

## **Les entretiens parents/professionnels en protection de l'enfance : synthèse du rapport**

### **L'objet de la recherche**

Nous nous sommes intéressés à l'entretien comme outil essentiel du travail des professionnels de la protection de l'enfance avec les parents et à propos duquel il n'existe que peu de recherches.

Nous avons considéré l'entretien comme une pratique construite socialement mais aussi co-construite dans le courant de l'interaction entre les locuteurs. Cette pratique s'inscrit dans un contexte défini comme contenant (intervention de la justice, dimensions institutionnelles, organisationnelles, singularité de la situation familiale, rapport de place...) mais qui évolue dans le cadre de l'interaction (définition des places, échanges autour des objets de discours...).

Nous avons cherché à répondre à plusieurs questions :

- De quoi parle-t-on ?
- Comment parle-t-on ?
- Comment les places se négocient-elles ?
- Quelles sont les postures des interlocuteurs ?
- Comment la collaboration se construit-elle ?

### **La méthodologie**

#### *a) recueil des données*

Il s'est appuyé sur :

- 1) enregistrement d'un entretien entre parent et professionnel, transcription
- 2) entretien avec le professionnel à partir du verbatim
- 3) entretien avec les parents

Nous avons ainsi obtenu trois sources de données : l'entretien source, les commentaires sur l'entretien par les interlocuteurs.

Il a été effectué au sein de trois services un service d'action éducative en milieu ouvert, un service d'accueil familial, une maison d'enfants à caractère sociale.

Nous avons obtenu 13 entretiens sources (moins que prévus) qui ont donné lieu à 13 entretiens avec les professionnels et seulement 6 avec les parents.

Les difficultés se sont situées au niveau des entretiens source (refus parfois de parents, des questionnements de la part des professionnels quant à l'objet, la confidentialité), puis dans les

rencontres avec les parents (contacts peu évidents, difficultés de nous situer, évolution parfois problématique des situations rendant quasiment impossible l'organisation d'un entretien).

### *b) le traitement*

Nous avons eu recours :

1) à deux méthodes relevant de la statistiques textuelle :

- une approche lexicographique centrée sur les mots utilisés, pour chaque entretien source.

Ceci permet de définir des univers de référence (des mots équivalents sont regroupés), de repérer les références utilisées (les mots les plus fréquents), de mesurer l'importance de certains marqueurs du discours (exemple l'utilisation des pronoms personnels). Ce travail est fait pour l'entretien globalement mais aussi pour chaque interlocuteur ce qui permet d'effectuer des comparaisons.

- une approche lexicographique sur l'ensemble des entretiens sources pour définir les grandes classes, repérer les effets de variables comme le type de mesure, la place de l'entretien dans l'exercice de la mesure (début, fin), la présence des enfants....).

2) à un travail sur chaque entretien pour identifier les différents thèmes abordés ainsi que leurs enchaînements

3) à un travail de mise en perspective et en contexte de chaque entretien en prenant appui sur les entretiens de reprises avec les professionnels et les parents.

Nous avons ensuite cherché à articuler trois lectures : des lectures singulières de chaque entretien pour en saisir la spécificité, une lecture globale et des lectures transversales à partir de problématiques identifiées au cours des lectures précédentes.

## **Résultats**

### *a) Les lectures singulières*

Elles nous ont mis aux prises avec la diversité des situations d'entretien malgré les restrictions de départ. Cette diversité résiste à la catégorisation d'abord au regard du nombre d'entretiens qui rend délicat tout classement et ensuite parce que les modalités d'énonciation des travailleurs sociaux ne relèvent pas d'un genre langagier unifié.

### *b) Les lectures globales*

Elles ont permis à la fois de rendre compte :

- des univers présents dans les entretiens : le temps (qui situe le récit, le passé, le présent et qui varie en importance selon les entretiens et les interlocuteurs), la famille (qui situe l'ensemble des

protagonistes, permet de parler des relations, ceci en lien avec le temps des événements), l'éducation (aspects essentiellement scolaires), le droit (porté par les professionnels)  
- des thèmes (ce qui s'échange entre les interlocuteurs en fonction du moment, début de mesure ou fin : les attendus du jugement, la lecture du rapport, les liens avec l'école, la préparation d'une audience, l'organisation matérielle des visites...).

Les lectures globales ont conduit à mettre en évidence la façon dont les entretiens sont portés par les professionnels et de fait cela interroge sur la place laissée à l'initiative des parents. Les professionnels parlent beaucoup, les parents étant majoritairement quant à eux dans le registre de la réponse.

Nous avons pu également caractériser le corpus en fonction de quelques variables : type de mesure (AEMO vs Placement) , présence vs absence des enfants pendant l'entretien.

### *c) Les lectures transversales*

Les lectures transversales ont eu, pour premier objet, de caractériser les entretiens en fonction du moment où il se déroule , en début ou en fin de mesure et donc de mettre en évidence leurs spécificités.

Mais elles ont également eu pour fonction de reprendre des questions qui rebondissent d'entretien en entretien, celle en particulier de l'asymétrie des places : nous avons cherché à analyser les rapports de pouvoir mais aussi les logiques de négociation, la question de la confiance et de la transparence dans les relations ; nous avons cherché à rendre compte de l'apport des réflexions des professionnels et des parents à la compréhension des processus.

### *d) les éléments essentiels :*

1- La lecture des verbatim a suscité chez les professionnels nombre d'interrogations, d'étonnements et permis d'engager un travail réflexif et un travail d'explicitation. La pratique de l'entretien qui relève d'une forme de compétence naturalisée s'en est trouvé questionnée.

Les entretiens avec les parents nous ont donné accès non seulement à vécu des situations d'entretien, de leurs relations avec les travailleurs sociaux mais aussi à leurs stratégies, à leurs appréhensions.

2- Les professionnels prennent en charge l'ouverture, la progression et la clôture des interactions dans les entretiens. Le plus souvent ils questionnent et ce ou les parents répondent. Mais les interactions ne se limitent pas à cet aspect.

Les professionnels s'interrogent sur la place laissée à l'expression parentale, (« je suis trop bavarde »), sur le caractère interprétatif des reformulations, sur le jeu de pouvoir, ce qu'ils disent, ce qu'ils n'entendent pas forcément dans le moment même de l'énonciation et qui est parfois perdu.

Les professionnels ont des buts, des intentions pour chaque entretien (Dipec en Aemo pour le début des mesures, lecture du rapport à l'échéance des placements, point sur le projet en situation de renouvellement en accueil familial) mais peu font part d'objectifs précis, au sens de préparés. Les professionnels s'appuient sur ce qu'ils connaissent du dossier, sur les éléments d'une synthèse pour anticiper l'entretien sans que cela ne soit formalisé. Au retour, les notes retranscrites s'appuient sur des souvenirs. La lecture des verbatims a parfois mis au jour un décalage entre le souvenir de l'entretien et son déroulé réel, son contenu.

Il est possible d'en parler de manière informelle avec un collègue, le psychologue mais il n'est pas fait état de temps d'élaboration collective.

3- Les entretiens sont marqués par un effort pour aller au-delà de la contrainte de la mesure, un souci d'ouverture affirmé par les professionnels.

Pourtant on note :

- une séparation assez forte entre ce qui est demandé aux parents (formuler des attentes) et l'élaboration d'objectifs qui est renvoyé à un travail extérieur (au service) en référence au mandat ;
- une difficulté à créer les conditions de la prise d'initiatives par les parents dans le cours de l'entretien :
- que une lecture du rapport ou la préparation d'une échéance se situe davantage dans une logique d'information que de reprise, de dialogue ou de confrontation des points de vue ce qui pose la question de la réelle place de la parole des parents dans ces écrits.
- une volonté d'accueillir le discours de l'autre, de le rassurer (en début) qui contraste avec des énoncés de types injonctifs, normatifs ou qui renvoient à une position d'expertise de pouvoir.

Il est possible d'analyser cela comme étant la marque d'une tension entre le mandat et les nécessités de la protection, une volonté d'engager le travail au-delà de la contrainte et l'inscription dans une réalité professionnelle porteuse de savoirs, de représentations et d'idéologies.

4- S'agissant des parents, le faible nombre de rencontres invite à une grande prudence. Nous n'avons pas d'entretien où s'exprime un refus de la mesure mais des entretiens qui illustrent des positions intéressantes à analyser.

- les parents peuvent exprimer une satisfaction d'avoir été écouté mais ils s'interrogent sur la manière dont ils sont compris
- ils revendiquent de pouvoir dire un désaccord avec le professionnel sur certains points. Ils expriment des interrogations sur le regard porté (la dureté des mots employés par exemple) et en même temps ils sont demandeurs de conseils mais l'application de ceux-ci se veut maîtrisée, choisie et non automatique.
- les parents peuvent revenir sur leur parcours, analyser l'apport du travail avec des professionnels mais évoquent aussi des stratégies comme celle de garder une forme de réserve, de mise à distance ou encore celle visant à se mouler, avec discernement, dans le discours attendu.
- tenir aux travailleurs sociaux, quand cela est nécessaire, le discours qu'ils attendent.

5- Si tous les entretiens dénotent d'une position asymétrique (liée au contexte de départ), les parents la vivent de manières différenciées en fonction du moment, de leurs besoins, de leurs objectifs. Pour le dire autrement, s'il existe chez les professionnels une attente que les parents s'inscrivent dans les objectifs qu'ils fixent au regard du mandat, adoptent une attitude de transparence à leurs égards, cela n'implique pas, dans notre échantillon, des logiques de soumission.

Les parents exercent une vigilance quant à ce qui est écrit tout autant dans les informations données que dans la « signification » mouvante des mots employés mais leur « voix » reste dominée par celle des travailleurs sociaux.

6-L'accompagnement des parents, au travers des entretiens, se base sur deux aspects :

- le travail sur l'histoire (énonciation qui renvoie à la logique de transparence – connaître l'histoire - mais aussi à un savoir sur le côté déterminant du passé – qu'un parent remet d'ailleurs explicitement en cause).
- le conseil éducatif

Il admet une gamme d'attitudes entre attention à la collaboration (prendre ensemble des rendez-vous pour l'école par exemple, susciter les interrogations) et exercice plus affirmé du mandat (logique de vérification et/ou d'expertise).

7- La logique de la réflexivité (individuelle puis collective avec les professionnels), cette logique de reprise avec les parents pour favoriser l'émergence d'un discours sur le discours a conduit à mettre en évidence des problématiques de l'écart :

- entre les intentions des professionnels et ce qu'ils réalisent effectivement dans l'entretien. Étonnements, surprises, interrogations sur leurs propres énoncés, leurs manières de dire ont jalonné nos rencontres avec eux.
- entre un ensemble de procédés, d'outils élaborés collectivement et leurs mise en œuvre dans l'activité ordinaire le terrain. En ce sens la question du Dipec peut apparaître comme un révélateur, de même celle du rapport.
- entre ce que font, projettent, ambitionnent les professionnels et les modalités de réception, de compréhension et d'intégration par les parents de ces intentions d'autrui à leur égard.

Nous avons essayé de rendre lisible les processus par lesquels les écarts se forment mais aussi ceux par lesquels une intercompréhension est rendue possible, la part d'ajustement du professionnel au contexte, au parent ; une forme d'empirisme dans la définition des objectifs ;

- une certaine solitude dans l'exercice des missions ; une difficulté à prendre en compte la réalité des contextes sociaux de vie des familles, des vécus antérieurs à la mesure ; une difficulté à analyser, dans l'exercice même de l'entretien, la question des places ; une sorte d'inattention au poids des mots ; une méconnaissance de la réalité du rapport des familles aux institutions ; le sentiment d'échec, de stigmatisation qui fragilise les parents ;
- mais également une possibilité offerte aux parents de mise en récit de leur parcours, de donner du sens à l'intervention au plus près de leur réalité quotidienne, un renforcement et une valorisation de leurs compétences parentales.

8- La recherche met en évidence (avec les professionnels) que l'entretien, pratique banale presque naturelle est tout sauf cela. Elle peut être interrogée dans différentes dimensions :

- celle de l'activité elle-même
- celle des interactions entre les interlocuteurs
- celles des enjeux dans un contexte de contrainte et des effets de celui-ci.

9- L'attention aux processus conduit à saisir les nuances, les tensions à l'œuvre qui font de l'entretien entre parents et professionnels ni un simple exercice de pouvoir, ni un espace absolu d'une forme d'empowerment ; ces nuances, tensions renvoient à des contextes et à des personnalités.

De fait il n'y a pas une vérité qui se dégage mais un entrelacement de vérités, celles des professionnels, celles des parents, celles des chercheurs et la confrontation de celles-ci est une source d'enrichissement mutuel.

Il n'en demeure pas moins une vérité partagée par les parents et les professionnels : il s'agit, à chaque fois, de construire la confiance.

Michel Boutanquoi  
Dominique Ansel  
Maryse Bournel-Bosson  
Université de Franche-Comté  
Laboratoire de psychologie