

« "Journées d'études" ? Ca veut dire quoi ? Qu'on va nous étudier, nous les parents ? Nous ne sommes pas des cobayes !!! »

Telle a été la première réaction de Johanna Lagha, maman d'un enfant accompagné par le service PIAF (Penser l'Intervention Avec les Familles), quand Line Lanciau, psychologue, lui a proposé de participer aux journées d'étude... Ainsi, inviter des parents et des jeunes à venir aider les professionnels à les aider est un pari. Et poser une telle question expose à entendre des réponses... surprenantes voire bousculantes. Les membres des familles qui ont fait le déplacement (985 km) pour certains à Nîmes ne veulent pas être des objets d'étude, mais bel et bien participer, partager leur pensée, défendre leurs points de vue et assumer leurs éventuels désaccords. Et ils s'autoriseront à le faire tout au long de ces deux intenses journées, avec franchise, bienveillance et humour.



interviewé partage sa vision du placement :

*« C'est un peu bizarre la façon dont je vais expliquer cela, mais on a l'impression que nos enfants ne sont plus à nous. C'est nos enfants, mais on a l'impression de ne plus avoir aucun droit. C'est pas évident. (...) Mais aujourd'hui je me rends compte que c'est plus une aide qu'un enlèvement, même si le terme est un peu dur. »*

Face à ce vécu particulier du placement, les professionnels, venus de toute la France, partagent et réfléchissent leurs pratiques dans l'accompagnement des familles, leurs bricolages, leurs doutes, leurs espérances. Rapidement, la question de la distance professionnelle revient dans les échanges. Mais finalement d'où nous vient cette « distance professionnelle » ? Bernadette Tillard, au congrès de l'ANPASE<sup>1</sup> à Lille en 2017, affirmait que l'éducation spécialisée, pour se faire reconnaître comme un corps professionnel laïc, a voulu se distancier de l'héritage religieux des oeuvres sociales du début du 20<sup>ème</sup> siècle, pétri de valeurs chrétiennes, comme la charité, l'amour de son prochain, la vocation ... Prenant donc le contre pied de ces approches, la profession s'est structurée sur une approche plus technicienne, voire médicale. L'objectivité reposerait donc sur une distance professionnelle, voire une relation désaffectivée, et contribuerait à la qualité de l'intervention. C'est en tout cas ce que nombre de professionnels affirment avoir appris au cours de leur formation. Plutôt qu'une « bonne distance », les Maisons d'Enfants à Caractère Social (MECS) de Cheval et Insertion comme celle de Montbrison s'accordent à lui préférer l'idée de « juste proximité »<sup>2</sup> (Janvier 2015).

### **Mais cela veut dire quoi, au juste, la « juste proximité » ?**

Dans leurs présentations orales, c'est au tour de Brigitte Yessayan, maman et Catherine Masy, éducatrice à Nîmes, Carine Muttez, maman et Line Lanciau, psychologue à Lille, de se pencher en profondeur sur question de « la frontière entre le « professionnel »

<sup>1</sup> ANPASE, association nationale des professionnels et acteurs du sanitaire, social et médico social pour l'enfance et la famille

<sup>2</sup> Cf synthèse de Royan sur [www.famillesetressources.com](http://www.famillesetressources.com)

et le « personnel » : de l'étanchéité à la porosité ». Elles ont fait un véritable travail d'introspection sur leurs deux relations singulières, leurs deux rencontres. Les questions peuvent être très concrètes : est ce qu'on se vouvoie ou tutoie ? Est ce qu'on se fait la bise ou on se serre la main ? Est-ce que le professionnel donne son numéro de téléphone personnel ? Si oui, est ce que le parent en abusera ? Carine, en l'occurrence, a utilisé avec parcimonie le numéro personnel de Line, restant toujours dans des horaires « bureau ». Mais la seule fois où elle envoie un SMS un dimanche, il a une coloration particulière :

*« Bonne fête des mères Line. C'est la première fois que je passe une bonne fête des mères, et c'est grâce à toi et Piaf. »*

Line, agréablement touchée dans un premier temps, se demande par la suite à quelle part d'elle - professionnelle ou personnelle - s'adresse cette attention ? Elle nous invite à penser en « et » plutôt qu'en « ou ». Plutôt qu'une frontière, il y aurait une zone de recouvrement. Je peux être concernée dans la relation professionnellement ET personnellement. Mais elles vont plus loin dans la réflexion. De quelle nature est cette relation ? Sommes nous « copines » ? En tout cas, l'intervention orale de ces deux croustillants duos donne à voir complicité, connivence, tendresse et respect, Brigitte et Catherine faisant un véritable two-women-show.

Dans le cadre de la recherche-action, les parents de Lille et de Nîmes disent régulièrement quant à eux que ce qui est important, c'est de pouvoir se dire les choses franchement, de « ne pas tourner autour du pot » dira Sandrine Lemarchand, maman de Nîmes. Aïcha Taksy, autre maman de Nîmes, revendique qu'elle doit être au courant de l'intégralité des échanges qui la concerne, textes de lois à l'appui, et attend la transparence maximum de la part des professionnels. Pricillia Novis, éducatrice à Nîmes, relève les difficultés voire l'impossibilité parfois de la transparence totale dans un contexte partenarial.

### **Etre dans le registre de l'amitié, sans pour autant être ami(e)s**

Ce rapport privilégié de confiance qui permet à la fois la franchise et le conflit, dans la sécurité, est bien caractéristique de l'amitié. Mais un des problèmes qui se pose aux professionnels, c'est que l'amitié est un processus électif : on ne peut être ami avec tout le monde. Or, le professionnel doit une égalité de traitement, et ne pourrait se permettre ce qui pourrait être pris comme du favoritisme... Pour autant, il a été question de cela au cours des discussions du groupe à Nîmes. Peut-on, du côté des familles et/ou des professionnels, se choisir dans la référence ? Peut on arrêter la référence, si il y a un gros conflit qui empêche le travail ? En général, non. Ces questions se posent non pas pour créer des relations, des liens qui ressembleraient à de l'amitié en tant que telle, mais bien pour servir de leviers pour un meilleur accompagnement. Ainsi, Solen Lyon, éducatrice à Nîmes, évoque Serge Paugam (2013) qui voit deux conditions essentielles pour qu'une personne s'engage dans un changement dans l'accompagnement : que la personne sente qu'elle compte pour le professionnel, et que la personne sente qu'elle peut compter sur le professionnel.

### **Mais alors jusqu'où aller dans la relation ?**

Une question dans la salle interroge sur les limites du partage de l'intimité. Il ne s'agit pas, selon moi, de confondre personnel et intimité. Si les réflexions convergent vers plus de partage d'éléments personnels de la biographie du professionnel, il n'est pas question pour le professionnel de livrer son intimité. Il ne s'agit pas d'ouvrir tout grand le barrage du « soi » qui se déverserait d'un coup. D'ailleurs Line évoque bien les risques d'être « collés », « indifférenciés ». A cette question Lauriane Levrat, éducatrice à Nîmes, énonce clairement que si elle partage quelque chose de personnel avec une famille, c'est qu'émotionnellement, c'est

« gérable » pour elle. Dans cette perspective, Florence Calicis, psychologue belge intervenant au cours du congrès 2016 de l'APEMO<sup>3</sup> à Genève, différencie trois niveaux : le « soi professionnel », le « soi personnel » et l' « intimité ». Selon elle, l'intimité restait la zone à ne strictement pas partager dans le cadre professionnel. Par contre, pour utiliser le « soi personnel » comme un outil de travail, elle énonçait trois conditions. La première est que les éléments amenés aient un but, un objectif dans l'accompagnement, par exemple un lien avec la problématique, une accroche relationnelle... La deuxième, est que le fait d'amener ces éléments soient anticipés, réfléchis à l'avance. Et la troisième, rejoignant la position de Lauriane, est que cet élément soit « gérable » émotionnellement, que le professionnel soit suffisamment distancié avec cela. Ces conditions, sans être immuables, me semblent intéressantes, car elles dessinent les contours d'une éthique professionnelle garantissant des limites. Evidemment, cet exercice va dépendre de la sensibilité de chaque professionnel d'une part, et de ce qui se passe d'original dans la rencontre avec la famille d'autre part.

**« Tous les êtres humains naissent égaux, mais certains plus que d'autres... »<sup>4</sup>**

Pour autant, cette question de préserver l'intimité ne va pas dans les deux sens entre les familles et les professionnels et reste une marque de l'asymétrie. En effet, les membres des familles sont invités, voire convoqués, à parler d'éléments qui relèvent de leur intimité. Aïcha Taksy, maman, dans les réunions préparatoires de la recherche-action, le relevait très bien :

*« Vous voulez de l'égalité, vous les professionnels, mais quand vous entrez chez nous, vous avez un dossier comme ça<sup>5</sup> sur nous. Vous avez accès à beaucoup d'informations sur nous. Et nous on ne connaît rien de vous. Parler de vous, cela vous humanise. »*

Il s'agirait donc non pas d'égalité, mais de chercher réduire l'asymétrie, qui peut être un frein majeur à l'entrée en relation. Christophe Lecointre, chef de service à Nîmes, soulève cette question des places et de l'égalité suite à l'intervention du groupe de parents et de professionnels de Lille. Johanna Lagah lui répond qu'elle ne veut pas être d'égal à égal avec les professionnels mais juste retrouver sa place de mère. Ainsi, plutôt que de parler d'égalité, je rejoins ce qu'écrit Gaberan (2016) concernant la notion de réciprocité :

*“Dès lors que la réciprocité s'instaure dans la relation éducative, elle permet d'accueillir les ressemblances sans gommer les différences. Ce que dit très bien Conches à sa façon lorsqu'il affirme que "L'amour n'a de sens que réciproque, mais réciprocité ne signifie pas égalité. Il s'agit d'une réciprocité dans la différence, comme l'homme est différent de la femme, le vieux du jeune, le maître de l'apprenti, etc..." (Conches, 1997, p.18).” Être égal ne signifie donc pas être le même!” (Gaberan, 2016, p.265).*

A l'instar de Line et de Carine, qui se retrouvent non plus seulement dans un rapport de professionnelle à maman d'enfant placé, mais aussi d'un rapport de mère à mère, Rhyslène Jakiri, maman à Lille relève le jour où elle croise par hasard sa référente sociale dans un centre commercial. Elle sont toutes deux accompagnées de leurs enfants, et se retrouvent dans un rapport « de mère à mère ». Rhyslène relève qu'à partir de ce jour là, elle s'est sentie plus en confiance, dans un rapport plus horizontal avec sa référente.

---

<sup>3</sup> APEMO, groupement des Aides Educatives en Milieu Ouvert de Suisse Latine

<sup>4</sup> Ironie d'un sketch de Coluche

<sup>5</sup> Avec un geste de la main insistant sur l'épaisseur d'un dossier...

**« Avant le lien, il n'y a rien ! »**

Depuis la salle, David Payan, directeur à Nîmes, relève le lien comme une condition dans la participation à l'accompagnement. Il reprend sans le savoir presque mots pour mots ce qu'a théorisé Roland Coenen (2010) autour du lien développemental. En effet, à partir de l'expérience d'un foyer pour adolescents à Bruxelles, il a développé l'approche de la pédagogie non punitive. Il considère qu'il faut d'abord chercher à créer un lien affectif fort entre le professionnel et le jeune pour pouvoir véritablement commencer le travail éducatif et espérer des changements. Ce lien, que l'on pourrait qualifier de particulier, privilégié, affectif, vient, dans ce cadre pédagogique alternatif, se substituer à la relation d'autorité statutaire. Les jeunes n'obéissent pas parce qu'un tel est adulte, et/ou éducateur, chef de service, ou directeur, mais « parce que c'est lui ou elle ». Ainsi, il affirme qu'il ne cherche pas tel ou tel domaine d'apprentissage qui plairait au jeune, mais d'abord une accroche relationnelle entre le jeune et un patron. A partir de ce lien d'affinité, Coenen considère que le jeune peut s'intéresser à n'importe quel type de travail, que ce soit de la menuiserie, du paysagisme ou de la coiffure. Dans cette perspective, l'expérience de la recherche-action m'a montré que les jeunes et les parents ne sont pas venus participer pour la recherche en premier lieu, mais « pour Solen » dans le cas d'Hanane, « pour Line » dans le cas de Carine... Le lien de confiance précède effectivement la participation.

Mais cette question du lien est souvent critiquée avec le risque qu'un jeune s'attache « trop » aux éducateurs car ils vont devoir se quitter. En filigrane, c'est encore un plaidoyer pour la distance professionnelle. Celle-ci préserverait les jeunes de ruptures douloureuses, et aussi les professionnels d'ailleurs. Dans cette perspective, Solen Lyon approfondit cette question du lien et de l'attachement. Elle nous rappelle, au travers notamment de Bowlby, qu'un attachement sûr sert paradoxalement à pouvoir se détacher sereinement. L'autonomie n'est pas l'indépendance, mais plutôt d'arriver à gérer ses dépendances. Hanane, jeune accompagnée pendant des années par la communauté Coste, explique comment le fait d'être fortement attachée à Solen, sa référente, lui a permis de pouvoir à nouveau s'attacher et se détacher avec d'autres adultes. Et dans son cas se détacher sans violences ni ruptures excessives comme auparavant.

**Du lien qui attache à la connexion qui favorise de l'autonomie ?**

La thématique du lien est souvent imagée par un fil ou une corde. Les bataclown ont parfaitement joué cela, avec une corde élastique, belle métaphore de la distance variable. Pavo a dessiné pour Solen un jeune ligoté par le lien. Mais cette image du lien n'est pas peut



être pas la plus pertinente, car elle renvoie qu'il peut ou se casse ou empêcher le mouvement. De ce fait, je suggère plutôt d'employer le terme - un peu plus moderne - d'une connexion. En effet il s'agirait comme un téléphone ou un ordinateur, d'avoir une connexion avec les personnes, qui recharge les batteries, et permet une autonomie. Et cette connexion peut être occasionnelle, sans qu'elle enchaîne l'un à l'autre, mais au contraire peut permettre de plus en plus d'autonomie. Et contrairement aux batteries des machines dont l'autonomie va décroissante, au plus l'être humain est connecté à d'autres, au plus il est autonome, ce qui fait peut être d'autant plus notre humanité.

Dans cette perspective, Isabelle Filiozat réhabilite la place des émotions dans la relation professionnelle et éducative. Autour de ses conférences et formations sur « la

grammaire des émotions », elle invite les parents et les éducateurs à réfléchir à leurs rapports aux enfants et à la place des émotions, celle des enfants, mais aussi et surtout celles des adultes. Julien Foubert, éducateur à Montbrison, nous témoigne, depuis sa place, comme il est difficile pour les éducateurs de parler de leurs ressentis, de leurs peurs éventuelles de ne pas être à la hauteur, de ne pas avoir toute l'expertise. Filiozat (2013), dans l'idée que cette connexion transmet de l'énergie, affirme que « l'amour n'est pas une récompense, mais un carburant ». Je pense que cette position peut s'étendre aux relations entre les personnes. Mais cet « amour » peut paraître comme un gros mot dans la bouche des professionnels, pouvant résonner comme trop affectif et/ou trop religieux, donc pas professionnel.

### Oser le verbe aimer (en éducation spécialisée)

Si Dominique Ragot, chef de service à Montrouge, remarque avec beaucoup de tendresse au sujet son équipe éducative que ce sont des professionnels qui « osent la rencontre », il nous dit en filigrane son amour de leur amour du métier et des gens. Gaberan (2016) nous invite dans son ouvrage à « oser le verbe aimer en éducation spécialisée ». Il poursuit sur ce terrain de la réflexion des relations entre professionnels et membres des familles.



Il considère notamment que le professionnel n'aime pas avec son cœur, mais avec son ventre, avec ses tripes. Aimer n'est pas éprouver la relation amoureuse, mais aimer l'autre, dans ce qu'il est et fait ressentir. Marion Novic, éducatrice, ayant une surdité de naissance, nous amène avec beaucoup de sensibilité, qu'elle « écoute aussi avec les yeux ». A sa façon, elle dit peut être ce que dit le renard au Petit Prince, à savoir « qu'on ne voit bien qu'avec le cœur ». Sandrine Lemarchand, avec beaucoup d'émotions, nous partage combien le fait de s'être sentie

profondément écoutée par Jeanne Marie son éducatrice lui a permis d'affronter l'adversité. Mais comme Pavo avec beaucoup de talent le dessine, il y a mille façons d'aimer, et malheureusement qu'un seul mot dans la langue française pour le dire, alors qu'en langue arabe, plus de quinze mots traduisent les différentes facettes!

Et se comprendre entre jeunes, parents et professionnels, c'est toute une histoire ! Des mots compliqués, des tournures de phrases à rallonge, des sigles, « un langage bizarroïde » dira Driss, le fils d'Aïcha Taksy, autant d'occasion de malentendus. Johanna Lagha a le sentiment face aux professionnels de parler chinois ! De ce fait, Marion Verstrepen, éducatrice à Lille, nous confie avec malice qu'elle a un « dictionnaire Madame Lagha » ! (ce que confirme Johanna avec un grand sourire). Les professionnels et les membres des familles ne parlent pas la même langue et il s'agit pour maintenir le dialogue de faire des efforts permanents de traduction. Et ce, bien au delà des simples façons de se parler.

### La question du cadre, des questions (aussi) pour les cadres

En effet, la question de l'espace a été évoquée par Montbrison qui a amené une réflexion au travers de l'organisation architecturale de leur institution. Avec un bâtiment imposant, ils se demandent comment faire avec cette héritage, tout en développant la fonction d'accueil et la souplesse. Les lieux de rencontres peuvent être des enjeux de pouvoir. La recherche-action à Nîmes en a été un exemple, tant elle s'est déplacée de l'institution, jusqu'à la gare, pour arriver à un lieu neutre- la médiathèque du carré d'Arts, mais lieu symbolique de

la connaissance. Plus largement, cette question de la rigidité, du formalisme, est reprise sur les questions de la gestion du temps. Montbrison partage leurs questions autour de comment accueillir les parents sur des temps où les membres des familles sont disponibles, plutôt que de les convoquer aux horaires « bureaux » qui arrangent l'institution. Yves Kimmerlin, directeur des Moutatchous partage comment il a ouvert grands les réunions anciennement Conseil de Vie Sociale à des instances de participation plus larges des membres des familles. Ainsi les parents participent massivement à la vie de l'institution.

Si les institutions se remettent en question, et réfléchissent leurs pratiques, Aïcha Taksy nous invite à réfléchir au-delà de la seule institution, et ne peut se satisfaire d'une réponse du type « ce sont les limites du système ». En effet, en tant que mère qui a son enfant souvent en fugue dans la rue, elle est extrêmement sensible au fait que bon nombre de jeunes sont en errance au centre-ville. Selon elle, ils ne sont pas accompagnés, ou en fugue de leur institution, alors qu'il y a des financements pour eux. Ce faisant, elle invite l'entier du réseau à trouver des réponses à ces jeunes qu'on pourrait qualifier d'incasables. Il reste encore du chemin et des modes d'interventions à améliorer voire inventer.

### **La soupe aux cailloux : le pari de la confiance**

Ainsi, inviter des membres des familles à participer vraiment à un séminaire était un pari, une marque de confiance de la part des organisateurs de ressources et familles, et en particulier la communauté Coste, qu'il faut ici chaleureusement remercier. Il me semble que ce séminaire a fait la preuve que les membres des familles ont une foule de choses à dire intéressantes et pertinentes depuis leur place particulière, et leur « savoir expérientiel ». Impossible ici de retracer toute la richesse des échanges qui ont eu lieu tant sur les moments de séminaire, qu'en « off » du séminaire, le vivre ensemble au camping ... Ce dialogue ne se fait pas en claquant des doigts et a nécessité un important travail de fond en amont, que ce soit depuis la recherche-action sur 10 mois, comme depuis les institutions. Il exige une grande attention pour permettre le débat tout en restant dans la bienveillance. A plusieurs reprises, nous étions sur un fil, et chacun a trouvé des ressources pour éviter la rupture et rester en lien. Pour autant, comme d'ailleurs le soulignait elle-même Johanna Lagha, il ne faudrait pas que les membres des familles soient « au dessus » des professionnels, mais restent dans un dialogue équilibré. Si cette approche du croisement des regards est originale et innovante, elle ne doit pas aller dans un autre extrême qui serait d'écouter exclusivement les membres des familles, en étouffant la parole des professionnels, comme celles des théoriciens.

Amitié, amour, authenticité, humour, tendresse, éthique, simplicité, engagement, parler vrai, considération... les thèmes de fond du travail social ont été revisités, réhabilitant sa dimension profondément humaine. Ainsi les membres des familles et les professionnels se sont aidés mutuellement à se recentrer sur l'essentiel. En juin 2018, à Montbrison le thème tournera non pas autour du pot, mais pourrait être autour du conflit, des désaccords et de la place des émotions dans la relation ! Un cru qui s'annonce bien épice...

*Jérôme Delfortrie,  
Formateur indépendant  
Responsable pôle social, Institut Carrel Lyon*

**Bibliographie**

- Coenen, R. (2010). *Toutes les institutions sont punitives*. [www.rolandcoenen.com](http://www.rolandcoenen.com)
- Filiozat I. (2013). *Au cœur des émotions de l'enfant*. Lattès. Paris.
- Janvier, R. (2015). *La relation professionnels/usagers : la bonne distance ou la juste proximité ?* [www.rolandjanvier.com](http://www.rolandjanvier.com)
- Gaberan, P. (2016). *Oser le verbe aimer en éducation spécialisée*. Eres. Paris.
- Paugam, S. (2013). *Le lien social*. PUF. Paris.