonscrit les situations et problématiques parentales qui sont traitées en interne et celles qui sont travaillées en lien avec des partenaires externes.				
Critère 1.1.5	La direction et/ou les chefs de service mobilisent régulièrement le personnel sur les enjeux de la parentalité et sur son impact sur la réinsertion.				
Critère 1.1.6	L'établissement évalue son projet parentalité.				

Document support	Évaluation globale de la référence		Échelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

**Réf. 1.2** L'établissement construit et défend un cadre d'accompagnement relationnel qui facilite l'implication des parents et des professionnels

	Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
<b>Critère 1.2.1</b>	Le projet d'accompagnement prend en compte les caractéristiques du mode d'hébergement (collectif, semi-collectif, diffus) et les modes relationnels qu'il induit.			
<b>Critère 1.2.2</b>	Le projet d'établissement clarifie les conceptions de l'implication des professionnels dans l'accompagnement.			
<b>Critère 1.2.3</b>	L'établissement construit des espaces (supervision, synthèses, réunions d'équipes...) dans lesquels les professionnels peuvent questionner leurs pratiques relationnelles.			

Document support	Évaluation globale de la référence		Échelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

**Réf. 1.3** Le projet d'établissement précise le cadre d'accueil et d'accompagnement spécifique pour les enfants

	Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
<b>Critère 1.3.1</b>	Les documents institutionnels (projet d'établissement, livret d'accueil, ...) précisent la place accordée aux enfants.			
<b>Critère 1.3.2</b>	L'établissement différencie les modalités d'accompagnement concernant l'enfant en tant que tel de ceux concernant les parents ou la relation mère-enfant, père-enfant.			
<b>Critère 1.3.3</b>	L'établissement met en œuvre différentes actions pour contribuer au développement de l'enfant dans ses problématiques propres (accès au jeu, soutien scolaire, accès aux soins, suivi psychologique...).			
<b>Critère 1.3.4</b>	Les professionnels accompagnent les parents à partager leur expertise sur leur enfant.			

Document support	Évaluation globale de la référence		Échelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

**Réf. 1.4** L'établissement nomme des professionnels ayant pour mission spécifique de travailler sur la parentalité au sein de l'établissement.

Deux déclinaisons sont possibles :

- Déclinaison 1 : l'établissement nomme des « référents parentalité », ayant pour fonction spécifique d'accompagner les parents sur les problématique liés à la parentalité et jouer un rôle de ressources su ce thème vis-à-vis des collègues.
- Déclinaison 2 : tous les référents des résidents traitent des problématiques liées à la parentalité.

	Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
--	---------	-------------------------	-------------------------	------------

#### Déclinaison 1

Critère 1.4.1	Les attributions du « référent parentalité » sont clairement définies.				
Critère 1.4.2	Le(s) « référent(s) parentalité » est (sont) clairement identifié(s) par les personnes accueillies.				
Critère 1.4.3	Le « référent parentalité » est clairement identifié en interne par les autres professionnels comme une personne ressources en matière de parentalité.				
Critère 1.4.4	Le « référent parentalité » anime des actions spécifiques pour les bénéficiaires et les professionnels.				

#### Déclinaison 2

Critère 1.4.5	Les attributions des professionnels en matière de parentalité sont clairement définies.				
Critère 1.4.6	Le référent assure la cohérence des interventions réalisées auprès de la famille par les différents acteurs internes et externes.				

Document support	Évaluation globale de la référence		Échelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

## RÉFÉRENTIEL 2 : Conduite du projet individualisé

**Réf. 2.1** L'équipe a construit une organisation permettant de conduire des projets parentalité individualisés

	Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
Critère 2.1.1	L'établissement a défini les différentes variables permettant de décliner le projet parentalité général en différents parcours individualisés (fréquence des rencontres, types d'accompagnement, rencontre des deux parents ensemble ou individuellement...).			
Critère 2.1.2	L'établissement a défini les modalités d'articulation des rencontres individuelles et des réunions de groupe permettant de co-construire un projet individualisé adapté à la famille.			
Critère 2.1.3	L'établissement a défini le contenu général d'un contrat d'accompagnement à la parentalité.			

Document support	Évaluation globale de la référence		Échelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

Réf. 2.2		Les actions de soutien à la parentalité sont présentées lors de l'admission			
		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
Critère 2.2.1	Les actions de soutien à la parentalité sont présentées dans le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, le contrat de séjour.				
Critère 2.2.2	Le soutien à la parentalité est formulé dans un langage clair, accessible aux publics accueillis.				
Critère 2.2.3	Dès l'admission, le professionnel informe la personne accueillie des actions de soutien à la parentalité.				
Critère 2.2.4	Certains documents notifient que l'établissement peut être amené à signaler les situations nécessitant la mise en place de mesures de protection de l'enfance.				

Document support	Évaluation globale de la référence		Échelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

Réf. 2.3		L'équipe met en place différents dispositifs pour explorer la demande et repérer les besoins en vue de co-construire un projet individualisé			
		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
Critère 2.3.1	Afin de favoriser l'implication de l'usager, l'établissement a clarifié dans quelle mesure une demande d'admission doit être faite par l'usager lui-même ou peut être effectuée par un travailleur social ou par tout autre tiers.				
Critère 2.3.2	Dès l'admission, le professionnel favorise l'expression de la personne accueillie sur sa situation familiale et parentale.				

		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
Critère 2.3.3	Dès l'admission, le professionnel s'intéresse à la filiation de l'enfant.				
Critère 2.3.4	L'équipe a clarifié dans quelle mesure la mise en place d'un projet spécifique de soutien à la parentalité s'appuie sur le repérage des besoins ou sur la formulation d'une demande.				
Critère 2.3.5	Les professionnels facilitent l'expression de la demande.				
Critère 2.3.6	Les professionnels repèrent les besoins exprimés et non exprimés.				
Critère 2.3.7	Dès l'admission et tout au long du séjour, les professionnels prennent en compte les besoins de protection de l'enfance et mettent en place les mesures de soutien appropriées.				
Critère 2.3.8	L'équipe suit l'évolution des besoins, de la demande voire de l'absence de demande.				
Critère 2.3.9	Les refus ou hésitations d'un résident à aborder sa parentalité sont respectés.				
Critère 2.3.10	Les refus et hésitations peuvent être réabordés et requestionnés à un moment plus favorable et tout au long du séjour.				

Document support	Évaluation globale de la référence		Échelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

Réf. 2.4		L'établissement a défini ses modes d'observation de la famille et la manière de les travailler en synthèse et de les restituer aux familles			
		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
Critère 2.4.1	L'établissement a clarifié ses pratiques de l'observation des familles sur un plan méthodologique, éthique, relationnel.				
Critère 2.4.2	L'établissement met en place des réunions de synthèse permettant de donner du sens aux observations des professionnels et d'en tirer des éléments pour construire et poursuivre le projet individualisé des résidents.				
Critère 2.4.3	L'établissement a clarifié ses pratiques de la restitution des observations et des synthèses aux familles.				
Critère 2.4.4	L'établissement évalue la pertinence de ses pratiques d'observation, de synthèse et de restitution.				

Document support	Évaluation globale de la référence		Échelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

Réf. 2.5		Le suivi du projet individualisé apporte une dynamique dans l'accompagnement des familles			
		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
Critère 2.5.1	Des objectifs précis d'accompagnement et de développement de soutien à la parentalité sont fixés.				
Critère 2.5.2	Le rôle des professionnels dans le projet sont clarifiés.				
Critère 2.5.3	Les modalités de suivi et d'ajustement du projet sont fixées.				
Critère 2.5.4	Les professionnels rencontrent le(s) parent(s) selon des échéances définies et/ou en fonction des demandes ou des besoins.				

Document support	Évaluation globale de la référence		Échelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA



### RÉFÉRENTIEL 3 : Accompagnements spécifiques

Réf. 3.1 Les équipes sont sensibilisées aux problématiques d'accompagnement des familles recomposées		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
Critère 3.1.1	Les professionnels sont sensibilisés de façon continue (information, formation, connaissance des ressources ...) au principe de délégation de l'autorité à des tiers et ainsi qu'aux possibilités d'autorisation et de mandats.				
Critère 3.1.2	Les professionnels ont une compréhension des problématiques affectives pouvant se jouer dans la constellation relationnelle d'une famille recomposée.				

Document support	Évaluation globale de la référence		Échelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

Réf. 3.2 Accueil temporaire d'enfants dans le cadre d'un relais parental		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
Critère 3.2.1	Le référent élabore avec les parents un projet individualisé d'accueil de l'enfant dans lequel les besoins de l'enfant et des parents sont pris en compte.				
Critère 3.2.2	Dans certains cas, l'enfant est associé à la construction du projet individualisé				

		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
Critère 3.2.3	Le référent clarifie les initiatives que les professionnels pourront prendre pendant le séjour de l'enfant et celles qui nécessiteront un contact et une concertation préalable avec les parents.				
Critère 3.2.4	Le projet intègre les modalités concrètes de maintien de la mobilisation du parent autour de l'enfant (rdv téléphonique, visites ...) pendant la durée du séjour.				
Critère 3.2.5	Le projet inclut éventuellement la mobilisation d'autres membres de la famille.				
Critère 3.2.6	La venue de l'enfant est préparée de telle sorte qu'il puisse sentir qu'il était attendu, qu'il est bienvenu et qu'une place lui a été attribuée avant même qu'il ne soit là.				
Critère 3.2.7	L'équipe apporte une attention particulière au moment de la séparation parent-enfant.				
Critère 3.2.8	L'équipe maintient un contact régulier avec le parent.				
Critère 3.2.9	Un dispositif de recueil d'observations est mis en place pour informer le parent sur le vécu et l'évolution de l'enfant, et recueillir les réflexions ou décisions du parent concernant cette évolution.				
Critère 3.2.10	Le référent évalue dans quelle mesure le conjoint du parent consultant peut être pris en compte dans la dynamique d'accompagnement de l'enfant.				

Document support	Évaluation globale de la référence		Échelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

Réf. 3.3		Les professionnels facilitent le retissage des liens d'un parent isolé avec ses enfants			
		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
		Les professionnels facilitent l'expression de la demande d'un parent isolé à rencontrer ses enfants et l'accompagnent dans le cheminement de sa demande voire de son absence de demande			
Critère 3.3.1	Les professionnels créent des situations permettant aux parents isolés d'exprimer leur demande de retisser ou de maintenir les liens avec leur enfant.				
Critère 3.3.2	Ils respectent les refus, les hésitations et les difficultés des parents isolés à assumer leur autorité parentale.				
Critère 3.3.3	Ils suivent et soutiennent l'évolution de la demande.				
		Le référent élabore avec le parent un projet de visite afin d'en faciliter la réussite et garantir la sécurité des enfants			
Critère 3.3.4	Le référent veille à ce que le projet d'utilisation de l'appartement s'inscrive dans le projet global du parent à tisser des liens avec l'enfant.				
Critère 3.3.5	Le référent évalue les besoins d'accompagnement du parent avant, pendant ou après le séjour de l'enfant, et en définit les modalités.				
Critère 3.3.6	Le référent rend compte à l'équipe de la façon dont le père aborde la visite pour une évaluation et une décision d'équipe.				
		L'établissement évalue l'aptitude du parent à exercer son droit de visite			
Critère 3.3.7	L'équipe se réunit pour évaluer la pertinence du projet.				
Critère 3.3.8	Les critères d'évaluation sont explicites.				
Critère 3.3.9	L'évaluation permet d'ajuster le projet en fonction de la situation du parent et les exigences de protection de l'enfant.				

		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
		L'équipe apporte un soutien approprié durant le séjour de l'enfant			
Critère 3.3.10	L'équipe apporte un soutien au parent durant l'accueil en articulation avec l'autre parent.				
Critère 3.3.11	L'équipe s'assure que tout se passe bien durant l'accueil.				
		L'établissement suit attentivement l'évolution de la relation du père à ses enfants			
Critère 3.3.12	L'établissement met en place un dispositif pour prendre rapidement connaissance de la façon dont le parent a vécu la visite de son enfant.				
Critère 3.3.13	Un processus de transmission permet d'informer le référent des besoins éventuels de suivi du parent consécutif au séjour de l'enfant.				
Critère 3.3.14	L'établissement met en place un ensemble d'entretiens permettant au père de travailler les éventuelles difficultés rencontrées l'accueil de l'enfant.				
Critère 3.3.15	Un bilan est effectué avec le référent et éventuellement l'autre parent.				

Document support	Évaluation globale de la référence		Échelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

**Réf. 3.4** L'établissement facilite la participation des parents à un groupe de parole leur permettant d'échanger et d'élaborer leur vécu

	Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
<b>Critère 3.4.1</b>	La participation à un groupe de parole interne ou externe est organisée.			
<b>Critère 3.4.2</b>	Un professionnel formé à la relation d'aide et à la dynamique de groupe, anime le groupe afin de permettre l'émergence d'une parole authentique, ouverte et transformatrice.			

Document support	Évaluation globale de la référence		Échelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

**Réf. 3.5** Les équipes travaillent avec les différences culturelles en matière de parentalité

	Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
<b>Critère 3.5.1</b>	Les professionnels sont sensibilisés à l'interculturalité de façon à pouvoir analyser certains « comportements » de parents immigrés en les situant dans leur contexte culturel.			
<b>Critère 3.5.2</b>	Les professionnels mettent en place des actions pédagogiques permettant aux parents immigrés de comprendre et d'intégrer certaines pratiques parentales de leur pays d'accueil.			

Document support	Évaluation globale de la référence		Échelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

**RÉFÉRENTIEL 4 : Gestion des conflits familiaux**

**Réf. 4.1** L'établissement définit certaines règles de façon à faciliter la régulation des conflits familiaux à l'intérieur du centre d'hébergement

	Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
<b>Critère 4.1.1</b>	L'établissement sensibilise ou forme les professionnels à la gestion des conflits.			
<b>Critère 4.1.2</b>	Le règlement de fonctionnement prévoit certaines clauses permettant de mieux gérer les conflits familiaux.			
<b>Critère 4.1.3</b>	L'établissement facilite l'intervention de tiers professionnels, internes ou externes à l'institution, compétents pour accompagner la résolution du conflit.			
<b>Critère 4.1.4</b>	L'établissement met en place les mesures d'accompagnement nécessaires en cas de violence sur les personnes.			

Document support	Évaluation globale de la référence		Échelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

Réf. 4.2		L'établissement joue un rôle de tiers médiateur lors des rencontres entre parents séparés en conflit			
		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
Critère 4.2.1	Les professionnels reçoivent chacun des parents afin d'évaluer les possibilités de mise en œuvre de rencontres, même brèves, des parents.				
Critère 4.2.2	Les professionnels évaluent la nécessité de la présence d'un professionnel au moment de la rencontre.				
Critère 4.2.3	Un professionnel est présent lors des rencontres et veille à la sécurité physique et relationnelle de l'enfant et à celle des parents.				
Critère 4.2.4	Les professionnels ont précisé les situations pour lesquels il est nécessaire qu'ils interviennent dans la relation entre les parents (critères concernant les situations et modalités d'intervention).				

Document support	Évaluation globale de la référence		Échelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

Réf. 4.3		Les professionnels facilitent l'engagement des parents en conflit dans une démarche de médiation familiale			
		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
Critère 4.3.1	Les professionnels sont informés de ce qu'est la médiation et de ce qu'elle peut apporter pour maintenir un lien de qualité dans l'exercice de la coparentalité.				
Critère 4.3.2	L'établissement a défini une politique d'information des résidents sur la médiation familiale.				
Critère 4.3.3	L'établissement établit des relations avec des partenaires externes habilités à conduire des médiations.				
Critère 4.3.4	L'établissement oriente vers la médiation familiale lorsque les parents sont réceptifs.				
Critère 4.3.5	L'établissement forme éventuellement certains professionnels à la médiation, non pour l'exercer en tant que tel, mais pour aborder les conflits dans un esprit d'écoute des besoins et de résolution collaborative.				

Document support	Évaluation globale de la référence		Échelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

## RÉFÉRENTIEL 5 : Communication dans l'équipe

Réf. 5.1		Les professionnels échangent des informations sur l'accompagnement des parents en distinguant clairement les différents espaces de parole			
		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
Critère 5.1.1	Les professionnels respectent les principes complémentaires de confidentialité et de secret partagé.				
Critère 5.1.2	Ils délivrent des informations pertinentes en lien avec le champ d'analyse des instances de réflexion.				
Critère 5.1.3	L'institution aide les professionnels à distinguer l'information utile à partager selon les différentes instances de réflexion.				

Document support	Évaluation globale de la référence		Échelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

Réf. 5.2		L'établissement a défini les principes ou les règles permettant à un professionnel d'intervenir dans le champ d'un autre professionnel, selon un mode qui respecte la cohérence de l'accompagnement et la cohésion des équipes			
		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation 1, 2, 3, 4, NA	À réaliser
Critère 5.2.1	Les champs d'intervention des différents professionnels sont clarifiés.				
Critère 5.2.2	Certains principes ou certaines règles permettent aux professionnels d'intervenir en soutien ou en régulation d'un autre professionnel en respectant la cohérence de l'accompagnement et la cohésion de l'équipe.				
Critère 5.2.3	Certaines instances sont mises en œuvre pour nommer et traiter les interventions perçues comme contradictoires.				

Document support	Évaluation globale de la référence		Échelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA







