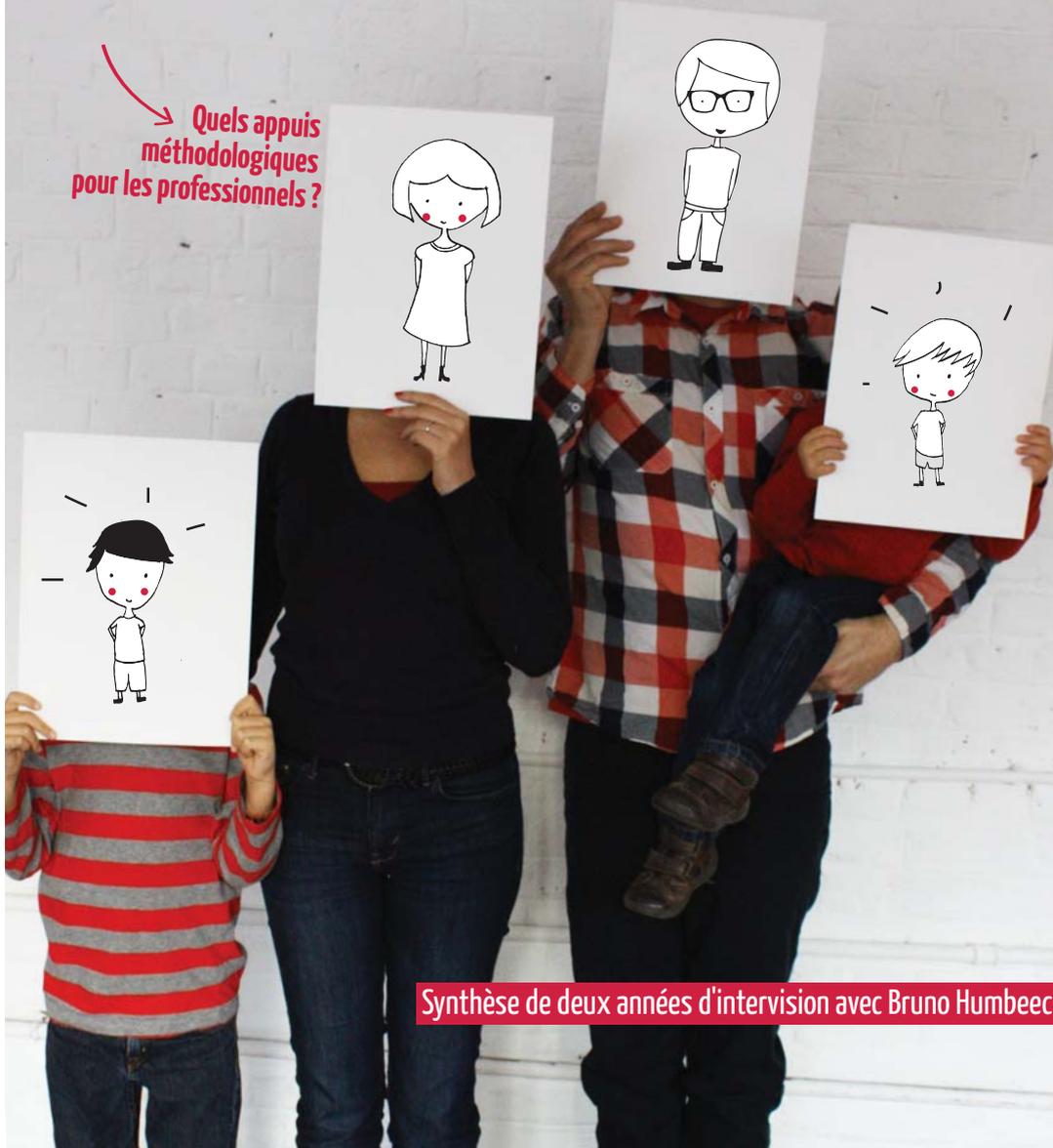


PaRENTS

et PROFESSIONNELS:

EduQuer ensemble

Quels appuis
méthodologiques
pour les professionnels?



Synthèse de deux années d'intervision avec Bruno Humbeek

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
I. LE SOUTIEN À LA PARENTALITÉ	5
II. OUTILLER LES PROFESSIONNELS	7
1. Les outils pourquoi faire?	7
2. Du bon usage des outils	8
III. LES OUTILS	9
1. Les outils de soutien à la parentalité	9
2. Les outils pour un travail en réseau	16
CONCLUSION	22

INTRODUCTION

L'objet de cette brochure est de permettre aux travailleurs sociaux qui ont dans leur mission d'accompagner des familles de trouver des outils qui leur permettront d'être plus efficaces dans leurs interventions notamment sur la question de la parentalité.

Elle est réalisée suite à un projet mené dans le cadre des plans d'actions du CAAJ de Namur et des projets de prévention générale financés par la Direction Générale de l'Aide à la Jeunesse.

Ce projet, intitulé « Parents et professionnels : éduquer ensemble : quels appuis méthodologiques ? », a été mené par trois services d'Aide en Milieu Ouvert (AMO) de l'arrondissement de Namur : l'AMO Passages, l'AMO Basse Sambre et l'imagin'AMO.

Il émane d'un double constat issu des pratiques quotidiennes des travailleurs sociaux de ces trois services:

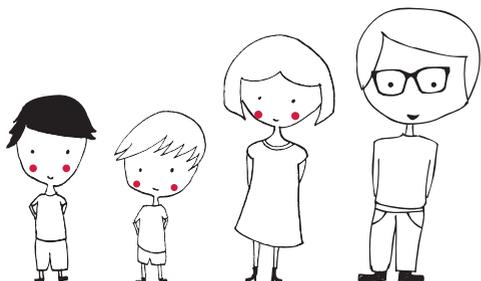
- Les demandes de familles en terme de soutien à la parentalité ont augmenté de manière significative

- Les travailleurs sociaux manquent d'outils pour travailler la parentalité

Ces constats ont été croisés avec ceux de professionnels d'autres secteurs qui arrivaient à la même conclusion.

Une conférence ainsi que divers ateliers de travail sur ce thème ont été organisés avec près de 80 intervenants psycho-sociaux dans l'arrondissement de Namur. Toute cette réflexion a été animée par Bruno Humbeeck, travailleur psycho-social et chercheur à l'Université de Mons.

Le contenu de cette brochure est issu des comptes-rendus de ces ateliers.



I. LE SOUTIEN À LA PARENTA LITE: une nouvelle mission du travailleur social ?

Tout au long de notre cheminement, nous nous sommes rendu compte que cette question de soutien à la parentalité est une nouvelle fonction attribuée aux différents services. Cette notion est sans doute le reflet de l'évolution de la société et du rôle des parents.

L'ÉDUCATION DES ENFANTS, UNE NOUVELLE MANIÈRE D'ABORDER LA PARENTALITÉ

Ces dernières décennies ont vu se modifier notablement la manière d'envisager l'éducation des enfants et donc aussi le rôle des parents.

Si auparavant, il était commun et socialement accepté de dire qu'on élevait ses enfants, cette approche n'est plus d'actualité. Aujourd'hui, on « n'élève » plus ses enfants, on les « éduque ».

Quelle est la différence entre le fait d'élever les enfants ou de les éduquer ?

L'histoire des familles et l'histoire de l'école nous permet de différencier ces deux termes. A l'heure actuelle, il n'est plus admis que la fonction parentale ou la fonction scolaire soit d'élever un enfant. Les parents et l'école doivent co-éduquer. Le mot coéducation existe mais le mot coélevage n'existe pas.

On ne parle plus d'enfant bien élevé. On élève son chien, on éduque son enfant.

Elever un enfant

Pendant des années, on a élevé des enfants, comme on élève des animaux. Les objectifs étaient différents et l'épanouissement de l'enfant n'était pas au centre des préoccupations comme c'est le cas aujourd'hui.

Un enfant bien élevé acceptait les codes sociaux, certains critères, comme par exemple ceux de la politesse, il avançait droit vers une sorte de rectitude en traversant des balises bien fixées. C'était un enfant obéissant.

La punition culpabilisante était autorisée.

D'un regard extérieur, ce système d'éducation paraît plus rassurant. C'était un mécanisme rigide destiné à reproduire les valeurs de la famille.

Ce système éducatif semble efficace car à chaque problème, il y avait toujours une solution. Chacun avait une fonction spécifique dans une communauté éducative délimitée par des frontières pratiquement infranchissables (on ne discutait pas des décisions de l'enseignant).

Les partenaires avaient un objectif et pouvaient tout faire pour y parvenir. Chacun ayant un sentiment subjectif de bienveillance, et cela même dans le cas d'une sanction humiliante pour l'enfant.

L'objectif de ce système d'éducation était que l'enfant intériorise les valeurs jugées primordiales ainsi que sa propre culpabilité. C'était une pédagogie d'un autre temps, obsolète, car nous ne fonctionnons plus comme ça à l'heure actuelle.

Eduquer un enfant

Actuellement, le facteur humain et l'épanouissement des enfants prennent une proportion prépondérante. Le système éducatif est plus fluctuant, fluide. La famille s'observe, réfléchit, s'analyse et trouve une solution avec créativité. Les outils soutenant la parentalité doivent dès lors également suivre cette évolution. Ils doivent aider ces familles à développer leur créativité, à stimuler la réflexivité et non à trouver une unique solution rigide. C'est une pédagogie qui est plus complexe, plus confuse.

Quand une famille actuelle éduque ses enfants, chacun d'eux en fait quelque chose de différent et le bonheur de l'enfant entre en ligne de compte.

Cette modification d'approche, si elle a un effet évident sur le bien-être des enfants semble provoquer une perte de repères pédagogiques chez certains parents.

Cela explique, probablement, pourquoi la mission de soutien en pédagogie familiale est venue s'inscrire de manière im-

portante dans les missions de différents types de services d'aide aux personnes. Là où l'essentiel du travail était consacré à un accompagnement dans des tâches administratives ou en lien avec le manque de ressources matérielles.

II. OUTILLER LES PROFESSIONNELS

Suite à ce constat de difficultés vécues dans le travail de soutien à la parentalité, les professionnels rencontrés ont évoqué le besoin d'être outillés sur cette thématique. Aussi, loin d'être exhaustifs, les outils proposés ici semblent particulièrement intéressants par le fait qu'ils peuvent être utilisés sans trop de difficultés, par un grand nombre de professionnels. Malgré tout, il est indispensable de commencer leur présentation par une mise en garde. En effet, leur utilisation peut se révéler nocive s'ils ne sont pas employés à bon escient.

1. LES OUTILS POURQUOI FAIRE ?

Pour qu'il y ait soutien à la parentalité, les professionnels doivent avoir **identifié les failles et les ressources de la famille**. Il faut savoir ce qui pourrait être **stimulé et amélioré**. Pour avoir une vision complète de la situation, cela nécessite de faire l'inventaire des ressources de résilience de l'enfant.

D'autre part, chaque intervenant intervient en fonction de son propre référentiel et ses propres balises. Cependant, il est nécessaire de diagnostiquer objectivement l'état de danger et d'évaluer le degré de souffrance de l'enfant.

Différents outils vont pouvoir aider le professionnel dans cette tâche.

Une « boîte » contenant une trentaine d'outils a été constituée et proposée par B Humbeeck. Celle-ci est consultable sur les sites www.kesta.be – www.caaj.namur.cfwb.be

On pourrait écrire que les outils proposés ont, entre autre, pour objectif de :

- sortir le professionnel de l'évaluation implicite
- baliser l'intervention
- permettre de vérifier ce qui ne fonctionne pas dans une famille mais également de pointer les aspects positifs afin d'activer et d'articuler les leviers de ce qui fonctionne.
- dépasser les invariants culturels et mettre en place des interventions qui posent des questions cruciales tout en permettant de déterminer la fonction et le statut de chacun des intervenants
- de s'évaluer soi-même (son intervention), et soi par rapport aux autres (au réseau).

Les outils servent à **orienter le travail des professionnels**. Certains d'entre eux sont destinés à corriger ce qui

se passe dans les familles, d'autres à améliorer le soutien à la parentalité à travers les facteurs de résilience du jeune.

Les professionnels ne doivent pas utiliser tous les outils en même temps ou dans la même situation. De même qu'ils ne doivent pas mesurer tout ce qui est dit et tout ce qui est fait, à chaque fois qu'ils rencontrent un usager.

Les outils servent à instituer ce qui se fait pour le moment, de manière implicite et spontanée par les professionnels. Ceci afin d'éviter l'incompréhension, les incohérences et les tensions entre eux.

2. DU BON USAGE DES OUTILS

Comprendre les outils

Il est nécessaire que le professionnel s'approprié (comprenne le sens) chaque outil avant de l'utiliser.

Travailler en réseau

Il est primordial de favoriser la participation de la famille et des jeunes, dans l'évaluation de la situation. En effet, il est proposé d'abandonner **l'évaluation implicite spontanée et de travailler sur base d'une évaluation instituée avec des outils agréés par tous les opérateurs.**

Pour ce faire, il convient de travailler avec l'ensemble des personnes du réseau autour d'outils qui permettront de retrouver une dimension subjective. Par exemple, l'image d'une famille qui « dégénère » pourrait se transformer en une famille qui « progresse ».

Choisir les outils adéquats

Le professionnel ne doit **pas utiliser tous les outils en même temps** ou dans la même situation et mesurer tout ce qui est dit, tout ce qui est fait, à chaque fois qu'il rencontre un usager. Le but du jeu n'est pas d'avoir un outil qui lui convienne mais **qu'en fonction du contexte familial**, il puisse aller rechercher celui qui permettra **d'interpréter la situation.**

Utiliser les outils dans le cadre d'un soutien à la parentalité

Comme signalé en infra, les outils proposés n'ont pas pour objectif de déterminer un diagnostic de danger de la situation, mais bien d'identifier les zones de difficultés et de ressources de la famille. Cela afin, d'orienter les professionnels mais aussi la famille sur ce qui peut être travaillé ensemble.

III. LES OUTILS

Deux grand types d'outils sont proposés ici ; d'une part des outils permettant de favoriser le soutien à la parentalité et d'autre part des outils conçus pour développer le travail en réseau.

1. LES OUTILS DE SOUTIEN À LA PARENTALITÉ

1.1. Parentalité – soutien à la parentalité : précision des concepts

Dans cet objectif d'outiller les intervenants sociaux, au niveau méthodologique, dans le cadre de leurs interventions de soutien à la parentalité, il nous paraît indispensable de disposer d'un « langage commun ». Il est essentiel de se mettre d'accord sur les différents termes utilisés afin de mettre en place un référent commun, aussi bien sur le terme de « parentalité » que sur les différentes formes que peut revêtir le soutien à la parentalité.

a) La parentalité ?

La parentalité est un mot nouveau qu'il convient, au préalable, de définir.

Suis-je parent si je vois mon fils une fois par an ? Est-ce la qualité du lien ou sa quantité qui compte ? La qualité prime-t-elle sur la quantité ?

Il est possible d'être parent sans pour autant avoir un lien sanguin avec l'enfant. Dès lors, être parent pourrait signifier

toute personne qui peut s'investir dans la relation avec l'enfant et qui peut l'aider à bien grandir dans la perspective d'une construction commune.

C'est le **sentiment d'être parent** qui définit le fait d'être parent. Une personne peut avoir l'expérience de la parentalité, sans pour autant avoir l'exercice ou la pratique de la parentalité.

L'**exercice de la parentalité**, nécessite une légitimité sociale. Elle implique des responsabilités à la fois juridiques, morales et éducatives.

b) Quelles sont les différentes formes de soutien à la parentalité ?

Quelle est la différence entre le soutien à la parentalité, la coparentalité et la coéducation ?

Des parents peuvent facilement se situer dans un processus de **coéducation** avec une belle-mère qui s'occupe ponctuellement de leurs enfants. Par contre, ils auront plus de mal d'accepter qu'elle soutienne leur parentalité. Si maintenant, elle agit en « **coparentalité** », c'est à dire qu'elle souhaite partager les responsabilités parentales, des tensions vont apparaître. Il est donc important de pouvoir définir dans quel type de soutien familial on s'inscrit en tant qu'intervenant. Attention, le type de service et le mandat par lequel il intervient dans une famille peut être déterminant sur la forme de soutien

familial dans laquelle il se situe.

1. La notion d'accompagnement psychosocial des familles

L'accompagnement psychosocial désigne l'action de soutien psychologique réalisé par un ou plusieurs sujet(s) et/ou institutions(s) en vue de favoriser l'insertion, l'intégration ou la socialisation d'une personne en difficulté sociale majeure.

Dans le contexte de l'éducation familiale, cette forme de soutien suppose que l'accompagnement du parcours individuel se formalise essentiellement autour du lien familial.

2. Le concept de coéducation.

Le concept de coéducation désigne l'aptitude de deux personnes ou de deux institutions à articuler leurs moyens, leurs compétences et leurs intentions pour participer ensemble à l'éducation d'une ou de plusieurs autres personnes. Sujet, vis-à-vis duquel elles souhaitent être investies de ce rôle. Et, par rapport auquel, elles entendent remplir cette fonction dans un rapport institutionnellement légitimé. La coéducation s'impose de fait et n'implique pas de compétence diagnostique pour déterminer les familles susceptibles de s'inscrire dans un tel processus. Cependant, elle suppose de concevoir les règles qui en favorisent la mise en place dans un contexte écosystémique harmonieux (exemple : l'école, la crèche, les grands-parents co-éduquent les enfants avec leurs parents).

Il faut être attentif au fait que quand un enfant fréquente une école,

il y a de fait un partenariat de **coéducation** entre l'école et la famille. Chacun à sa sphère et ses missions d'éducation. C'est l'enseignant qui s'en charge dans l'enceinte de l'école et les parents à la maison. Si un parent se mêle de la pédagogie scolaire, ce sera perçu comme agressif de la part de l'enseignant. Il en sera de même dans la situation inverse. Les pièges de la coéducation sont le **co-enseignement** et la **co-gestion de l'espace familial**.

3. Le concept de coparentalité.

« La parentalité désigne, d'une façon très large, la fonction d'être parent, en y incluant à la fois des responsabilités juridiques telles que la loi les définit, des responsabilités morales telles que la socio-culture les impose, et des responsabilités éducatives. » (Barreyere et al., 1995).

Il s'agit d'un processus psychique évolutif et d'un codage social faisant accéder un homme et/ou une femme à un ensemble de fonctions parentales, indépendamment de la façon dont ils les mettront en œuvre dans une configuration familiale (C. Sellenet, 2002). La parentalité implique des responsabilités à la fois juridiques, morales et éducatives.

Dans cette optique, la coparentalité prévoit à la fois **l'exercice partagé** de cette fonction et la dilution de ces responsabilités sur plusieurs sujets et/ou institutions.

La coparentalité suppose que le travailleur social ne trouve pas suffisamment de ressources dans une famille et va lui-même installer les règles et les normes

nécessaires.

En exemple, quand un enfant est placé, le service qui l'accueille agit en coparentalité y compris légalement car il est mandaté pour le faire. D'autre part, si un professionnel travaille dans une optique de placement, il se situe dans la coparentalité. Il estime que, juridiquement, la famille n'est plus en état de prendre des décisions. Dans ce cas, il ne met pas en place des objectifs de soutien à la parentalité, mais de coparentalité. L'école des devoirs est une formule créée pour palier à la défaillance des parents. C'est une institution qui fait de la coparentalité sans le savoir.

4. Le concept de soutien à la parentalité

Le soutien à la parentalité désigne toute forme professionnelle d'appui de la fonction parentale. Dans cet ordre d'idée, il fait essentiellement référence à la manière dont les institutions éducatives, les sujets qui les représentent ou ceux qui, par leur statut, sont autorisés à exercer ce rôle ou cette fonction, pallient les insuffisances éducatives de parents dont les difficultés éducatives ont préalablement fait l'objet d'un diagnostic.

Dans le soutien à la parentalité, le travailleur social dresse préalablement **l'inventaire des ressources**. La famille est un **partenaire**, elle fait partie du réseau et doit également être en **accord** avec les **objectifs fixés**. Le soutien à la parentalité ne peut fonctionner qu'en **réseau**.

5. Le concept d'alliance éducative.

Le concept d'alliance désigne à la fois l'action d'allier, de s'allier et le résultat de cette action. Son origine étymologique renvoie par ailleurs la notion à l'idée plus formelle d'un pacte d'intérêt commun ou d'un accord formalisé entre des personnes ou des collectivités que rapproche une communauté de sentiments, d'idées, d'intérêts. Dans notre cas, il s'agira d'une intervention d'un **réseau d'intervenants** au sein duquel parents et enfants ont aussi leur place. L'alliance éducative suppose une mise en réseau autour d'**objectifs** généraux et opératoires **communs**. La famille fait partie du réseau, au même titre que l'intervenant professionnel. La famille étant amenée à évaluer le travail fait pour elle.

Nous rappelons ici l'importance de pouvoir se situer correctement dans ces 5 approches eu égard aux objectifs que l'on va se fixer. Sans cela, l'intervenant risque de vivre une situation tendue avec la famille et de ne plus pouvoir travailler avec elle.

Une de ces approches sera d'ailleurs l'objectif général qu'un travailleur social se fixe lorsqu'il intervient en famille.

Peut-on faire du soutien à la parentalité dans le cadre de la contrainte ?

Il est possible de soutenir la parentalité dans un cadre strict, par exemple, en travaillant sous la contrainte. Un **cadre de collaboration** peut être proposé, et en cas d'échec, il peut être imposé.

Imposer le soutien à la parentalité suppose de le définir de manière très précise, d'avoir un diagnostic clair et des objectifs fixés que vous êtes tenus de poursuivre.

Quand les objectifs sont trop flous et/ou que le travailleur social met en place ses propres normes de ce qu'est « une famille qui fonctionne bien » (impression implicite), les familles sont coincées.

Les conseils ne servent à rien, ceux qui en ont besoin ne sont pas prêts à les entendre et ceux qui sont prêts à les entendre n'en ont pas besoin. Il est possible de mettre en place une aide à la parentalité imposée si le système social est inquiet. **La procédure institutionnelle ne sera pas négociée, mais son contenu peut l'être.**

Il faut arriver à ce que les familles s'entendent bien sur les mots, malgré un capital linguistique qui peut être détérioré. Le travailleur social doit favoriser la **participation de la famille à sa propre évolution.**

Dans certaines situations, les parents (un couple parental : association de deux personnes qui à un moment donné se mettent ensemble pour répondre le mieux possible aux besoins de l'enfant) ont les mêmes finalités que les travailleurs sociaux mais des chemins complètement détournés pour y arriver.

Même si certains objectifs opérationnels peuvent être contradictoires, **les familles et les professionnels poursuivent la même finalité, à savoir que les enfants s'épanouissent.**

1.2. Présentation d'outils de soutien à la parentalité, comment les utiliser ?

Nous allons vous présenter succinctement ici quelques outils issus de la boîte à outils constituée lors de notre projet. Comme écrit préalablement, vous pouvez consulter cette boîte sur le site www.kesta.be et celui du CAAJ de Namur : www.caaj.namur.cfwb.be

a) « Le modèle écosytémique de parentage » (outil 3.4 page60)¹

Ce schéma permet de déterminer ce qui influence la relation. Il sert de pense-bête afin d'éviter de la simplifier de manière outrancière. Il reprend les différents aspects qui influencent une personne et la manière dont elle se comporte à l'intérieur d'un système.

Un écosystème permet de situer l'entretien, la relation avec la famille, à l'intérieur de tout ce qui va l'influencer. Quand vous êtes en relation avec une famille, vous êtes en microsystème. Les antécédents familiaux, par exemple, influencent la relation.

La famille également, vit à l'intérieur d'un microsystème, influencée par des variables directes : personnalité des parents, leurs valeurs, leurs attitudes, etc.

Ce microsystème est intégré dans un meso, un exo et un macro-système. L'exo-système, c'est par exemple, la manière dont l'école et le CPAS travaillent. Ce sont les structures qui environnent ce que chacun fait et qui manifestent un ensemble de pratiques qui entérinent ce qui

¹ Terrisse

se passe.

Au-delà, se situe le méso-système, comprenant, par exemple, des idéologies qui influencent les familles. Ces différentes variables influent les relations à l'intérieur du système.

b) Grille des 12 besoins (outil n° 3.5 page 61)²

C'est un référentiel permettant de parler des besoins de l'enfant et de déterminer si l'enfant souffre. Il est important de préciser que les besoins ne sont pas figés. On pourrait même écrire qu'ils circulent au sein d'une famille.

Pointer du doigt un seul de ces facteurs ne suffit pas non plus à signifier qu'il y a un problème et chacun de ces besoins ne doit pas être atteint tout le temps (chagrin d'amour...). Ce qui est important, c'est la manière dont l'enfant vit les choses. Le professionnel est dans l'observation d'un fonctionnement familial.

Il faut mettre de l'ordre et organiser. Pour ce faire, il faut soit partir d'un besoin, soit partir d'un individu, sinon on risque la confusion. Le modèle des besoins est utile pour structurer le travail de chacun.

Les besoins

SELON SON DEVELOPPEMENT SOCIAL

L'enfant a des besoins d'autonomie (développement social) : de communication, de considération et de structure.

SELON SON DEVELOPPEMENT AFFECTIF

L'enfant a des besoins de lien, d'attachement, d'acceptation, d'investissement (besoin d'être en projet), d'affiliation.

SELON SON DEVELOPPEMENT COGNITIF

L'enfant a des besoins d'accomplissement, de stimulation, d'expérimentation, de renforcement.

SELON SON DEVELOPPEMENT IDEOLOGIQUE (valeurs)

L'enfant a des besoins de valeurs, de différencier le beau, le vrai, le bon, le bien.



² Pourtois - Desmet, L'éducation postmoderne, Paris, PUF, 2002

**c) Facteurs de présage³,
de résilience⁴ et de protection⁵**
(outils n° II A page 17 - outils n° II b 1 et
2 pages 20 et 25 - outils n° 3.3 page 55)

Comment utiliser ces grilles ?

Les facteurs de **présage** identifient les difficultés, les points de faiblesse de la famille. Le terme « facteur de risque » n'est pas utilisé car cela rend le risque inévitable alors que le terme « facteur de présage » rend les choses simplement probables.

Par contre, les facteurs de **résilience** signifient les ressources de l'individu, indépendamment de ses points de faiblesse. Même si le travailleur social ne module pas ou n'élimine pas ses points de faiblesse, l'individu continue à se développer. Un enfant peut manifester des ressources qui le rendent résilient dans un environnement avec de nombreux facteurs de présages négatifs.

Les facteurs de **protection** ou de bienveillance peuvent se stimuler mais peuvent également être une manière d'aborder les aspects plus négatifs de la famille. Si le travailleur social pointe directement les dysfonctionnements, il risque une fermeture, une réaction négative de la famille.

Certains services sont plus sensibles que d'autres aux difficultés d'une situation familiale. Dans ces services, les difficultés ont été identifiées au préalable et les travailleurs sociaux savent sur quoi ils doivent travailler.

3 Humbeeck B.

4 Humbeeck B.

5 Braconnier V, Humbeeck B, Terrisse B.

D'autres services vont avoir une tendance naturelle à identifier les points positifs de la famille et à réaliser l'état des lieux des ressources individuelles et sociales de l'individu. Pour maintenir une relation, ils vont identifier les familles dans ce qu'elles ont comme point de force et vont donc avoir tendance à utiliser les ressources qui vont favoriser la résilience.

Le réseau centralise les informations, les dysfonctionnements, les ressources de l'individu, les ressources de la famille et il admet ces différentes informations même contradictoires sans donner raison à l'un ou l'autre service.

**d) Evaluation de la qualité relationnelle
au cours de l'entretien d'aide »⁶**
(outil n° 2.4 page 38)

Cet outil permet d'évaluer la qualité de la relation d'aide ou la qualité des entretiens. Comment l'utiliser ? Qu'est-ce qu'une relation d'aide de qualité ?

Le professionnel peut passer de très bons moments avec un usager tout en parlant de choses insignifiantes et par contre, les entretiens peuvent révéler des propos signifiants alors que l'usager se sent mal au cours de celui-ci.

Des critères mettant tous les professionnels en accord pour évaluer un entretien sont nécessaires.

L'outil de l'évaluation de la qualité relationnelle au cours de l'entretien d'aide recherche à évaluer ce qu'est un entretien réussi du point de vue du travailleur social mais aussi de l'individu lui-même. Un

6 Braconnier & Humbeeck, UMH, CERIS

mauvais entretien est un entretien durant lequel une émotion s'est manifestée mais n'a pas été contrôlée. Les usagers sont, dès lors, dans la confusion émotionnelle.

Par exemple quand une personne pleure, c'est qu'elle n'a pas identifié son émotion et qu'elle est perdue. Si une personne pleure mais que, par contre, elle peut exprimer par la suite, sa tristesse et crier le contenu de ses émotions, les participants ont le sentiment que l'entretien d'aide s'est bien passé.

Le **registre émotif** permet d'évaluer sans équivoque la qualité d'une relation.

Au cours de certains entretiens, même s'il ne se passe pas grand-chose de significatif, les participants ne faisant que partager simplement un moment de plaisir, sont vécus comme des entretiens tout-à-fait positifs car de l'émotion a été identifiée.

Les **meilleurs entretiens** sont des entretiens **où il se passe quelque chose et sur le plan émotif, et sur le plan cognitif**. L'utilisateur a pu y exprimer ses besoins et a eu le sentiment d'avoir été compris dans ce qu'il a dit.

Si l'utilisateur a l'impression d'avoir pu exprimer ses émotions et d'avoir été compris, il a le sentiment d'avoir vécu un entretien de qualité.

Avoir des entretiens de qualité est un indice permettant de déterminer que le professionnel a pu obtenir une relation de qualité et est donc utilisable dans le réseau.

Attention à ne pas confondre : l'évaluation d'un entretien n'est **pas**

l'évaluation de la qualité du professionnel qui mène l'entretien mais bien l'évaluation de la qualité de l'entretien en tant que tel.

C'est une information pertinente pour le réseau d'entendre qu'un professionnel a des relations de qualité avec un jeune.

e) Grille d'évaluation du réseau de soutien social des parents (outil n° 3.13 page 87)

Certaines familles semblent fragilisées notamment de par leur isolement. Elles peuvent aussi avoir ce sentiment de manquer de ressources sociales externes.

Cette grille va permettre, de manière exhaustive, d'identifier les personnes vis-à-vis desquelles la famille peut trouver une aide ou un soutien. Elle aidera aussi à identifier les situations dans lesquelles ces personnes ressources peuvent être activées.

2. LES OUTILS POUR UN TRAVAIL EN RÉSEAU

Comme expliqué précédemment, le soutien à la parentalité ne peut fonctionner qu'en réseau.

2.1. Soutien à la parentalité : un travail de réseau.

Dans un premier temps seront abordées les différentes conditions nécessaires pour la mise en place d'un réseau d'acteurs de soutien parental. Certains prérequis sont en effet indispensables avant de se lancer dans une telle entreprise. De même, le type de réseau souhaité ainsi que la manière de le construire seront développés.

Les conditions de mise en place d'un réseau d'acteurs du soutien parental.

a) Trois pré-requis :

« *Est-ce que l'on se connaît ?* »

L'approche écosystémique:

Le concept d'approche écosystémique en pédagogie familiale suppose d'utiliser les techniques, outils et les moyens qui favorisent un processus d'analyse institutionnelle en améliorant la compréhension de l'inscription de chacun dans un écosystème qui délimite son rôle, sa fonction et son statut.

Lexique :

RÔLE : *action que l'on a effectivement ou influence que l'on exerce réellement sur quelque chose ou vis-à-vis de quelqu'un.*

FONCTION : *activités spécifiques, de caractère professionnel, attachées à l'individu en tant que membre d'une institution.*

STATUT : *fonction et rôle professionnel tels qu'ils sont légitimés et reconnus au sein de l'institution.*

« *Parlons-nous le même langage ?* »

L'approche intégrée :

Le concept d'approche intégrée en pédagogie familiale suppose que l'ensemble des perspectives conceptuelles envisagées par les différents modèles d'interprétation des réalités familiales proposent des développements communs qui peuvent être utilisés à l'intérieur d'un corpus de pratiques cohérentes. De fait, les partenaires du réseau utilisent un référentiel commun intégrant différentes approches théoriques de soutien à la parentalité.

« *Que faire ensemble ?* »

La mise en réseau:

Le concept de mise en réseau suppose la mise en place d'une structure organisationnelle qui relie des acteurs sociaux et organise le maillage de leur activité en fonction d'un objectif commun.

EN RÉSUMÉ :

La construction d'un réseau nécessite l'identification par chacun de son rôle, de sa fonction et de son statut, l'utilisation d'un référentiel commun (un outil) et la définition d'un objectif opératoire à l'intérieur d'un maillage d'acteurs sociaux.

b) Construire un réseau.

1) A quel niveau travailler ?

Toutes les interventions en famille ne sont pas similaires (voir page 9 quelles sont les différentes formes de soutien à la parentalité ?...) et parallèlement, il existe plusieurs manières de travailler ensemble. Il convient de pouvoir se situer à la fois par rapport à l'objectif général que l'on poursuit dans son travail avec la famille mais également dans la dynamique de maillage initiée avec les partenaires.

Il existe quatre niveaux :

La collaboration :

Désigne l'action de travailler avec au moins un autre partenaire dans la réalisation d'une tâche commune. La collaboration désigne un processus mis en place au coup par coup impliquant au moins deux partenaires pour répondre à une difficulté particulière.

La collaboration est appropriée dans le cadre de l'accompagnement psychosocial des familles.

La coordination :

L'idée de coordination fait référence à l'agencement de différents éléments

en vue d'obtenir un ensemble cohérent dans un but déterminé. La coordination désigne un processus mis en place par au moins deux partenaires pour donner une réponse cohérente à une problématique engageant un ou plusieurs sujets.

La coordination est également appropriée dans le cadre de l'accompagnement psychosocial des familles.

Le partenariat :

Le concept de partenariat désigne toute modalité de collaboration d'une action coordonnée durablement inscrite dans des procédures routinières et/ou dans des procédés systématiquement mis en œuvre.

Le partenariat permet de travailler la coéducation et la coparentalité.

Le réseau :

Le réseau propose un maillage de services reliés les uns aux autres pour favoriser l'inclusion du plus grand nombre et constituer pour la population en situation de grande précarité un filet protecteur. Le réseau est une structure intelligente capable de s'adapter aux réalités nouvelles et qui vise à gagner en efficacité, en efficacité et en productivité.

Le réseau est nécessaire pour faire un travail de soutien à la parentalité ou d'alliance éducative.

EN RÉSUMÉ

Dans le cadre de ce projet, nous travaillons à créer un réseau d'acteurs sociaux dans un objectif commun de soutien à la parentalité.

2) Les moyens du réseau.

« *Sortir de l'émotionnel pour prendre des décisions* »

L'autorité :

Au sein du réseau, l'autorité n'est pas détenue par une personne physique ou une institution. Le réseau est une structure intelligente permettant une prise en charge à l'aide d'outils et de routines. À l'intérieur d'un réseau, les individus peuvent changer sans que cela n'entraîne de modification fondamentale.

L'autorité est exercée par le référentiel commun.

L'instauration de routine : le schéma expérimental.

Il nécessite dans chaque situation de :

- Déterminer un phénomène cible :

Le phénomène cible n'est pas en soi un problème mais un **phénomène observable qui pose problème à un ensemble de personnes.**

L'utilisation des outils permet de ramener les informations nécessaires au réseau pour déterminer le phénomène type. L'explication du phénomène n'est pas le sujet du travail en réseau.

L'objectif recherché n'est pas

d'évaluer une nocivité des parents afin de prendre les décisions qui en résultent mais de vérifier les ressources des parents, les facteurs de résilience et les facteurs de présage de danger afin de déterminer les actions possibles du ou des travailleurs sociaux.

Trois perspectives complémentaires sont à développer dans ce cadre :

- **La perspective orthogénique**, qui nécessite l'observation des facteurs de présage (environnement, faibles capacités relationnelles, intellectuelles, maladie mentale, etc.) dans l'objectif d'établir une action correctrice ;

- **La perspective maïeutique** qui signifie que le travailleur social tient compte de l'autre dans son développement et utilise ses propres ressources pour permettre un changement (prise de conscience de ses propres compétences, etc.). Il est important à ce niveau de pouvoir relever les indicateurs de bienveillance et de résilience présents dans la famille.

- **La perspective développementale** qui est axée sur le développement des enfants, des couples, de la famille et appréhende l'intervention de soutien dans un processus évolutif.

Notons que des services différents peuvent aborder la famille suivant une seule perspective. L'avantage du travail collectif est de vérifier, de permettre que les trois perspectives soient abordées dans le cadre d'un travail de soutien à la parentalité.

- De se fixer un objectif opératoire par rapport au phénomène cible (qui sera différent pour chacun et qui sera évalué pour tous)

Différencions l'objectif général- le soutien à la parentalité- qui est fixé à longue échéance, de l'objectif opératoire constamment renégociable, sur base des informations partagées et qui est mesurable par l'évaluation. Chaque acteur concerné par la situation se fixe un objectif opératoire particulier en lien avec son rôle, sa fonction et son statut.

- D'effectuer une évaluation par rapport à ces objectifs.

Il s'agit de mettre en place une évaluation susceptible à la fois de rendre compte de l'évolution psychosociale de l'enfant et, aussi, de remettre régulièrement en question le suivi des familles par la recherche de nouvelles originalités.

Les acteurs :

- Gestionnaire de réseau :

Professionnel actif au sein d'un réseau social, pédagogique ou médical pour en assurer la productivité, l'efficacité et l'efficacité. Le gestionnaire de réseau exerce une fonction d'évaluation diagnostique du fonctionnement en réseau. Son rôle l'amène ainsi à repérer les dysfonctionnements internes tant au niveau de la communication entre services qu'au niveau de la mise en place des routines et de la concertation des procédures d'action. Le réseau légitime le statut du gestionnaire de réseau en donnant à son rôle et à sa fonction un ancrage institutionnel suffisant pour lui permettre, sans

exercer d'autorité et/ou manifester une forme quelconque de pouvoir, de procéder aux remédiations nécessaires au fonctionnement efficace, efficient et productif du réseau.

- Activateur de réseau :

Professionnel actif au sein d'un réseau social, pédagogique ou médical pour en assurer la visibilité et la lisibilité auprès de l'ensemble de ses usagers et principalement des plus faibles d'entre eux. L'activateur de réseau exerce une fonction formelle d'agent d'inclusion sociale dans la mesure où il favorise l'accessibilité de tous aux différentes formes de soutien proposées par le réseau et l'ensemble des services qu'il propose. Il remplit un rôle de diffusion de l'information auprès de la population cible qui suppose qu'il dispose d'une connaissance pratique du réseau et de son fonctionnement. Le réseau légitime le statut de l'activateur de réseau en donnant à son rôle et sa fonction un cadre institutionnel précis au sein duquel l'un et l'autre peuvent être clairement identifiés.

- Les familles :

L'utilisateur, les familles font partie du réseau et les outils ne sont utilisables qu'avec l'adhésion des familles à l'objectif poursuivi.

Si le travailleur social utilise les outils pour observer en catimini la famille, sans agir avec eux, nous ne sommes plus dans le champ du soutien à la parentalité mais dans l'évaluation des compétences parentales.

2.2. Outils d'évaluation des pratiques de réseau

a) « Récolte des indicateurs de fonctionnement en réseau » (outil n°1 page 4)

Cet outil permet d'analyser la pratique de réseau et d'identifier les indices qui permettent de déterminer si un professionnel se situe dans la collaboration, dans la coordination ou dans le partenariat.

Il permet également de récolter des indicateurs de dysfonctionnement. Ce type d'outil va être utilisé par ceux qui ont pour vocation d'être des gestionnaires de réseau et qui vont être amenés à évaluer les pratiques de réseau.

Qu'est-ce qu'une pratique de réseau ? Quels sont les indices de collaboration difficile ? Quels sont les freins à la coordination ? Comment y remédier ? Comment atténuer l'effet d'un frein ?

Par exemple, les professionnels ne savent pas se rencontrer car leurs horaires sont incompatibles. Pour faire face à cela, il convient d'aménager l'horaire et d'organiser des temps de rencontre non chronophage (fondamental avec les enseignants).

Dès qu'un travailleur est capable d'identifier les indicateurs de collaboration, de coordination et de partenariat voire de mise en réseau, il nourrit le réseau car il est en mesure de l'évaluer.

Quels sont les indicateurs de coordination, de partenariat, de mise en réseau difficile ?

Le tissage d'au moins deux partenaires impliqués autour d'une problématique commune à **construire** pour chaque situation est un indice de **collaboration**.

Le tissage d'au moins deux partenaires impliqués autour d'une problématique commune **instauré** pour un ensemble de situations, est un indice de **coordination**.

Lorsque les rôles, les fonctions et les statuts ont été déterminés préalablement, avant même la confrontation aux situations, c'est un indice de **partenariat**.

L'évaluation diagnostique permettra d'identifier les freins à la collaboration/coordination/partenariat, pour pouvoir y palier.

L'indice d'une collaboration difficile, peut-être dû aux modalités de communication et à une communication défectueuse.

La manière de communiquer est-elle un frein à la collaboration ?

Le frein est-il causé par l'objet de la communication au moment où les professionnels communiquent ?

Est-il lié à l'outil de communication ? Est-il du à la communication dans son type de communication, formelle, informelle ? Est-ce que c'est la personne qui communique qui pose problème ?

Exemple : Les communications entre le SAJ et le CPAS ont toujours été confuses. Les responsables de ces structures ont identifié les freins et ont essayé de mettre en place des procédures pour y palier.

Maintenant, il faut évaluer ces procédures

afin de voir si elles fonctionnent.

Exemple d'une procédure mise en place par le diagnostic d'un réseau : certaines grandes villes organisent des plans hivers pour les sans-abris. Au préalable, les maisons d'accueil n'acceptaient pas les sans-abris accompagnés de leur chien, pourtant la seule référence significative de leur environnement. Ces sans-abris ne voulaient donc pas s'en séparer car ils avaient peur que la SPA le pique.

Pour faire face à cette problématique, la SPA a été intégrée à ces plans hivers pour garantir la survie de leur chien.

Après avoir identifié les dysfonctionnements, le réseau a suffisamment d'intelligence pour faire en sorte d'y remédier.

b) Analyse des modalités de prise en charge de situations dans le réseau » (outil n°3 page 6)

Sur base de 5 situations types qui se traduisent par une relative complémentarité :

« Un jeune homme de 16 ans, toxicomane, consommateur abusif d'héroïne et de cocaïne manifestant des comportements agressifs vis-à-vis de sa mère et de son beau-père ».

Comment est-il pris en charge théoriquement dans le réseau actuel ? Existe-t-il des procédures qui permettent déjà ce type de prise en charge ?

Si cette problématique échappe au réseau actuel, aucune procédure-type ne permettant de gérer cette situation. Les intervenants doivent se creuser la tête chacun

dans leur coin : « Je vais faire appel à qui, qui va faire quoi... ? ».

Le réseau doit être ouvert à ce qui lui manque et la pire manière de fonctionner est quand le réseau prétend tout résoudre et ne s'interroge pas sur ce qui dépasse ses facultés d'adaptation.

Il est primordial de connecter les différents réseaux déjà existant.

Les autres situations types sont :

« Une famille composée d'un couple et de deux enfants, dormant dans un véhicule ».

« Jeune fille de 17 ans enceinte abandonnée par son compagnon, délaissée par sa famille et actuellement sous méthadone ».

« Jeune fille de 25 ans accompagnée d'un enfant de quatre mois, sans lien familial, tenant des propos délirants et/ou manifestant des comportements psychotiques ».

« Jeune couple dont chacun des parents manifeste un handicap mental léger. Le plus jeune des trois enfants est âgé de dix-huit mois et souffre d'un important retard de croissance... »

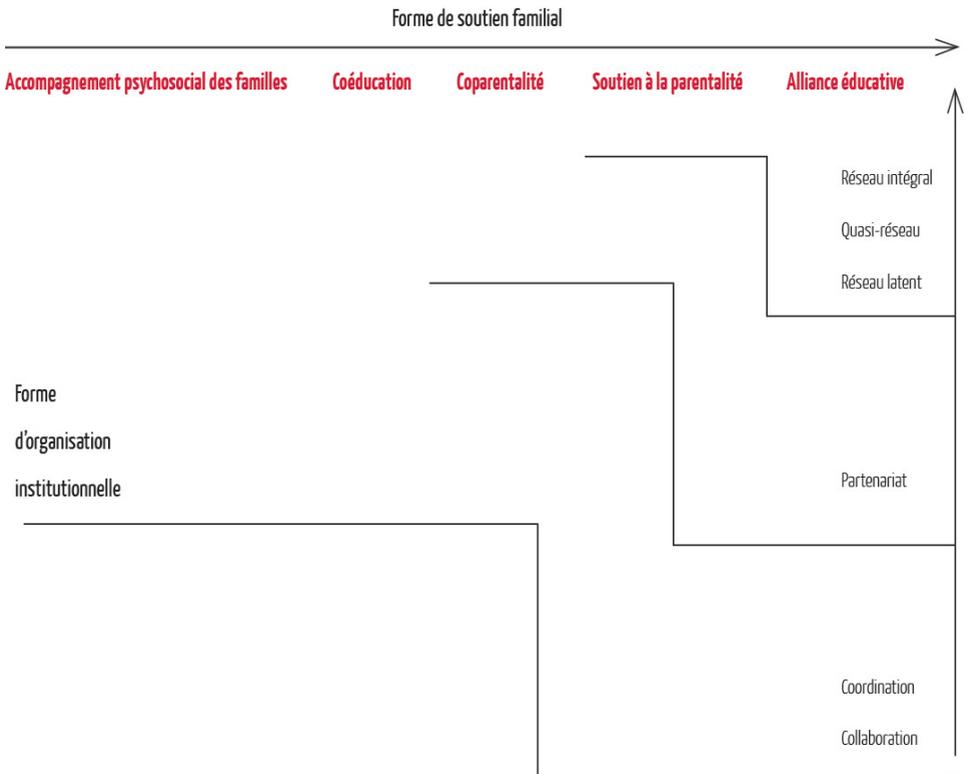
CONCLUSION

En guise de **conclusion** à cette brochure, nous vous proposons un **schéma méthodologique** qui montre comment l'interconnexion des objectifs opérationnels permet en fin de processus de réaliser une forme d'alliance éducative à partir de laquelle il est possible d'**organiser un réseau de soutien à la parentalité**.

Le dispositif permet ainsi de passer de la zone 3 (accompagnement psychosocial des familles assurant une collaboration institutionnelle organisée ponctuellement à travers une action de coordination sans cesse renouvelée et renégociée) à une zone 2. On est en zone 2 lorsqu'il s'agit de mettre en place au sein du dispositif des routines partenariales susceptibles de favoriser les processus de coéducation et de coparentalité. Puis à une zone 1 lorsque l'objectif poursuivi consiste à favoriser la mise en place de réseaux de soutien à la parentalité.

Pour cela, il faut nécessairement travailler sur le double axe méthodologique que nous poursuivons dans le présent travail : les formes de soutien familial et les formes d'organisation institutionnelle de mise en réseau.

SCHEMA METHODOLOGIQUE



Z1 = Zone de mise en réseau / Soutien à la parentalité et alliance éducative réalisée au sein d'un dispositif d'intervenants organisé en réseau ou en quasi réseau

Z2 = Zone d'approche intégrée / Coéducation ou coparentalité stimulée au sein d'un tissu de relations partenariales

Z3 = Zone d'approche écosystémique / Accompagnement psychosocial des familles coordonné ou articulé autour de relations ponctuelles de collaboration

Parents et professionnels: éduquer ensemble, quels appuis méthodologiques aux professionnels ?

De nombreux professionnels de la sphère psycho-sociale constatent un manque d'outils et/ou de relais qui leur permettraient de répondre adéquatement à la complexification croissante des problématiques liées à la parentalité.

En réponse à ce constat, 3 services d'Aide en Milieu Ouvert namurois (AMO Passages, AMO Basse Sambre et Imagin'AMO) ont proposé aux acteurs de terrain un projet de recherche action participante. Celui-ci, retenu dans le cadre des plans d'actions du Conseil d'Arrondissement de l'Aide à la Jeunesse de Namur depuis 2011, a pour finalité de créer des réseaux d'intervenants au niveau local et de les outiller sur les questions de la parentalité. Il a pris la forme d'intervisions animées par Bruno Humbeeck, travailleur psycho-social et chercheur à l'université de Mons et mobilise une cinquantaine de professionnels de l'arrondissement de Namur.

Cette brochure synthétise la démarche réalisée et présente quelques outils testés par des participants avec les familles lors de ce projet.

La boîte à outils complète ainsi que cette brochure sont disponibles sur les sites www.kesta.be et www.caaj.namur.cfwb.be

Imagin'AMO, rue Léopold, 18 - 5030 Gembloux,
imaginamo@skynet.be, 081/61.05.44 – 0479/327.587

AMO Passages, rue Denis-Georges Bayar, 32 - 5000 Namur,
direction@amopassages.be, 081/22.47.80 - 0479/32.25.29

AMO de Basse Sambre, rue des Glaces Nationales, 142 - 5060 Auvelais,
amobs@live.be, 071/76.00.78 – 0484/801.240

