

Agir pour le pouvoir d'agir: points de vue des professionnels sur les relations avec les familles

Isabelle Monteux
Magali Tichet
Mélanie Seveyrac
Jean-Martin Deslauriers

1. Mise en contexte, nos questionnements :

Regards croisés au sein du Lab Ausiris (Samuel-Vincent, CPEAG-L) = identifier les dénominateurs communs. Nous enrichir de l'apport, de l'expérience des autres.

- ▶ Quelle est la **place des familles** au sein de notre accompagnement?
- ▶ Comment favoriser le **rôle d'acteur** des familles?
- ▶ Comment se construit la **confiance**?
- ▶ Comment partager le **pouvoir**, établir un rapport égalitaire?
- ▶ Quelles pratiques **fonctionnent** ?
- ▶ Comment mieux aider, nouvelles modalités d'aide, **améliorer nos pratiques**?

2. Comment cette recherche s'inscrit dans ce champ d'intervention?

- ▶ Les relations des intervenants avec les familles dites « à risque » dans le domaine de la protection et de la prévention: un élément crucial;
- ▶ Les familles « résistent », « cachent des choses », « ne veulent pas changer » - évolution vers une perspective plus dynamique;
- ▶ Deux tendances: les déficits des familles vs concept de violence structurelle;
- ▶ Champ de recherche qui répond à ces préoccupations: interroger les intervenants et les familles sur leur expérience avec les associations;
- ▶ Une partie de réponse très pertinente dans le fait de documenter les pratiques (stratégies, compétences, attitudes) permettant de réconcilier « l'évolution des risques » tout en créant un lien. L'évaluation des forces, des possibles;
- ▶ S'inscrit dans cet effort de réflexion sur soi, sur le plan des gestes, des rationnels qui les soutiennent.

3. Objectif général: Faire le point sur l'expérience de la relation des professionnels avec les parents

3.1. Objectifs spécifiques: documenter:

1. les **sentiments** que les professionnels ressentent face aux parents;
2. les **valeurs** qui animent les professionnels dans leur travail;
3. les **décalages** qui peuvent exister entre les valeurs des professionnels et les pratiques;
4. comment on **repère** que les parents adhèrent à la démarche et que la **confiance** est établie;
5. la place du **réseau** dans les interventions;
6. l'influence du **cadre** (structure, hiérarchie et équipe) sur les pratiques.

4. Méthodologie:

- ▶ **Travail collaboratif** depuis le mois janvier 2022.
 - réflexion et création d'un **guide d'entrevue semi-structuré** afin de répondre aux objectifs.
Incident critique (atténuer le phénomène de désirabilité sociale)
- ▶ **Entretiens** avec le Guide d'entrevue
 - 12 entretiens réalisés de juin à septembre 2022 auprès de 14 professionnels avec des fonctions différentes
- ▶ **Traitement des données** selon la méthode de théorisation ancrée (processus de bas vers le haut)
- ▶ **Soutien méthodologique réalisé par J.M DESLAURIERS**

5. Résultats: 4 principales catégories et leurs sous catégories

Professionnels:

- outils et méthodes
- savoir faire
- savoir être

Familles:

- capacités
- savoir faire
- savoir être

Equipes:

- outils et méthodes
- savoir faire
- savoir être

Institutions

Chaque catégorie est traitée selon des facteurs facilitants ou défavorisants

5.1. Professionnels: outils et méthodes

Facteurs facilitants

- Cadre de première rencontre avec les familles
- Soutien de l'équipe comme facteur crucial

“On est quand même très facilement entraîné par sa propre subjectivité, ses jugements de valeur, en tout cas en ce qui me concerne, c'est évident. Et je sais que de pouvoir échanger avec les collègues ça permet quand même de remettre les choses à leur place. Le fait de pouvoir en parler, ça donne de la hauteur, pour moi c'est une évidence”.(6)

Facteurs défavorisants

- Espace et lieu pas bien définis, pas clairs
- Fonctions et interventions dans différents services

5.2) Professionnels : savoir-faire

Facteurs facilitants

- Adopter une posture bienveillante
- Favoriser la co-construction
- Signes de confiance

“il y a des mamans qui nous livrent des choses très intimes et je peux pas m’empêcher de penser que c’est quand même un gage de confiance”.(6)

Facteurs défavorisants

- Manque d’adaptation

“En fait la porte était mal fermée, la maman n’a pas sonné donc elle est entrée directement dans la salle. Ça été assez compliqué pour moi, parce que du coup, on n’a pas pu se rendre du tout disponibles pour cette maman. Elle était un peu perdue, nous aussi.” (2)

- Notion abus de pouvoir = vouloir pour l’autre
- Impuissance ressentie

5.3) Professionnels: savoir-être

Facteurs facilitants

- attitude bienveillante et chaleureuse

“ c’est important d’être souriante, justement ça fait partie de l’accueil d’être souriante, de se dire bonjour, de se présenter, de demander aussi les prénoms. Moi j’ai toujours à cœur en fait, comme c’est la première impression que la famille va avoir du lieu, j’ai toujours envie de bien faire, j’essaie de faire au mieux pour donner en quelque sorte une bonne image du lieu”. (1)

Facteurs défavorisants

- situation de malaise

“ Une situation qui met mal à l’aise aussi. J’ai du mal à gérer ça encore aujourd’hui. C’est quand c’est hypra sale chez les gens, qui a un gros problème d’hygiène et qu’il faut arriver à le parler. Ça, ça me met mal à l’aise. Et ben moi, j’ai du mal à le dire. Alors je lance des petites pistes, du genre vous n’avez pas vidé votre poubelle. Vous avez vu il y a des crottes de chien ou des choses comme ça, mais ça reste quelque chose de délicat. Ça rentre tellement dans la question de l’intime des gens que j’ai un peu de mal avec tout ça.”(12)

5.2 Familles: capacités

Facteurs Facilitants

- **Différents lieux = différents rapports**
- **Utilisation réseaux**
- **Faire place aux compétences :**

“Je pense que l’essentiel de mon travail en LAEP c’est de valoriser les compétences parentales, on a à faire à des mamans qui sont très isolées, qui souvent ne travaillent pas, et dont la seule fonction est d’être mère et moi je trouve qu’il y a un manque de confiance en elles. Voilà, moi ma façon d’accueillir ici, c’est de vraiment valoriser ce qu’elles font bien et de les amener, via le collectif, à questionner ce qu’elles feraient un peu moins bien (6)

Facteurs Défavorisants

- **Pratiques éducatives parfois questionnantes**
- **Attitudes fermées**

“Donc c’était une maman qui se disait suffire à tout. Voilà, qui était proche de ses enfants qui les défendaient comme une lionne et donc l’espace qu’elle laissait pour accéder aux enfants était très compliqué” (11)

5.2 Familles: savoir-faire

Facteurs Facilitants

- Alliance, signes de confiance
- Co- construction
- Pouvoir d'agir: expérience des familles

“Le groupe d'entraide mutuelle mis en place cette année sur le service est aussi une forme de dynamique de participation, le fait de pouvoir faire échanger des familles entre elles sur des difficultés et ne pas intervenir en tant qu'éducateur mais leur donner la possibilité à elles de trouver d'autres pistes me semble être une bonne dynamique de participation”.(9)

Facteurs Défavorisants

- **Légitimité des professionnels remise en cause**
- **Manque de communication entre professionnels et impact sur la relation avec les parents**

“En tout cas les fois où j'ai eu l'impression d'être en manque de communication avec mon équipe ça a pu avoir une influence sur mes relations avec les parents effectivement, par la non information le manque de partage d'information qui moi m'ont mis mal à l'aise et en difficulté avec certaines familles et du coup oui je me suis sentie pas bien parce que face aux familles on se doit d'avoir les informations nécessaires et si on les a pas ça veut dire que ça communique pas en équipe et là dans ces cas-là ça me dérange beaucoup” (9)

5.2 Familles: savoir-être

Facteurs Facilitants

- Participation active
- Evolution des parents

“Est ce que j’ai assez fait d’observations pour m’apercevoir de petits signaux qui auraient pu alerter sur l’état de la maman à ce moment-là. Qui l’ont faite réagir comme ça. Là pour le coup dans les séances d’après on a vu un changement, parce que le fait d’avoir reposé le cadre pour la petite fille, la maman elle a été confrontée à ce cadre là et elle s’est appropriée le cadre.” (1)

Facteurs Défavorisants

- Différences de valeurs
- La non adhésion

“On a parfois des parents démissionnaires aussi... face à leurs enfants qui ne savent plus, qu’ils ne trouvent plus de solutions et qui donc voulaient bien faire peut-être un moment donné mais n’y arrive plus parce qu’ils n’ont plus l’énergie” (9)

5.3) Équipe: outils et méthodes

Facteurs facilitants

- Cadre d'intervention
- Analyse de la pratique

En analyse des pratiques, pour moi ça me semble juste indispensable et ça permet à toute l'équipe d'avoir ça comme support et de se mettre au travail de manière individuelle et collective. Du coup, oui, je pense qu'une situation nous permet de réfléchir à la posture de manière concrète. (4)

Facteurs défavorisants

- Manque de communication
- Travail en binôme pas simple

Le regard de l'autre, c'est pas facile, il faut se faire confiance, effectivement, sachant qu'on va toujours dans le même sens. Moi j'ai dit aux familles, on travaille ensemble, on a toujours le même objectif. Avec ma collègue, on est dans le même service. Je leur dis: « c'est pareil ». Donc, mais c'est vrai que ce n'est pas facile. (11)

5.3) Équipe: savoir faire

Facteurs facilitants

- **Faire vivre le collectif**

Une personne qui accueillerait seule dans le lieu, je vois mal comment ça pourrait fonctionner, pour la personne accueillante et pour les mamans. L'importance de l'équipe, elle est primordiale. Dans le collectif aussi. Montrer qu'il y a un collectif d'accueillantes, comme il y a un collectif de mamans. Le fait qu'il y ait une équipe pour moi c'est essentiel, c'est indispensable sinon ce ne serait pas un LAEP. (3)

Aucun facteur défavorisant nommé

5.3) Équipe: savoir-être

Facteurs facilitants

- **Bienveillance**
- **Soutien**
- **Posture**

Les adjectifs qui définissent ma posture professionnelle ,le fait d'être engagé ,le fait d'être déterminé dans les actions que je peux mener et la remise en question j'ai pas l'adjectif qui va avec mais en tout cas je pense que ça peut définir ma posture professionnelle.(9)

Facteurs défavorisants

- **manque de confiance**
- **manque de soutien**

Par contre, je n'ai pas toujours vécu ça. J'ai eu d'autres équipes avec qui c'était beaucoup plus compliqué et je m'aperçois que là, pour le coup, ça vient entacher la qualité de mon travail. Je pense que c'est plus qu'indispensable que de pouvoir parler librement. Et que ce n'est pas facile tout le temps selon les équipes et leur constitution. (12)

5.4) Institution:

Facteurs facilitants

- **Cadre clair**
- **Soutien de la hiérarchie**

“ Ce qui est décisif pour moi c'est d'avoir le soutien de la direction si je ne l'avais pas je ne pourrais pas travailler donc avec le soutien de la direction, je pense que je peux affronter n'importe quel problème ”(7)

- **Pistes de travail / formation**

Facteurs défavorisants

- **Manque de moyens, de formation**
- **Manque de soutien de la hiérarchie**
- **Manque de temps**

“ On est tributaire de dizaines de choses et des fois suivre le rythme...Je disais ça dans mon dernier rapport, je l'ai mis comme ça et j'ai mis: Je suis dans une arythmie éducative, c'est à dire à force de suivre les rythmes des gens, tu n'es plus dans le rythme. Donc vous respectez le rythme, oui, mais en même temps, il y a le rythme de la procédure d'un an ”. (11)

6. Analyse - ce qui se dégage de ce processus de recherche

- ▶ **Processus** de recherche = processus d'accueil des familles (pouvoir, savoir);
- ▶ **Parallèles avec les familles** - Collègues qui veulent bien répondre, rythme, mots, familles qui n'ont toujours pas les mots;
- ▶ **Climat** de l'institution et de l'équipe = crucial pour de bonnes pratiques auprès des familles;
- ▶ **Sortir** d'une logique « **efficacité** » **des intervenants** et de « **évaluation des familles** » pour plutôt parler d'une relation qui est elle-même influencée par plusieurs facteurs;
- ▶ **Différentes** associations, différents services mais des **points communs** dans les pratiques/ richesse d'échanges/ **meilleure connaissance** du travail des uns et des autres;
- ▶ **Beaucoup de positif** pour les actrices chercheuses

6. Analyse - retombées sur les pratiques

- ▶ Continuer à favoriser l'émergence de la **parole des familles** accompagnées;
- ▶ Être conscient du **pouvoir** que peuvent exercer les professionnels sur les parents à travers leurs connaissances, leurs fonctions, le langage employé.

- ▶ Prise de conscience de l'importance de l'**équipe** notamment à travers l'accueil et la formation des nouveaux collègues;
- ▶ **Analyse des pratiques très importante**, comme lieu de soutien, de pas de côté;
- ▶ Le temps des entretiens ont permis aux professionnels de s'interroger sur leurs pratiques et se mettre en réflexion;

- ▶ Quelles **images** les familles ont des professionnel.le.s ?

Cette recherche nous permet de parler de nos pratiques et de les mettre en valeur. Elle nous encourage entre autres à réfléchir pour innover en faisant appel à de nouvelles pratiques (groupe de parole, groupe d'entraide mutuelle, clinique de concertation, socio-génogramme, questiologie, conférence des familles, ...)

Retour sur le processus de recherche

- ▶ La possibilité des lieux de pratique de créer leurs projets de recherche et de les réaliser;
- ▶ Temps - engagement;
- ▶ Recherche participative = intervention participative, posture qui exige de l'humilité, cultiver le doute, mettre en valeur les compétences de tous les acteurs: familles, intervenants et chercheurs;
- ▶ Diffusion des résultats - démarche réflexive = occasion d'autoformation - application des résultats de recherche à des situations, enjeux présents auprès de familles.