

Travail de Bachelor pour l'obtention du diplôme Bachelor of Arts HES-SO en travail social
Haute École de Travail Social – HES-SO//Valais - Wallis

L'aide contrainte

Dans le domaine de la protection de l'enfance

Réalisé par : RITTINER Mylène

Promotion : Bach AS 13 PT

Sous la direction de : JURISCH PRAZ Sarah

Sion, le 20 janvier 2017

Remerciements

Un merci particulier à Sarah Jurisch Praz, ma directrice de mémoire, pour son suivi de qualité, sa disponibilité, son implication et son intérêt témoigné tout au long de ce travail ;

Merci à mes collègues de la curatelle et de Montréal, qui se reconnaîtront, pour leurs conseils et leur disponibilité ;

Merci à mon entourage, pour leur soutien et leurs encouragements ;

Merci aux personnes ayant accepté de répondre à mes questions et qui ont ainsi contribué à la réalisation de ce travail.

Notes

Dans le but de faciliter la lecture, les termes au masculin s'appliquent indifféremment aux femmes et aux hommes.

Avertissement

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leur auteure.

Je certifie avoir personnellement écrit le Travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées. Tous les emprunts à d'autres auteurs, que ce soit par citation ou paraphrase, sont clairement indiqués. Le présent travail n'a pas été utilisé dans une forme identique ou similaire dans le cadre de travaux à rendre durant les études. J'assure avoir respecté les principes éthiques tels que présentés dans le Code éthique de la recherche.

Résumé

L'aide contrainte concerne plusieurs champs du travail social, dont celui de la protection de l'enfance. Le travailleur social de l'Office pour la protection de l'enfant (OPE) va intervenir auprès de personnes réticentes à son aide, mais avec qui pourtant il va créer une relation. Comment est-il possible d'entrer en relation avec des personnes opposées à cela ? Est-il possible d'intervenir sans relation ? Nous verrons que le pouvoir que détient le professionnel a un impact sur la relation avec le bénéficiaire. D'ailleurs, qui est le bénéficiaire ? L'enfant ou le parent ? Intervenir en contexte d'aide contrainte est-il vécu de manière négative par les professionnels ? Existerait-il également du positif ? La thématique de l'aide contrainte se trouve ainsi au cœur de ce travail de Bachelor.

A travers cette étude, il convient de préciser d'un point de vue théorique des notions telles que l'aide contrainte, la protection de l'enfance, la relation d'aide et l'accompagnement. Dans un deuxième temps, à travers des entretiens menés avec des professionnels de l'OPE, j'aborde la problématique sous différents angles : les enjeux de l'aide contrainte, les outils et les moyens de chacun pour y faire face ainsi que la vision de cette aide complexe.

Cette étude soulève qu'il existe de réels enjeux et impacts à différents niveaux dans l'intervention des travailleurs sociaux de l'OPE. La vision de l'aide contrainte négative auprès des professionnels ne reflète pas totalement la réalité, bien que ce puisse être le cas chez les bénéficiaires. Les discours et les missions des travailleurs sociaux indiquent une priorité mise sur l'enfant, parfois au détriment du parent. Les résultats indiquent également que l'accompagnement du parent ne fait pas partie de leur rôle principal, bien qu'il ne soit pas totalement absent.

Mots-clés

Accompagnement, aide contrainte, protection de l'enfance, relation d'aide, travail social

Table des matières

1. INTRODUCTION	1
1.1 Thématique	1
1.2 Mes motivations.....	2
1.3 Problématique et question de recherche	3
1.4 Objectifs de la recherche.....	4
1.4.1 Objectifs du cadre théorique.....	4
1.4.2 Objectifs empiriques	4
1.4.3 Objectifs personnels.....	5
2. CADRE CONCEPTUEL	6
2.1 LA PROTECTION DE L'ENFANCE.....	6
2.1.1 Evolution de l'image de l'enfant.....	6
2.1.2 Contexte juridique.....	7
2.1.2.1 Droit international.....	7
2.1.2.2 Droit national suisse	8
2.1.2.3 Droit cantonal (valaisan)	9
2.1.3 Protection de l'enfance	10
2.2 L'AIDE CONTRAINTE	13
2.2.1 La contrainte.....	13
2.2.2 Relation d'aide et aide contrainte.....	13
2.2.3 Les alternatives possibles face à l'aide contrainte	14
2.2.4 Une aide piégée.....	17
2.2.5 Une aide paradoxale.....	18
2.2.6 Stratégies d'intervention.....	20
2.3 L'ACCOMPAGNEMENT	21
2.3.1 L'accompagnement-visée et l'accompagnement-maintien.....	21
2.3.2 L'accompagnement de projet et le projet d'accompagnement.....	22
2.3.3 Le projet <i>pour</i> , et non le projet <i>de</i>	23
2.3.4 Conditions de l'accompagnement.....	23
2.3.5 Le lien d'accompagnement : entre échange contractualisé et échange par le don	24
2.3.6 L'accompagnement : une notion en tension chargée d'ambiguïtés	25

2.4	LA RELATION D'AIDE.....	27
2.4.1	Les tensions de la relation d'aide.....	27
2.4.1	Une notion de pouvoir.....	28
2.4.2	Trouver leurs propres solutions.....	28
2.5	Synthèse.....	30
3.	DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE.....	32
3.1	Terrain d'enquête.....	32
3.2	Echantillon de recherche.....	32
3.3	Techniques de récolte de données.....	33
3.4	Risques spécifiques à la démarche.....	34
4.	ANALYSE DES DONNEES.....	35
4.1	Introduction.....	35
4.1.1	Méthode d'analyse des données.....	35
4.2	Les rôles de l'intervenant de l'OPE.....	35
4.2.1	Rôle d'évaluation.....	35
4.2.2	Rôle de mise en œuvre des mesures.....	36
4.3	Enjeux de l'aide contrainte.....	37
4.3.1	L'accompagnement de l'adulte.....	37
4.3.2	Le mandat.....	38
4.3.3	La relation.....	38
4.3.4	Impacts sur le professionnel.....	39
4.3.5	L'éthique du travailleur social.....	40
4.3.6	Impacts sur le bénéficiaire.....	41
4.4	Moyens et outils des intervenants face à l'aide contrainte.....	42
4.4.1	Ressources institutionnelles.....	42
4.4.2	Au niveau relationnel.....	44
4.4.3	Au niveau temporel.....	45
4.4.4	Au niveau méthodologique.....	46
4.4.5	Au niveau systémique.....	47
4.5	Vision de l'aide contrainte par les intervenants de l'OPE.....	50
5.	SYNTHESE ET ANALYSE PERSONNELLE.....	52
6.	PISTES D'ACTION PROFESSIONNELLE.....	58

7.	BILAN	61
7.1	Limites et biais.....	61
7.2	Bilan personnel.....	62
7.3	Perspectives qu'ouvre ma recherche pour le travail social et moi-même.....	63
8.	SOURCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	65
9.	Annexes	68
9.1	Grille d'entretien	68
9.2	Tableau récapitulatif des moyens et des outils.....	71

Liste des abréviations

AEMO :	Action éducative en milieu ouvert
AIMJF :	Association internationale des magistrats de la jeunesse et de la famille
ANAS :	Association nationale des assistants de service social (France)
APEA :	Autorité de protection de l'enfant et de l'adulte
ARH :	Agent de relations humaines (Québec)
CDE :	Convention internationale relative aux droits de l'enfant
CIUSSS :	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CJM-IU :	Centre jeunesse de Montréal – institut universitaire
DPJ :	Direction de la protection de la jeunesse
IDE :	Institut international des droits de l'enfant
IUKB :	Institut universitaire Kurt Bösch
LPJ :	Loi sur la protection de la jeunesse
MSP :	Maître socio-professionnel
OPE :	Office pour la protection de l'enfant
PI :	Plan d'intervention
SAS :	Service cantonal de l'action sociale

Table des illustrations

Figure 1: réactions face à l'aide contrainte	14
Figure 2: des pièges à tous les niveaux	19

1. INTRODUCTION

1.1 Thématique

Le travail social, profession qui place l'être humain au centre, se trouve dans une volonté d'apporter de l'aide à des personnes qui sont dans le besoin, que ce soit dû à de la précarité, à de la violence, à des problèmes psychiques, à des addictions, etc. En effet, comme le reflète les différentes brochures d'Avenir Social que je reprendrai plus tard, le travailleur social souhaite et a comme mission d'apporter un soutien et un appui à ces personnes afin de faire valoir leurs droits et leurs intérêts et de les rendre le plus autonome possible. Il est également présent pour répondre aux besoins de la personne accompagnée. Cette aide peut être demandée directement par la personne elle-même, mais il arrive également que cette aide soit imposée par une autorité.

En tant que travailleurs sociaux, nous pouvons être amenés à accompagner des personnes qui ne désirent pas recevoir d'aide, mais qui malgré tout, seront « contraintes » de l'accepter. Certes la personne est libre de rompre la communication et toute collaboration, mais la notion de consentement est relative puisque des sanctions seront imposées par l'autorité si la personne refuse toute aide. Ces personnes étant très souvent en grande difficulté et vulnérables, nous ne pouvons pas vraiment parler de choix d'être aidé. Devant alors faire face à l'intervention de la collectivité dans sa sphère privée et à des normes sociales établies, la personne peut se sentir agressée et jugée. Malgré les réticences et l'opposition des usagers à être aidés, les travailleurs sociaux doivent remplir ce mandat qui leur est confié. On trouve là tout le paradoxe de l'aide contrainte, deux termes fortement opposés.

L'aide contrainte, qui trouve sa justification dans la protection des enfants, des victimes de violence au sein de couple, des aînés, etc., doit conduire à un changement afin d'éviter les inconvénients de sa déviance, et ce de manière durable. Ce changement permettrait alors de ne plus contraindre la personne.

Constituant un enjeu essentiel pour l'évolution du travail social, l'aide contrainte est prise entre la subjectivité des personnes et des choix sociaux tels qu'ils sont définis socialement. Vouloir aider l'autre malgré lui revient à produire une forme de violence à son encontre, ce qui questionne notre volonté sincère et bienveillante d'aider autrui.

L'aide contrainte se retrouve dans plusieurs domaines du travail social, mais c'est celui de la protection de l'enfance qui m'intéresse particulièrement. Apporter de l'aide à des parents ou à des enfants qui ne comprennent pas les raisons pour lesquelles un travailleur social intervient dans leur vie et qui ne désirent pas être aidés, comporte des enjeux à différents niveaux. Comment agissent les intervenants de l'OPE, comment réussissent-ils à créer une

relation avec les parents ou les enfants malgré ce refus d'aide ? Quelles sont leurs stratégies ? Quels sont les impacts du contexte dans lequel la relation se déroule ?

Pour tenter de répondre à ces questions, je présenterai premièrement les motivations qui m'ont orientée vers la thématique de l'aide contrainte dans la protection de l'enfance, tout comme la problématique qui en découle et ma question de recherche. Un exposé des objectifs y figurera également. Pour étayer ma problématique et définir les contours de l'aide contrainte et de la protection de l'enfance, il est nécessaire, dans un deuxième temps, que je développe les concepts auxquels ces deux thématiques se rattachent. Ensuite, je poursuivrai à travers l'exploration empirique de mon travail, à savoir la présentation des personnes interrogées et la méthode que j'ai choisie pour le faire. Dans ma quatrième partie, un travail d'analyse permettra de donner du sens aux données que j'aurai recueillies auprès des travailleurs sociaux afin de faire jaillir les réponses à mes questions. Enfin, une cinquième partie permettra d'esquisser des pistes d'actions pour réussir à intervenir et créer une relation, malgré la contrainte. Pour conclure, il s'agira de me positionner professionnellement et de faire un bilan de mon travail de recherche, qui débouchera finalement sur les perspectives qu'offre ma recherche pour le travail social et pour moi-même.

1.2 Mes motivations

Voulant exercer ma première formation pratique à l'étranger et dans le domaine des droits de l'enfant, j'ai décidé de me tourner vers le Québec qui offrait la possibilité de se former dans ce domaine. J'ai ainsi eu la chance d'effectuer un semestre de formation au Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire (CJM-IU), appelé depuis avril 2015 le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS), ce qui m'a permis de découvrir cet univers des droits de l'enfant qui m'était encore totalement inconnu.

Cette expérience, qui m'a permis de me familiariser avec le système québécois de la protection de l'enfance, un système très bien développé, a été très enrichissante et formatrice, autant d'un point de vue professionnel que personnel. Le Québec, qui expérimente et évalue ses solutions et ses pratiques sur les jeunes et les familles, a une longueur d'avance au niveau du travail social puisque cela leur permet de savoir si les mesures décidées et la prise en charge sont adéquates ou non, dans le but d'ajuster ses pratiques. Ce fut ainsi une réelle opportunité qui s'offrait à moi et que j'ai voulue saisir.

Avant de débiter ma formation pratique, j'éprouvais quelques appréhensions concernant la relation d'aide en contexte d'autorité, appelée également l'aide contrainte. Je savais que je devais m'attendre à ce que les parents soient réticents et mécontents de notre présence dans leur vie. Bien que je puisse les comprendre car je suis consciente de l'aspect intrusif de cette intervention, il faut pourtant intervenir lorsque la sécurité ou le développement de l'enfant

est compromis. Effectivement, ces notions se trouvent au centre des préoccupations des travailleurs sociaux de la protection de la jeunesse. Cette position peut être inconfortable chez les « aidants » professionnels, puisqu'ils doivent faire face à cette contrainte.

Parallèlement, il existe une quantité d'enjeux et de difficultés liés à ce contexte d'autorité, notamment la gestion de l'incertitude et du risque. L'obligation d'agir dans une double incertitude, celle en lien avec le développement de l'enfant et celle liée aux conséquences de l'intervention de l'Etat dans la vie privée des familles, fait partie intégrante du quotidien des professionnels à la protection de l'enfance et de la jeunesse.

Il n'était pas toujours simple de jongler avec ces risques et ces incertitudes qu'amène la relation d'aide contrainte. Je ressentais parfois un sentiment d'inconfort et d'impuissance, sentiments également parfois partagés par certains professionnels. Ce rôle d'autorité que les agents de relations humaines (ARH) ont, équivalant à l'intervenant en Suisse, est un rôle important et complexe avec lequel il faut être à l'aise.

Ces divers centres d'intérêts, motivations et questionnements m'ont amenée à diriger mon travail de Bachelor vers le domaine de l'aide contrainte en protection de l'enfance. Souhaitant également travailler dans ce milieu plus tard, j'étais curieuse de découvrir le système suisse des droits de l'enfant, les divers outils méthodologiques de la relation d'aide en contexte d'autorité, les astuces des professionnels pour gérer cet inconfort, etc.

D'autre part, j'ai effectué ma deuxième formation pratique ainsi qu'un remplacement au Service Officiel de la Curatelle de Sion, domaine également concerné par l'aide contrainte puisqu'une autorité, soit l'autorité de protection de l'enfant et de l'adulte (APEA), mandate des travailleurs sociaux chargés d'établir un suivi et d'offrir un accompagnement à des personnes, qu'elles soient volontaires ou non. En tant qu'assistante sociale, je m'intéresse à la relation entre la personne concernée et le professionnel.

1.3 Problématique et question de recherche

Je m'intéresse particulièrement à l'aide contrainte dans le domaine du travail social et plus particulièrement dans le champ de la protection de l'enfance. Le travailleur social, qui cherche à « *promouvoir le changement social, la résolution de problèmes dans le contexte des relations humaines et la capacité et la libération des personnes afin d'améliorer le bien-être général* », (AvenirSocial, 2014) va parfois devoir imposer son aide, malgré le refus de la personne. Comment est-il possible d'aider une personne qui n'en a pas envie et qui est contrainte d'accepter l'aide ? Même si les aspirations individuelles de l'utilisateur sont différentes des attentes de la société, le professionnel du travail social va devoir agir et ce, dans un champ de tension entre ces deux éléments distincts. Comme il est soulevé dans le Code de déontologie du travail social, « *la confrontation aux dilemmes et aux champs de tension est inévitable et*

nécessaire notamment entre l'aide sous contrainte et les attentes des usagers. » (AvenirSocial, 2010, p. 7) C'est ici tout le paradoxe du travail social, entre aider et protéger par l'aide contrainte, qui soulève des dilemmes et des questionnements. Ainsi, suite à différentes recherches et interrogations, ma question de recherche s'est posée de la manière suivante :

« Comment l'assistant social réalise la relation dans le contexte de l'aide contrainte et ce, dans le champ spécifique de la protection de l'enfance ? »

Bien que mon travail s'oriente autour d'objectifs, l'hypothèse générale suivante guidera également ma recherche : la posture d'accompagnement permet de résoudre le paradoxe de l'aide contrainte en impliquant mieux les parents dans l'intervention.

1.4 Objectifs de la recherche

1.4.1 Objectifs du cadre théorique

- Découvrir le champ des droits de l'enfant, plus précisément en Suisse
- Définir le cadre légal relatif aux droits de l'enfant
- Exposer le contexte organisationnel de la protection de l'enfance en Valais
- Définir l'aide contrainte, expliquer les raisons pour lesquelles cette aide est paradoxale, découvrir des stratégies d'intervention
- Comprendre la notion d'accompagnement et la relation d'aide (caractéristiques, types, enjeux, etc.), deux notions distinctes
- Différencier la relation d'aide et l'accompagnement

1.4.2 Objectifs empiriques

- Découvrir les **rôles** des intervenants de la protection de l'enfance
- Comprendre les **enjeux** de l'aide contrainte au niveau:
 - De l'accompagnement de l'adulte
 - De la relation entre le professionnel et la personne (adulte ou enfant)
 - Du professionnel lui-même et plus particulièrement sur son éthique
 - Du bénéficiaire lui-même
- Prendre connaissance des **moyens et des outils** dont le travailleur social dispose pour faire face à la problématique de la relation d'aide sous contrainte (à différents niveaux : institutionnel, relationnel, méthodologique, etc.)
- Comprendre la **vision** de l'aide contrainte par les intervenants
- Proposer des **pistes d'actions** pour atténuer le paradoxe de l'intervention dans l'aide contrainte

1.4.3 Objectifs personnels

- M'exercer à des entretiens avec des professionnels du travail social
- M'organiser, apprendre à mieux anticiper et respecter mon planning
- Développer mon sens critique
- Savoir mieux appréhender l'aide contrainte afin d'être plus à l'aise dans mes interventions et offrir un accompagnement de meilleure qualité

2. CADRE CONCEPTUEL

La partie théorique de mon travail s'oriente autour des concepts suivants : la protection de l'enfance, l'aide contrainte, l'accompagnement et la relation d'aide.

2.1 LA PROTECTION DE L'ENFANCE

2.1.1 Evolution de l'image de l'enfant

Pendant des siècles, une faible conscience sociale de l'enfant existait, et ainsi aucune protection spéciale ne leur était offerte. En Occident, l'indifférence à l'égard des enfants était très présente, et ce jusqu'à la fin du Moyen Age. L'infanticide et l'abandon des nouveau-nés, qui étaient des pratiques courantes autrefois, nous horrifient aujourd'hui dans nos sociétés occidentales. Avant le quatrième siècle, les enfants étaient noyés dans les rivières, jetés sur le fumier ou encore offerts aux dieux lors de rites religieux. Du quatrième au treizième siècle, les enfants non-désirés étaient abandonnés par leurs parents. Viennent s'ajouter à cela la discrimination des filles très présente ainsi que l'indifférence qui se ressentait à travers de nombreuses pratiques éducatives, sans compter le taux de mortalité des enfants qui était particulièrement élevé, à cause de la maladie et des conditions de vie exécrables. (Verhellen, 1999, p. 18) *«En résumé, aucune, ou du moins seule une faible «conscience sociale» de l'enfance, vue comme une période de vie distincte, n'aurait jamais existé jusqu'à la fin du Moyen Age.»* (Verhellen, 1999, p. 19) C'est à partir du seizième siècle qu'un changement apparut progressivement. L'école devint un lieu d'éducation consacré à l'enfant, qui était devenu la richesse de demain. Un nouveau concept pédagogique apparût : *« Jusqu'à sa majorité (à quelques exceptions près), l'enfant est un être immature qu'il faut aider et encourager à devenir adulte. »* (Verhellen, 1999, p. 22) Un nouveau processus, soit l'individualisation de l'enfant, fait surface.

Autrement dit, le regard porté à son égard a beaucoup évolué au cours de l'histoire et aujourd'hui, une nouvelle image de l'enfant est née. L'adoption de la Déclaration de Genève sur les droits de l'enfant et de la Convention internationale relative aux droits de l'enfant sont des étapes historiques très importantes dans le domaine des droits de l'enfant. L'enfant est aujourd'hui considéré comme une personne à part entière avec des capacités.

«(...) lorsqu'on ne considère pas les capacités évolutives de l'enfant, on risque de le confiner dans un statut dépréciatif d'incapable ou au contraire de le porter aux nues avec l'image idéalisée d'acteur super-compétent. Par sous- ou surestimation de ses capacités, on crée des obstacles à sa protection et à son développement. Or, avec la Convention, nous avons un formidable instrument pour sortir de cette ornière.» (Stoecklin, 2009, p. 59)

En effet, la Convention a amené à considérer l'enfant avec des capacités évolutives, qui est capable de renforcer sa réflexion. Ces écrits ont permis d'offrir une meilleure protection à l'enfant et de contribuer à son bon développement.

2.1.2 Contexte juridique

2.1.2.1 Droit international

La Déclaration des droits de l'enfant de Genève

Bien qu'on ne parle pas encore de véritables droits et qu'il n'y ait aucune valeur contraignante pour les Etats, la Déclaration de Genève fut le tout premier texte où une attention spéciale fut accordée à l'enfant. Le 26 septembre 1924, la Société des Nations adopta cette Déclaration. Cette date historique aura probablement inspiré tout le mouvement de protection de l'enfance qui se développa plus tard.

«Cette forme de rédaction montre bien qu'il y a une obligation morale faite aux membres de la Société des Nations de porter une attention particulière aux enfants et à s'inspirer de ces principes dans les législations nationales sur la protection de l'enfance. Cette Déclaration tient en 5 articles qui nous paraissent aller de soi aujourd'hui, mais qui, rapportés dans le contexte de l'époque, étaient probablement révolutionnaires.» (Zermatten, 1997, p. 6)

Effectivement, il est intéressant de situer les choses dans le temps afin de se rendre compte des améliorations qu'il y a eu en termes de protection de l'enfance. Dans ces articles, sont reconnus les besoins fondamentaux de l'enfant, soit son bien-être, son droit au développement, à l'assistance et au secours, ainsi que son droit à la protection.

La Convention internationale relative aux droits de l'enfant (CDE)

La Convention internationale relative aux droits de l'enfant, adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies le 20 novembre 1989 et entrée en vigueur en Suisse le 26 mars 1997, fut un grand pas pour les droits de l'enfant. Tout être humain âgé de moins de dix-huit ans, définition que donne l'ONU de l'enfant (Confédération suisse, 2014), a des droits que 193 pays se sont engagés à respecter via les 54 articles de cette Convention.

La Convention des droits de l'enfant se fonde sur quatre principes essentiels (UNICEF, 2015):

1. **La non-discrimination** (Art. 2, al.1) : tous les enfants, sans distinction, doivent être traités, protégés, soignés de la même manière. Ils doivent pouvoir jouir de leurs droits et d'une protection efficace.
2. **Le droit au respect de l'intérêt supérieur de l'enfant** (Art. 3, al.1) : une définition précise de cette notion ne figure nulle part, mais elle tend à renforcer la protection de

l'enfant, qui consiste à préserver son bien-être et son droit de se développer dans un environnement favorable à sa santé mentale et physique. Ainsi, cette notion est utilisée au cas par cas, c'est-à-dire que l'utilisation de cette notion est basée sur l'interprétation du preneur de décision.

3. Le droit à la survie et au développement (Art. 6) : chaque enfant doit pouvoir vivre une vraie enfance, sans souffrir de la faim, en recevant des soins, en ayant la possibilité d'aller à l'école et de jouer. Il doit pouvoir avoir accès aux services de base (nourriture, eau, logement, soins de santé, éducation...).

4. Le droit de s'exprimer (participation) et d'être entendu (Art. 12) : tous les enfants ont le droit d'être entendus sur les décisions les concernant, selon leur âge et leur degré de maturité.

Les enfants peuvent être victimes de conflits armés, de maladies, de la famine, de tortures physiques et/ou morales, d'exploitations sexuelles, d'exploitations par le travail, de trafics divers, d'accidents de la route, d'insuffisance de protection juridique ou encore de séparations familiales. (Doulliez & Nzeyimana, 2002, p. 13) Cette Convention internationale fut justement élaborée pour répondre à ces divers problèmes auxquels sont confrontés les enfants.

Comme l'explique Jean Zermatten, juge des mineurs, vice-président de l'institut international des droits de l'enfant (IDE) et président de l'association internationale des magistrats de la jeunesse et de la famille (AIMJF), le chemin parcouru est immense puisque l'enfant est considéré aujourd'hui comme un individu à part entière disposant de droits. Il soulève toutefois que la plupart des droits sont souvent méconnus, violés ou méprisés et ainsi, qu'il reste encore du chemin à parcourir pour passer de la parole aux actes. (Zermatten, 1997, p. 19)

2.1.2.2 Droit national suisse

La législation fédérale s'appuie sur les articles 307 à 317 du Code civil suisse, qui offre des mesures de protection telles que des mesures de curatelle ou de retrait du droit de garde. L'aspect civil protège la victime et se fait sur la base d'un signalement. Une gradation des mesures est prévue par le code civil (Confédération suisse, 2016)

- Un droit de regard et d'information (art. 307, al. 3 CC)
- Une curatelle d'assistance éducative (art. 308 CC)
- Un retrait du droit de garde (art. 310 CC)
- Un retrait de l'autorité parentale (art. 311 CC)
- Mandater l'OPE pour une enquête sociale

D'autre part, une dénonciation entraîne une démarche au niveau pénal, où le juge d'instruction pénal va punir l'auteur d'après le Code pénal suisse. La condamnation pénale peut entraîner une amende, un enfermement, un sursis ou un acquittement.

2.1.2.3 Droit cantonal (valaisan)

Loi en faveur de la jeunesse

Il me paraît important de relever quelques articles tirés de la loi en faveur de la jeunesse (2000) afin de comprendre certains fondements de l'OPE.

Avant tout, comme l'article premier le décrit, cette loi s'applique aux enfants et aux jeunes domiciliés ou séjournant dans le canton. Par enfant, on entend tout être humain âgé de moins de 18 ans, et par jeune, tout être humain âgé de moins de 25 ans.

L'article suivant, qui est tiré de la loi valaisanne, est un article qui décrit un principe majeur, qui se retrouve également dans la loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) au Québec:

Art. 2 al.1 : La responsabilité de pourvoir aux soins, à l'entretien et à l'éducation de l'enfant incombe en premier lieu à ses parents.

En effet, les parents resteront toujours la première figure d'autorité parentale. Ce principe central, qui rappelle de ne jamais écarter le parent de l'enfant, permet de guider l'intervention. Les intervenants ne se substituent pas aux parents, sauf si les mesures protectrices vues ci-dessus sont insuffisantes et que des motifs empêchent les parents d'exercer correctement l'autorité parentale.

Un autre élément que j'ai entendu tout au long de ma période de formation pratique au Québec qui se retrouve également dans la LPJ, est de se centrer sur l'intérêt de l'enfant. Nous pouvons remarquer que c'est ce qui est repris dans la Convention relative aux droits de l'enfant.

Art. 2 al.2 : Toute décision prise en vertu de la présente loi doit l'être dans l'intérêt supérieur de l'enfant, dans le respect des droits fondamentaux de toutes les personnes concernées et du principe de subsidiarité.

Dans le but de prévenir, d'atténuer ou d'éliminer le danger qui menace l'enfant, des mesures sont prises, soit avec l'accord des parents qui sont ouverts à collaborer, soit dans le cadre d'une décision judiciaire ou de protection de l'enfant et de l'adulte compétente. Ce chapitre 5 qui porte sur la protection de l'enfant, regroupe différentes sections :

- Mesures de protection infanto-juvénile
 - Collaboration avec les autorités de protection de l'enfant et de l'adulte (art.19)
 - Collaboration avec les autorités judiciaires (art.20)
 - Surveillance et curatelle éducative (art.21)
 - Mandat de garde (art.22)
 - Clause d'urgence (art.23)
 - Curatelle de représentation (art.24)
 - Délégation (art.25)
 - Autres tâches (art.26), tel que le changement de nom

- Placements
 - Enfants placés à la journée (art.30 à 33)
 - Placement avec hébergement chez des parents nourriciers (art.34 à 36)

- Adoption (art.37-38)
- Colonies, camps de vacances, homes et internats ne dispensant pas de prestations éducatives spécialisées (art.39 à 42)
- Placements institutionnels (art.43 à 47)

A travers ces différentes mesures de protection, l'intervenant en protection de l'enfance offre des conseils aux parents, aux enfants et aux jeunes.

2.1.3 Protection de l'enfance

Définition

Le dictionnaire suisse de politique sociale définit la protection de l'enfance comme des « *personne(s), structure(s), institution(s), autorité(s), ensemble de règles socioculturelles, éducatives, sanitaires et juridiques qui assurent à l'enfant sa protection dans son développement psychique, affectif, social et physique, en vue de son autonomie et de son insertion dans la société.* » (Vallet, s.d.)

Dans des situations de mauvais traitements, de négligence, d'abus physiques, sexuels ou psychiques, une action visant la protection de l'enfant est mise en place (Vallet, s.d.) :

- Soit sur une base administrative par les autorités compétentes, où les mesures sont prises par le Service de protection de la jeunesse et l'Office des mineurs ;
- Soit dans le cadre d'un mandat judiciaire, où les mesures sont prises par le juge d'après le droit civil suisse, le droit cantonal et éventuellement le droit pénal.

Selon le principe de subsidiarité, c'est le droit civil suisse seul qui instaure les différentes mesures destinées à la protection de l'enfant. Quant à la compétence des cantons, elle consiste uniquement à déterminer les autorités compétentes. (ARTIAS)

Cadre institutionnel

L'office pour la protection de l'enfant reçoit et assume des mandats de la part des autorités civiles, judiciaires et pénales. Des professionnels interviennent lorsque la sécurité et/ou le développement de l'enfant sont compromis. L'intérêt et le bien-être de l'enfant sont au centre des préoccupations des intervenants de l'OPE. Qu'ils aient été abandonnés, négligés, victimes de mauvais traitement psychologique, abusés sexuellement ou physiquement ou encore aux prises avec des troubles du comportement sérieux, ces enfants sont en difficulté et ont besoin d'une aide. Parallèlement, le service offre aide, accompagnement et conseils aux parents.

L'intervenant de l'OPE, personne-ressource pour l'enfant, s'appuie sur les bases légales suivantes (qui ont été développées plus haut) :

- Convention de l'ONU relative aux droits de l'enfant (1989)
- Législation fédérale (Code pénal, Code civil)
- Législation cantonale : Valais, loi en faveur de la jeunesse (2000)

Les missions

Voici quelques missions que doit remplir l'intervenant de l'OPE (Office pour la protection de l'enfant (OPE), s.d.):

- Assurer la protection de l'enfant et coordonner l'intervention dans les situations de maltraitance
- Réaliser des enquêtes sociales
- Assumer les mesures de protection infanto-juvéniles (307 à 310 CCS)
- Organiser et assurer le suivi des placements en institution ou en famille d'accueil
- Procéder à l'audition de l'enfant conformément à la Convention des droits de l'enfant
- Assurer la coordination des différentes instances lors d'enlèvements internationaux d'enfants

Ainsi que

- Développer des actions de prévention
- Evaluer, assurer le suivi et la formation des familles d'accueil agréées
- Donner un préavis dans les procédures de changement de nom et fournir l'agrément pour les parents candidats à l'adoption
- Apporter soutien et conseils éducatifs aux parents et aux enfants qui les sollicitent

L'Autorité de Protection de l'Enfant et de l'Adulte (APEA)

Les Autorités de Protection de l'Enfant et de l'Adulte (APEA), qui remplacent les anciennes Chambres pupillaires, sont des autorités collégiales composées de plusieurs membres pour quatre ans par le Conseil municipal. Le caractère interdisciplinaire est une exigence de l'APEA, c'est-à-dire que les membres qui forment l'autorité doivent avoir des formations différentes dans l'un des domaines suivants : droit, travail social, pédagogie, psychologie ou médecine. Une greffière-juriste assiste l'Autorité de protection et un secrétariat la soutient pour diverses tâches du domaine des enquêtes, des conseils, de la révision et de l'administration. (L'autorité de protection intercommunale de l'enfant et de l'adulte de Sion, les Agettes et Veysonnaz, s.d.)

Auparavant, le canton du Valais disposait de 97 Chambres pupillaires. Mais depuis l'entrée en vigueur du nouveau droit de protection de l'enfant et de l'adulte le 1^{er} janvier 2013, le Valais a réduit ce nombre à 27 APEA.

L'APEA collabore avec l'OPE puisqu'elle prend des décisions en lien avec les mesures de protection de l'enfant, telles que le retrait de l'autorité parentale, le retrait de garde, le placement ou la désignation d'un curateur pour l'assistance éducative ou pour organiser et surveiller les relations personnelles. (APEA)

2.2 L'AIDE CONTRAINTE

2.2.1 La contrainte

« Dans son acception la plus courante, une contrainte se définit (et se vit) comme une situation infligée faisant entrave à une totale liberté d'action. » (Hardy, 2001, p. 17) Tous les jours, nous devons faire face à des situations contraignantes, autant dans la vie en société qu'au travail ou dans notre vie privée. Il suffit de s'arrêter un court instant et de prêter attention à certains de nos discours qui répètent sans cesse des termes tels que « je dois », « il faut que », « je suis obligé » etc. Nous n'avons parfois pas d'autre choix que de nous soumettre à ce qui nous est imposé.

Viennent s'ajouter à cela des contraintes administratives et juridiques, que l'on retrouve dans les décisions liées à la protection de l'enfant, qu'il faut distinguer l'une de l'autre. Ce sont ces deux types de contrainte qui m'intéressent.

Contrainte administrative

On parle de contrainte administrative lorsque les deux parties, famille et intervenant, sont en accord face à une problématique et à la démarche qui s'en suit, puisqu'elle est librement consentie et co-construite. Au Québec, le terme utilisé est « la mesure volontaire ». L'élaboration d'un document, appelé plan d'intervention (PI) à la direction de la protection de la jeunesse (DPJ), relate les objectifs sur lesquels les parents, le jeune et parfois les intervenants vont travailler. Il s'agit en quelque sorte d'un contrat, qui fait partie de l'ordre de l'administratif.

Contrainte juridique

Lorsque la personne refuse les mesures d'aide proposées, qu'elle nie le problème ou qu'elle refuse une quelconque collaboration, l'autorité judiciaire entre en jeu et impose ses décisions. (Bizouarn, 2007, pp. 96-103) C'est un jugement qui va déterminer ce que le parent et/ou le jeune devra faire. Au Québec, nous parlons de mesure judiciaire.

2.2.2 Relation d'aide et aide contrainte

Avant de définir l'aide contrainte, il est important de distinguer la relation d'aide *classique* de celle construite sur une aide contrainte, étant donné que cela a un impact sur les pratiques professionnelles. Chacune possède son utilité et son efficacité. Cette première aide, construite sur une libre demande et une libre adhésion de la personne, laisse le choix à l'individu de décider sans appréhension d'une sanction. On peut toutefois se demander quel est le degré de liberté de la personne. Effectivement, certains auteurs considèrent que dès que nous

parlons d'aide, nous nous trouvons face à une relation de pouvoir. C'est un point que je vais approfondir dans mon prochain concept.

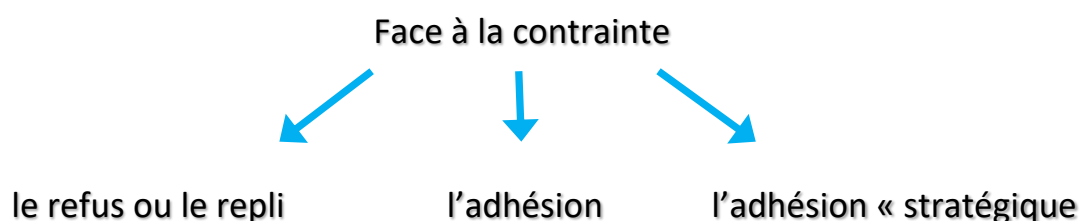
Quant à l'aide contrainte, « (...) c'est toute situation où une personne se trouve à faire ou à devoir faire une « demande d'aide » qui n'émane pas d'elle mais est prescrite par un tiers ayant sur elle un pouvoir », que l'auteur définit comme « la capacité de gratifier ou de punir, (...) de la faire bénéficier d'un avantage ou de la priver d'un avantage. ». (Puech, 2013, p. 39)

Dans l'intervention des travailleurs sociaux, l'aide offerte apparaît de plus en plus souvent sous une certaine forme de contrainte. Bien que l'aide contrainte soit plus facilement repérable dans le champ judiciaire étant donné les mesures imposées, elle existe également dans le champ administratif que j'ai évoqué brièvement ci-dessus. Comme le soulève Guy Hardy, dans la relation qui lie l'assistant social au bénéficiaire, se glisse un « troisième acteur » qui conseille ou impose l'aide, celui-ci ayant autorité. (Hardy, 2001, p. 17). Il peut s'agir de l'APEA, de l'OPE, du service cantonal de l'action sociale (SAS), etc. La contrainte est avant tout présente dans l'aide que l'intervenant lui fournit dans l'optique de résoudre « son » problème. Or, cette aide peut être vécue comme une agression par les usagers. Face à cette contrainte, le bénéficiaire a-t-il le simple choix entre se soumettre ou non ? Guy Hardy, spécialiste de l'aide contrainte, démontre le contraire et soulève toute une complexité d'un jeu relationnel que je vais développer ci-dessous.

2.2.3 Les alternatives possibles face à l'aide contrainte

Comme j'ai déjà pu l'observer lors de ma formation pratique à la protection de l'enfance, chaque bénéficiaire réagit à sa propre manière face à une aide imposée. Soit il la refuse et se replie, soit il accepte l'aide en reconnaissant avoir conscience de son problème, soit il joue le jeu et feint de vouloir l'aide. En effet, c'est ce que Guy Hardy développe dans l'un de ses ouvrages (Hardy, 2001). Ayant eu connaissance de passablement de cas cliniques, j'ai sélectionné trois situations que j'ai rencontrées afin d'illustrer sa théorie.

Figure 1: réactions face à l'aide contrainte



Le refus ou le repli

Monsieur X a l'interdiction de revoir son fils sans la présence de la DPJ. En effet, ce père qui est quelqu'un de violent et impulsif, provoque des disputes violentes répétées entre la mère de l'enfant et lui. Comme nous le savons, les disputes conjugales ont des impacts sur l'enfant. Ce jeune père refuse de collaborer avec les travailleurs sociaux et ne se présente jamais aux rendez-vous. Il a ainsi été très peu présent dans la vie de son fils. Il refuse de changer, car il ne voit pas le problème puisqu'il dit ne jamais avoir touché son fils.

A ses yeux, les faits qui lui sont reprochés ne sont pas considérés comme déviants et il ne voit ainsi pas la nécessité d'être aidé. Guy Hardy soulève le risque que son attitude soit interprétée soit comme un signe de mauvaise volonté ou de non-collaboration, soit comme un signe d'inconscience de sa problématique. Il refuse d'entrer dans une dynamique de changement puisqu'il n'estime pas avoir un comportement déviant. « *Découle de ce constat la nécessité « évidente » de faire jaillir cette prise de conscience. Faire émerger celle-ci constituera d'ailleurs la première et indispensable phase du travail effectué par la sphère psycho-médico-sociale.* » (Hardy, 2001, p. 31) En effet, nous avons tenté de lui faire prendre conscience de la gravité de la situation et de la nécessité de se faire aider.

Une autre phase du travail social que je trouve d'autant plus importante est la suivante : « *Offrir à la famille une vision d'elle-même qui ne soit pas diabolique, est la première étape pour lui permettre éventuellement de donner d'elle-même une image différente.* » (Mugnier, 2011, p. 21) En effet, la perception que j'aie en tant que professionnelle de la personne peut avoir un effet sur son comportement. En lui montrant une quelconque mauvaise attitude ou attente négative d'elle, il y a un risque que je la décourage. Il est primordial de croire en leurs capacités. Ces individus portent sur leurs épaules des parcours de vie difficiles et de souffrances. Leur montrer une mauvaise image d'eux-mêmes ne les aidera en général pas à avancer.

L'adhésion

Monsieur Z reconnaît avoir un problème de comportement sur le plan sexuel. Bien qu'il ne reconnaisse pas avoir porté des attouchements sexuels envers son fils, il l'avoue envers une autre petite fille. Il est conscient qu'il doit changer, notamment pour revoir son fils, et qu'il a un comportement déviant. Il est ouvert à collaborer avec nous.

Lorsque la personne adhère à l'aide contrainte, soit elle reconnaît son problème a posteriori qui va engendrer une demande d'aide, soit l'aide contrainte se traduit par une demande

volontaire de la personne elle-même suite à la « construction de l'envoyeur », (Wittezaele & Seron, cité par : Hardy, 2001, p. 31), c'est-à-dire à la vision du travailleur social.

Dans le cas de Monsieur Z, il admet la nécessité de suivre une thérapie, il a conscience de son problème et accepte l'aide. Il participe aux mesures proposées conjointement avec lui. Comme vous l'aurez compris, la relation se base sur de la collaboration, contrairement au premier choix vu ci-haut. Une dernière alternative est également observable dans les relations d'aide contrainte, une option particulièrement complexe.

L'adhésion stratégique

Madame et monsieur K, parents de deux jeunes enfants, ne sont pas adéquats et n'offrent pas ce dont les enfants auraient besoin pour leur développement. De la négligence et des pratiques inadéquates sont observées chez les parents. Ils feignent d'adhérer à l'aide imposée. Ils essaient de se montrer suffisamment complices de l'intervenant afin que l'on sorte de leur vie au plus vite. Néanmoins, un trop grand nombre d'éléments nous porte à croire qu'ils jouent un jeu (éléments volontairement cachés, volonté de montrer un lien fort entre le parent et son enfant qui en réalité n'existe pas. -Nous avons pu l'observer par les réactions de l'enfant surpris, qui ne savait plus quoi répondre-, absence à des ateliers parents-enfants qui pourtant étaient fortement désirés du parent, se montrer trop collaborant, vouloir faire ami-ami avec nous, etc.)

Je souhaiterais faire une parenthèse quant au terme « adéquat » que j'utilise. Que signifie réellement être un parent adéquat ou inadéquat ? Ce terme que nous utilisons fréquemment dans le travail social nous paraît si évident, et pourtant il n'est pas si facile de le définir, d'autant plus qu'il possède sa part de subjectivité. Je pense qu'il est important d'en être conscient, ou du moins de le relever. Comment définissons-nous un parent inadéquat ? Pour ma part, je dirais que c'est un parent qui a des comportements et des pratiques éducatives inadaptés envers son enfant, qui ne sait pas répondre à ses besoins et qui ne parvient pas à assurer sa sécurité. Au Québec, la DPJ nomme ces situations « situations de compromission » lorsque la sécurité et/ou le développement de l'enfant sont compromis.

Laurent Puech, vice-président de l'Association nationale des assistants de service social (ANAS), nomme ce type de situations un « piège relationnel » puisqu'il nous est impossible de mesurer leur sincérité lorsqu'ils avouent avoir ce problème. Bien entendu, ils ont le choix de refuser l'aide mais cela a de fortes chances de les mettre dans une situation encore plus compliquée, tel que le retrait de garde. L'auteur démontre que ce « faux-semblant » se heurte aux objectifs du travail social (Puech, 2013, p. 40) :

- En imposant l'aide, on va à l'encontre de la liberté de la personne puisqu'on ne lui laisse pas décider si elle estime avoir besoin d'une aide ou non.

- Il existe un risque que la personne devienne passive puisqu'elle n'a pas d'initiatives à prendre. L'autodétermination et l'autonomie, deux principes fondamentaux du travail social et du nouveau droit de protection de l'adulte, ont ainsi tendance à être mis de côté.
- L'aide contrainte constitue une forme de contrôle social strict. En conséquence, le risque est de produire des citoyens-objets et non plus des citoyens-sujets, malgré le fait que ce soit ce que nous prônons dans le travail social.
- Enfermés dans un jeu piégé, que devient le sens de notre pratique professionnelle ?

Vient encore s'ajouter à cela l'interprétation de l'intervenant. C'est-à-dire que tel comportement sera perçu comme un signe encourageant de la part d'un professionnel, alors qu'un autre le percevra comme une tactique manipulatoire.

D'après Paul Watzlawick, psychologue, sociologue et membre fondateur de l'école de Palo Alto, « *ce sont les meilleurs « acteurs » qui gagnent à ce jeu ; les seuls perdant sont les détenus qui, soit refusent de se réformer parce qu'ils sont « trop honnêtes » ou trop en colère pour jouer le jeu, soit ceux qui laissent transparaître qu'ils ne font que jouer un jeu pour sortir et n'ont pas, par conséquent, une conduite spontanée.* » (Paul Watzlawick cité par : Hardy, 2001, p. 33) En effet, il faut savoir distinguer la personne qui parle et fait les gestes que l'on attend d'elle, de celle qui veut réellement changer. Guy Hardy s'entend avec Laurent Puech pour dire qu'on ne peut pas montrer qu'on ne triche pas, puisqu'il est impossible de mesurer l'adhésion. Bien évidemment, vient s'ajouter à cela une méfiance entre les individus si la sincérité de la personne est remise en doute. Le paradoxe, que je développerai plus tard, est bel et bien déjà perceptible.

2.2.4 Une aide piégée

Au Québec, en Suisse tout comme en Belgique, une possibilité d'adhérer à l'aide de manière volontaire est « proposée » avant de recourir au tribunal et ainsi d'imposer une mesure judiciaire. Cette aide, basée sur des mesures volontaires, ne sera possible que si les personnes reconnaissent avoir un problème et désirent y remédier. Guy Hardy différencie cette aide, qu'il nomme « l'aide négociée », de l'aide contrainte.

Dans le cas contraire où les personnes refusent l'aide, l'intervenant de la protection de l'enfance se verra dans l'obligation de transmettre leur dossier au secteur judiciaire. Le juge pourra ainsi leur imposer l'aide. Il faut néanmoins être conscient que dans cette procédure administrative, la personne est contrainte de ne pas s'avouer qu'elle est contrainte de vouloir l'aide qu'une instance veut qu'elle veuille. « *Le résultat de telles procédures est d'une part de mystifier la contrainte en laissant supposer qu'elle n'existe pas, et d'autre part l'aide, en laissant supposer qu'elle existe.* » (Hardy, cité par : Hardy, 2001, p. 36)

Si l'aide est piégée, le travailleur social sera également piégé. Soit il ne joue pas au faux-semblant et décide de croire que les bénéficiaires veulent réellement se faire aider, soit il basera son intervention sur de la méfiance réciproque qui rend l'exercice de l'aide impossible.

Un autre élément qu'apporte Guy Hardy est le fait que la situation peut devenir encore plus compliquée si l'intervenant a participé à l'évaluation de la situation. En effet, l'intervenant qui aura connu le bénéficiaire réticent à l'aide, devra évaluer si la personne a vraiment changé ou si elle joue un jeu. Watzlawick parle, à ce propos, de cercles vicieux dans lesquels se retrouve chaque partenaire.

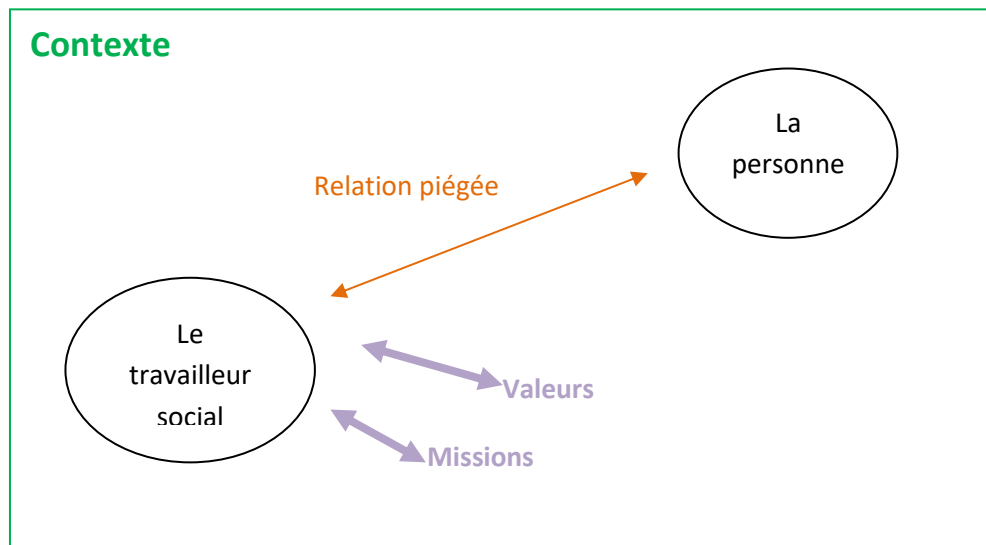
2.2.5 Une aide paradoxale

Guidés par leurs valeurs d'égalité, de justice sociale, de défense des droits humains et de volonté d'aider autrui, les travailleurs sociaux se retrouvent parfois à produire une forme de violence envers l'usager. N'est-ce pas incompatible avec notre volonté sincère d'aider autrui ? Tout comme la justice et l'égalité, la liberté est un droit fondamental auquel tout individu a droit de manière inaliénable. (Beck, Diethelm, Keressies, Grand, & Schmocker, 2010, p. 8) Or, en imposant une aide, nous ne respectons pas la liberté de chacun. Nous sommes face ici à un paradoxe. De plus, cette volonté d'aider l'autre malgré lui, soulève d'autant plus une autre contradiction dans cette situation contre-productive. (Puech, 2013, p. 83) Après tout, pour changer, il faut le vouloir personnellement. Il s'agit d'une décision réflexive qui implique de changer sa manière d'être, de penser et d'agir.

Alors que Laurent Puech parle de piège relationnel, Catherine Marneffe parle de « piège schizophrénique », dans lesquels sont pris les clients. Se trouvant à la fois accusés et bénéficiaires de services, on aurait tendance à se perdre entre aide et contrôle. Cette dualité dans le mandat exprime une aide contradictoire puisque ces deux rôles ne s'accordent pas. (Marneffe, 2004, p. 22)

Lorsque des carences parentales sont soulevées, une assistance est apportée à la famille. L'autorité compétente va ainsi imposer une mesure aux parents tout en souhaitant qu'ils émettent le désir de changer. « *Je veux que tu te changes parce que je constate que tu as un problème mais tu ne peux simplement m'obéir, il faut que tu veuilles te changer.* » (Hardy, 2001, p. 25) De là, un paradoxe apparaît. Les autorités demandent à l'usager que la demande vienne de lui. Or, cette attente est impossible puisqu'il en a déjà reçu l'ordre. Ce sont ce que l'on appelle des injonctions paradoxales.

Figure 2: des pièges à tous les niveaux



Le schéma ci-dessus démontre les différents pièges dans lequel enferme l'aide contrainte. Comme je l'ai déjà évoqué précédemment, la relation se trouve piégée puisqu'il est impossible de mesurer la sincérité des bénéficiaires étant donné que la demande n'émane pas d'eux. Mais encore, le travailleur social qui se retrouve piégé dans sa relation avec la personne va également l'être avec :

- **le contexte** : soit la protection de l'enfance. Moi, travailleuse sociale, ai comme mission de protéger ton enfant même si tu ne le veux pas. Je dois à la fois rendre des comptes à l'autorité supérieure, et à la fois t'accompagner face à ce problème dans le but d'y mettre un terme.
- **les missions** : la dualité du mandat dont parle Catherine Marneffe reflète bien ce flou entre aide (bénéficiaires de services) et contrôle (accusés).
- **ses propres valeurs** : liberté et contrainte, deux termes opposés qui pourtant se retrouvent dans cette aide imposée.

De plus, l'aide elle-même relève déjà d'une certaine contrainte, puisque l'assistant social possède un certain pouvoir.

Face à ces pièges, comment l'intervenant de la protection de l'enfance arrive-t-il à créer une relation dans le contexte de l'aide contrainte? La posture d'accompagnement permet-elle aux travailleurs sociaux de sortir du piège de l'aide contrainte ? Ce sont des questions auxquelles je vais tenter de répondre dans la suite de ce travail.

2.2.6 Stratégies d'intervention

Face aux situations d'aide contrainte, l'intervenant peut parfois se trouver dans une impasse et se sentir impuissant. Pourtant, face à cette situation particulière, il va quand même devoir aider cette personne qui ne désire pas l'être. Bénéficiant d'une certaine liberté d'action, certains professionnels choisissent de privilégier l'aide, et d'autres la contrainte. Voici deux modes d'intervention qu'adoptent certains professionnels (Hardy, 2001, p. 39).

- **Valoriser l'aide** : Conscients et convaincus qu'une dynamique d'aide fonctionne seulement si la personne vient d'elle-même et qu'elle n'y est pas contrainte, les intervenants prônant l'aide tentent d'estomper le plus possible la contrainte. Ils vont ainsi faire en sorte de la cacher par de subtils jeux d'alliance et de coalition.
- **Valoriser la contrainte** : Contrairement à la première stratégie, la contrainte se trouve ici au centre de l'intervention. «(...) *l'intervenant, lui, se trouve dans une position d'exécutant qui accomplit la volonté des autorités ayant à déployer des stratégies pour que les « bénéficiaires » de l'aide se conforment aux attentes définies.*» (Hardy, 2001, p. 40) En d'autres termes, le travailleur social dira à la personne ce qu'elle doit faire afin que l'autorité cesse la contrainte.

Néanmoins, l'idée de séparer ces deux aspects présente des failles dans chacune des alternatives puisqu'il est impossible de supprimer le paradoxe. D'un côté, le travailleur social s'obstine à vouloir que l'autre veuille cette aide, et d'un autre côté le choix de valoriser la contrainte va rendre la personne aidée «l'objet» téléguidé du juge et de l'intervenant. Dans ce cas, comment intervenir si ces deux stratégies présentent des lacunes ? Guy Hardy et son équipe ont réfléchi à une autre alternative qui permet de composer à la fois avec l'aide et avec la contrainte.

Ils proposent de «(r)user du paradoxe et de valoriser une aide émancipatrice». Cette voie alternative ne cherche pas à nier le paradoxe, mais plutôt à en (r)user. Autrement dit, « vouloir que l'autre veuille ce que nous voulons qu'il veuille pour son bien » reflète cette stratégie alternative, que nous rencontrons également dans la vie de tous les jours auprès de nos proches ou collègues. Ces stratégies, qu'elles soient conscientes ou non, ont comme finalité l'autonomie de l'autre.

Quant à Jean-Claude Metraux, psychiatre et psychothérapeute, il certifie que la seule solution pour faire alliance avec les parents réside dans la nécessité de «*descendre de notre piédestal, quitter notre usuelle position de détenteur du savoir qui renforce l'asymétrie entre inclus et exclus, parler de personne à personne en utilisant «je» plutôt que le «on» impersonnel.*» (Metraux, cité par: Marneffe, 2004, p. 47)

La Dresse Catherine Marneffe se questionne quant à la façon dont les thérapeutes ou les intervenants peuvent résister au découragement de ces situations problématiques graves, à intervenir malgré les ennuis rencontrés. L'une des étapes qu'elle décrit m'a beaucoup interpellée, elle parle de **solidarité** :

«Un être humain qui nous agresse peut nous faire douter de l'humanité. Mais un être humain qui vient nous soutenir alors que nous ne nous soutenons plus peut restructurer notre rapport à l'humanité. D'où l'importance de tout geste de solidarité : chacun peut être amené à devenir le message d'un rebondissement pour un autre qui en a besoin. A cet égard, il importe de souligner combien le contact chaleureux et sensible avec autrui aide à rebondir. » (Marneffe, 2004, p. 50)

Elle parle également de l'importance d'**accompagner dans la durée** et ainsi d'éviter les soutiens apportés dans l'urgence, qui mobilise le temps d'un instant chaque partenaire mais qui peut provoquer par la suite l'installation d'un sentiment cruel d'isolement et d'abandon chez l'enfant. Comme elle le dit, *«c'est cet acte de solidarité qui permettra peut-être à l'autre dans le malheur de rebondir.»* (Marneffe, 2004, p. 52) Dans ce sens, une certaine forme de résilience est indispensable pour l'intervenant afin qu'il soit capable de rester envers et contre tout présent et accueillant.

Evoquant la notion d'accompagnement, il conviendrait de s'y plonger plus en profondeur afin de comprendre sa nature, ses caractéristiques et ses enjeux.

2.3 L'ACCOMPAGNEMENT

L'accompagnement, qui est devenu une pratique on ne peut plus répandue en ce début du 21^{ème} siècle, concerne différents domaines tels que le travail social, l'éducation et la formation, le secteur de la santé, la gestion des emplois et des compétences. (Paul, 2009, p. 14) Que ce soit un étudiant se faisant accompagner pour son travail de mémoire par son professeur ou la personne adulte accompagnée pour sa fin de vie, Jean-Pierre Boutinet affirme que *« la vie adulte naît et meurt (...) aujourd'hui par l'accompagnement, nouvelle maïeutique des temps actuels. »* (Boutinet, 2007, p. 29) Il distingue deux types d'accompagnement aujourd'hui présent : l'accompagnement-visée et l'accompagnement-maintien.

2.3.1 L'accompagnement-visée et l'accompagnement-maintien

L'accompagnement-visée se rapproche du *coaching* et a comme caractéristique la volonté d'atteindre un but, tel qu'une performance, un emploi, une réussite à telle ou telle épreuve,

etc. Contrairement à ce premier type d'accompagnement, l'accompagnement-maintien se centre sur l'autonomie de l'adulte accompagné qui est menacé d'une certaine forme de dépendance. On parle de *présence* pour encourager la persévérance de tel ou tel type d'activité.

A travers ce dernier type d'accompagnement, trois modalités existent : le conseil, le suivi ou la guidance. Dans le conseil, la personne peut venir demander elle-même de l'aide à l'accompagnateur qui se met à disposition, tandis que dans le suivi, la présence d'un contrat formel guide l'intervention puisqu'il est passé sur les modalités d'intervention de l'accompagnateur et d'engagement de la personne accompagnée. C'est ici que nous pouvons faire un lien avec l'aide contrainte, étant donné que la demande n'émane pas de la personne elle-même, d'autant plus que le contrat a sa part de contrainte. De ce fait, l'auteur relève l'idée d'un paradoxe, paradoxe entre une affirmation d'autonomie et un apport d'étayages. En d'autres termes, *«si une trop grande place est faite dans l'accompagnement de projet à l'autonomie, la mise en scène de cette dernière va être tributaire d'un imaginaire leurrant, d'une charge d'illusion; si au contraire les étayages sont trop déterminants, nous tombons dans l'injonction paradoxale porteuse d'assujettissement.»* (Boutinet, 2007, p. 30)

2.3.2 L'accompagnement de projet et le projet d'accompagnement

Tout comme l'accompagnement, le projet a également différentes déclinaisons. Boutinet (2007, p. 31) différencie ces deux types de projet. Lorsque nous parlons d'«accompagnement de projet», nous sommes plus proches de la figure de l'accompagnement-visée, qui je le rappelle a comme particularité la volonté d'atteindre un but, une réussite, etc. Toutefois, il semblerait que dans la pratique, l'accompagnement-maintien viendrait s'y ajouter, ceci expliquant la vulnérabilité toujours plus grande des personnes en demande d'accompagnement. En revanche, le «projet d'accompagnement» peut se rapprocher autant du maintien que de la visée. Ceci dépendra des situations. En d'autres termes, l'accompagnement de projet consiste à accompagner la personne dans la réalisation d'un projet, alors que le projet d'accompagnement exprime l'idée que c'est l'accompagnement lui-même qui est au cœur du projet.

Bien qu'arrivant à cohabiter, ces deux figures de l'accompagnement et du projet arrivent-elles également à se conjuguer? Après tout, *«tout projet est gage d'autonomie et d'initiative alors que l'accompagnement évoque souvent fragilité, dépendance et vulnérabilité ; les rapprocher l'un de l'autre, c'est jouer sur le contraste, voire l'opposition.»* (Boutinet, 2007, p. 31) Notre génération actuelle, accompagnée dans ses projets, se trouve fortement instrumentalisée en injonctions (respects des délais, urgence, rentabilité, etc.), ce qui a pour conséquences d'accroître la fragilité de l'adulte qui vit la cohabitation paradoxale entre le projet et son

accompagnement. A partir de là, il convient de se questionner s'il est plus judicieux de mettre l'accent sur la dépendance ou sur l'autonomie.

Ne donnant pas de réponse précise, Boutinet évoque la relation asymétrique entre le professionnel (fort) et son client (faible), inhérente à l'accompagnement, comme étant un enjeu relationnel de taille, étant donné qu'il donne la possibilité de l'affirmation de deux autonomies, ou au contraire l'en empêche. L'accompagnateur tout comme la personne accompagnée cherchent tous les deux « à conforter leur autonomie en diminuant leur état de dépendance. » (Boutinet, 2007, p. 33)

2.3.3 Le projet *pour*, et non le projet *de*

Le projet d'accompagnement, qui comme nous le savons a un souci de soutenir un individu en difficulté, peut tout autant avoir un effet pertinent que pervers. De manière à accompagner le projet, le professionnel va fournir des solutions à la réalisation du projet d'autrui. Hormis le fait que le projet va avancer, le professionnel risque de se substituer à l'adulte accompagné. Autrement dit, le risque est que le projet d'accompagnement prenne le pas sur l'accompagnement de projet et qu'il transforme le *projet de* en *projet pour*. (Boutinet, 2007, p. 34) Afin de garantir l'authenticité d'un projet, l'auteur expose les cinq caractéristiques devant être respectées : (pp. 34-36)

- La personne accompagnée est l'auteur de la réalisation de son projet. Quant au professionnel, il limite son emprise.
- Les deux personnes concernées doivent mettre en place une démarche itérative, c'est-à-dire une démarche qui est répétée à plusieurs reprises, qui fonctionne par ajustements successifs.
- Chacun doit accepter l'incertitude et la complexité afin de favoriser un travail créatif.
- Tous les deux doivent identifier les opportunités de situation afin d'avancer dans la réalisation du projet.
- Les personnes concernées respectent la singularité des pratiques d'accompagnement ; celles de la situation, de l'auteur et de la dynamique d'accompagnement.

2.3.4 Conditions de l'accompagnement

Rejoignant l'idée de Boutinet qu'il existe une diversité d'accompagnement, Maela Paul affirme que toutes ces formes d'accompagnement reposent sur un soubassement commun. C'est celui du travail social auquel je m'intéresse et que je vais développer.

Il est intéressant de se questionner quant à l'apparition du terme « accompagnement », car bien que l'idée de la démarche qui vise à soutenir une personne soit bel et bien constitutive

du travail social depuis le départ, le terme accompagnement fait partie du jargon du travailleur social depuis peu. En effet, nous sommes « *passés de l'assistance (au 19^e siècle), à l'aide et la protection (entre 1904 et 1930), au suivi (entre 1930 et 1945), à la prise en charge (entre 1946 et 1970), puis à l'approche globale et à la notion d'intervention (entre 1970 et 1985) et finalement à l'accompagnement à partir de 1985.* » (Paul, 2009, p. 17) Chaque terme indique une volonté de positionner la distance à l'autre. Concernant l'accompagnement, l'auteure parle d'implication dans la relation : le professionnel incite l'individu à passer d'une position de prise en charge à celle de sujet-acteur. Elle amène l'idée que l'adhésion est la condition de la relation d'accompagnement qui s'articule avec des logiques de contrôle et de prise en charge. De plus, le professionnel doit considérer la personne comme étant capable de faire preuve d'autonomie et d'évoluer, le projet étant l'outil de cette autonomisation. Dans le même ordre d'idée, elle cite les travaux d'Astier qui affirme qu'accompagner revient à inciter à agir et non plus à exercer une pression émancipatrice ou contrôlante. (Paul, 2009, p. 21)

2.3.5 Le lien d'accompagnement : entre échange contractualisé et échange par le don

Contrairement aux travaux précédents qui s'intéressent à la fonction et à la posture de l'accompagnement, Fustier (2012), pour sa part, s'intéresse au lien d'accompagnement. Selon lui, l'élément central est la relation. De ce fait, il veut comprendre la nature du lien qui se tisse avec autrui. Néanmoins, nous nous trouvons à nouveau face à une mission paradoxale : celle de donner de soi à autrui et être payé pour le faire.

Suite à différents constats de prises en charge de longue durée finissant par une « chute » quelque peu inattendue, l'auteur s'interroge sur cette relation. Il distingue « l'échange contractualisé » de « l'échange par le don », qui pourtant sont liés.

- **L'échange contractualisé** : il s'agit des tâches définies de l'extérieur, notamment les règles et les normes, le contrat de travail... Ce type d'échange produit peu de lien social. Comme le dit l'auteur, cet échange se veut équilibré. Il s'agit d'un travail contre de l'argent.
- **L'échange par le don** : cet échange est plus complexe. Contrairement à l'échange contractualisé, une caractéristique essentielle de l'échange par le don est qu'il est en déséquilibre, puisque l'échange est en principe illimité (don/contre-don/contre-contre-don/etc.). En d'autres mots, nous parlons ici de triple obligation, celle de *donner*, de *recevoir* et de *rendre*. Bien qu'il soit facteur de lien social, il peut devenir interminable.

A travers l'échange par le don, les deux protagonistes échangent, collaborent, le lien devient de plus en plus important et il est ainsi difficile d'y mettre un terme. Fustier expose deux issues

à cet échange par le don : soit l'aliénation, « *je me donne à toi et j'accepte de renoncer à mon identité (professionnelle et même personnelle) dans un ultime contre-don.* » (Fustier, 2012) soit alors la rupture violente (voir exemple plus bas). Et pourtant, un autre traitement existe. Il s'agira de repenser le lien comme étant « métissé », c'est-à-dire un mélange entre les deux types d'échange afin que l'échange par le don n'envahisse pas totalement la relation. « *Un renoncement relatif, partagé par les deux protagonistes, peut permettre un lien qui ne s'épuisera pas dans une revendication d'absolu.* » (Fustier, 2012) L'auteur parle de l'importance des groupes d'analyse de la pratique pour réfléchir à cette double appartenance du lien, de prendre conscience de ce qui est en train de se passer.

Dans le but de démontrer l'envahissement du lien par la problématique de l'échange par le don, je vais reprendre l'exemple qu'a donné Fustier en quelques lignes.

Exemple

Une tutrice des Allocations familiales a accompagné pendant longtemps une femme en difficulté afin de gérer son quotidien. Après un certain temps, la personne étant devenue autonome, la mesure prit fin. Chez l'assistante sociale, un sentiment de satisfaction en ressortait, tandis que chez cette femme il en allait tout autrement. Autrement dit, cette dame offrait ses efforts pour changer comme étant des dons adressés à la tutrice. De ce fait, elle attendait que son accompagnatrice en fasse de même en retour, sous forme de contre-dons (plus de présence, d'attention, ...).

En pensant rendre heureuse la tutrice qui lui donnait plus, elle progressait de plus en plus. Ainsi, ce fut une rupture catastrophique et inattendue pour cette dame qui vécût l'effondrement de leur échange qu'elle aurait voulu, au contraire, renforcer. Alors que la prise en charge semblait se terminer sur une réussite, c'est en réalité un échec. Ceci dit, le risque de faire une erreur d'interprétation est également à prendre en considération.

Finalement, l'auteur veut montrer que le lien d'accompagnement n'est pas seulement un échange contractuel entre un employeur, un salarié et un usager, mais qu'il est l'effet d'un métissage entre deux éléments distincts, soit le contrat qui apporte un certain équilibre, soit l'échange par le don qui est porteur de violence et de déséquilibre. (Fustier, 2012)

2.3.6 L'accompagnement : une notion en tension chargée d'ambiguïtés

Le sujet fragilisé, qui baigne dans un environnement chargé de complexité et d'incertitudes, n'a pas le choix que de construire son propre futur à partir de ses propres critères puisqu'il y est contraint. Ainsi, l'accompagnement se compose d'un espace paradoxal où des tensions

sont présentes. Premièrement, le professionnel veut rendre la personne accompagnée le plus autonome possible, mais en même temps, le bénéficiaire est considéré comme étant incapable d'assumer seul la construction de son projet. Tout comme l'aide contrainte, l'accompagnement se trouve également face à un paradoxe. Vient s'ajouter à cela, un deuxième paradoxe qui concerne le professionnel. En effet, à la fois personne-ressource et à la fois personne partie prenante d'un dialogue interlocutif, « *cette possibilité de dialogue est mise à mal dès lors que l'on considère l'accompagnement justifié par une incapacité de l'autre.* » (Paul, 2007, p. 254) Autrement dit, la condition de l'accompagnement est de se joindre à quelqu'un. Or, pour que les protagonistes dialoguent, il est nécessaire qu'ils puissent se situer l'un et l'autre à l'abri de toute violence (domination, autorité).

Lorsque nous parlons d'accompagnement, deux catégories surgissent: les personnes dites « en difficulté » que nous voulons soutenir et que Maela Paul décrit comme étant soumises à une injonction d'autonomie ; ainsi qu'une autre catégorie de personnes plutôt soumises à une injonction de performance et de réussite ; les premières étant plutôt accompagnées et les secondes « coachées ». (2007, p. 253) L'auteure questionne cet accompagnement, à savoir s'il ne s'agit pas d'un nouveau type de contrôle social et à une certaine forme d'accomplissement personnel pour le coaching. Elle évoque la menace d'une désadaptation sociale pour ces deux types de public. Mais comme elle le dit : « *si accompagner, c'est veiller à l'égalité des chances, à l'instauration d'un traitement équitable, sa pratique ne risque-t-elle pas, sinon de produire, au moins de perpétuer ce qu'elle est censée dénoncer?* » (Paul, 2007, p. 253) Ses réflexions démontrent la nécessité et l'importance des rapports humains, notamment pour son intégration sociale. Penser l'accompagnement comme relation de personne à personne permet de ne pas le réduire à un dispositif technique, soit le contrôle social.

Maela Paul différencie la relation d'accompagnement de la relation d'aide, bien qu'elle s'y réfère. « *La qualité de la relation ne relève plus de l'empathie (bien qu'elle en soit la condition première) mais du fait de s'engager avec autrui dans une démarche d'explicitation et de réflexion critique sur ce que la situation est présumée être (le sens qu'elle a pour l'autre) et sur ce qu'elle est susceptible d'annoncer.* » (2007, p. 254)

En d'autres termes, l'accompagnement demande une certaine empathie, tout comme la relation d'aide, mais avant tout un engagement de la part du travailleur social. Aussi, l'accompagnement est tout un processus qui vise des objectifs déterminés par la personne elle-même. Quant à la relation d'aide, il serait intéressant à présent que j'approfondisse ce concept, qui diffère quelque peu de l'accompagnement. En effet, dans une relation d'aide, l'aidant détermine ce qui est bon pour l'aidé, ce qui est similaire à une relation de pouvoir.

2.4 LA RELATION D'AIDE

2.4.1 Les tensions de la relation d'aide

Pour comprendre les enjeux de la relation d'aide, il convient d'abord de se pencher sur la relation avec autrui. La rencontre avec l'autre n'est pas le fruit d'un hasard, mais elle intervient suite à la désignation sociale d'une déviance, qui s'ensuit d'une nomination d'une forme de déviance, et qui finalement, conduira à une prise en charge. La relation d'aide, dans le cadre du travail social, peut être définie comme « *une institution en charge d'une partie du contrôle social au travers de la nomination et de la prise en charge de certaines formes de déviance : des formes d'écarts à la norme, de comportements problématiques qu'ils relèvent de l'inadaptation, de la délinquance juvénile ou des carences éducatives.* » (Boutanquoi 2001, cité par : Boutanquoi, 2008, p. 57). Une frontière mouvante existe entre normes et déviance. La prise en charge, par une personne ayant autorité pour le faire, se doit d'être un temps de travail sur la réintégration. Effectivement, inscrire la personne dans tel ou tel comportement serait certes intéressant d'un point de vue sociologique, mais superflu du point de vue de l'accompagnement. La dynamique que décrit Boutanquoi consiste à ne pas réduire le sujet comme fauteur de trouble, mais de le considérer dans son besoin d'aide afin de retrouver une place. La relation d'aide est un espace où s'élabore une rencontre et un accompagnement d'autrui où un travail entre normes et déviance est mis en place ; l'idée d'un paradoxe est soulevée ici par l'auteur.

Exemple

Suite à l'accueil en urgence de leurs quatre enfants, les parents ne peuvent les voir que dans le cadre de rencontres médiatisées. Etant dans la revendication, le couple refuse toutes les interventions des services sociaux et ne collaborent pas. Ici, les parents sont perçus comme responsables mais aussi comme coupables, coupables d'une déviance. Le fait qu'ils s'opposent à la décision judiciaire augmente cette appréhension et amène alors l'impossibilité de la rencontre. Comme l'expliquent les éducatrices, « *les visites deviennent alors non plus l'espace d'une approche de la famille mais un lieu de surveillance et de sanction.* » (Boutanquoi, 2008, p. 63) Comme nous pouvons nous en douter, cela ne peut qu'amplifier un sentiment de disqualification vécu par le couple, qui engendrera une mise à l'écart de ceux-ci. « *La déviance, qui n'est jamais nommée ainsi mais qui transparait sous le terme de carences éducatives graves, (...) apparaît bien au centre de l'appréhension des travailleurs sociaux qui font face à la différence, à la limite, à l'insensé. Elle rend, dans un premier temps, toute idée d'aide quasiment improbable. (...)* » (Boutanquoi, 2008, p. 63) Dans le même ordre d'idées, la définition que donne l'auteur reflète bien la présence d'enjeux au sein de cette relation. « *La relation d'aide peut se définir comme un espace de transition qui détermine le possible et l'impossible, le possible de la réintégration après avoir été signalé comme inadapté, son*

impossibilité et le maintien dans le champ des prises en charge des déviants. » (Boutanquoi, 2001, p. 63)

En d'autres termes, tout l'enjeu pour les travailleurs sociaux, considérés comme des passeurs entre norme et déviance, est de continuer à penser l'incertain et l'imprévu qui opère au sein de la relation d'aide. Autrement dit, « *la relation d'aide conjugue à la fois un enjeu individuel pour le travailleur social et un enjeu social : au travers de la quête de l'un se noue une des articulations entre normes et déviations.* » (Boutanquoi, 2001)

2.4.1 Une notion de pouvoir

Si nous reprenons les termes de Boutanquoi, telles que « désignation sociale », « contrôle social », prise en charge par une personne ayant « autorité », nous pouvons relever la présence d'un certain pouvoir chez le professionnel ; « *le pouvoir que donne la connaissance ; celui que donne l'accès aux moyens et le pouvoir qu'octroie le fait d'être rémunéré pour savoir.* » (Paradis, 2016)

Bien que le pouvoir existe dans toutes les interventions psychosociales, c'est un sujet dont il est rare d'entendre parler. « (...) *Nous en sommes venues à croire que nous seules savions comment ils devaient les résoudre (leurs difficultés). On nous a appris que nous avions des réponses et qu'eux avaient des besoins.* » (Paradis, 2016) En conséquence, lorsque l'intervenant détient le pouvoir, il ne permet pas à l'autre d'exercer son pouvoir. France Paradis, orthopédagogue de formation, parle de l'importance et de la nécessité d'accepter de redonner son pouvoir au bénéficiaire. Comme elle l'exprime, cela reviendrait à dire que le professionnel accepte la décision que la personne va prendre, même si elle est différente de celle que lui aurait prise. D'après elle, il faut être convaincu que ce soit la bonne pour la soutenir dans sa décision. A ce moment-là seulement, c'est la personne même qui aura le pouvoir décisionnel. (Paradis, 2016) Le travail d'empowerment, que promeut l'auteure, permet de redonner le pouvoir aux personnes vulnérables afin qu'elles retrouvent de la force et s'en sortent.

2.4.2 Trouver leurs propres solutions

Si nous nous questionnons maintenant sur le but de la relation d'aide, pouvons-nous dire que l'objectif ultime soit la résolution de problème, d'un objectif à atteindre ? Si c'est le cas, la prise de conscience du bénéficiaire de sa situation posant problème reste alors secondaire. Nombreux sont les auteurs qui mentionnent l'importance de ne pas faire à la place du bénéficiaire.

Certes l'engagement en travail social est indispensable, car il n'y a pas de relation sans engagement, mais il faut toutefois être attentif à s'engager avec mesure. C'est ce que René Baptiste et Bernard Caubère (Développer l'éthique en travail social: solidarité et engagement associatif, 2011), auteurs d'un ouvrage traitant de la question de l'éthique et du travail social, relèvent. Bien qu'il soit difficile de rester neutre et donc de ne pas s'engager personnellement lorsque nous travaillons au service de l'humain, ils insistent sur le fait qu'il faut *faire faire* plutôt que de faire à la place du bénéficiaire. En effet, l'assistant social se trouve souvent confronté à des situations dont il a lui-même la solution. Mais le but ne consiste pas à faire à la place de l'autre, car cela reviendrait à l'enfermer et l'empêcher d'avancer. Guy Ausloos, grand connaisseur des milieux psychiatriques de par ses nombreuses formations, soutient cette idée en insistant sur le fait que « *seul le système a la compétence pour résoudre le problème auquel il est confronté. En conséquence, le rôle du thérapeute (l'assistant social) n'est pas de comprendre ou de chercher des solutions, mais d'activer le processus pour que le système trouve sa propre solution, génère son autosolution.* » (Ausloos, 1995, p. 116)

De plus, les principes suivants évoqués dans le code de déontologie du travail social en Suisse, expriment bien cette idée de *faire faire*.

- Principe d'**autodétermination** : « *Le droit des personnes de faire leurs propres choix et de prendre leurs propres décisions en rapport avec leur bien-être doit être particulièrement respecté, sous réserve que cela n'enfreigne ni leurs droits, ni ceux d'autrui, ni les intérêts légitimes d'autrui.* » (AvenirSocial, 2010) Chaque être humain ayant le droit de faire ses propres choix, le travailleur social doit, dans la mesure du possible, respecter cette idée de faire faire.
- Principe de **participation** : « *La participation à la vie sociale, de même que la capacité de décider et d'agir, nécessaires à l'accomplissement social de toutes les personnes, obligent à impliquer et faire participer activement les usagers dans tout ce qui les concerne.* » (AvenirSocial, 2010) La participation rejoint cette idée de faire faire, car faire à la place du bénéficiaire créerait un obstacle à son accomplissement social.
- Principe d'**empowerment** : « *La participation autonome et indépendante à l'organisation de la structure sociale implique que les individus, les groupes et communautés développent leur potentiel propre et soient renforcés dans leur capacité à défendre et faire valoir leurs droits.* » (AvenirSocial, 2010) Ce dernier principe, qui rejoint les deux précédents, renforce la capacité et la participation autonome des personnes à faire valoir leurs droits. Certes, le travailleur social est là pour soutenir la personne à faire valoir ses droits, mais il incombe en premier lieu à la personne de le faire. A nouveau, il s'agit de faire faire.

Une limite de la relation d'aide consisterait à ce que le professionnel veuille amener ses propres solutions et ainsi, empêcherait l'utilisateur d'avancer par lui-même. L'idée d'un paradoxe peut également être soulevée puisque le travailleur social ne donne pas de solution immédiate, mais il va l'aider à trouver cette solution lui-même. C'est ce qu'Alain Ferrant, professeur de psychopathologie, exprime : « *« Non, je ne sais pas vous aider directement, je n'ai pas de solution immédiate et radicale pour soulager votre souffrance », mais elle est simultanément déportée sur la méthode et sur le patient lui-même : « Par contre je sais comment vous aider à vous aider vous-même, comment vous aider à découvrir progressivement ce que vous ne savez pas que vous savez. » »* (2008, p. 47) Cette vision de la relation d'aide permet d'éviter un danger d'évolution vers une relation d'emprise. N'oublions pas non plus que l'objectif final consiste à sortir de la vie de ces personnes...

2.5 Synthèse

Le premier concept théorique traitant de la notion de l'enfant, auparavant et de nos jours, nous permet de comprendre l'évolution de l'image de l'enfant qui a été opérée au fil de ces décennies. Les transformations de notre perception de l'enfant ont pris beaucoup de temps à évoluer et cette lenteur montre la difficulté de changer les mentalités. Heureusement, une prise en charge plus adéquate existe aujourd'hui puisque l'enfant est considéré comme un être à part entière. Le cadre juridique que j'ai développé l'illustre. Je tiens également à rajouter que la place du parent dans les lois ou les missions de l'OPE est quasi inexistante. Une focalisation est opérée sur l'enfant, en mettant le parent en second plan. Toutefois, il est intéressant également de relever un élément des missions de l'OPE, qui est celui de conseiller les parents et enfants qui le demandent.

Articulé avec ma question de recherche et mes objectifs, le deuxième concept théorique nous permet de comprendre en quoi consiste le concept de l'aide contrainte. Nous avons vu que la contrainte elle-même est omniprésente dans notre quotidien. Au sein du travail social, cette aide représente un pouvoir qui engendre une relation asymétrique entre bénéficiaire et professionnel. Nous pouvons retenir que cette problématique comprend des pièges et des paradoxes. En effet, la personne est piégée, tout comme le professionnel et la relation. Imposer une aide, qui va à l'encontre de nos valeurs de travailleur social, est l'exemple d'un paradoxe, tout comme l'aide et le contrôle qui sont deux rôles fortement opposés. La complexité d'une prise en charge prenant en compte l'enfant et l'adulte présente un enjeu quotidien au professionnel.

En creusant les notions de relation d'aide et d'accompagnement, nous pouvons retenir que ce sont deux notions distinctes, bien qu'elles fassent partie toutes deux du jargon du travail social. Chacune d'elles présente des enjeux ; d'une part, la notion d'accompagnement est

ambigüe et paradoxale, puisque l'on considère que l'autre n'a pas exprimé pleinement sa capacité et que l'accompagnement vise à renforcer, voire à réactiver cette capacité. On pourrait croire que cela s'apparente à du contrôle social. D'autre part, la relation d'aide présente des tensions étant donné que nous rentrons dans une désignation sociale d'une déviance. De plus, réduire la personne à un concept s'accorde à user d'un certain pouvoir. En approfondissant ces deux aspects, nous avons compris la difficulté et les enjeux que peuvent faire émerger l'intervention en travail social.

Au travers de cette brève synthèse, j'ai pu cibler les points centraux me permettant de passer au chapitre consacré à la méthodologie, qui vont me servir pour réaliser les entretiens.

3. DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE

3.1 Terrain d'enquête

Au début de mon travail de recherche, je voulais interroger aussi bien des intervenants de Montréal que des assistants sociaux ici-même à l'OPE. Je souhaitais faire une comparaison des dispositifs suisses et québécois, afin d'observer si leurs différences avaient un impact sur l'intervention des travailleurs sociaux.

Cependant, ma directrice TB m'a plutôt conseillée de me nourrir de mon expérience au Canada en amenant la problématique à partir des Centres jeunesse, et ensuite de centrer ma recherche sur la Suisse. Bien que je souhaitais fortement interroger le terrain québécois, je suis consciente que je risquais de m'y perdre et qu'il ne s'agit pas d'un mémoire de master, mais d'un travail de bachelor. De ce fait, j'ai donc décidé de suivre ses conseils et de focaliser mon terrain d'enquête en Suisse, d'autant plus que je souhaite travailler dans ce domaine plus tard.

Par la suite, même s'il serait très intéressant de mener une recherche sur les divergences entre les cantons suisses à propos des droits de l'enfant, j'ai décidé de focaliser ma recherche sur l'Office de la protection de l'enfance du Valais. Je n'ai pas décidé de me centrer seulement sur Sierre, Sion, Martigny ou Monthey, mais au contraire de rester ouverte à ces quatre services compétents. En effet, lors d'un travail de recherche, personne n'est sûr qu'on y soit intéressé et que l'on veuille donner de son temps. En restant ouverte à plusieurs sites, j'avais ainsi plus de chance de rencontrer des personnes du terrain. Certes cette décision visait un but pratique, mais c'était également dans le but d'enrichir ma recherche et mon analyse.

3.2 Echantillon de recherche

En tant que future assistante sociale, je m'interroge sur leur domaine d'activités et leurs pratiques. C'est pourquoi, au départ, je me suis limitée à interroger les assistants sociaux et non pas les éducateurs ou les psychologues qui ont des rôles et des tâches différentes. Toutefois, j'ai décidé de quand même solliciter Fédélina (nom d'emprunt), une éducatrice avec qui j'ai beaucoup collaboré durant ma première formation pratique au centre jeunesse de Montréal, dans le but d'enrichir ma recherche. Elle a été pour mon travail une personne ressource.

Finalement, l'échantillon final ne correspond pas totalement au souhait de départ. Avant d'aller recueillir des informations sur le terrain, j'avais prévu d'interroger des travailleurs sociaux de l'OPE avec une formation d'assistant social. Or, ayant trouvé au départ deux

personnes avec ce profil, j'ai par la suite eu de la difficulté à dénicher des intervenants avec une formation spécifique en service social. En effet, les intervenants de l'OPE ont des orientations très variées : droit, psychologie, éducation, service social, etc. Comme ils l'ont tous soulevé lors des entretiens, ces différents profils permettent d'échanger leurs compétences afin d'offrir une meilleure intervention. Dans le même sens, je me suis finalement dit que recueillir des visions et des points de vue différents ne pouvait être que bénéfique pour mon travail. Ma recherche s'est donc réorientée et ma population s'est élargie.

Concernant la taille de l'échantillon, je souhaitais interroger environ six assistants sociaux afin d'avoir des opinions et des recueils différents. Je n'ai pas choisi d'en interroger plus, car je pouvais risquer de me perdre. De plus, je visais la qualité et non la quantité. Toutefois, n'ayant pas eu assez de retour, mon échantillon se compose finalement de quatre intervenants de l'OPE de Sion et Sierre et d'une collègue de Montréal afin d'enrichir ma recherche. Je précise avoir utilisé les données de ma collègue montréalaise avant tout pour les pistes d'actions professionnelles, afin de ne pas fausser les résultats de ma recherche. D'un point de vue pratique, je me suis focalisée sur les moyens et les outils qu'elle utilisait pour palier à l'aide contrainte. Aussi, je précise qu'ils ont des formations diverses (assistant social, éducateur, systémique, etc.) et qu'il s'agit de noms d'emprunts : Victor, Laurence, Raphaël, Baptiste et Fédélina.

Mon intention de départ était également de privilégier l'analyse qualitative à l'analyse quantitative.

3.3 Techniques de récolte de données

Afin de récolter mes données, j'ai décidé de me tourner vers les entretiens qui me paraissent le plus pertinent pour mon travail. Voulant interroger le domaine de l'aide contrainte à travers les professionnels de la protection de l'enfance, le choix de l'observation ne m'aurait guère beaucoup apporté puisqu'il apporte des réponses non-verbales et je recherche justement à connaître les points de vue des intervenants.

Quant au questionnaire, certes il aurait été envisageable car il m'aurait permis de répondre à mes questions, mais je cherchais plus une perspective qualitative que quantitative. En effet, le questionnaire m'aurait certainement permis d'interroger une plus grande quantité de personnes, mais il aurait été trop directif et rigide. Je pense que l'entretien m'a permis de recueillir des informations plus riches, spontanées et ouvertes, car comme nous le savons, les méthodes d'entretien se caractérisent par un contact direct. D'autant plus que je cherchais surtout à comprendre comment les gens font avec ce paradoxe.

Bien que je sois arrivée avec des questions précises aux entretiens, les intervenants étaient toutefois libres de dévier un peu puisque j'ai choisi d'opérer des entretiens semi-directifs. Une certaine souplesse et un degré important de liberté ont été offerts aux personnes que j'ai interrogées, car une place leur fût laissée pour les commentaires. Selon moi, cette technique de récolte de données s'applique le mieux à ma thématique choisie.

3.4 Risques spécifiques à la démarche

Comme tout travail de recherche, chacun présente des risques. L'un de mes risques fût que les assistants sociaux que je sollicite ne se sentent pas concernés par ma problématique, qu'ils n'y soient pas intéressés ou qu'ils n'aient tout simplement pas de temps à me consacrer. En effet, les intervenants sont de plus en plus submergés et tout doit être fait rapidement. Toutefois, les personnes que j'ai interrogées me semblaient intéressées par la problématique.

Un autre biais de ma recherche a été que je favorise une posture d'assistante sociale et pas de chercheuse. J'ai dû prêter attention à ne pas amener mon avis sur le sujet, mais d'adopter une posture de recherche en restant neutre le plus possible.

Mais encore, une autre limite qui s'ajoutait aux précédentes, venait de l'échantillon de recherche quand même bien restreint, qui ne m'a pas permis de tirer de grandes conclusions. Je me suis ainsi basée sur les avis de quelques professionnels.

4. ANALYSE DES DONNEES

4.1 Introduction

4.1.1 Méthode d'analyse des données

Suite aux entretiens menés, je peux à ce stade de ma recherche, procéder à une analyse des données recueillies. Dans un premier temps, j'ai retranscrits l'intégralité des entretiens tout en mettant en évidence certains éléments qui me paraissaient importants à relever pour la suite. Cela m'a alors permis un premier repérage du contenu des rencontres et l'émergence de catégories d'analyses.

Une fois les lectures effectuées, j'ai choisi d'élaborer une grille pour chaque entretien, répartissant les dires des intervenants sous quatre grandes thématiques :

- Les rôles de l'intervenant de l'OPE
- Enjeux de l'aide contrainte
- Moyens et outils face à l'aide contrainte
- Vision de l'aide contrainte par les intervenants de l'OPE

4.2 Les rôles de l'intervenant de l'OPE

4.2.1 Rôle d'évaluation

L'intervenant en protection de l'enfance possède deux casquettes; il doit à la fois évaluer et à la fois s'assurer de la mise en œuvre des mesures. Le premier rôle est omniprésent : évaluer le besoin de l'enfant doit être permanent puisqu'on parle de « protection » de l'enfant. Les intervenants reçoivent ainsi des mandats d'enquête sociale de la part :

- **Du tribunal** : il s'agit en réalité de faire une photographie de la situation de l'enfant, en tenant compte des compétences parentales, des milieux de vie, du développement de l'enfant, etc. afin de vérifier si les réponses que les parents offrent à l'enfant sont adéquates et correspondent au besoin de l'enfant. Ainsi, des questions précises sur la garde, l'autorité parentale, la contribution d'entretien, etc. sont évoquées. Suite à cela, le travailleur social va faire des propositions de mesures à l'autorité compétente, en l'occurrence le tribunal.
- **De l'APEA** : les mandats reçus de la part de l'APEA sont déterminés en fonction d'une inquiétude d'un professionnel, d'un enseignant, d'un voisin, d'une demande de soutien d'un parent, etc. Les sujets abordés sont les suivants : négligences, problèmes éducatifs, suspicion de maltraitance, etc.

- **APEA et autorité pénale** : Si les faits sont avérés, par exemple un parent frappant à plusieurs reprises un enfant, il y a souvent un double signalement : à l'APEA et à l'autorité pénale, qui peut régler elle-même la situation ou mandater l'APEA pour mener une enquête ou mettre en place une mesure de protection.

4.2.2 Rôle de mise en œuvre des mesures

Le deuxième rôle de l'intervenant à l'OPE, tout aussi important que le premier, consiste à mettre en œuvre les mesures (droit de regard et d'information, curatelle éducative, surveillance des relations personnelles, etc.). Si le parent ne collabore pas, la possibilité de demander à l'autorité d'exhorter les parents à la médiation est possible. Pour revenir à la notion de collaboration, les intervenants n'en ont pas donné une définition claire. Toutefois, je peux relever une part de subjectivité importante. Pour Raphaël, il n'est pas primordial de collaborer. Si le parent ne veut pas collaborer, Raphaël lui dira qu'il n'y a pas d'obligation à le faire, mais qu'il va quand même devoir contrôler, par le biais de l'école, du champ médical, en voyant les enfants, etc. Quant à Baptiste, lorsqu'il parle de collaboration, il reprend les termes suivants : « *mettre en place les choses que je vous demande* », faute de quoi il ira demander à l'autorité de mettre d'autres mesures de protection. « Les choses demandées » et non réalisées peuvent consister à : ne pas se présenter aux rendez-vous, ne rien mettre en place pour pallier à la mise en danger de son enfant, refuser de faire des démarches relatives à son enfant (ex : l'amener chez le pédiatre), ne pas se soumettre à des démarches imposées (ex : tests pour contrôler la consommation), etc.

Baptiste, intervenant de l'OPE, relève déjà ici un paradoxe de leur rôle: «*Dans tous ces mandats, il y a L'EVALUATION de l'enfant qui est faite. C'est peut-être un peu paradoxal. On est là pour aider les parents, mais on est d'abord là pour s'assurer que l'enfant est protégé de tout ça. On va pouvoir aider jusqu'à un moment où on aura un problème, c'est-à-dire si l'enfant est mis en danger.*»

Séparation des rôles

Ayant vécu personnellement la séparation des rôles au Québec, soit l'évaluation et la mise en œuvre des mesures, je me suis demandée si le cas était le même ici en Suisse. Baptiste m'informe qu'il y a une volonté depuis quelques années de séparer l'évaluation de la mise en œuvre des mesures, mais que pour différentes raisons, les moyens pour le faire manquent. Parfois, poursuivre une évaluation peut avoir du sens s'il y a un lien de confiance qui a été créé avec le parent. Cependant, séparer les rôles est plus clair pour les parents. Quant à Victor, qui lui travaille dans un autre office de protection que Baptiste, il considère qu'il existe deux secteurs : évaluation et mesures. Après avoir fait les enquêtes, la mesure passe à une autre

personne. Autrement dit, l'intervenant à l'OPE travaille toujours sous mandat. « *C'est ce qui nous permet d'être dans de l'aide contrainte* », exprime Laurence.

4.3 Enjeux de l'aide contrainte

Les enjeux de l'aide contrainte sont une question de première importance dans cette recherche. En effet, le contexte dans lequel baigne cette aide a des impacts à différents niveaux. Que ce soit de l'ordre du relationnel, de l'intervention en elle-même ou de l'éthique, l'aide contrainte regorge d'enjeux.

4.3.1 L'accompagnement de l'adulte

Cette première sous-thématique est un point que je trouve très intéressant de relever, car elle est pour moi indissociable au quotidien des intervenants de l'OPE. L'est-il également pour les intervenants ? C'est un point que je reprendrai lors de la synthèse. Ma question de recherche consiste justement à comprendre comment l'intervenant de l'OPE réalise la relation avec le(s) parent(s) dans le contexte de l'aide contrainte.

En règle générale, il ressort de ces entretiens que la priorité n'est non pas mise sur l'accompagnement du parent, mais sur l'enfant, car c'est lui le bénéficiaire de l'action. Bien que le soutien du parent soit important, il passe quand même après l'intérêt de l'enfant. Alors que le principe d'autodétermination et le principe de décider et d'agir sont l'un de nos principes fondamentaux, ils passent alors en second plan. La vision de Baptiste en est un exemple : « *Le projet de l'enfant, en fonction de l'évaluation, est imposé aux parents. C'est après qu'on va inclure le parent.* » De ce fait, un enjeu au niveau de la priorisation des besoins peut être ici relevé. Lorsque je questionne Baptiste sur la capacité réelle du parent à changer, il me répond qu'il n'est pas vraiment important de savoir pour lui si le parent est capable de changer ou non. « *On met le focus sur l'enfant et pas de savoir si la personne veut réellement changer. Ce qu'on va regarder, c'est les faits. Moi je vais me concentrer si les réponses du parent sont adéquates pour les besoins de l'enfant. De savoir si le parent est capable de changer, ce n'est pas ça qui est vraiment essentiel pour nous.* » Tous sont d'avis que l'intervention se centre sur l'enfant et pas sur les parents.

D'autre part, la question de savoir s'il est possible de responsabiliser des personnes sous contrainte, adulte ou enfant, est nuancée. Mais l'une des valeurs primordiales des travailleurs sociaux n'est-elle pas justement de responsabiliser les gens afin de tendre vers l'autonomie ? De manière objective, il ressort qu'il est possible de les responsabiliser. Malheureusement, dans certaines situations, des parents n'y parviendront pas. Cela arrive que des parents ne prennent pas les bonnes décisions, qu'ils n'assument pas leurs responsabilités ou qu'ils aient un trop-plein de difficultés. En parallèle, le choix de la personne d'adhérer ou non au projet

est ambigu, car il sait que s'il ne collabore pas, son enfant lui sera au final retiré. Tout l'enjeu ici consiste à accompagner l'adulte, qui au fond ne l'est pas réellement, mais plutôt contraint à l'accepter.

Un enjeu qui ressort également est la position de l'intervenant, qui se trouve entre la volonté d'accompagner le parent dans le projet de l'enfant et le devoir de signaler à l'autorité si le parent ne parvient pas à remédier à la mise en danger de son enfant. « *Nous sommes obligés de donner des informations aux autorités. On est aussi entre guillemets coincés. (...) c'est quand même une bagarre au niveau juridique* » (Victor). De plus, des parents appellent parfois de leur plein gré pour demander de l'aide. Or, si après l'évaluation il ressort qu'il y a mise en danger, l'intervenant va devoir signaler aux autorités compétentes. « *Alors là aussi il y a un paradoxe. Le parent vient ici demander de l'aide et après on signale, si besoin* » (Baptiste). Du moment qu'une pression contrôlante est exercée, pouvons-nous réellement parler d'accompagnement ? Devons-nous alors tenter de passer d'une aide contrainte à une aide consentie ? D'après Raphaël, cet objectif doit être totalement écarté, car cela consisterait à vouloir convaincre la personne. Au contraire, « *l'enjeu chez nous c'est d'arriver à ce que le contrôle ou la norme vienne de l'intérieur et pas de nous. Ça, ça serait l'idéal.* » Pourtant, ce n'est pas toujours le cas.

4.3.2 Le mandat

Un enjeu persiste également dans le mandat de l'intervenant en protection de l'enfance. D'un côté, il contraint les parents à collaborer et de l'autre côté, il est lui-même contraint par l'autorité. « *Nous on est tenu d'exécuter la mesure et les parents sont tenus de venir ici* » (Victor). La contrainte existe ainsi dans les deux sens.

4.3.3 La relation

Entre l'intervenant et le parent

La relation qui est créée entre le professionnel et le parent dans une relation d'aide ou d'accompagnement n'est pas la même que dans une intervention dans un contexte d'aide contrainte. Pour trois personnes sur quatre, l'aide contrainte a un impact important sur la relation, alors que pour Victor il n'y en a pas. Laurence explique que la relation professionnelle est différente que dans un service de relation d'aide. « *Le parent ne nous remercie pas. Il n'y a pas la même relation de confiance. Quand ils viennent ici, ils ne peuvent pas tout nous dire, ils se mettent des barrières. On n'est pas dans une relation très vraie par moment. Mais lorsque les parents acceptent les décisions, c'est aussi qu'il y a un lien. Mais ça ne sera jamais autant proche que dans un service de relation d'aide* », c'est-à-dire où la personne vient de son plein gré demander de l'aide. La collaboration est ainsi plus compliquée, car il faut faire face à des

tensions. La volonté de la personne à venir se confier à un intervenant n'est pas présente, ou peu. « *Il est difficile pour le parent de venir parler à un assistant social, ça peut être même honteux. Pour certains parents c'est impossible de concevoir que leur enfant soit placé, et ça leur renvoie à leur propre souffrance, leurs propres difficultés.* » D'un point de vue systémique, la relation est caractérisée par une relation de pouvoir, ce qui exerce une grosse pression sur le système familial. En d'autres termes, il s'agit d'une contrainte à la relation.

Quant à Victor, il estime que l'aide contrainte n'a pas forcément d'impact sur la relation. « *Il peut y avoir des relations très chouettes qui s'installent. Les gens ont parfois confiance en nous. Je suis tellement habitué à ce cadre légal...* »

Tout comme l'expose Guy Hardy, des parents se retrouvent à feindre la collaboration. Tous les professionnels que j'ai interrogés le confirment. Dans ces cas-là, l'intervenant va ainsi se baser sur des résultats concrets, des faits. Mais il est important d'être conscient de cet aspect afin d'offrir la meilleure intervention pour l'enfant.

Entre l'intervenant et l'enfant

Alors qu'il arrive que l'enfant remercie le professionnel de l'avoir aidé, il peut aussi lui adresser des reproches, notamment le fait de se retrouver en institution par sa faute. Baptiste affirme alors que le conflit est tout le temps présent, que ce soit avec le parent ou l'enfant. Et lorsque les parents n'ont pas le même avis que leur enfant, il sera impossible de contenter à la fois le parent et l'enfant, ce qui aura forcément une incidence. « *Cette aide contrainte va amener à un moment où on ne sera pas d'accord avec l'avis des gens à qui on est censé apporter notre aide* » (Baptiste). Il prend l'exemple d'une adolescente qui souhaite être placée en institution, alors que ses parents y sont opposés. Après une évaluation, l'intervenant va prendre une décision, qui ira dans le sens de l'un ou de l'autre, mais forcément pas des deux.

4.3.4 Impacts sur le professionnel

De manière positive

Lorsqu'ils sont interrogés sur la possibilité d'impacts personnels, ils considèrent avant tout l'aide contrainte de manière positive. Effectivement, comme l'expriment Laurence et Raphaël, elle permet de « *travailler le plus clairement possible avec les gens* » ou encore de « *canaliser et faire en sorte d'aller dans un sens, soit l'intérêt de l'enfant.* » Dans le même ordre d'idée, une troisième personne explique que la contrainte permet de travailler de manière plus confortable afin d'éviter de se faire piéger dans certaines situations où on souhaiterait être absolument dans l'aide. « *Pour moi c'est une aide de travailler avec une aide contrainte, dans le sens où on a un mandat. C'est plus facile de dire aux gens que l'autorité a décidé ça. Je pense*

que ça aide aussi les gens à ce que ce soit clair et pas que ce soit des choses qui soient sorties de nulle part » (Laurence).

De manière négative

Bien qu'ils vivent cette aide de manière positive, il y a quand même des points négatifs qui ont été soulevés. Un stress important est présent, selon Raphaël, dû à la visibilité de leur pratique : *« Le stress existe effectivement, car on est contrôlé tout le temps. On est vraiment dans l'articulation entre le social et le juridique, donc on est contesté par les avocats, dans les propositions que l'on fait ... Donc il y a un stress, car finalement tout ce que je fais est visible. »* Baptiste rejoint Raphaël et complète que ça peut parfois amener à une perte d'appétit, un stress important avant les séances ou des problèmes de sommeil. Parallèlement, Laurence ajoute à cela qu'elle n'est pas sûre de tenir quinze ans dans ce métier, car elle est par moment confrontée à des personnalités difficiles. *« Au départ, l'aide contrainte est une claque, mais après on s'habitue. L'aide contrainte ça s'apprend. Il faut changer la réflexion. »* Le stress est également présent au niveau administratif avec la quantité de rapports qu'il faut rendre dans les temps. Mais Baptiste précise que ce n'est pas le plus grand stress. Pour lui, le niveau de stress est le plus élevé lorsqu'il y a des enfants en bas âge et qu'il faut intervenir à domicile.

En parlant du temps, c'est également un facteur de stress important qui a été soulevé. Une quantité de travail ne permet pas d'être à jour et de rendre à temps tous les rapports demandés par les autorités. Une épée de Damoclès règne donc sur la tête des professionnels. Pour Raphaël, sa philosophie à l'OPE est la suivante : *« la stratégie pour vivre ici c'est de se dire que de toute manière on n'arrivera pas dans les temps, donc on fait ce qu'on peut petit à petit. Notre philosophie est d'être plutôt dans le marathon et pas dans le sprint afin de tenir dans le temps. »*

4.3.5 L'éthique du travailleur social

La pratique de la protection de l'enfance est particulièrement riche de situations où des questionnements éthiques émergent. En effet, une définition claire de la finalité de l'assistance éducative n'existe pas. Il faut à la fois privilégier le maintien du lien parent/enfant mais en même temps protéger l'enfant. Aussi, une marge d'interprétation importante est laissée aux professionnels. Pris entre la relation d'aide et l'intervention en contexte d'autorité, un espace d'ambiguïté et d'incertitude existe, ce qui peut parfois provoquer tiraillements ou malaises chez le professionnel. Comment trouver le juste équilibre entre le social et le légal, entre la relation d'aide et la relation en contexte d'aide contrainte, entre les libertés individuelles de chaque être humain et les attentes sociales...? Confronté à un conflit de devoir, le professionnel doit apprendre à composer avec et faire face à un dilemme éthique.

« C'est là où effectivement on est dans quelque chose d'ambigu, même si on essaie de clarifier. (...) Des ambiguïtés peut-être qu'il y en a tout le temps à éclaircir » (Laurence).

N'ayant pas une ligne de conduite objective et identique pour tous, l'intervention à l'OPE a sa part de subjectivité. Chacun a sa propre méthode et sa propre vision de l'intervention selon ses valeurs, son parcours de vie, son vécu. Par exemple, Raphaël est conscient qu'il a une stratégie différente de celle de ses collègues ; alors que ses collègues peuvent être très cadrant et directif, lui privilégie la « position basse » qui va plutôt questionner que guider.

Dans tous les entretiens, il a été fait mention de l'évaluation quotidienne et permanente de la situation de l'enfant. Comme l'expliquent des intervenants, ce processus empêche de faire des erreurs et d'un point de vue éthique, il est important de ne pas entrer dans une logique d'enfermement. « Cette évaluation est quotidienne, c'est un processus tout le temps enclenché. Au niveau de l'éthique, je pense que c'est un bon garde-fou » (Baptiste). La situation peut évoluer à tout moment.

L'ambiguïté et les tensions qui existent au sein de la protection de l'enfance s'inscrivent dans le paradoxe très bien décrit par Guy Hardy, la notion de pouvoir en faisant grandement partie. « On est tout le temps dans ce paradoxe. Et c'est là qu'au niveau de l'éthique il faut faire très attention parce qu'on a un pouvoir qui est important, dans le fait des propositions que l'on peut faire » (Baptiste). Il est important d'être conscient de cet aspect-là. Laurence l'exprime d'une autre manière, mais qui rejoint cette idée. « Quand on choisit le métier d'assistant social, on va aider les gens. Finalement, il faut sortir de ce schéma-là, car on n'est pas dans ce schéma d'aide. » Dans le même ordre d'idée, Baptiste explique qu'il faut être à l'aise avec l'aide contrainte dès le départ et que ce n'est pas quelque chose qu'il faut remettre en question. Si l'intervenant le fait, il pense alors qu'il n'est pas à la bonne place.

4.3.6 Impacts sur le bénéficiaire

Adulte

Le fait qu'une autorité vienne s'immiscer dans la vie privée d'une famille peut difficilement être perçu de manière positive par le parent si la demande d'aide n'émane pas de celui-ci. Considéré comme en faute, il va devoir prouver certaines choses pour que l'autorité disparaisse de sa vie. Dans le cas contraire, des sanctions peuvent avoir lieu s'il ne remédie pas à la mise en danger de son enfant. Les professionnels en sont conscients. Raphaël s'exprime à ce sujet. « On rentre dans l'intimité des familles quelque part, donc je ne peux pas imaginer que ça ne représente pas une contrainte pour les gens. De plus, la contrainte existe déjà avant que l'on intervienne. » En passant devant une autorité, les parents peuvent être très blessés dans leur amour propre et/ou être en colère.

Enfant

Nous avons vu les impacts que l'aide contrainte peut produire sur l'adulte, mais qu'en est-il de l'enfant? Dans la mesure du possible, un enfant a besoin de grandir avec ses parents, de créer des liens avec ces derniers, de se sentir en sécurité avec eux, de recevoir leur amour, de pouvoir partager leurs craintes, etc. A-t-il envie d'être placé en foyer ou en famille d'accueil, loin de ses parents? La souffrance et l'injustice sont mentionnées par Laurence : *« C'est surtout l'enfant qui souffre. C'est lui qui va subir le placement, alors que lui n'a rien fait. Je dirais que c'est souvent les enfants qui n'ont pas le choix et qui doivent faire avec, plus que les parents. Les parents ont toujours la possibilité de changer. Certains enfants vivent ça comme une injustice de vivre en institution. S'il avait un adulte responsable qui prenait soin de lui, il pourrait vivre chez lui. Ils doivent subir la réalité de leur parent. »* Bien que le parent puisse vivre cette contrainte comme quelque chose de très intrusif, je pense qu'il est important de ne pas mettre de côté l'impact que cela a sur l'enfant lui-même.

Quant à Raphaël, il témoigne du fait que les impacts sur l'enfant sont difficilement mesurables. Il y a des effets secondaires si un travail est effectué sur des questions éducatives par exemple. *« La pression qu'exerçaient les parents avant sur l'enfant, elle a un effet sur l'enfant. Le rôle de l'enfant doit rester le rôle de l'enfant, mais quand un parent dit à l'enfant : « si tu fais ça, ils me feront ça » ça aura des incidences négatives sur lui. Ça dépend de beaucoup de paramètres et c'est en fonction de chaque situation. »* L'importance de différencier chaque situation revient fréquemment. Il n'y a pas de règle absolue ou de juste ou faux. Chaque situation est à prendre sous un angle différent.

4.4 Moyens et outils des intervenants face à l'aide contrainte

Face aux enjeux de différentes natures qui ont été relevés par les intervenants de l'OPE, ils doivent adopter une posture de travail propre au domaine de l'aide contrainte. C'est pourquoi je dédie un second chapitre aux moyens et aux outils qu'utilisent les travailleurs sociaux face à cette aide complexe et paradoxale. En écoutant les professionnels me faire part de leurs moyens et de leurs stratégies, j'ai été fortement surprise quant à la diversité des réponses qui émanait de chaque entretien. De fait, mise à part quelques moyens similaires, chaque professionnel a sa propre manière de faire face à l'aide contrainte

4.4.1 Ressources institutionnelles

Le réseau, les supervisions, les formations

Selon la vision de Baptiste, communiquer entre professionnels est primordial lorsque l'on travaille à l'OPE. Une volonté d'évaluer ensemble est présente. En parallèle, il évoque

également l'option de la supervision en équipe qui permet d'avoir des points de vue différents. Quant à la supervision individuelle, bien qu'il s'agisse d'un outil facultatif, c'en est un que Baptiste apprécie beaucoup. D'autre part, les formations que met à disposition le service sont un autre type de réflexion qui permet de répondre à des questions générales et à la construction de la connaissance. Toutefois, seule deux personnes en ont parlé, tout comme les supervisions.

Guy Hardy

Trois personnes sur quatre ont évoqué Guy Hardy comme référence pour ce qui concerne l'aide contrainte, mais seulement deux le considèrent comme étant une ressource. Ayant développé ses propres outils, il amène les bénéficiaires, parent ou enfant, vers un changement. Il s'agit en quelque sorte de dire *« moi je suis là pour vous aider à ne plus dépendre de l'autorité de protection, avec l'idée que pour sortir de tout ça, un certain nombre de choses doivent être démontrées. »* Laurence s'y réfère, pour autant que la personne voie la nécessité de changer. S'inspirer des auteurs, en l'occurrence Guy Hardy, permet de partager du vocabulaire en commun. Quant à la personne qui ne le considère pas réellement comme une ressource, c'est parce que selon elle, cette aide s'applique dans des contextes socio-économiques bien précis, avec une population défavorisée qui n'existe pas forcément en Suisse. *« Elle existe en Suisse oui, mais je pense que la misère en Suisse est différente de celle en France, tout comme les contextes socio-économiques. Je suis pas sûr qu'on puisse appliquer ça dans des contextes bien précis »* (Victor).

Le système légal

Lorsqu'une situation devient vraiment conflictuelle et que de réelles inquiétudes sont présentes, Baptiste deviendra alors très directif. *« Bien qu'on ne va pas leur dire qu'on va leur retirer l'enfant, on va essayer de leur dire ; soit maintenant vous collaborez, vous mettez en place les choses que je vous demande, soit je vais aller vers l'autorité demander de mettre d'autres mesures de protection. »* Il utilise ainsi le système légal pour faire avancer les choses. Quant à Laurence, le côté légal permet d'amener un cadre, qui rappelle quels sont les devoirs des parents, et d'être contenant et clair avec les gens. Selon elle, il est rassurant pour les parents de savoir où ils vont. De plus, elle soulève la différence de mandat de l'OPE et des autorités. *« Pour moi c'est toujours de renvoyer vers l'autorité, car c'est à eux de se positionner. Nous on n'a pas un moyen de pression. »* L'OPE mène des enquêtes et applique les mesures de protection, et les autorités prennent les décisions.

Se référer à l'autorité est une pratique qui a été mise en avant chez deux intervenants. Lorsque je leur demande s'ils font souvent usage de menace, ils précisent que cela peut arriver mais avec une certaine manière. *« Si vous vous tenez qu'au cadre légal vous braquez les gens. C'est aussi une question de relation avec les gens »,* commente Victor.

La médiation

Une autre voie que propose Victor, qui n'a strictement rien à voir avec l'aspect contrainte, est de recourir à la médiation. Elle n'est pas imposée, mais elle permet de suspendre toute la procédure. *« Là on sort d'un système d'aide contrainte vu que c'est les gens eux-mêmes qui se disent pourquoi j'irai discuter avec l'OPE, alors qu'on pourrait en discuter entre nous. »* Cette optique permet de reprendre le pouvoir. *« C'est les gens qui prennent les rênes et ça c'est super. Honnêtement je pense que c'est 35% de réussite. »* Ce sont des professionnels externes qui prennent en charge le volet de la médiation et non les intervenants de l'OPE.

4.4.2 Au niveau relationnel

Au niveau de la création de la relation, je dirais que nous sommes plus dans de la subjectivité. Chacun a sa manière d'aborder les choses, même si certains éléments se rejoignent. Jouer la transparence, créer une relation, faire alliance avec les gens, clarifier les rôles, remettre le cadre, ... sont toutes des approches différentes pour pallier à l'aide contrainte.

Jouer sur la transparence, soit dire les choses de manière claire, est la base de la relation pour Laurence. Il s'agit de respect. Baptiste la rejoint sur cette idée : *« ce qui est essentiel pour nous c'est d'expliquer les choses comme elles sont aux parents parce qu'il faut crever l'abcès. Leur expliquer quel est notre rôle, leur expliquer pourquoi l'autorité nous a mandatés et surtout ce que nous on va faire dans l'évaluation (...) Et nous on va leur dire ce qu'on attend d'eux (visites à domicile, test de cheveux si consommation, contrôle chez le pédiatre, etc.) »* Sommes-nous ici plutôt dans une relation d'aide ou dans une posture d'accompagnement ? Comme nous l'avons vu, dans une relation d'aide, l'aidant détermine ce qui est bon pour l'aidé. Ici, Baptiste va leur dire ce qu'il attend d'eux et ne va pas leur demander comment eux voient la chose, comment ils pensent pouvoir remédier à cette situation. Cette posture s'apparente plus à une relation d'aide qu'à de l'accompagnement.

Quant à Victor, il est primordial pour lui de créer une relation avec le parent afin que les enfants aillent mieux. *« L'idée c'est que les parents se prennent en charge. Et c'est tout un boulot, un boulot de longue haleine. Parfois ça ne réussit pas. »* Parallèlement, il parle également de faire alliance avec les gens et de ne pas seulement rester sur l'aspect légal. *« L'idée principale ce n'est pas d'aller à coup d'article de lois. L'idée principale est de faire alliance avec les gens. C'est de leur dire au fond vous avez un certain nombre de choses à démontrer et moi je suis prêt à vous aider, à faire en sorte que vous puissiez le démontrer aux autorités. Moi je suis là pour vous aider à ne plus dépendre de l'autorité de protection. Ça passe en général assez bien ce message. Et ça ça rejoint un peu Guy Hardy. »*

Pour sa part, Raphaël ne croit que très modérément au fait de faire alliance. Ce n'est en tout cas pas ce qu'il cherche à faire. Lui va essayer de travailler avec les solutions des parents et il estime que pour cela, il n'est pas nécessaire de faire alliance.

Finalement, remettre le cadre est important pour Laurence; pour Baptiste il peut l'être si la situation est conflictuelle, et pour Raphaël il ne l'est absolument pas. Selon Laurence, le côté légal permet vraiment d'amener un cadre, d'être contenant avec les gens. *« Je pense que les gens ont vraiment besoin de ça, que ce soit clair. Pour moi c'est toujours se confronter à ce cadre, qui permet de rappeler quels sont les devoirs des parents. (...) C'est rassurant pour les gens de savoir où ils vont. »* Elle parle d'un côté du cadre extérieur, de la situation globale, mais également du fait d'être cadrant. *« Je pense qu'il ne faut pas avoir peur de remettre le cadre, les brusquer parfois par moment. Pas malhonnêtement, mais dire voilà c'est pas ok, j'accepte pas ça. Vous vous étiez engagés à changer, ce qui n'est pas le cas, sachez que moi je vais informer l'autorité. »* Comme nous l'avons déjà vu précédemment, Baptiste, lui, peut être directif lorsque c'est vraiment conflictuel et qu'il y a de réelles inquiétudes. *« On essaie de pas leur dire qu'on va retirer leurs enfants, mais on va essayer de leur dire, soit maintenant vous collaborez, vous mettez en place les choses que je vous demande, soit je vais aller vers l'autorité demander de mettre d'autres mesures de protection. »* Au contraire, Raphaël ne va pas être cadrant; il va questionner. Lorsqu'il parle de ses collègues, il dit: *« il y a des gens qui vont être très cadrants, qui vont guider les gens. Moi je vais très peu guider, je vais plutôt questionner que guider. »* Il est conscient d'avoir une approche différente de celle de ses collègues mais ne critique pas pour autant leur technique.

4.4.3 Au niveau temporel

Alors que Victor n'évoque pas une seule fois la notion du temps, tous les autres l'ont exprimée lorsque nous avons abordé la thématique des moyens. Mettre les choses dans le temps peut être un bon outil, car le discours qui imposerait de mettre en œuvre telle ou telle action, qui est souvent efficace au début, l'est de moins en moins au fil du temps. Les intervenants de l'OPE se basent sur des faits, eux-mêmes pris dans une durée. Laurence semble accorder une importance à la temporalité. *« Je crois beaucoup au timing, je pense que parfois ce n'est pas le bon moment, parfois oui. Je pense que ça ne sert à rien d'aller trop vite, qu'il faut laisser le temps. »*

Finalement, Raphaël s'exprime à ce sujet en parlant *« d'écologie »*, c'est-à-dire *« comment rationaliser les choses pour qu'elles puissent perdurer dans le temps »*. C'est ce qu'il essaie de faire avec les familles, de trouver la façon de faire pour leur permettre de durer dans le temps. *« Parce que souvent on arrive dans ce phénomène de crise, qui n'est pas du tout écologique, on se grille avec le temps et on s'épuise. (...) Il faut utiliser les ressources qui sont disponibles*

de façon à ce qu'elles puissent durer dans le temps. » Cette conception d'utilisation des ressources rejoint la méthode systémique, que je développe plus bas.

4.4.4 Au niveau méthodologique

Laisser le choix au parent

Pour deux intervenants, il a été question de laisser la possibilité au parent de choisir. D'un côté, Laurence porte une certaine attention au moment où elle convoque les gens pour un premier entretien. Au départ, elle convoquait les gens en donnant la date et l'heure de la convocation, mais beaucoup de personnes ne venaient pas. Elle s'est ainsi posée la question comment faire autrement. Elle a alors rajouté une phrase disant qu'ils pouvaient la contacter si la date et l'heure ne leur convenaient pas. Depuis, peu de gens ne se présentent pas au rendez-vous. *« Je pense que l'être humain a toujours besoin d'avoir deux choix, de pouvoir choisir. Quand il n'a pas de porte de sortie, je pense que c'est là où ça peut dérafer. »* Informer les parents qu'ils ont la possibilité de faire recours est un élément important pour Laurence, tout comme pour Victor. *« C'est important de redonner cette responsabilité. C'est une forme de respect. »*

Se centrer sur l'intérêt de l'enfant

Mettre la priorité sur l'enfant est bien un moyen face à l'aide contrainte que tous les intervenants ont exprimé. Quoi qu'il arrive, il faut se demander si c'est dans l'intérêt de l'enfant. Lorsqu'un parent reproche à Laurence de ne pas l'aider, elle leur rappelle qu'elle n'est pas là pour l'aider lui, mais que son mandat concerne avant tout l'enfant. Lorsque je pose la question à Victor de savoir si son but consiste à passer d'une aide contrainte à une aide consentie, il me répond que *« le but c'est de faire en sorte que l'enfant aille mieux »*. Lorsqu'une démarche est entreprise ou un questionnement émerge, il se demande toujours si c'est bien dans l'intérêt de l'enfant. *« Notre travail c'est de se centrer sur l'intérêt de l'enfant »*, commente Raphaël.

L'évaluation de la mise en danger

Bien que l'évaluation n'ait pas été évoquée spontanément chez tout le monde comme étant un outil de travail de l'aide contrainte, il en est ressorti de manière générale à tous les entretiens. Les critères de mise en danger de l'enfant d'Alföldi, auteur et praticien chercheur en évaluation à la protection de l'enfance, sont également un outil très important aux yeux de Baptiste. *« A un moment donné quand on se sent un peu perdu, on se recentre sur ces critères, qu'ils soient psychologiques, matériels, en lien avec les abus sexuels, avec la collaboration avec les enfants, l'implication de l'intervenant, etc. C'est un peu notre boussole car ils permettent de se recentrer sur l'enfant. »* L'évaluation de la mise en danger permet premièrement

d'identifier s'il y a une difficulté pour l'enfant, et à partir de ce moment, de tenter d'y répondre. Cet aspect rejoint en quelque sorte le point précédent qui est l'intérêt de l'enfant.

Dépasser le conflit

Passer outre le conflit pour se centrer sur l'intérêt de l'enfant fait partie des moyens qu'utilise Victor. C'est ce que semblent signaler les propos suivants: « *Généralement les parents quand ils ne sont pas trop en conflit, ils savent qu'on a tous le même objectif, le fait que l'on veuille que les enfants aillent bien. Mais quand ils sont tellement en conflit, ils ne voient plus que ça, car il prend tellement de place dans la relation qu'ils ne voient plus vraiment quels sont les besoins de leur fils. Et tout l'art c'est d'arriver à faire en sorte qu'on dépasse le conflit.* »

Au contraire, Raphaël n'a soulevé aucune situation où les personnes refusent ou sont en incapacité d'accepter une aide de l'OPE. « *Des personnes bornées qui ne veulent pas rectifier la situation, j'en ai jamais eues. Souvent, ils sont quand même partie prenante.* »

Se baser sur des faits

L'outil principal du travailleur social étant soi-même, qui comme nous le savons est empli de préjugés et construit en fonction du parcours unique de chacun, il est important de rester sur les faits, eux observables et quantifiables. Les propos de Baptiste le justifient : « *Parfois au premier abord les parents ne donnent pas bonne impression. On est plein de préjugés. On va expliquer aux parents qu'on va aller vérifier car on a besoin de faits.* »

Les amener à prendre conscience de la situation posant problème

Les réponses que j'ai pu recueillir sont bien différentes les unes des autres. Pour Baptiste, amener les personnes à prendre conscience du problème est selon lui la première étape au changement, ce qui rejoint la théorie de Guy Hardy qui pense la prise de conscience comme étant la première et indispensable phase du travail effectué par l'intervenant. Mais encore, Baptiste revient sur les critères d'Alföldi, qui soulève la capacité du parent à identifier le problème et à le reconnaître, comme étant un critère important de changement. Victor et Raphaël ne partagent pas le point de vue de Baptiste. En voulant les amener à prendre conscience de la situation problématique, ils auraient l'impression de vouloir convaincre la personne. Or, leur objectif est de faire en sorte que l'enfant aille mieux et qu'ils puissent sortir de la situation.

4.4.5 Au niveau systémique

Alors que les trois premières personnes que j'ai interrogées n'ont pas évoqué une seule fois l'approche systémique, la quatrième personne, quant à elle, base son intervention là-dessus. En effet, Raphaël a une formation en intervention systémique. C'est une autre approche qui

peut être à mon avis extrêmement intéressante pour ma recherche, car c'est une perception qui peut être totalement différente des autres et qui peut ainsi, présenter d'autres alternatives quant à la vision de l'aide contrainte.

Utiliser «la position basse»

Questionner plutôt que guider est le choix de Raphaël ; se positionner non pas en tant qu'expert, mais en tant que collaborateur. « *Moi je suis pas l'expert, vous me dites ce que vous voulez faire et après on en discute. (...) La contrainte c'est la vôtre, c'est votre vie, alors qu'est-ce que vous faites?* » Il est intéressant de relever que cette vision rejoint une posture d'accompagnement, qui comme nous l'avons vu, consiste à considérer l'individu comme étant l'acteur principal et capable de faire preuve d'autonomie et d'évoluer. Le point suivant rejoint cette idée.

Donner aux parents la possibilité d'être acteur de leur vie

Responsabiliser le parent et le rendre acteur est capital. Raphaël illustre ses idées à travers une situation qu'il rencontre occasionnellement. Lorsque l'école rencontre un problème avec l'enfant, elle a tendance à contacter directement l'OPE et non le parent. Raphaël reste attentif à redire à l'école que les problèmes rencontrés passent d'abord par les parents, et ensuite ces derniers communiquent l'information à l'OPE. Baptiste parle aussi de redonner la possibilité au parent d'être acteur de sa vie. « *Moi j'essaie toujours que ce soit le parent qui fasse les propositions, que je relaie ensuite. C'est pas toujours possible, mais ça me paraît important d'essayer car sinon finalement on ne sait plus pourquoi il fait ça. (...) On a beaucoup plus de chance pour qu'il soit preneur des choses si c'est le parent qui fait lui-même les propositions. Et dans ce sens, ça va servir à l'enfant.* » Nous pouvons observer une ressemblance avec les pensées de plusieurs auteurs, dont Jean-Claude Metraux et Boutinet, qui je le rappelle, consiste à descendre de notre piédestal et ne pas se considérer comme détenteur du savoir. La personne accompagnée est l'auteur de la réalisation de son projet. Il appartient au professionnel de limiter son emprise. Aussi, nous remarquons que cette posture se rapproche de l'accompagnement où la personne est considérée comme sujet-acteur. « *Accompagner revient à inciter à agir et non plus à exercer une pression émancipatrice ou contrôlante.* » (Paul, 2009, p. 21)

Quant à Laurence, rendre les parents autonomes n'est pas une priorité. La sienne consiste à ce que les enfants puissent évoluer favorablement. « *Après, si les parents sont acteurs et qu'il est possible de les amener à changer, tant mieux. Après faut bien se rendre compte qu'il y a des parents qui n'ont pas la compétence et il va falloir que nous on trouve la compétence pour pouvoir pallier à ces manquements.* » Pour cela, ils vont faire appel au réseau, comme par exemple un pédiatre, un éducateur AEMO, un enseignant, une famille d'accueil, une intervenante en addiction, un psychologue, etc. Mais plus tard, Laurence évoque quand même

l'importance de mobiliser le parent. Même si une pression est exercée sur lui, il doit démontrer et prouver des choses. Une manière de palier à cette infantilisation que propose Laurence, est de donner la possibilité et l'opportunité au parent d'écrire lui-même un rapport à l'autorité. « *Pour moi, il est important que le parent se mobilise. Je leur dis qu'ils peuvent écrire eux, à l'autorité. Ils n'ont pas besoin d'attendre que moi je le fasse.* » L'enjeu est de laisser au maximum la possibilité au parent de prouver qu'il est capable de s'occuper de son enfant.

Donner du sens et travailler sur les compétences des gens

« *Plus le sens vient du système lui-même, plus il y a une chance que ça tienne.* » La place qu'occupe Raphaël dans la vie de ces gens est pour lui minime. S'il ne dure pas, c'est bon signe. « *Quelque part j'ai plutôt envie de travailler sur les compétences des gens à prendre des bonnes décisions plutôt que de dire il faut juste qu'ils me démontrent qu'ils fassent bien les choses. (...)* Quand on arrive à créer quelque chose qui est dans l'intérêt de tout le monde, ben je pense qu'il y a des chances que ça dure. » Comme il le soulève, la politique de nos jours est de travailler avec les compétences des gens et de les rendre le plus autonome possible.

En offrant la possibilité à la famille de faire sens, le travailleur social redonne le pouvoir au parent. Comme il a été relevé dans le cadre théorique, cela revient à dire que le professionnel accepte la décision que la personne va prendre. En étant convaincu qu'il s'agit de la bonne décision, le pouvoir décisionnel reviendra à la personne. La posture de Raphaël rejoint celle de Guy Ausloos, qui pense que « seul le système a la compétence pour résoudre le problème auquel il est confronté (...) ». (Ausloos, 1995, p. 116)

Clarifier les rôles

La clarification des rôles permet de remettre l'enfant au centre de l'intervention, de savoir ce dont il a besoin pour grandir. Selon Raphaël, la contrainte est un outil de travail qui permet de clarifier les rôles. « *C'est essentiel, depuis le départ. Finalement tant que l'autorité parentale est au parent, ils sont responsables et tout transite par eux et ils ont accès à toutes les informations.* »

En règle générale, Raphaël laisse les gens décider, car il estime que si la solution vient de chez eux, elle a plus de chances d'aboutir. Les gens sont maîtres de leur vie. Quant à la notion d'alliance, Raphaël lui, ne la cherche pas. « *Je n'essaie pas de chercher l'alliance, qu'on soit d'accord sur les choses. Non je vais essayer de travailler avec leurs propres solutions, qui sont souvent les bonnes. (...)* Je vais travailler comment c'était avant, qu'est-ce qui faisait que ça se tenait à ça, que vous n'aviez pas recours à la violence, etc. »

4.5 Vision de l'aide contrainte par les intervenants de l'OPE

Contrôle social

L'intervention en protection de l'enfance : contexte pris entre notion d'accompagnement et de contrôle social. Qu'en pensent les intervenants ? D'une certaine façon, ils considèrent effectivement leur travail comme étant une forme de contrôle, du moment qu'ils rentrent dans l'intimité des familles. Quelqu'un différencie toutefois le parent de l'enfant. Selon elle, un contrôle est exercé envers le parent, mais pas envers l'enfant. C'est le parent qui va devoir prouver des choses. L'enfant est plutôt dans l'aide.

D'un autre point de vue, il existe réellement des situations d'accompagnement, car il n'y a pas que des parents résistants. Certains parents acceptent l'aide, notamment les mères célibataires qui présentent des difficultés dans la mise du cadre aux enfants.

Quand bien même la notion de contrôle puisse exister, cela ne pose pas problème à Raphaël. Il a tout de même une manière de faire qui doit être respectueux selon lui. « *Pour moi, sauf cas de suspicions de maltraitance grave, je ne vais pas débarquer à l'improviste chez les gens. Je leur demande s'ils sont d'accord et les gens ne m'ont jamais dit non.* »

L'autorité : soutien ou contrainte?

L'autorité (APEA ou tribunal), qui contrôle ce que font les intervenants, est considérée comme un allié important car c'est elle qui, au final, décide. Elle exige des professionnels des rapports, qui peuvent être considérés comme une tâche astreignante en raison de la masse de rapports dont la rédaction demande un temps important. Or, selon les professionnels, rédiger un rapport permet de mettre les idées à plat et de se réorganiser. De plus, Baptiste le perçoit comme étant « *une contrainte positive, car ils nous permettent d'évaluer tout le temps la situation de l'enfant.* »

Les mesures étant financées par le canton ou l'Etat, (mesures AEMO, placement, ...) il est normal pour les professionnels de devoir rendre des comptes aux autorités, puisque ce sont elles entre guillemets qui paient.

Négatif ou positif ?

Alors que j'avais une image plutôt négative de l'aide contrainte, il en est ressorti tout autre chose lors des entretiens. Chacun considère l'aide contrainte de manière positive. « *Positive dans le sens où on se dit, ouf on a pu protéger un enfant, c'est génial.* » (Victor). Bien que cela

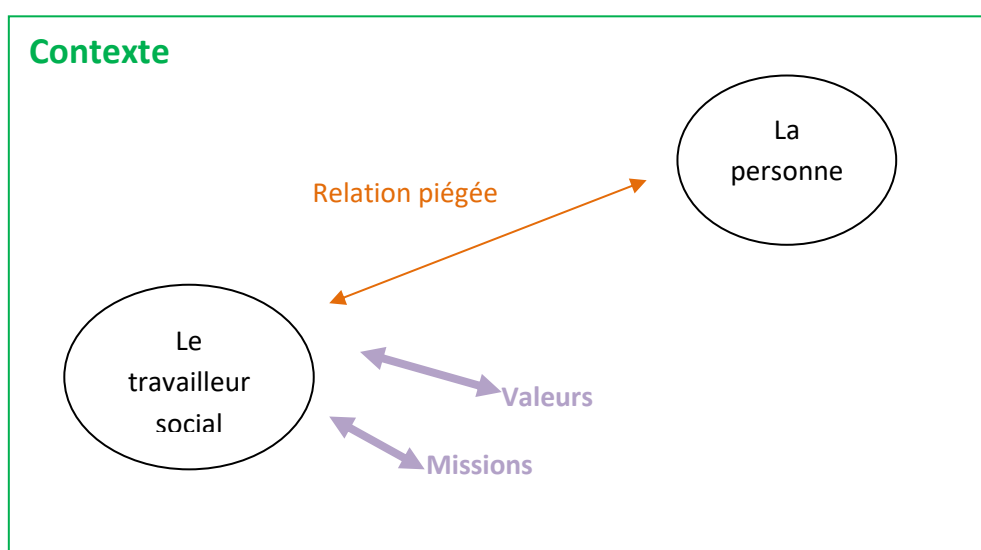
ait pu être difficile au début, Laurence est maintenant habituée à ce cadre, qui selon elle permet aux gens de changer.

En d'autres termes, elle est considérée de manière très positive par tous. *«Pour moi c'est une condition de la vie, car sans contrainte extérieure on meurt. L'école est une contrainte, les heures, ... Mais pour moi la contrainte est une notion très positive. Si j'ai pas de contrainte je me lève pas le matin»* (Christophe).

Enfin, *« il faut faire du défi [l'aide contrainte] un atout, autant pour l'enfant que pour nous»* (Raphaël).

5. SYNTHÈSE ET ANALYSE PERSONNELLE

Il s'agit ici de reprendre mes objectifs et mon hypothèse générale préalablement émise, de rappeler les résultats obtenus dans l'analyse afin de mettre en lien le tout. Des liens avec la partie théorique seront également émis. Mon travail, je le rappelle, cherche à répondre à la question suivante : *Comment l'assistant social réalise la relation dans le contexte de l'aide contrainte et ce, dans le champ spécifique de la protection de l'enfance ?* Pour répondre à cette question, je vais reprendre le schéma relatif à la pensée de Guy Hardy, déjà illustré dans mon cadre théorique, car il reflète mes différents objectifs.



Objectif n°1 : découvrir et comprendre les enjeux de l'aide contrainte

J'ai émis quatre sous-objectifs en fonction de thématiques bien précises : enjeux au niveau de l'accompagnement de l'adulte, impacts sur la relation, sur le professionnel lui-même ainsi que sur les bénéficiaires.

Sous-objectif : au niveau de l'accompagnement de l'adulte

Alors que tous sont d'avis que l'intervention se centre sur l'enfant et non sur le parent, une seule personne interrogée prend réellement en considération les parents comme acteurs importants, ce qui rejoint une posture d'accompagnement. Il fait vivre la contrainte à travers cette posture, tandis que les autres sont plutôt dans une posture de direction et de contrainte. La contrainte leur donne les outils pour travailler *sur* la situation dangereuse de l'enfant et pas *avec*. Comme nous l'avons vu, pour être dans une posture d'accompagnement, le professionnel doit considérer la personne comme étant capable de faire preuve d'autonomie et d'évoluer, en l'incitant à agir et non pas en exerçant une pression de contrôle sur lui.

Comme le soulève Maela Paul, l'accompagnement est tout un processus qui vise des objectifs, mais où la temporalité et les objectifs sont le plus déterminés par le bénéficiaire. L'enjeu principal ici présent est le suivant : l'accompagnement de l'adulte, nécessaire à la protection de l'enfant, est en réalité secondaire dans la pratique des travailleurs sociaux de l'OPE. De plus, lorsqu'il y a un début de volonté de soutenir le parent, la position de l'intervenant présente un deuxième enjeu, puisqu'il se trouve entre la volonté d'accompagner le parent dans le projet de l'enfant et le devoir de signaler à l'autorité s'il ne parvient pas à remédier à la mise en danger de son enfant.

De plus, si nous revenons sur les caractéristiques que propose Boutinet pour garantir l'authenticité d'un projet, vu dans le chapitre 2.3 de l'accompagnement, nous pouvons remarquer que certaines caractéristiques sont respectées par les professionnels et d'autres moins. Cela est peut-être une raison pour laquelle la contrainte n'est pas perçue par l'échantillon comme problématique. De manière générale, je dirais que Raphaël respecte totalement ces caractéristiques et qu'il se trouve dans cette posture d'accompagnement. Quant aux autres intervenants, je pense que certaines caractéristiques sont respectées et d'autres sont plus mitigées, peut-être car elles ne sont pas à leurs yeux des priorités. Accepter l'incertitude et la complexité, ou encore accepter la singularité des situations, est à mon avis respecté par les professionnels. Par contre, nous savons qu'un intervenant impose le projet au parent. « *Le projet de l'enfant, en fonction de l'évaluation, est imposé aux parents. C'est après qu'on va inclure le parent* » (Baptiste). La première caractéristique qui consiste à ce que la personne accompagnée soit l'auteur de la réalisation de son projet, n'est donc pas respectée.

Finalement, des éléments peuvent s'apparenter à de l'accompagnement, mais la priorité est mise avant tout sur la protection de l'enfant, et non sur l'accompagnement du parent.

Sous-objectif : l'impact sur la relation entre le professionnel et la personne
--

L'analyse des entretiens a démontré que trois personnes sur quatre estiment que l'aide contrainte a un impact important sur la relation et qu'elle diffère d'une simple relation d'aide. Selon eux, il n'y a pas la même relation de confiance et la collaboration devient plus compliquée, car le conflit est omniprésent. Ils caractérisent cette aide par une relation de pouvoir, qui devient une contrainte à la relation. Comme nous l'avons vu dans la partie théorique, lorsque l'intervenant détient le pouvoir, il ne permet pas à l'autre d'exercer son pouvoir. En d'autres termes, nous pouvons déduire que la relation est piégée. Une autre raison démontre ce piège, qui est l'imprécision de la notion de *bénéficiaire*. Lorsque je parlais du « bénéficiaire » ou de la « personne », je pensais à l'adulte car il me semblait que le travail principal à faire consistait à accompagner le parent pour qu'il mette fin à la situation de son

enfant en danger. Or, pour les travailleurs sociaux interrogés, l'interlocuteur principal, voire unique, est l'enfant. Au départ, le parent est l'oublié de la relation, sauf que dans la conception du bien-être de l'enfant, le parent en fait partie.

Finalement, cette relation est piégée par les valeurs et les missions du travailleur social, qui considèrent l'aide contrainte comme étant positive puisqu'elle leur donne les moyens de travailler, mais de manière négative par les parents selon les dires des professionnels, car c'est un jugement sur leur mode de vie et une imposition d'une norme stricte. Effectivement, le travailleur social est teinté par ses valeurs, en l'occurrence l'intérêt de l'enfant, ce qui engendrera une vision restrictive de l'intervention puisqu'il ne considère pas tous les membres du réseau.

Quant à la mission que j'ai reprise dans le cadre théorique, elle en dit quelque chose de très intéressant dans la priorisation des besoins. L'intervention est centrée autour de l'enfant et seul cet aspect suivant est mentionné à propos du parent : « Apporter soutien et conseils éducatifs aux parents et aux enfants *qui les sollicitent*. » Une place minime est accordée au parent à côté de nos collègues québécois. Le profil de l'agent de relations humaines au Québec, équivalant à l'intervenant à l'OPE, est décrit comme tel : « *l'agent de relations humaines aide les parents à développer et à s'approprier leur rôle de parent. Il agit autant dans un contexte de protection de la jeunesse qu'auprès des jeunes contrevenants.* » (Centre Jeunesse de Montréal, 2015)

Finalement, comme l'exprime Guy Hardy, les travailleurs sociaux sont teintés dans leur posture professionnelle par les valeurs et les missions qu'ils ont, dans un contexte donné précis, soit l'OPE. Il semblerait également que le contexte exerce une influence sur l'intervention. Il existe un décalage entre l'accompagnement du parent (Québec) et la protection de l'enfant (Suisse).

Sous-objectif : l'impact sur le professionnel lui-même et sur son éthique

De manière générale, l'aide contrainte présente des impacts positifs sur le professionnel, mais également des impacts négatifs. L'aide contrainte permet de travailler de manière plus confortable puisqu'elle permet d'être plus clair avec les gens. Néanmoins, un stress important est soulevé (perte d'appétit, stress important, problèmes de sommeil, etc.) Un doute quant à la durée de ce métier est également relevé, étant donné les personnalités difficiles auxquelles ils doivent faire face par moment. La charge de travail administratif est aussi un facteur de stress.

Parallèlement, il n'existe pas de définition claire de la finalité de l'assistance éducative, ce qui donne une marge d'interprétation importante aux professionnels. Le pouvoir qu'ils détiennent crée un espace d'ambiguïté et d'incertitude, qu'a relevé Guy Hardy. Ethiquement, il est important d'être conscient de ce pouvoir.

Sous-objectif : l'impact sur le bénéficiaire lui-même

Bien que je n'aie pas interrogé directement les bénéficiaires, les intervenants nomment les impacts que l'aide contrainte, selon eux, peut avoir sur eux. Devant prouver certaines choses afin d'éviter des sanctions, le parent peut se sentir infantilisé, blessé dans son amour propre et en colère. Bien que cet aspect ait peu été discuté dans mon cadre théorique, il a été relevé que l'aide contrainte peut amplifier un sentiment de disqualification vécu par les parents.

Quant à l'enfant, bien que les impacts soient difficilement mesurables, une intervenante relève les notions de souffrance et d'injustice. Selon elle, c'est l'enfant qui souffre le plus car il doit subir la réalité de son parent.

Objectif n°2 : prendre connaissances des moyens et des outils dont le travailleur social dispose pour faire face à la problématique de la relation d'aide sous contrainte (à différents niveaux : institutionnel, relationnel, méthodologique, etc.)

De manière générale, créer une relation avec une personne contrainte est un processus subtil et a sa part de subjectivité. Il n'existe pas de recette miracle et chaque situation étant différente, une méthode peut ne pas fonctionner avec une famille. Les outils que les professionnels ont proposés sont très différents. Il existe des outils servant à la protection de l'enfant, tels que se centrer sur l'intérêt de l'enfant, se baser sur des faits, évaluer la mise en danger, etc., mais également des outils pour travailler avec les parents comme travailler sur les compétences des gens, laisser le choix aux parents, recourir à la médiation, jouer sur la transparence, etc.

Finalement, tous ces outils consistent en quelque sorte à (r)user du paradoxe. Tous sont conscients que l'aide contrainte présente des paradoxes, mais ils cherchent à en (r)user, tout comme Guy Hardy.

Objectif n°3 : Comprendre la vision de l'aide contrainte par les intervenants

Toutes les personnes interrogées perçoivent l'aide contrainte de manière positive, car elle permet de protéger des enfants. Certes elle peut être considérée comme étant une forme de contrôle envers le parent, mais ce type d'aide est un atout car elle permet de se centrer sur l'intérêt de l'enfant. Je trouve très intéressant de relever la distinction que j'ai pu observer

entre les dires des intervenants de l'OPE et ceux de Fédélina, intervenante à la DPJ. Selon elle, « *l'aide contrainte peut s'avérer être un atout lorsqu'après tous les efforts déployés par l'intervenant contre la résistance du client, il en arrive à bâtir un certain lien de confiance et emmener le client vers un processus de changement adapté à sa situation.* » A nouveau, nous pouvons observer une vision et une approche différente entre ces deux pays. La Suisse est centrée sur la protection de l'enfant, tandis que le Québec rajoute à cette protection, l'accompagnement de l'adulte, tout aussi important.

Dans ce même sens, l'autorité est considérée comme un allié important, puisque c'est elle qui, au final, décide.

Hypothèse générale : la posture d'accompagnement permet de résoudre le paradoxe de l'aide contrainte en impliquant mieux les parents dans l'intervention.

Les résultats de mon travail de recherche ne permettent pas de répondre par l'affirmative à mon hypothèse. Bien que l'accompagnement puisse permettre, selon moi, de résoudre ou du moins de diminuer le paradoxe de l'aide contrainte en impliquant mieux les parents dans l'intervention, les travailleurs sociaux de l'OPE ne l'ont pas exprimé ainsi. Au contraire, une priorité est mise avant tout sur l'enfant. Le point suivant rejoint mon hypothèse générale, ou plutôt devrais-je dire l'infirmité de mon hypothèse.

Question de recherche : Comment l'assistant social réalise la relation dans le contexte de l'aide contrainte et ce, dans le champ spécifique de la protection de l'enfance ?

Dans la partie théorique, il est relevé que la relation est l'élément central. Moi-même ayant formulé ma question de recherche de cette manière, j'estimais que la relation se trouvait au centre du travail des intervenants sociaux. Toutefois, cela a été infirmé par l'enquête et par l'approche empirique. Il apparaît que la création de la relation avec le parent n'est pas la priorité des intervenants de l'OPE. En effet, la création du lien avec le parent passe après l'intérêt de l'enfant. Au final, son rôle principal réside dans la protection de l'enfant et non dans l'accompagnement de l'adulte.

Néanmoins, le soutien au parent étant secondaire et pas totalement absent, les travailleurs sociaux ont des moyens pour pallier aux paradoxes de l'aide contrainte. Les outils étant très variés, je ne peux pas amener de conclusion générale. Mais voici les approches qui ressortent de manière générale :

- Relation d'aide : remettre le cadre pour rappeler les devoirs des parents, notamment en situation conflictuelle. Se référer au cadre légal, dire aux parents ce qu'ils attendent d'eux, etc.

- **Accompagnement** : faire alliance avec les gens en leur montrant qu'ils sont là [les intervenants] pour les aider à démontrer à l'autorité qu'ils sont des parents adéquats. On note une certaine importance accordée à la relation.
- **Systemique et empowerment** : travailler avec les solutions des parents, donner du sens et travailler sur les compétences des gens, leur laisser la possibilité d'être acteur de leur vie, redonner le pouvoir aux gens, etc.

Il est également intéressant de relever que tous les travailleurs sociaux ne cherchent pas forcément à créer une relation et faire alliance avec le parent.

6. PISTES D'ACTION PROFESSIONNELLE

Les travailleurs sociaux sont amenés à travailler avec des personnes aux prises avec des problèmes toujours plus complexes. Afin d'accompagner l'adulte dans un processus de changement et ceci dans l'intérêt de l'enfant, mais aussi dans le but de mettre l'intervenant de l'OPE dans une position plus confortable, il est important de repérer des pistes d'action adéquates. Pour cela, je me suis passablement inspirée de ma formation pratique à Montréal ainsi que des conseils de ma collègue, Fédélina, éducatrice au Centre jeunesse de Montréal, qui m'a été d'un fort soutien lors de mon séjour. Certaines pistes, vous le verrez, sont très concrètes.

Du côté du professionnel

Les formations

Avant tout, la formation suivie par les travailleurs sociaux devrait comporter davantage de cours liés à l'aide contrainte. Des connaissances techniques s'avèrent indispensables afin d'effectuer des actions adéquates et professionnelles. Je pense notamment aux techniques d'entretien, à l'accompagnement de l'adulte, à une sensibilisation à l'approche systémique, etc. N'ayant que très peu de journées consacrées à l'aide contrainte dans le cadre du cursus scolaire de l'HES en travail social, nous pouvons manquer d'outils pour pallier à l'aide contrainte lors de notre entrée dans la vie active. Continuer à se former au sein de sa pratique professionnelle permettrait également de guider et d'améliorer ses interventions.

Créer du matériel (outils) comme appui pour l'intervention

Lors de ma formation pratique au Québec, il existait passablement d'outils auxquels se référaient les intervenants. Je me rappelle d'un en particulier qui était élaboré en étroite collaboration avec le parent. Il s'agissait d'un plan d'intervention faisant mention des objectifs et des moyens concrets pour les atteindre. Chaque trois mois, ce plan était revu avec le parent et/ou l'enfant. Bien que cet outil ait été créé afin d'apporter un appui à la pratique des intervenants, il l'a surtout été afin d'accompagner le parent en difficulté. Je pense que cet outil permet de clarifier l'intervention et que cela peut être bénéfique également pour le parent. Il sait concrètement ce qu'il doit faire pour rassurer l'autorité, puisque des objectifs clairs ont été discutés avec l'intervenant.

Dans le même sens, il pourrait être intéressant d'organiser et de proposer divers ateliers de groupe et/ou individuels aux parents et/ou aux enfants en vue de développer les compétences parentales et de les accompagner.

Mise en place de supervisions et/ou de colloques réguliers afin de questionner sa pratique

Au fil des entretiens, j'ai pu remarquer la position des intervenants évoluer entre le début et la fin de l'entretien. Dès le départ, chaque intervenant, hormis Raphaël, a une position très ferme qui consiste à protéger l'enfant. Or, au fil de la discussion, ils se disent que pour que l'enfant soit bien pris en charge, il va falloir inclure le parent. Ils se rendent compte qu'il y a quelque chose qui dysfonctionne et que leur manière de faire, soit se focaliser uniquement sur l'enfant, n'est en réalité pas suffisant pour une prise en charge adéquate et pertinente. A la fin de l'entretien, ils s'ouvrent à d'autres acteurs dans leur modèle d'intervention, car ils sont entrés dans une sorte de réflexivité. Autrement dit, une évolution de leur pensée a été opérée au sein de la discussion. En termes de perspective, le fait de discuter de sa pratique et la questionner permettrait la mobilisation de ressources et d'outils plus larges que ceux d'aujourd'hui, afin d'améliorer la prise en charge. Penser la pratique de protection produit des retombées positives. Je tiens toutefois à préciser que les travailleurs sociaux ne sont pas mal intentionnés, mais que questionner un système ou des pratiques permet d'améliorer nos actions. Dans le même ordre d'idées, je proposerai de se référer davantage à ses collègues et ses supérieurs, qui sont des supports bénéfiques.

Du côté de l'aspect relationnel / méthodologique

Proposer au parent d'être accompagné d'une tierce personne significative

Lorsque le parent est convié à l'OPE, il est déjà très difficile pour lui de venir car son rôle de parent est mis en doute. De plus, il peut se sentir jugé et seul face à l'intervenant, qui détient lui un certain pouvoir. Lui permettre et lui proposer de venir accompagné d'une personne de son entourage est un support positif pour le parent. Comme l'a évoqué Fédélina, il est également possible de proposer à cette personne significative un travail de collaboration. Bien qu'il puisse s'agir au premier abord d'une proposition banale, je pense que cela peut être très rassurant et moins menaçant pour le parent.

Faire ressortir aux parents leurs progrès

Lors des entretiens, j'ai été passablement surprise que l'aspect valorisation du parent soit totalement absent. Refléter les « bons coups », comme ils l'appellent à la DPJ, c'est-à-dire soulever leurs efforts et leurs progrès, peut accroître leur estime d'eux-mêmes, briser leur sentiment d'incompétence et ainsi provoquer de réels changements. C'est ce que Fédélina préconise : *« bien que nous soyons principalement dans des situations qui gravitent autour de la souffrance, des sentiments négatifs, des faits heurtants, il importe en tant qu'intervenant d'être en mesure de voir, de reconnaître et de refléter également aux bénéficiaires leurs « bons coups. » »* Aussi, nous pouvons faire un lien avec l'approche de l'empowerment.

L'intervenant adapte davantage ses attitudes à l'égard du parent que le contraire

« Elle [l'aide contrainte] peut clairement procurer de nombreuses occasions pour laisser place au client d'exprimer ses mécontentements. Par le biais de ces discours, l'intervenant a l'opportunité d'apprendre à mieux connaître le client et de pouvoir ainsi adapter davantage ses attitudes à son égard », souligne Fédélina. Autrement dit, cet espace de discussions peut mener à une prise de conscience chez le client et ainsi l'amener vers un processus de changement. Il importe à l'intervenant de l'accompagner dans sa possibilité de choisir la façon et les moyens qu'il souhaite utiliser pour pouvoir atteindre les objectifs ciblés. Finalement, ce processus permet graduellement et subtilement la création d'un lien bénéfique entre l'intervenant et le client, et ce dans l'intérêt de l'enfant.

Penser sa pratique davantage en termes d'accompagnement de l'adulte

Bien que le but premier soit de protéger l'enfant ou l'adolescent, accompagner l'adulte dans un processus de reconnaissance et de changement est, à mes yeux, tout aussi important car il sera au final bénéfique pour l'enfant. Fédélina parle de « méthode de sensibilisation », c'est-à-dire qu'elle va rappeler au client les raisons pour lesquelles elle est présentement dans leur vie.

« C'est à nous, en tant que professionnel de trouver des moyens et les bons mots pour rassurer les clients et les aider au mieux à baisser les gardes qu'ils ont contre nous. (...) Nous tentons de rappeler au client que le but de notre présence n'est pas de leur nuire, mais plutôt de les aider à mettre fin à la situation de compromission dans les meilleures délais. Et ce, toujours dans les meilleurs intérêts de l'enfant. »

Nous pouvons observer une empathie particulièrement présente chez les intervenants de la DPJ et une capacité à se remettre en question. Si nous reprenons les réflexions de Guy Hardy, nous pourrions dire qu'ils tentent de «(r)user du paradoxe et de valoriser une aide émancipatrice ».

L'approche systémique

Travailler dans l'intérêt de l'enfant n'est pas uniquement une question individuelle. Au contraire, c'est une problématique au sein même de la famille. Le travail systémique peut se révéler un outil intéressant à développer, car il permet au travailleur social de ne pas se fixer sur une personne mais l'inciter à regarder le fonctionnement de toute la famille. Dès lors, un travail sur les compétences des gens est fait en étroite collaboration avec le parent. De plus, faire sens par le système lui-même accroît la possibilité d'une réelle volonté de changer.

7. BILAN

7.1 Limites et biais

Chaque recherche comporte des limites et des biais dont il est important d'avoir conscience. En revenant sur les missions que j'ai exposées dans mon cadre théorique, je me suis rendue compte que l'aspect prévention n'apparaissait pas du tout dans les discours. La nature de ces actions n'est pas précisée, car je ne les ai pas questionnés à ce sujet. Il est question seulement du soutien à l'enfant qui est déjà en danger, ce qu'on pourrait considérer comme un soutien tertiaire.

D'autre part, la construction de mon travail s'est appuyée sur les dires des professionnels et non des parents ou des enfants. Il aurait été très intéressant de recueillir également les propos des bénéficiaires. Effectivement, ils auraient pu proposer des « solutions » concrètes et faire part des attentes qu'ils peuvent avoir face à leur intervenant, ce qui aurait pu permettre une remise en question de leur intervention. De plus, je n'ai pas réellement pu mesurer l'impact que l'aide contrainte a sur les professionnels, mais seulement la perception qu'ils en ont. J'ai compris la représentation de la relation entre intervenant et bénéficiaire dans un contexte d'aide contrainte.

Tout en soulignant les limites, mon travail comporte également des biais. Je pense que la manière dont j'ai interrogé a été teintée par mon expérience à Montréal où l'enfant n'est pas l'unique bénéficiaire, tandis qu'à l'OPE, l'attention et l'action est focalisée sur l'enfant. Autrement dit, lors des entretiens, je parle de la « personne » ou du « bénéficiaire » pour faire référence au parent. Or, les intervenants ont parfois dû me demander de qui je parlais, du parent ou de l'enfant. Mener un entretien demande de clarifier qui est qui, notamment ici le bénéficiaire. J'ai ainsi dû les diriger, car je n'avais pas clarifié dès le départ qui était le bénéficiaire.

Par ailleurs, je reconnais que mon échantillon est passablement restreint, ce qui ne permet pas d'avoir une vision réellement globale. J'aurais souhaité interroger davantage de lieux de travail et ne pas seulement rester sur deux offices, soit celui de Sion et Sierre. Parallèlement, le choix de me porter sur l'entretien implique certains résultats. De façon plus précise, le questionnaire aurait permis de récolter plus d'informations et d'opinions. Il est possible, qu'au moment de l'entretien-même, l'intervenant n'ait pas eu assez de temps pour réfléchir aux moyens et aux outils qu'il mobilisait dans son quotidien. S'il avait pu y répondre par écrit, peut-être aurait-il davantage parlé de l'accompagnement du parent.

Finalement, malgré la quantité d'ouvrages consultés, beaucoup de littérature reste encore à être parcourue. Arrivée au terme de mon travail, je me dis que j'aurais peut-être dû privilégier

de la littérature sur l'accompagnement du parent, notamment les ouvrages suivants : «valorisation des «compétences parentales » et contrôle des risques dans l'accompagnement des parents : les ambivalences de la « contractualisation » en protection de l'enfance» d'Isabelle Lacroix (2015). Ou encore « Enfants à protéger, parents à aider, des univers à rapprocher », de Claire Chamberland, Sophie Léveillé et Nico Trocmé (2007). Pourtant, il a fallu que je sélectionne des ouvrages et que j'en laisse d'autres de côté.

7.2 Bilan personnel

En me concentrant sur le chemin parcouru que demande un travail de cette envergure, j'en tire un bilan très positif et je suis satisfaite d'être arrivée au terme de sa réalisation. Analyser une problématique de manière approfondie, autant d'un point de vue théorique que pratique, est très formateur. Cette démarche réflexive m'a permis d'approfondir mes connaissances dans le domaine de la protection de l'enfance en Valais tout en explorant les pratiques d'intervention autour de l'aide contrainte. Je tiens à préciser que cette problématique m'a tenu très à cœur tout au long de mon travail. Certes, il y a eu des moments plus difficiles car une recherche telle que celle-ci demande beaucoup d'investissement et de travail, mais à aucun moment je n'ai regretté le choix de mon sujet. Cette réflexion m'apportera une meilleure compréhension dans ma pratique professionnelle. J'ai trouvé également particulièrement intéressant de relever une différence de pratique et de pensées entre la Suisse et le Québec. Je pense qu'il est important et bénéfique de réfléchir à sa pratique.

Depuis le début de ce travail jusqu'à la rédaction de mon bilan, environ une année s'est écoulée. Lors de la rédaction de mon projet, j'étais encore étudiante. Aujourd'hui, j'exerce la fonction d'assistance sociale au sein du Service Officiel de la Curatelle de Sion, en tant que remplaçante. Certaines mesures de curatelle étant instaurées malgré le refus des personnes concernées, nous travaillons également sous aide contrainte. La théorie préalablement émise au début de ce travail a alors pris tout son sens. J'ai pu établir des liens entre ma pratique professionnelle et mon travail de recherche. Bien que je me sente aujourd'hui plus à même d'affronter cette problématique, il aurait été très enrichissant de pouvoir également interroger des curateurs afin de recueillir des visions différentes.

Quant au degré d'atteinte de mes objectifs fixés en début de recherche, je dirais que d'un point de vue théorique, mes concepts ont été définis et travaillés. Le cadre légal ainsi que le contexte organisationnel de la protection de l'enfance en Valais ont été identifiés. La complexité de l'aide contrainte a été, je pense, mise en avant, tout comme les notions d'accompagnement et de relation d'aide. Enfin, les discours des travailleurs sociaux ont été repris et analysés. A mes yeux, je dirais que ces objectifs sont atteints.

Dans un deuxième temps, mon objectif préalablement fixé quant au respect de mon planning, a été plus difficile à atteindre. En effet, je pensais terminer mon travail bien avant, mais j'ai préféré mettre une parenthèse lors de ma deuxième formation pratique. Toutefois, je n'ai pas vraiment de regret, car j'ai pu me consacrer pleinement à ma deuxième période de formation pratique. De plus, je pense que mettre de côté son travail une courte période permet de prendre du recul. En effet, ma pensée a évolué au fil du temps et de mes recherches, notamment grâce à mon expérience sur le terrain. Finalement, je dirais que j'ai appris à développer mon sens critique et d'analyse, lequel continuera à évoluer au fil de mes expériences.

7.3 Perspectives qu'ouvre ma recherche pour le travail social et moi-même

A partir des résultats de l'enquête réalisée et des pistes d'action proposées, il s'agit maintenant d'explorer les perspectives qu'ouvre ma recherche pour le travail social. Premièrement, le fait pour un travailleur social de voir d'autres pratiques enrichit ses compétences, puisque comme nous le savons, il est son propre outil de travail. Dès lors, comment continuer à s'enrichir de la sorte lorsque nous sommes engagés dans une place fixe, avec des activités et une vie de famille en parallèle ? Faudrait-il garder des contacts avec, par exemple pour ma part, mes collègues du Québec ? Serait-il bénéfique de suivre des conférences, de collaborer via internet avec d'autres offices, ... ?

De manière générale, il pourrait être enrichissant d'aller voir davantage ce qu'il se passe dans d'autres services, d'autres cantons ou encore d'autres pays. Explorer d'autres milieux semblables aux nôtres permettrait de réfléchir à sa pratique et de l'améliorer, et ceci dans les deux sens.

D'autre part, si je réfléchis aux résultats de mon travail de recherche et à mon futur professionnel en tant que travailleuse sociale, je dirais en premier lieu que passablement de résultats se retrouvent dans mon quotidien de curatrice. Par exemple, la surcharge de travail administratif et le manque de définition claire de la finalité de l'assistance éducative fait particulièrement résonance dans ma pratique. En effet, nous avons un mandat qui ne définit pas clairement ce qui relève de nos fonctions, ce qui donne une marge d'interprétation importante. Je me retrouve ainsi parfois dans un espace ambigu et incertain. Pour améliorer l'intervention, je dirais qu'il est important de me référer à la loi et de travailler avec les cercles de tâches qui ont été définis par les APEA. Favoriser les échanges avec les APEA permet également de pallier à ce mandat ambigu. D'autre part, avoir conscience de ces questions permet de prendre du recul, en échangeant par exemple au sein du service avec ses collègues. Le Travail de Bachelor m'a justement permis de mieux prendre conscience de cette

problématique. Au fil des années et de mes expériences, je trouverai mes propres limites, ce qui permettra d'améliorer mon intervention auprès des personnes en difficulté et de limiter les impacts sur moi-même.

8. SOURCES BIBLIOGRAPHIQUES

- APEA. (s.d.). *Autorité de protection de l'enfant et de l'adulte*. Consulté le octobre 5, 2015, sur Site officiel de la Ville de Sierre: <http://www.sierre.ch/fr/vivre/administration/chambre-pupillaire-44-2387>
- ARTIAS. (s.d.). *Mesures de protection de l'enfant*. Consulté le octobre 6, 2015, sur ARTIAS: <http://www.guidesocial.ch/fr/fiche/440/> (06.10.2015).
- Ausloos, G. (1995). *La compétence des familles. Temps, chaos, processus*. Genève: Erès.
- AvenirSocial. (2010). *Code de déontologie du travail social en Suisse: un argumentaire pour la pratique des professionnel-le-s*. Berne: Professionnels travail social Suisse.
- AvenirSocial. (2014). *Profil des professionnel-le-s du travail social*. Récupéré sur http://www.avenirsocial.ch/cm_data/AS_Berufsbild_FR_RZ_low_28.10.14.pdf
- Baptiste, R., & Caubère, B. (2011). *Développer l'éthique en travail social: solidarité et engagement associatif*. Chronique Social.
- Beck, S., Diethelm, A., Kerssies, M., Grand, O., & Schmocker, B. (2010). *Code de déontologie du travail social en Suisse*. AvenirSocial. Berne, Suisse.
- Bizouarn, C. (2007). *Entre la prise en charge judiciaire et administrative. Deux points de vue différenciés*. (C. n. (CNAF), Éditeur) Consulté le novembre 20, 2015, sur cairn.info: www.cairn.info/revue-informations-sociales-2007-4-page-96.htm.
- Boutanquoi, M. (2001). *Pratiques de la relation d'aide*. (Erès, Éd.) doi:10.3917/cnx.076.0157
- Boutanquoi, M. (2008). Entre clinique, procédures et contrôle: les tensions de la relation d'aide. Dans G. Amado, & J.-P. Minary, *Les ambiguïtés de la relation d'aide* (pp. 57-68). Ramonville Saint-Agne: Erès. Consulté le septembre 28, 2016
- Boutinet, J.-P. (2007). Vulnérabilité adulte et accompagnement de projet: un espace paradoxal à aménager. Dans J.-P. Boutinet, N. Denoyel, G. Pineau, J.-Y. Robin, & J.-M. Barbier (Éd.), *Penser l'accompagnement adulte. Ruptures, transitions, rebonds* (éd. 1re édition, pp. 27-49). Paris, France: Presses universitaires de France.
- Centre Jeunesse de Montréal. (2015). *Agent de relations humaines*. Consulté le octobre 23, 2016, sur [icijexchangelemonde](http://icijexchangelemonde.com/emplois/agent-de-relations-humaines): <http://icijexchangelemonde.com/emplois/agent-de-relations-humaines>
- Confédération suisse. (2014). *Convention relative aux droits de l'enfant*. Consulté le octobre 8, 2015, sur admin: <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19983207/index.html>
- Confédération suisse. (2016, octobre 11). *Code civil suisse*. Récupéré sur Le conseil fédéral: <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19070042/index.html#a80>

- Doulliez, V., & Nzeyimana, M. (2002). *La Convention internationale relative aux droits de l'enfant en questions*. Liège: Editions Jeunesse et Droit.
- Ferrant, A. (2008). Quelques enjeux du processus psychanalytique. Dans G. Amado, & J.-P. Minary, *Les ambiguïtés de la relation d'aide* (pp. 41-56). Ramonville Saint-Agne: Erès.
- Fustier, P. (2012). *Le lien d'accompagnement: un métissage entre échange par le don et échange contractualisé*. Consulté le décembre 11, 2015, sur cairn.info: www.cairn.info/revue-informations-sociales-2012-1-page-91.htm
- Hardy, G. (2001). *S'il te plaît, ne m'aide pas! L'aide sous injonction administrative ou judiciaire*. Paris: Editions Erès et Jeunesse et droit.
- L'autorité de protection intercommunale de l'enfant et de l'adulte de Sion, les Agettes et Veysonnaz*. (s.d.). Consulté le octobre 6, 2015, sur sion: <http://www.sion.ch/particuliers/sante-affaires-sociales/affaires-sociales/autorite-protection-intercommunale-enfant-et-adulte.xhtml>
- Loi en faveur de la jeunesse. (2000). *Loi en faveur de la jeunesse*. Consulté le octobre 3, 2015, sur www.vs.ch: http://www.vs.ch/Home2/EtatVS/vs_public/public_lois/fr/LoisHtml/850.4.htm
- Marneffe, C. (2004). *Malaise dans la protection de l'enfance: la violence des intervenants*. (H. Ingberg, Éd.) Consulté le novembre 20, 2015, sur www.yapaka.be: www.yapaka.be/files/ta_malaise.pdf
- Metraux, J.-C. (1997, mars 26). L'exclusion exclue. Le réseau de soins psychiques a-t-il besoin d'un psychiatre? *MH pratique*, pp. 622-626.
- Mugnier, J.-P. (2011). *Ces familles qui ne demandent rien*. (F. Delcor, Éd.) Bruxelles: Fabert.
- Nanchen, M. (2015, mai 22). Maltraitance et abus sexuels. Sierre, Suisse.
- Office pour la protection de l'enfant (OPE). (s.d.). *Office pour la protection de l'enfant*. Consulté le octobre 15, 2016, sur Site officiel du canton du Valais: <https://www.vs.ch/web/scj/ope?inheritRedirect=true>
- Paradis, F. (2016, septembre 28). *le pouvoir dans l'intervention*. Récupéré sur franceparadis: <http://franceparadis.com/biographie-france-paradis/>
- Paradis, F. (2016, avril 3). *Tabou: le pouvoir de l'intervenante*. Récupéré sur Franceparadis: <http://franceparadis.com/tabou-le-pouvoir-de-lintervenante/>
- Paul, M. (2007). L'accompagnement, ou la traversée des paradoxes. Dans J.-P. Boutinet, *Penser l'accompagnement adulte. ruptures, transitions, rebonds* (éd. 1re édition, pp. 251-276). Paris, France: Presses universitaires de France.
- Paul, M. (2009). L'accompagnement dans le champ professionnel. (L'Harmattan, Éd.) *Savoirs*(20), pp. 13-63.

- Peter, M. (2015, mars 30). Le nouveau droit de la protection de l'adulte. Sierre, Suisse.
- Puech, L. (2013). L'aide contrainte dans le champ administratif. (Erès, Éd.) *Empan*(89), pp. 38-47.
- Stoecklin, D. (2009). L'enfant sujet de droits participatifs une nouvelle posture (encore) peu visible... . Dans J. Zermatten, P. Roduit, A. Prince, & C. Neville, *Enfan'phare, 20 ans de la Convention des droits de l'enfant* (pp. 55-61). Sion: Institut international des Droits de l'enfant.
- UNICEF. (2015). *La Convention relative aux droits de l'enfant*. Consulté le octobre 7, 2015, sur unicef: http://www.unicef.ch/sites/default/files/attachements/unicef_fs_convention_relative_aux_droits_de_lenfant_2015_1
- Vallet, J. (s.d.). *Dictionnaire suisse de politique sociale*. Consulté le octobre 4, 2015, sur SOCIALInfo: <http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=642> (04.10.2015).
- Verhellen, E. (1999). *La Convention relative aux droits de l'enfant*. Belgique: Garant.
- Zermatten, J. (1997). *Une Convention, plusieurs regards. Les droits de l'enfant entre théorie et pratique*. Sion: Institut International des Droits de l'Enfant.

9. Annexes

9.1 Grille d'entretien

Plan

1. Présentation personnelle

- a. Présentation
- b. Choix de l'intervenant du lieu de pratique

2. L'assistant social de l'OPE

- a. Tâches quotidiennes
- b. Mission
- c. Valeurs

3. L'aide contrainte

- a. Enjeux / impacts positifs ou négatifs
- b. Outils (de gestion) : comment faites-vous pour gérer cette aide contrainte pour limiter les impacts négatifs et favoriser les impacts positifs ?
- c. La question de l'adhésion au projet → ramène à l'accompagnement. Est-ce que la personne peut adhérer à un projet qui apparaît dans un contexte d'aide contrainte et comment on peut faire adhérer et est-ce que c'est en adéquation avec les mission et valeurs de l'AS.

Thématique	Sous-thématique	Questions	Commentaires
Présentation personnelle	Présentation Choix de l'intervenant du lieu de pratique	<ul style="list-style-type: none"> • Seriez-vous d'accord de vous présenter en quelques mots, de m'expliquer un peu votre parcours professionnel ? • Comment avez-vous choisi de travailler dans le domaine de la protection de l'enfance ? • (Avez-vous déjà eu d'autres expériences dans le domaine de l'aide contrainte ?) 	
L'assistant social de l'OPE	Tâches quotidiennes Mission de l'AS Valeurs	<ul style="list-style-type: none"> • Pouvez-vous me décrire votre pratique professionnelle auprès des parents et des enfants ? = votre rôle • En quoi consiste votre mission auprès des bénéficiaires ? • Quelles sont les valeurs principales qui motivent votre pratique ? 	<i>Simple question formelle : parle-t-on d'intervenant à la protection de l'enfance ou d'assistant social ?</i>
L'aide contrainte	Enjeux de l'aide contrainte (plus d'un point de vue néгатif ; conséquences et impacts)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Nous avons parlé de vos valeurs, de l'assistant social dans une OPE, mais maintenant comment vivez-vous et percevez-vous l'aide contrainte dans votre pratique ?</i> Que ce soit avec les parents, les enfants... • Comment est-ce que l'aide contrainte se traduit avec l'usager ? (source de conflit ?) <p>Impacts et conséquences :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sur l'AS (valeurs...) : peut être que vos valeurs entrent en contradiction avec votre pratique... ? • Sur l'intervention (il peut y avoir intervention sans relation) • Chez le bénéficiaire • Sur la relation : une relation est-elle possible malgré l'aide contrainte ? Comment vous définiriez cette relation avec le client (caractéristiques de cette relation) (bonne ou mauvaise). <ul style="list-style-type: none"> • D'après vous, quelles sont les tensions ou les ambiguïtés de la relation d'aide contrainte ? • La personne accompagnée a-t-elle réellement la possibilité de choisir ce qu'elle veut, son projet, ou dans le fond elle est contrainte à faire telle chose ? 	
	Comment réussir à gérer cette aide contrainte	<ul style="list-style-type: none"> • Comment parvenez-vous à gérer ce triangle entre le mandant, vous et le bénéficiaire ? • Comment faites-vous face à la résistance de l'usager, à l'emploi de stratégies (ex : feindre de collaborer) ou encore au conflit ? 	

	<p>Outils de l'AS face à l'aide contrainte = incertitude, risque, inconfort aide VS contrôle social</p> <p>aide contrainte → aide consentie (adhésion)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comment rester dans une relation d'aide et d'éducation, ni sauveur, ni moralisateur ? • Quels sont vos outils ? • Comment gérer incertitude, risque, inconfort ? • Comment se positionner entre l'aide psychosociale et le contrôle social ? Avez-vous peut être parfois l'impression d'être dans du contrôle social plutôt que dans de l'aide ? <p><i>(Commenter rappeler la norme, les termes d'un mandat sans entrer dans l'escalade, le jugement ou la disqualification de l'autre ?)</i></p> <p>Votre but est-il d'amener un bénéficiaire de l'aide contrainte à l'aide consentie ? Si oui, comment faites-vous pour y parvenir ?</p> <p>Quels sont vos rapports avec la hiérarchie et l'autorité mandante ? Vous devez rendre des comptes aux autorités, est-ce que vous voyez plutôt ça comme une contrainte, est-ce que ça prend trop de place par rapport au temps passé avec les familles ?</p>	
	<p>Côté positif de l'aide contrainte</p> <p>Défi ou atout</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existe-il également du positif dans l'aide contrainte ? Quels éléments positifs voyez-vous dans l'aide contrainte ? (opportunités et ressources) • Est-ce que vous pensez que l'aide contrainte est un défi ou un atout pour le travailleur social ? • D'après vous, est-il possible de responsabiliser des gens sous-contrainte ou est-ce une utopie ? • Comment peut-on faire adhérer une personne à un projet, alors qu'elle y est contrainte ? Est-ce en adéquation avec les valeurs et la mission de l'AS ? 	

9.2 Tableau récapitulatif des moyens et des outils

	Victor	Laurence	Baptiste	Raphaël
Au niveau des ressources institutionnelles				
Réseau		x	x	Peut être Considéré comme un biais de l'OPE
Supervisions (individuelles/groupe)			x	
Formations		x	x	
Système légal	x	x	x	
Guy Hardy		x	x	
La médiation	x			
Au niveau relationnel				
Jouer la transparence, honnêteté		x	x p.2	
Créer une relation	x			
Faire alliance avec les gens	x		x	Au contraire, il ne cherche pas l'alliance.
Remettre le cadre		x	Si conflictuel	Au contraire, il guide.
Au niveau temporel				
Laisser le temps		x		
Mettre les choses dans le temps/durer		x	x	x
Tenir dans le temps				x
Fixer une échéance		x		
Au niveau méthodologique				
Laisser le choix au parent (ex : recours)	x	x		
Se centrer sur l'enfant	x	x	x	x
Evaluation de la mise en danger	x	x	x	x
Dépasser le conflit	x	Du moment où il y a du respect		Il ne parle jamais de conflit.
Se baser sur des faits	x		x	
Les amener à prendre conscience de	x		x	Au contraire
Au niveau systémique				
Utiliser la « position basse »				x
Donner au parent la possibilité d'être acteur de sa vie		Tant mieux si c'est le cas mais pas une priorité	x	x
Donner du sens			x	x
Travailler sur les compétences		Pallier au manque de compétence		x
Clarifier les rôles				x