

## Développer le travail sur le réseau primaire avec la conférence des familles

À sa création en 1969 l'Agasef intervenait en prévention spécialisée dans la région de Saint-Étienne. En 2008, un service Aide Éducative à Domicile et Aide éducative en milieu ouvert est créé, avec un axe fort : responsabiliser les individus, dans le sens de mettre en œuvre les conditions nécessaires afin que la personne puisse retrouver du pouvoir sur sa propre vie. Le service propose aujourd'hui du soutien familial de proximité avec hébergement. Dans le but d'améliorer ses prestations, il cherche à développer de nouveaux outils, de nouveaux modes d'intervention. Ainsi, les professionnels ont en charge l'accompagnement de 8 situations de parents et de 8 situations d'enfants, au lieu de 28 situations d'enfants, habituellement, pour un travailleur social en protection de l'enfance. En effet, c'est un choix de la structure d'intervenir auprès de la famille de façon plus courte (une mesure d'AEMO par exemple est sur 9 mois renouvelables une fois) et plus intense (une fois par semaine en moyenne, en fonction des familles). Les professionnels interviennent en binôme dans une famille, l'un est le référent des ou du parent, l'autre, celui de l'enfant. « *Avant, se rappelle une éducatrice, les parents pouvaient nous embarquer dans le sens où leurs problématiques personnelles pouvaient prendre toute la place et parasiter le temps consacré à l'enfant* ». Aujourd'hui les parents ont ainsi un temps d'accompagnement avec une personne qui leur est dédiée, différente de celle de leur enfant afin d'aborder ensemble les difficultés qui pourraient être un empêchement dans l'éducation de leurs enfants. L'objectif des professionnels est qu'au bout du compte le parent change sa posture envers l'enfant afin que ce dernier puisse bien grandir au sein de sa famille. « *Pour les adolescents, souvent, c'est rassurant de voir qu'un éducateur va prendre soin de son ou ses parents* » souligne une éducatrice, il a ainsi l'esprit plus libre pour s'occuper de lui-même.

### S'appuyer sur le réseau de l'enfant et de sa famille

L'état d'esprit dans lequel le service travaille est de ne pas seulement regarder le lien parents-enfants mais d'élargir le champ, prendre en compte le réseau de l'enfant afin d'y prendre appui dans la mesure du possible. Et surtout faire ensemble, avec la famille, construire ensemble la meilleure manière possible de la soutenir, de lui apporter ce qui lui manque afin de permettre à l'enfant de bien grandir.

Dans l'accompagnement, les professionnels utilisent l'outil qui leur semble le plus approprié à la famille. La conférence des familles lui permet de choisir les personnes de son environnement avec qui elle va réfléchir aux solutions possibles pour la soutenir. Le professionnel a le souci d'éviter, dans la mesure du possible, les ruptures pour l'enfant (ce qui va dans le sens de la loi de 2016) ; il part donc de ses besoins, en caractérisant avec lui son réseau et les liens qu'il entretient avec chacun.

Pour préparer la conférence des familles, un coordinateur, c'est-à-dire un travailleur social du service qui n'est pas dans l'accompagnement de cette famille, décide avec la famille, à partir du réseau de l'enfant, les personnes à inviter. Il va ensuite voir individuellement chaque personne choisie pour lui expliquer la démarche, repérer ses ressources, ses potentialités et les valoriser. Cette étape est cruciale et prend du temps. Le jour de la conférence, la famille et son réseau se retrouvent pour débattre ensemble d'une solution appropriée et acceptable pour les parents, et pour l'enfant ; le coordinateur n'est présent que pour introduire la conférence, rappeler le cadre légal et les obligations afférentes, puis pour entendre la ou les solutions proposée(s), la valider et la mettre en forme avec les protagonistes dans un plan d'action. Il en informe les référents de la famille qui vont en accompagner la mise en œuvre, ainsi que le juge (en cas d'AEMO) ou l'inspecteur enfance du Conseil départemental (en cas d'AED). Le rôle du coordinateur est ainsi celui d'un facilitateur, qui cherche à mettre en avant le potentiel existant autour de la famille. Ainsi ce peut-être par exemple, dans un gros conflit mère-fille, une amie de la mère proche de sa fille qui propose de l'accueillir le temps que le conflit puisse s'apaiser et être travaillé par les professionnels avec la mère et avec la fille.

Prévention

P25  
P73  
P76  
P214  
P217  
**P225**  
P230

Réciprocité

P28  
P39  
P49  
P53  
P62  
P70  
P142  
P175  
P184  
P201  
P207  
P213  
P216  
P224  
**P225**  
P238  
P244  
P269  
P278  
P356  
P362

## Des professionnels qui se « mettent en creux » pour libérer de l'espace

La posture du professionnel est d'être à l'écoute de tous les indices qui pourraient être porteurs de solutions, et d'utiliser le potentiel autour. Son objectif n'est pas d'amener une réponse mais de la chercher et la construire avec la famille. Cela signifie l'écouter, c'est-à-dire ne pas avoir déjà en tête un scénario ou un chemin tout tracé de là où l'on veut emmener la famille. Une banalité dans l'énoncé, mais loin d'être une généralité dans les postures professionnelles visant la mise en œuvre des politiques publiques ... Cela signifie également de partir de là où en sont les personnes, avec leurs limites et leurs forces, sans exiger trop d'elles, en essayant de se départir de ses propres normes et représentations. « *On recherche les compétences parentales, sans renoncer à la protection de l'enfant* » souligne une éducatrice, « *car il y a toujours du potentiel : aimer son enfant, dire « je n'y arrive pas », ce sont déjà des compétences à partir desquelles on peut travailler* ».

Les professionnelles soulignent l'importance du lien, de la relation. Créer le lien avec les parents et avec l'enfant est le premier enjeu lorsqu'un accompagnement est confié à l'Agasef par le juge (AEMO) ou par le Conseil départemental (AED). Or les débuts sont parfois difficiles, les parents peuvent montrer beaucoup d'agressivité, ou faire du chantage « *si c'est comme ça ils (les enfants) ne me verront plus* ». Il faut accepter que cela prenne du temps car ce n'est que lorsqu'il y a une relation de confiance suffisante que les parents peuvent prendre le risque de dire leurs difficultés. Le fait de rencontrer les familles à domicile une fois par semaine facilite la création de ce lien, mais la posture professionnelle est déterminante. Chercher à repérer et valoriser les compétences sans occulter les failles, chercher à comprendre la situation et le système familial afin de l'étayer au mieux sont les objectifs de l'éducateur/trice avec la visée de permettre à l'enfant de bien grandir. « *Quand les parents sentent qu'il y a de la considération, du respect, quand ils se sentent compris ou qu'ils perçoivent notre volonté de les comprendre, ils peuvent nous faire plus confiance* » affirment les éducatrices.

## Une posture moins sécurisante qui nécessite des étayages

Elles reconnaissent aussi que travailler de la sorte est plus inconfortable car elles sont sans cesse en questionnement, sans conviction qu'elles ne font pas d'impair, et cela comporte plus de risque. Refusant d'être des « experts » elles s'appuient néanmoins sur leurs connaissances et leurs convictions. Elles soulignent faire « un métier de dentelle » où la subjectivité tient une grande place. D'ailleurs le travail à domicile leur fait « vivre de la solitude » car il faut pouvoir assumer d'être seul(e) dans la famille quand la relation est difficile. Celle-ci peut passer par le conflit et/ou l'agressivité ; il peut aussi leur arriver d'être « témoins de leur propre impuissance ». Elles reconnaissent que leur travail est difficile lorsque les parents attendent d'elles qu'elles changent leur enfant et ne se remettent pas en question, ils peuvent ainsi dire « *pourquoi j'ai un éducatrice ? C'est mon fils qui a un problème ...* » et donc « *on est incompétentes à leurs yeux* » regrettent-elles.

Enfin, certains professionnels ne croient pas en des outils tels que la conférence des familles. Pour eux il est risqué de chercher des ressources dans la famille quand elle est stigmatisée, avec l'idée que si des parents sont fragiles, leurs familles le sont aussi certainement. L'expérience des professionnels qui travaillent avec cet outil montre que cette idée n'est pas toujours avérée.

Pour pouvoir tenir les postures professionnelles décrites, les travailleurs sociaux sont encouragés et soutenus par l'Agasef. Celle-ci leur donne les moyens de tenir ces postures en leur confiant un nombre de suivis raisonnable, en accord avec les objectifs poursuivis, qui leur permet de passer du temps avec les familles. Ils sont formés à de nouveaux outils tels la conférence familiale ; aujourd'hui 4 travailleurs sociaux sur 6 se forment et commencent à l'expérimenter. Ils disposent également de temps d'analyse des situations une fois par semaine et d'analyse de pratiques une fois tous les 15 jours avec une psychologue. Ces temps et les réunions d'équipe sont autant d'espaces où le travailleur social peut faire un travail réflexif : s'interroger, se laisser interroger par ses collègues, donner à ses émotions leur juste place et prendre conscience de l'impact de ses propres représentations sur ses pratiques. Accepter les retours des collègues sur sa pratique n'est pas toujours facile, de même que laisser entrevoir ses failles ou ses fragilités, cela nécessite un climat de bienveillance mutuelle dans l'équipe.

Ce qui soutient également les professionnels c'est la reconnaissance des familles en échange de l'aide apportée, cela les encourage à poursuivre sur ces chemins escarpés. Nos interlocutrices témoignent de la rencontre avec des familles qui va au-delà du côté strictement professionnel, et des relations qui peuvent continuer à vivre, toujours dans un cadre professionnel. C'est tout l'art du travailleur social d'être dans la rencontre humaine, le « construire ensemble », tout en restant un professionnel, il faut trouver la juste proximité.

## Diversité de situations, diversité d'outils

Malgré toute sa pertinence, cet outil de conférence des familles ne convient pas à tous et à toutes les situations. Certaines familles sont isolées et ont peu de réseau, parfois les membres du réseau sont eux-mêmes en difficulté, parfois aussi la famille ne souhaite pas mêler sa propre famille ou ses amis à ses problèmes. Il peut arriver que les parents soient trop pris dans leurs difficultés pour arriver à les évoquer avec d'autres ; ou bien qu'ils ne perçoivent pas les dysfonctionnements de leur noyau familial. Dans les conflits parentaux, les enfants passent parfois à l'arrière-plan dans les préoccupations des parents, voire peuvent être un peu oubliés. Il arrive aussi que les limites intellectuelles des parents ou leurs addictions rendent difficile l'utilisation de cet outil.

Au final, ce n'est pas tant l'outil qui compte que l'adéquation de l'intervention professionnelle avec les spécificités de la famille. D'où l'importance de disposer d'une palette d'outils.

Le service dispose ainsi d'un appartement qui peut permettre à un jeune de se séparer un temps court de sa famille pour que chacun puisse souffler. Les travailleurs sociaux utilisent également les familles de parrainage qui peuvent ouvrir les enfants et jeunes sur d'autres réalités que la leur. Les éducateurs/trices quand c'est nécessaire, travaillent avec l'enfant/le jeune sur ce qu'il peut attendre de ses parents, mais aussi sur leurs limites et comment aller chercher ailleurs ce que leurs parents ne peuvent lui fournir. Comme le soulignaient des parents dont les enfants ont été placés, « *il faut considérer chaque famille comme unique* » et tisser avec elle une solution sur mesure.

En complément, le service a mis en place des temps collectifs comme un goûter, une fois par mois avec les familles. C'est un temps convivial, sans prétention, qui permet entre autres aux familles de voir qu'elles ne sont pas seules dans cette situation. Les professionnelles témoignent du fait que cela peut parfois aider les parents à passer une étape. Des ateliers peuvent aussi être proposés comme par exemple la semaine autour de la musique. Se retrouver parent et professionnel à chanter ensemble dans un micro crée une autre relation, de personne à personne. Pour les professionnels cela demande d'être au clair sur sa place, mais du côté des familles, contrairement à ce que des professionnels pourraient craindre, cela crée très rarement une confusion des places.

L'intérêt de la conférence des familles, outil venu de Nouvelle-Zélande, est d'impulser au sein d'un service un état d'esprit, une autre posture qui imprègne les pratiques. Cela n'empêche pas d'interpeler le juge quand cela s'avère nécessaire, cela n'empêche pas non plus de placer les enfants quand la situation l'exige mais alors, le travail fait au préalable avec les familles permet que cela se fasse dans un état d'esprit plus constructif pour tous. ■

Article rédigé à partir d'un entretien avec Isabelle Goutte, chef de service à l'Agasef,  
Laurence Merle et Perrine Ojardias, éducatrices.  
Contact : **Isabelle Goutte**, [isabellegoutte@gmail.com](mailto:isabellegoutte@gmail.com)

