

Université Rennes 2
UFR Sciences Humaines
Département Sociologie

Année universitaire 2016-2017



Les travailleurs sociaux : entre pouvoir et autorité

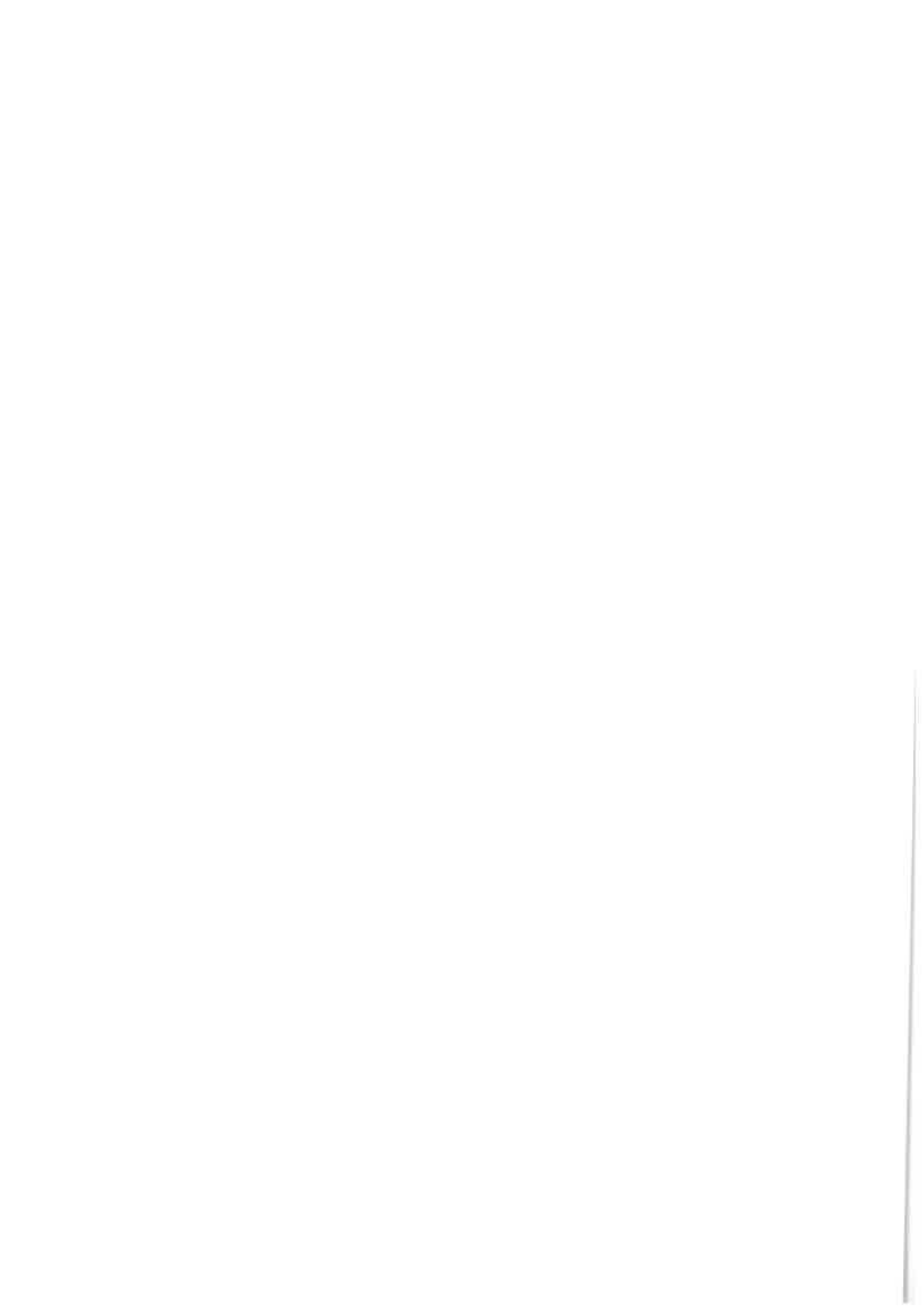
Le sentiment d'impuissance des travailleurs sociaux face aux
situations qu'ils qualifient de reproduction

Lucie BALLARD

Master 2 M.I.A.S.E.

(Métiers de l'Ingénierie de l'Action Sociale et Éducative)

Sous la direction de :
Sophie LE COQ



*« Il n'y a là-dedans aucune vérité éternelle,
aucune vérité révélée,
simplement la possibilité de fonctionner
dans le cadre proposé.
On ne peut pas, si on ne se donne pas un cadre,
fonctionner du tout ! »*

Jean GAGNEPAIN

(épistémologue français)

REMERCIEMENTS

Ces remerciements s'adressent en premier lieu à mon mari et mes parents qui m'ont fortement soutenue en me laissant du temps libre pour cette réflexion. Aussi, cette formation a pu se mettre en place grâce au soutien de mon employeur, le Département d'Ille-et-Vilaine.

Je tiens aussi à remercier toutes les personnes de près ou de loin (famille, amis, collègues et enseignants-chercheurs), directement ou indirectement, qui m'ont soutenue ou ont participé à la rédaction de ce mémoire. Leur aide fut précieuse pour moi par les différents rôles qu'ils ont joués. Je tiens aussi à remercier tout particulièrement Sophie LE COQ et Jean-Yves DARTIGUENAVE qui ont su m'orienter dans cette recherche en entendant l'orientation que je souhaitais lui faire prendre.

Pour finir, je souhaite dédier cette recherche à ma grand-mère qui nous a quittés cette année. Par les valeurs qu'elle nous a enseignées, ce n'est pas un hasard, si aujourd'hui dans ce mémoire, je traite de la question de la transmission.

SOMMAIRE

Remerciements	4
Introduction	8
I. <u>Les travailleurs sociaux intervenants dans le champ de la protection de l'enfance en Ille-et-Vilaine</u>	13
A. Une société en crise	13
1. Le système sociopolitique.....	14
2. La professionnalisation du travail social	15
3. Un changement de paradigme.....	16
4. Avant d'être une profession, il s'agit d'un métier	17
B. La protection de l'enfance	19
1. Une mission obligatoire du département	19
2. La protection de l'enfance en Ille-et-Vilaine.....	22
3. La protection de l'enfance en Centre Départemental d'Action Sociale	24
4. Un travail d'équipe	26
5. Le principe de délégation.....	27
C. L'émergence d'un questionnement	31
1. Ma démarche.....	31
2. Mon questionnement.....	33
II. <u>La reproduction : de quoi parlent les travailleurs sociaux ?</u>	37
A. Un détour théorique	37
1. La personne.....	39
2. La norme	41
3. Distinction entre pouvoir et autorité	42
B. Une raison sociale d'exister	44
1. Définition de la reproduction par les travailleurs sociaux	45
2. Tentative d'objectivation	46
3. L'appui d'un travail de recherche	48

C. Un concept scientifique.....	50
1. Le contexte social	51
2. Un processus contradictoire.....	53
3. Les fondements de ce processus	57
4. Du point de vue de celui qui hérite et de celui qui transmet.....	58
5. Le produit de la transmission.....	58
D. De multiples appartenances	59
III. <u>Comment les travailleurs sociaux parviennent à ce constat et quel en sont les conséquences?</u>.....	63
A. La reconstruction de l'histoire de l'utilisateur	63
1. L'appréhension d'une situation familiale	64
2. Les règles morales des travailleurs sociaux	69
3. La place de l'histoire familiale	70
B. La connaissance antérieure à la demande de l'utilisateur.....	71
1. Les positionnements professionnels	71
2. La difficulté d'accès à la personne	74
3. Des bases morales	76
4. Les déficits de transmission.....	78
5. Une réduction du regard	78
C. Mise en commun	81
1. Les commissions.....	82
2. La posture professionnelle.....	83
D. Les conséquences : un sentiment d'impuissance des travailleurs sociaux.....	84
1. Une diminution de l'autorité.....	84
2. Une carence de la responsabilité.....	85
IV. <u>Propositions d'orientations</u>	90
A. Les ouvertures des travailleurs sociaux	90
1. Les visites à domicile.....	92
2. Les actions collectives	93
3. Le travail d'équipe	93
4. Le rangement du dossier social.....	94
5. L'accueil de stagiaires	95

6. Le changement d'intervenant.....	95
7. Une analyse plus fine.....	95
B. Appréhender autrement la reproduction	96
1. Présentation des situations.....	96
2. Hypothèses.....	100
C. De nouvelles orientations.....	102
1. La formation à une approche théorique	102
2. La recherche-action.....	105
3. Des études rétrospectives.....	105
4. La clarification des espaces de réflexions.....	105
5. Des codes pour la transmission.....	107
6. La décentration des dispositifs.....	107
Conclusion	109
Bibliographie	112
Glossaire	115
Abréviations	116
Les annexes	117
<u>Annexe 1</u> : Budget 2017 du département d'Ille-et-Vilaine.....	118
<u>Annexe 2</u> : Organigramme des services départementaux.....	119
<u>Annexe 3</u> : Organigramme de l'agence départementale des Pays de Redon et des Vallons-de-Vilaine.....	120
<u>Annexe 4</u> : Typologie des professionnels.....	121
<u>Annexe 5</u> : Grille d'entretien	122

INTRODUCTION

Avant d'être une recherche, la question d'un Homme

Les effets du travail social sont difficilement quantifiables. Nous évoluons dans une société où tout est calculé, les coûts doivent être maîtrisés. L'action sociale est un poids financier pour l'Etat et par redistribution pour les Départements. Comment les effets et l'utilité du travail social est-il aujourd'hui mis en avant ?

Ces familles pour lesquelles il y a de la « reproduction », de la « répétition », ces « gros dossiers », ces familles « qui reviennent » amènent les travailleurs sociaux à de nombreuses interrogations. En protection de l'enfance, quand on parle de reproduction, « c'est que ce n'est pas bon », « on pense à des choses vraiment lourdes » disent-ils. « On est un peu blasé et on ne voit plus trop », « voir le gros dossier amène à un côté plombant ». Ces situations qu'ils qualifient de « terribles » et « d'échec de l'accompagnement social » amènent à des questionnements : « qu'est-ce qu'on va pouvoir apporter de plus, dire de plus ou faire de plus que ce qui a déjà été fait ? » D'autres travailleurs sociaux en arrivent à des affirmations telles que « je ne suis pas experte en la matière », « on ne fait pas de miracle, on n'a pas de prise » ou en encore « on n'a pas forcément les outils pour travailler sur tout ça ».

Les orientations actuelles du travail social sont centrées sur la recherche d'une efficacité à court terme par l'adéquation d'une offre à une demande. La spécificité du travail social ne peut être uniquement fondée sur une technicité professionnelle, elle doit être rattachée à un savoir sur l'homme pour orienter, conférer un sens et éprouver la validité de cette technicité.

Actuellement en poste dans la fonction publique territoriale, j'exerce des mesures d'Action Educative à Domicile dans un Centre Départemental d'Action Sociale. La base de ce travail de recherche constitue les raisons pour lesquelles j'ai souhaité reprendre une formation universitaire. En effet, ma formation de base est celle d'éducatrice spécialisée. J'ai travaillé dans différents services et bénéficié de plusieurs formations depuis que je suis en poste sans jamais vraiment avoir de réponse à mon

questionnement général. Comment, avec quoi comprendre le fonctionnement des personnes accompagnées pour pouvoir proposer des actions adaptées aux problématiques rencontrées ? Je me suis ensuite intéressée à la formation des travailleurs sociaux en participant aux épreuves finales et en accueillant une stagiaire. Toutes ces expériences ont été riches d'enseignements, m'ont apportée des connaissances ainsi que de nombreux questionnements.

En formation de base, on nous apprend à observer les situations des usagers le plus objectivement possibles puis on nous dit de les analyser pour pouvoir ensuite proposer un projet individualisé. C'est ce second aspect qui me questionne, analyser oui, mais avec quoi ? Et pourtant cette étape paraît déterminante pour le travail que nous avons à accomplir. C'est en effet ce besoin en termes de grille d'analyse ou ce besoin « de paire de lunettes » à utiliser pour regarder les situations que j'ai choisies de reprendre les études dans le cadre de ce Master. Paradoxalement à cette attente, lorsque nous travaillons en équipe sur des temps d'analyse de situations, nous les analysons en empruntant tantôt à la psychologie, tantôt à la sociologie avec des courants différents, des manières de regarder les situations. Pour ce qui est de mon secteur d'intervention, les psychologues sont présents lors de ces moments c'est donc souvent cette grille d'analyse qui est empruntée. Mais les travailleurs sociaux ont à mon sens, autant d'éléments à apporter que le psychologue à ce moment de l'accompagnement.

La visée de ce travail est scientifique, il doit permettre aux travailleurs sociaux d'apprécier leurs missions et la portée de leur action. Fonder anthropologiquement l'intervention des travailleurs sociaux pour confronter la façon d'appréhender la réalité sociale et un modèle explicatif est susceptible d'éclairer les diverses modalités de la raison humaine. Ce décryptage peut s'intégrer à la pratique professionnelle sans se confondre avec le métier de chercheur qui réclame pour chacun d'entre eux des compétences bien spécifiques. Un détour par le modèle conceptuel sera donc fait pour le rendre plus lisible. Le but étant pour les travailleurs sociaux, d'articuler, de confronter la réflexion et les pratiques à une connaissance objectivée des mécanismes humains qu'il se donne à traiter. C'est cette articulation qui peut éviter le piège de la clôture ou de la réification de sa réflexion et de ses pratiques d'intervention. L'approche théorique choisie tient au modèle de référence : « la théorie de la médiation » de l'épistémologue Jean GAGNEPAIN. D'emblée, il est important de dire qu'ici le terme de médiation

renvoie aux diverses capacités rationnelles que l'homme mobilise pour négocier son rapport au monde. Le choix de l'approche théorique pour cette recherche a été réfléchi. La précision des approches psychologiques et sociologiques me paraissait trop axée pour l'orientation que je voulais donner à ma réflexion. En choisissant, une théorie anthropologique, je me donnais la possibilité d'étudier l'homme sous tous ses aspects. Par cette approche, j'ai le sentiment de pallier en partie à cette carence d'analyse de l'être humain à laquelle les travailleurs sociaux sont confrontés.

Ainsi, la théorie de la médiation nous offre la possibilité d'analyser le fonctionnement humain avec quatre angles de vue. Avec cette approche, nous observons l'Homme du point de vue de sa capacité sociale, éthique, logique et technique. Je resterai centrée sur les deux premières capacités qui sont aussi nommées rationalités sociales et axiologiques pour l'éthique. Chaque principe est redéfini par des faces qui sont analysées dialectiquement. Le modèle sera explicité dans la seconde partie de ce travail.

Le point de vue est général tout en sachant qu'il n'existe jamais socialement en tant que tel mais seulement à travers des pratiques singulières. J'ai fait de ce mémoire la compréhension que j'ai eue des savoirs transmis dans le cadre de cette année universitaire mais aussi celle que j'ai eue des auteurs lus et enfin l'interprétation que j'ai faite des entretiens effectués avec certaines de mes collègues. Je tenterai d'explicitier au mieux mon raisonnement et j'ai bien conscience que vous aussi, du côté du lecteur, vous interpréterez mon écriture et saisirez celle-ci à votre manière. La communication n'est qu'un moyen pour échanger qui génère en permanence de l'incompréhension et du désaccord. Cette compréhension sera justement et je l'espère une porte ouverte à de nouvelles interrogations qui à leur tour, chemineront en vous et avec d'autres.

Ce travail de recherche a pour but de saisir plus finement, de mieux comprendre le fonctionnement des travailleurs sociaux qui interviennent dans le cadre de la protection de l'enfance. Ce travail ne peut se faire dans le cadre d'un mémoire, c'est pourquoi j'ai choisi un axe de travail plus précis. J'ai d'abord constaté l'utilisation du terme de reproduction par ces professionnels pour qualifier certaines situations devant être accompagnées. Lors de l'utilisation de ce terme, les professionnels se trouvaient systématiquement dans une impasse. Ce travail a pour but de comprendre cet obstacle. Les observations ont donné lieu à une première phase d'exploration théorique et de

terrain au travers d'entretiens avec des travailleurs sociaux. Le début de cette recherche m'a permis de prendre du recul avec mes questionnements personnels en tant que professionnelle et parvenir à un début de compréhension. L'orientation choisie est celle de la problématique suivante :

Du point de vue des processus humains, qu'est-ce qui amènent les travailleurs sociaux exerçant des missions de protection de l'enfance à qualifier certaines situations sociales de reproduction ?

Pour parvenir à répondre à cette question, je commencerai par contextualiser cette recherche qui concerne les travailleurs sociaux ainsi que le champ de la protection de l'enfance. L'étape suivante sera l'analyse du point de vue des processus humains de ces situations que les professionnels qualifient de la sorte. Nous chercherons à comprendre comment les travailleurs sociaux en arrivent à ce constat et quelles en sont les conséquences pour leur professionnalité. Enfin, la dernière partie sera consacrée à la proposition de réponses pour ces situations.

Les constats que posent les travailleurs sociaux s'inscrivent dans un contexte de changement de paradigme avec la montée en puissance de l'individualisme. Ce bouleversement amène des questionnements pour ces professions, qui jusque-là raisonnaient à partir du modèle de la société. Leur profession est un des aspects qui leur permet de participer à la contribution de leur propre dette sociale. Celle-ci, par le principe de délégation leur amène à des responsabilités auprès des familles qu'ils accompagnent. Nous verrons que cette responsabilité ne suffit pas, qu'il est aussi nécessaire de légitimer leurs interventions pour parvenir à une réelle délégation. Lorsque nous prenons ce concept social de reproduction que j'ai choisi de lier au principe de transmission, il en ressort deux principes, celui de la répétition mais aussi celui de la transformation. Une reproduction à l'identique est quasi-impossible sauf dans les situations pathologiques. Par la suite, nous étudierons les prismes des travailleurs sociaux pour appréhender les situations familiales, nous observerons une première réification de la personne sur l'usager puis une seconde sur ce concept de reproduction qui vient clore les échanges. Cette vision que prennent les travailleurs sociaux sur ces situations met à défaut la légitimité qu'ils se donnent à intervenir dans

ces situations. Finalement, ils se rendent eux-mêmes incapables d'exercer leurs fonctions. A partir de ces constats, la dernière partie de mon mémoire s'attachera à émettre des propositions qui en changeant de point de vue, participent à la prise en compte des capacités humaines dont les individus sont tous dotés.

I. Les travailleurs sociaux intervenants dans le champ de la protection de l'enfance en Ille-et-Vilaine

Cette démarche est née d'une réflexion qui se situe au travers d'un métier, d'une profession et d'un lieu d'exercice de celle-ci. Pour débiter ce travail d'écriture, il me semble pertinent de le contextualiser.

A. Une société en crise

Pour retranscrire ce travail de recherche, j'utiliserai le terme de travailleurs sociaux même si dans mes entretiens je n'ai rencontré que des assistantes de service social. Etant moi-même éducatrice spécialisée, je m'inclue dans les réflexions émises. En effet, les équipes qui travaillent dans le secteur de la protection de l'enfance dans les Centres Départementaux d'Action Sociale en Ille-et-Vilaine ne sont pas composées que d'assistantes de service social. Il me paraît plus juste de parler de travailleurs sociaux plutôt que d'assistants de service social car je pense que la problématique que j'expose est tout autant questionnée par ces deux corps de métier. Egalement, dans ce terme, j'inclurai aussi la profession de conseillère en économie sociale et familiale qui n'a pas pour mission première celle de la protection de l'enfance mais elle peut intervenir dans ce champ.

Le travail social, et plus précisément les travailleurs sociaux, ont une histoire qu'il me paraît nécessaire d'exposer pour débiter ce travail. Bertrand Ravon et Jacques Ion donnent une définition de ces métiers.

« Au chevet des laissés-pour-compte et partout où le « tissu social » est à raccommorder, ils ont une même mission : permettre à tous ceux qui peinent à trouver leur place dans le monde de n'être pas irrémédiablement abandonnés à leur propre sort. Ainsi qu'ils le disent parfois eux-mêmes : « Nous sommes les pompiers de la société ». ¹ ».

¹ RAVON Bertrand, ION Jacques, La Découverte « Les travailleurs sociaux », 2012, p. 3

Aujourd'hui la définition de ces métiers n'apparaît plus aussi clairement. Notre société traverse une crise qui a des incidences sur ces professions. La crise est liée à une rupture avec plus ou moins de révolte ouverte. Nous sommes en train de rompre avec un fonctionnement qui faisait principalement appel aux traditions. Nous en revenons à la nature pour pouvoir nous reconstituer. Néanmoins, l'accès à la culture de l'homme est permanente, c'est ainsi que la crise, tout comme la révolution, sont permanentes pour accéder à l'humanité. Au travers de cette crise, les travailleurs sociaux sont en recherche de nouveaux repères. L'être social que nous sommes est caractérisé par la dialectique de la convergence et de la divergence ce qui permet l'accès à du consensus. Ce consensus est en perpétuelle renégociation.

Tout d'abord, il est nécessaire de rappeler rapidement le contexte qui a favorisé l'émergence de ces professions. Puis, nous verrons comment l'exercice de celles-ci s'est modifié. Enfin, je mettrai en lien ces contextes avec le concept de métier tel que nous l'enseigne la Théorie de la médiation.

1. Le système sociopolitique

Ce premier propos consiste en l'analyse du changement de système sociopolitique entre le Moyen âge et la période nommée les « *temps modernes* ». Nous sommes passés de la « nation » au « pays » avec un changement de configuration des frontières qui sont passées d'une coordonnée temporelle à une coordonnée spatiale. Au Moyen âge, l'appartenance au peuple s'effectuait sur la base de la généalogie. C'est ainsi qu'une partie de la population se déplaçait en famille avec tout son cadre de vie. Cette population, malgré leur minorité, constituait le peuple. Un contrat définissait l'échange de services entre ces nomades et les sédentaires : ceux qui avaient pour missions l'aide et la protection et pour l'autre part du contrat, ceux qui travaillaient la terre pour faire vivre le Seigneur. Ce, jusqu'à ce que ce contrat ne soit plus respecté et crée des privilèges. C'est ainsi qu'au début du XVIe siècle, notre société a vécu une véritable mutation. Même dans le cadre de ce changement radical, les processus restent les mêmes. Ce nouveau système politique fut celui de l'entreprise qu'elle soit commerciale, industrielle ou artisanale avec des apports de capitaux et de travail. Ce

nouvel échange contractuel a pris la tournure comme dans la société féodale des privilèges, pour la nôtre, celle du capitalisme.

Il y a néanmoins deux dates à retenir de ce dernier système sociopolitique qu'est la République, celle de 1789 et celle de Mai 1968. 1789 a été le passage d'un système monarchique à un système républicain. Le principe de majesté est ainsi remplacé par le principe de majorité. Cette modification n'a pas apporté la légitimité au pouvoir et les frontières sont alors restées spatiales. Il a permis à la République de passer à l'âge adulte et de durer. En ce qui concerne la période de Mai 68, elle a marqué le transfert du pouvoir aux syndicats. C'est le début de l'agonie pour cette République « républicaine » qui marque l'entrée dans « l'entre deux-lois² » soit la période de mutation dans laquelle nous sommes actuellement.

Tout régime porte le principe même de sa destruction. Aujourd'hui, il y a une coïncidence là où il devrait y avoir une dialectique entre le peuple et la population ce qui amène à une « société sans classes³ » alors que, pour qu'il y ait une société, il faut du classement sinon nous revenons à la grégarité. Le problème essentiel d'aujourd'hui est celui de la légitimité du pouvoir car la démocratie devient celle d'une démocratie d'opinion. Elle est dans la rue. Nous allons le voir par la suite, le travail social est étroitement en lien avec l'évolution de la société dans lequel il a été créé. Ces professionnels sont donc impactés par cette mutation.

2. La professionnalisation du travail social

Dans un contexte de laïcisation de la société, comme pour les métiers d'enseignants et d'infirmiers, les travailleurs sociaux viennent remplacer les curés et les religieuses. La révolution industrielle du 19^e siècle fait apparaître une paupérisation de la population et un accroissement des inégalités. Les travailleurs sociaux viennent prendre en charge ceux que les grandes institutions n'ont pas réussi à intégrer. Une solidarité s'organise à l'échelle de la société. La protection sociale et différentes formes de solidarité sont créées afin d'éviter l'éclatement de la société.

² LAMOTTE Jean-Luc, *Introduction à la théorie de la médiation. L'anthropologie de Jean Gagnepain*. De Boeck Supérieur, 2001, p.89

³ Ibid.

Après la seconde Guerre Mondiale, le contexte économique favorable et l'orientation d'un « Etat social » comme le nomme Robert Castel permet le développement massif des emplois de travailleurs sociaux. Son objectif est de réduire les inégalités dont les personnes ne sont pas responsables. Au début des années 80, les travailleurs sociaux se voient reconnus juridiquement par un statut professionnel, mais ils acquièrent aussi une place dans la société par leur savoir-faire solide.

3. Un changement de paradigme

Le choc pétrolier du milieu des années 70 amène à un changement de public pour les travailleurs sociaux qui jusqu'ici rencontraient les laissés-pour-compte des familles, des écoles, des hôpitaux, de la culture ou de la justice. En effet, à cette période, les professionnels se retrouvent à rencontrer un nouveau public précaire qui les amènent à devoir modifier leurs pratiques. Leurs missions qui consistaient à ramener le public vers une participation à la société est élargie. Ils doivent désormais travailler à la cohésion et au lien social. De fait, l'accompagnement social se modifie.

« L'idéal éducatif de réparation recule au profit d'un travail relationnel de présence et de soutien à autrui (pratiques de care), souvent dénoncé comme une psychologisation de l'intervention sociale. D'autre part, la responsabilisation et l'autonomisation des bénéficiaires de l'action sociale sont de plus en plus recherchées : les objectifs de participation, d'empowerment (restauration du pouvoir d'agir de la personne aidée) ou d'activation deviennent les nouvelles priorités des travailleurs sociaux⁴ ».

Nous sommes face à un désengagement de l'Etat et à un passage d'une logique de dette sociale à une logique de responsabilisation.

Parallèlement à ce contexte économique, un processus moins visible se passe pour les individus de nos sociétés occidentales. Il s'agit de l'individuation. Celui-ci a pour conséquence une modification de repères qui n'est plus celui du collectif mais celui du désir individuel. Concrètement, les individus ne se trouvent plus identifiés à

⁴ RAVON Bertrand, ION Jacques, Introduction, La Découverte « Les travailleurs sociaux », 2012, p. 3

leurs statuts ou appartenances qu'elles soient géographiques, familiales ou professionnelles mais en recherche d'une satisfaction personnelle.

En lien avec ces modifications sociétales, les travailleurs sociaux ont vu l'exercice de leurs professions considérablement se modifier durant ces trente dernières années. Avec la montée des idées néo-libérales, les missions sont restées plus ou moins les mêmes mais les conditions de travail se sont dégradées. L'introduction de méthodes de management amènent les travailleurs sociaux à des attentes paradoxales qui sont d'un côté un travail étendu et sinueux avec le public et de l'autre une gestion rationnelle et minime en coût pour les établissements. L'essentiel du travail social a pour base la relation humaine. La singularité de celle-ci demande à ce qu'à chaque rencontre soit réinventées des manières de faire et d'être entre les travailleurs sociaux et les personnes rencontrées. Inversement, la rationalisation amène à des pratiques communes pour les professionnels.

4. Avant d'être une profession, il s'agit d'un métier

La notion de « métier⁵ » a une signification bien particulière dans l'approche conceptuelle que propose Jean GAGNEPAIN. Cette notion me paraît essentielle pour aborder la profession de travailleur social et le **concept de pouvoir**. Cette notion se raccroche à la rationalité sociale de l'Homme. Le métier n'est pas la profession mais ce concept fait référence au service rendu dans la société, à la place d'un individu par rapport aux autres.

Un lien est présent entre l'approche théorique de la théorie de la médiation et celle de FREUD ou de certains ethnologues. Ces théories aboutissent à une structuration de la famille qui finalement reflète celle plus généralement de la société. Dans son principe, la socialité est fondée naturellement sur la sexualité et la génitalité. L'acculturation⁶ de ces deux aspects amène pour le premier à la classification sociale, aux pairs, au mariage, au statut et pour le second à la base du métier, au père (en tant que tiers), à l'éducation, à l'Etat. Ce sont les deux faces de la rationalité sociale pour la théorie de la médiation.

⁵ Cf. Glossaire

⁶ Cf. Glossaire

Les concepts de pouvoir et de métier se situent dans ce second aspect de la rationalité sociale de l'Homme, soit celui de la paternité. Le pouvoir s'origine dans la paternité qui s'identifie au métier et plus généralement à la contribution du citoyen à la société. Ici le pouvoir ne s'entend pas comme une supériorité mais comme une dimension de la personne. « *Nous sommes dans le pouvoir de l'autre, mais il est dans notre pouvoir aussi* ⁷ » expliquait Jean GAGNEPAIN. Dans une société, symboliquement, nous sommes tous des pères, nous rendons tous des services que l'autre ne peut rendre. Ce sont en quelques sortes, les prestations de services auxquelles nous nous obligeons culturellement envers autrui. Ce concept de pouvoir s'apparente à ce que l'on nommait autrefois le devoir. Celui-ci crée, par projection, un créancier dans le réinvestissement⁸, soit une dette.

« C'est précisément parce que nous vivons la paternité comme un devoir social, comme une contribution sociale dans tous les sens du terme que nous assumons une dette dont nous n'héritons et que nous ne contrôlons pas non plus, bien que politiquement nous essayions toujours de mettre un nom derrière celui à qui nous devons. C'est le devoir qui nous fait homme. Le pouvoir est à envisager comme un devoir ⁹ ».

Ainsi, nous contribuons tous socialement par un métier ou plus précisément une prestation de service au pouvoir. Il n'y a donc pas de métier avec plus ou moins de pouvoir, ce n'est pas à confondre avec la fonction.

« Alors le pouvoir, dans ce sens-là, n'est pas un privilège, il est à exercer comme on exerce n'importe quel service ; il suppose au fond une humilité profonde, un sens du devoir beaucoup plus qu'un sens du profit ¹⁰ ».

Cette redéfinition de la notion de pouvoir amène au concept de métier qui, vous l'avez compris, est à différencier du travail ou de la profession. Le travail fait appel à d'autres plans de la rationalité humaine pour la théorie de la médiation et se définit comme une manifestation ergologique ou glossologique.

⁷ GAGNEPAIN Jean, Séminaire 1982-1983, *Discours & Droit II*, p. 10

⁸ Cf. Glossaire

⁹ GAGNEPAIN Jean. Séminaire 1982-1983, *Discours & Droit II*, p. 12.

¹⁰ GAGNEPAIN Jean. Séminaire 1982-1983, *Discours & Droit II*, p. 12-13.

« Le métier, finalement, c'est la dignité de l'homme, c'est-à-dire sa contribution à la marche de la cité ¹¹ ».

C'est ainsi qu'au travers de leur profession, les travailleurs sociaux participent d'une prestation, d'un service, de leurs contributions sociales. Ils viennent régler leur propre dette vis-à-vis de la cité. De fait, il leur est donné un pouvoir.

Nous sommes dans une société qui comme un enfant est en recherche d'identité. Cette posture actuelle tend à l'infantilisation qui amène certains au pouvoir et ainsi à la domination. Celle-ci limite l'accès au pouvoir de tous et tend à la déshumanisation. Le pouvoir appartient à chacun dans le service qu'il rend à autrui. Cette posture vient altérée l'accès à la paternité, au règlement de la dette et à l'obligation vis-à-vis d'autrui. Plus généralement, le fonctionnement de la société se trouve impacté.

Cette approche montre à quel point les difficultés que rencontrent aujourd'hui les travailleurs sociaux dans l'exercice de leur profession tiennent à un héritage prégnant. L'approche du social dans cette société néo-libéraliste amène à des priorités qui ne sont plus que celles du social. Les travailleurs sociaux se trouvent contraints par ce contexte pour exercer leurs missions.

B. La protection de l'enfance

Ce travail de recherche s'effectue à partir de mon lieu de travail qui est un Centre Départemental d'Action Sociale en Ile-et-Vilaine. Les missions assurées par les professionnels de cette institution sont variées. Cette réflexion va porter sur la mission principale de ces travailleurs sociaux qui est celle de la protection de l'enfance. Pour débiter cette présentation, il convient de définir ce qu'est la protection de l'enfance.

I. Une mission obligatoire du département

Le département a été créé à la Révolution Française en 1789 en tant que circonscription administrative de l'Etat. Le Préfet en était le représentant. C'est ensuite

¹¹ GAGNEPAIN Jean. Séminaire 1982-1983, *Discours & Droit II*, p. 15.

en 1871 que cette collectivité devient autonome le Conseil général reçoit une compétence globale pour régler les affaires d'intérêt départemental. C'est ensuite grâce aux lois de décentralisation de 1982 et 1983 que le Département devient une collectivité territoriale de plein exercice. La tutelle du Préfet est supprimée. Le Président du Conseil Général détient désormais le pouvoir exécutif départemental et assure la préparation et la mise en œuvre du budget de son Département. Les Conseils généraux se voient attribuer de nouvelles compétences : action sociale, ports de commerce et de pêche, transports scolaires, gestion des collèges. Entre 2003 et 2008, de nouveaux transferts de compétences sont effectués au profit des Départements.

En 2013, les conseils généraux deviennent des conseils départementaux élus pour 6 ans. Leurs compétences viennent d'être renouvelées. Ainsi, la loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles de janvier 2014 désigne le département comme « chef de file » en matière d'aide sociale, d'autonomie des personnes et de solidarité des territoires. Aussi la loi NOTRe (nouvelle organisation territoriale de la République) d'août 2015, applique désormais le principe de spécialisation des départements. Il a entraîné une diminution de la liste des compétences du département tout en sauvegardant les principales qui sont : la solidarité, l'action sociale, et la santé, ensuite l'éducation, la culture et le sport et enfin le développement du territoire et des infrastructures.

Enfin, en 2016, trois nouvelles lois impactent les missions des Départements : la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement (entrée en vigueur le 1er janvier 2016), la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé et la loi du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfant.

La compétence qui nous intéresse ici est celle de l'action sociale qui représente en moyenne plus de la moitié du budget de fonctionnement annuel d'un département. L'action sociale englobe différentes populations: l'enfance, le handicap, les personnes âgées et la dépendance, la gestion des allocations individuelles de solidarité et enfin l'insertion et l'emploi. Nous allons rester centrés ici sur l'enfance, qui comprend la protection maternelle et infantile (PMI), la protection de l'enfance et le soutien aux familles en difficultés.

Le champ de la protection de l'enfance est large, il ne s'agit pas uniquement de l'enfant maltraité comme les représentations peuvent le laisser penser. Depuis la loi de 2007, on parle de protection pour parler de la protection et de la prévention. En effet, le cadre de la protection de l'enfance a été rénové par la loi du 5 mars 2007 puis par celle du 14 Mars 2016 de manière relativement large.

« La protection de l'enfance vise à garantir la prise en compte des besoins fondamentaux de l'enfant, à soutenir son développement physique, affectif, intellectuel et social et à préserver sa santé, sa sécurité, sa moralité et son éducation, dans le respect de ses droits.

Elle comprend des actions de prévention en faveur de l'enfant et de ses parents, l'organisation du repérage et du traitement des situations de danger ou de risque de danger pour l'enfant ainsi que les décisions administratives et judiciaires prises pour sa protection. Une permanence téléphonique est assurée au sein des services compétents¹².»

Les droits de l'enfant et de ses parents sont fortement promus par le texte qui affirme la nécessité d'aider et de soutenir les parents en difficulté dans leur rôle auprès de l'enfant. La loi entend ainsi se différencier clairement des logiques responsabilisantes et répressives poursuivies par la loi votée en 2007 sur la prévention de la délinquance¹³. Le législateur entend enfin clarifier la répartition des compétences entre le juge des enfants et le service de l'aide sociale à l'enfance, en encourageant la primauté de l'action administrative par rapport à l'action judiciaire.

L'approche chiffrée de la protection de l'enfance met en évidence la diversité des mesures susceptibles de découler d'une telle définition. Selon les derniers chiffres de l'Observatoire national de l'enfance en danger, au 31 décembre 2014, le nombre de mineurs pris en charge en protection de l'enfance est estimé à 290 000 sur la France entière, ce qui représente 19,8‰ des moins de 18 ans. Par ailleurs, le nombre de jeunes

¹² Code de l'action sociale et des familles, Article L112-3, Modifié par Loi n°2016-297 du 14 mars 2016 - art. 1.

¹³ Loi n° 2007-297 du 5 mars 2007 relative à la prévention de la délinquance

majeurs bénéficiant d'au moins une mesure est estimé à 21 500 sur la France entière, ce qui représente 9,3 % des 18-20 ans¹⁴.

La protection de l'enfance représente ainsi un budget élevé, mais particulièrement difficile à préciser en raison de la coexistence d'interprétations divergentes sur ce que l'on définit comme entrant ou non dans ce cadre. *Stricto sensu*, la dépense des services départementaux de l'aide sociale à l'enfance s'élève en 2016 à 6,08 milliards d'euros (sur les 36,8 milliards d'euros consacrés à l'action sociale en 2016)¹⁵. À cette première somme, il faut ajouter le budget du ministère de la Justice consacré à l'assistance éducative (796 M€ pour la justice des mineurs en 2016¹⁶).

2. La protection de l'enfance en Ille-et-Vilaine

Le Conseil départemental de l'Ille-et-Vilaine est constitué de 54 conseillers départementaux, élus pour 6 ans par les électeurs des cantons. Il compte début 2014, 3 200 agents départementaux, auxquels il faut ajouter environ 850 assistants familiaux salariés par le Conseil départemental. Le budget de celui-ci s'établit à 1,058 milliard d'euros en 2017 (répartition de celui-ci disponible en annexe 1). L'organisation des services est basée sur six grands pôles concentrés au siège à Rennes tous réunis sous une direction générale (organigramme disponible en Annexe 2) :

- Pôle égalité éducation citoyenneté,
- Pôle solidarité humaine,
- Pôle territoires et services de proximité,
- Pôle dynamiques territoriales,
- Pôle construction et logistique,
- Pôle ressources humaines et performance de gestion.

Ces pôles sont chargés de piloter les projets des politiques publiques. Ils sont responsables de la conception et du suivi des actions. Chaque direction développe un projet stratégique validé par l'Assemblée départementale. Ces orientations sont ensuite déclinées précisément dans un schéma comme celui de la protection de l'enfance pour

¹⁴ Observatoire National de la protection de l'enfance, « *Les chiffres clés en protection de l'enfance* »

¹⁵ Observatoire national de l'enfance en danger, « *Les chiffres clés de l'action sociale départementale en 2016* »

¹⁶ Budget 2016, Publication du ministère de la Justice - Edition septembre 2015

le secteur qui m'intéresse ici. La protection de l'enfance s'organise ainsi sous la responsabilité du pôle égalité éducation citoyenneté et celle du pôle territoires et services de proximité.

L'application de la politique départementale se décline dans sept agences départementales réparties sur le territoire. Chaque agence regroupe les différentes compétences du département dont les CDAS. L'objectif de ces agences est la proximité par rapport à la population afin d'être au plus proche des besoins de chaque territoire. Concrètement, sur le terrain, elles permettent l'adaptation et la mise en œuvre des politiques et sont consultées régulièrement pour vérifier la cohérence des conceptions proposées par les pôles. Leurs prises d'initiatives sont cadrées. Elles peuvent néanmoins développer des projets.

Les politiques publiques de protection de l'enfance sont organisées dans le cadre d'un schéma départemental de protection de l'enfance. Le dernier en date est celui de 2013-2017. Les grandes orientations de celui-ci sont de :

- développer et structurer la prévention,
- renforcer la place et l'implication des enfants et des familles dans les accompagnements,
- améliorer l'adéquation des réponses aux besoins des enfants et des familles
- construire une nouvelle gouvernance départementale en matière de protection de l'enfance.

Chacun de ces principes se trouve ensuite décliné en objectifs opérationnels. Ils sont évalués à l'échéance du schéma. Légalement, le service qui met en œuvre la protection de l'enfance dans les Départements est celui de l'Aide Sociale à l'Enfance¹⁷. Ce service général est organisé par chaque Département de manière singulière. Ce même terme « Aide Sociale à l'Enfance » est utilisé en Ille-et-Vilaine pour désigner une équipe qui met en œuvre les mesures d'Action Educative à Domicile et de placement.

Le Département réaffirme qu'un enfant en danger est « *un enfant dont la santé, la sécurité ou la moralité, les conditions de son éducation ou de son développement*

¹⁷ Code de l'action sociale et des familles, Article L221-1, Chap. 1.

physique, affectif, intellectuel et social sont compromises »¹⁸. Quelle que soit la situation, l'intérêt de l'enfant, la prise en compte de ses besoins fondamentaux, physiques, intellectuels, sociaux et affectifs, le respect de ses droits guident toutes les actions le concernant. Ainsi, le Département offre une palette d'interventions variées et graduées en direction des enfants et de leurs familles : il peut s'agir d'actions de prévention (aides financières, actions éducatives à domicile) ou de mesures d'accueils (en établissement ou en famille d'accueil) de l'enfant pour lequel une situation de danger ou de risque est identifiée. Ces mesures concernaient 2627 enfants fin 2014.

3. La protection de l'enfance en Centre Départemental d'Action Sociale

Les Centres Départementaux d'Action Sociale sont la porte d'entrée principale pour l'action sociale du Département. Il y en a 22 en Ile-et-Vilaine. Le Centre Départemental d'Action Sociale a une mission d'accueil de tous les publics qui rencontrent des difficultés tout au long de leur vie. Cela peut aller d'une difficulté ponctuelle, qui nécessite de recourir à des aides, à la volonté d'être accompagné dans la durée.

Les professionnels y déploient les dispositifs conçus par les pôles métiers ainsi que certains dispositifs nationaux comme le Revenu de Solidarité Active. De nombreux corps de métiers sont présents dans ces établissements. Ces professionnels disposent de missions étendues qui nécessitent de l'autonomie dans leurs interactions avec les usagers. Les Centres Départementaux d'Action Sociale s'organisent de manière générale, de la même façon, avec une « équipe d'animation » qui sous l'autorité du « responsable de Centre Départemental d'Action Sociale » assure la direction. Puis, les professionnels sont répartis entre des missions spécialisées (protection maternelle et infantile, aide sociale à l'enfance, gérontologie, insertion) et des missions transversales (accompagnement social, secrétariat). L'organisation de ces institutions va être modifiée dans les mois à venir par ce que le Département nomme le projet « Centre Départemental d'Action Sociale de demain ».

¹⁸ Code civil - Article 375

Les missions de protection de l'enfance dans les CDAS sont assurées par différents services. Pour reprendre la définition citée ci-dessus, on pourrait dire qu'il y a des services « préventifs » et d'autres « curatifs » mais la distinction n'est pas si simple. Tous les services mettent en œuvre ces deux types d'actions différemment pour chaque famille. Le Centre Départemental d'Action Sociale s'organise pour mettre en œuvre sa mission de protection de l'enfance au travers des équipes suivantes :

- Une équipe d'animation composée du responsable du Centre Départemental d'Action Sociale, du Responsable Enfance Famille, des médecins et des conseillers techniques.
- La Protection Maternelle et Infantile composée de puéricultrices ou infirmières, auxiliaire de puériculture, sage-femme,
- L'équipe sociale composée d'assistantes de service social, de conseillère en économie sociale et familiale,
- L'équipe insertion composée d'animateurs locaux d'insertion dans les Centres départementaux d'Action Sociale ruraux,
- Une équipe transversale composée de psychologues, d'un infirmier, d'un accompagnateur aux démarches, d'assistants administratifs,
- L'aide sociale à l'enfance décliné en deux « sous-équipes » : un service qui met en œuvre les mesures de placement et un service qui met en œuvre des mesures d'Action Educative à Domicile. Ce service est composé d'éducateurs spécialisés et d'assistants de service social.

Le Centre Départemental d'Action Sociale est donc composé pour les deux tiers de travailleurs sociaux et ce sont ces professionnels qui m'intéressent pour cette recherche.

Le travail de recherche s'est effectué sur deux Centres Départementaux d'Action Sociale (Guichen et Bain de Bretagne) dépendant d'une même agence celle des Vallons de Vilaine (organigrammes disponible en annexe 3) dans lesquels j'exerce mes fonctions. Ces deux Centres Départementaux d'Action Sociale correspondent à 34 communes et 63 882 habitants selon les sources de l'Institut national de la statistique et des études économiques en 2010. Ces communes sont rurales. Le périmètre des Centres Départementaux d'Action Sociale ruraux sont calqués sur ceux des Etablissements Publics de Coopération Intercommunale. Les professionnels travaillant dans ces deux

lieux sont au total 69 dont la majorité ont des missions de protection de l'enfance. Une étude sociodémographique¹⁹ datant de Juin 2014 du Centre Départemental d'Action Sociale de Guichen montrait que la population était assez jeune et que plus nous nous éloignons de l'agglomération rennaise plus l'âge moyen reculait. Cette même différenciation était faite entre les communes plus proches de Rennes qui accueillent des catégories socio-professionnelles de cadres et de professions intermédiaires alors que lorsque nous nous éloignons c'est principalement une population d'ouvriers et de retraités qui était rencontrée. Le taux d'activité professionnelle moyen sur le secteur du Centre Départemental d'Action Sociale de Guichen pour les 15-64 ans en 2009 se situait entre 74% et 84% par commune. Le bilan relevait pour les communes plus éloignées de l'agglomération rennaise une part de familles monoparentales, de bénéficiaires du RSA, de l'aide au logement et des prestations dans le revenu plus élevées que dans les autres communes. Ce sont aussi ces communes pour lesquelles le Centre Départemental d'Action Sociale a une partie de sa population la plus importante rencontrée.

Les travailleurs sociaux peuvent rencontrer des problématiques très variées dans l'exercice de leurs fonctions. Celles-ci sont aussi en lien avec le lieu d'exercice des missions. Même si à l'intérieur d'un même quartier ou d'une même commune, les problématiques sont variées, certaines sont assez récurrentes.

4. Un travail d'équipe

Une des caractéristiques de ces équipes est la tentative de pluridisciplinarité. Cette notion reste relative au niveau de la proportionnalité des travailleurs sociaux intervenant sur des missions de protection de l'enfance. Ce travail en équipe s'effectue de différentes manières. Les professionnels peuvent intervenir en binôme pour certaines situations familiales. Ainsi, ils vont effectuer certains ou tous les rendez-vous auprès de la famille ensemble, et ils partageront les autres moments qui ont trait à l'accompagnement (écrits, échanges en équipe, liens avec les partenaires...). Le travail d'équipe caractérise aussi par les commissions où certaines situations familiales sont présentées par le ou les professionnels en charge de l'accompagnement, et portées sous

¹⁹ DUGUAY Etienne, « Etude de la communauté de communes Vallons de Haute Bretagne », IUT Vannes, 2014

le regard d'autres professionnels. Pour ces commissions, certains membres de l'équipe sont toujours présents (conseiller technique, médecin de PMI et psychologue) et les travailleurs sociaux tiennent à tour de rôle une permanence. Les commissions ont un cadre bien définie par l'institution. L'équipe se forme aussi par de nombreux échanges informels autour de situations de travail. Enfin, cette équipe se réunit aussi régulièrement pour des réunions institutionnelles. Le travail d'équipe est encadré par des règles institutionnelles. Néanmoins, ce qui se passe à l'intérieur de ces instances appartient aux professionnels présents. Ce sont eux qui définissent ce qui leur paraît nécessaire ou pas de transmettre. Chaque professionnel fait en quelque sorte un choix conscient et/ou inconscient pour la mise en œuvre de ce travail d'équipe. Chaque équipe avec les personnes qui la compose se crée singulièrement.

L'histoire de chaque institution a une incidence sur le travail d'équipe. Les équipes sont d'abord composées de positionnements différents et de personnes qui travaillent sur des missions complémentaires. L'histoire des équipes amènent à des fonctionnements singuliers. Les enjeux de place ne sont pas les mêmes dans tous les Centres Départementaux d'Action Sociale.

5. Le principe de délégation

La protection de l'enfance est une mesure sociale c'est-à-dire qu'elle s'inscrit dans une société donnée à un temps donné. L'Etat légifère le principe puis par le biais de la décentralisation, chaque département le met en œuvre de manière singulière. La protection de l'enfance est une notion très large qui correspond à de nombreuses définitions. Aussi, lorsque nous cherchons dans la législation, la définition d'un enfant en danger, nous nous retrouvons là aussi face à des définitions très larges. En Ille-et-Vilaine, le département définit sa politique de protection de l'enfance puis c'est ensuite chaque personne, le responsable enfance famille en Ille-et-Vilaine, qui la décline au niveau local. En effet, le responsable enfance famille a la délégation du Président du Conseil Départemental de cette responsabilité en Centre Départemental d'Action Sociale. Cette personne prend les décisions par rapport à ce qui lui paraît légalement et légitimement correspondre à ces notions d'enfants en danger ou en risque de l'être. Aussi, une autre forme de délégation a lieu entre le responsable enfance famille et les

travailleurs sociaux qui exercent ces missions de prévention et de protection de l'enfance. Ces professionnels, à leur tour, à partir de ce qu'ils entendent de ces définitions qualifient ou pas certaines situations comme devant relever de ce champ. La protection de l'enfance est définie légalement par de nombreuses lois mais il n'y a pas une manière de la mettre en œuvre. Les évaluations sont faites de manière pluridisciplinaire en Centre Départemental d'Action Sociale. Le responsable enfance famille prend ses décisions à partir de ces évaluations dans un cadre donné par la Loi, au sens légal du terme. La Loi est un des aspects qui amène les professionnels à qualifier certaines situations comme relevant de ce champ. Malgré les nombreuses définitions législatives, les interprétations sont variées, ce champ reste empreint à beaucoup de subjectivité. Les missions étant exercées par des Hommes, ils font aussi appel à leurs capacités morales qui ne sont pas des règles socialement établies. Ainsi, la qualification de ces situations de protection de l'enfance demandent à la fois de la légalité mais aussi de la légitimité. C'est en partie au travers du travail d'équipe que celle-ci s'établit.

Avant de poursuivre, il me paraît nécessaire de revenir sur cette **notion de délégation**. L'histoire, comme l'ethnologie, nous montrent que dans toute société l'éducation se délègue à compter d'un certain âge : « *l'enfant passe de sa mère vers un tiers qui représente l'univers social dont l'enfant devra s'imprégner*²⁰ », selon Jean-Claude QUENTEL. Peu à peu, le sentiment de dépendance de l'enfant va se transposer de la mère vers cette grande matrice sociale. L'ouverture de l'enfant sur le monde environnant l'aide à multiplier les expériences auprès de différents milieux. Ce sont sur ces expériences qu'il s'appuiera pour se créer sa propre personne. S'imprégner d'usages, diversifier ses apprentissages lui permettent d'apporter de la consistance à son héritage. Le parent délègue l'éducation de son enfant car il n'est pas tout puissant et, comme tout homme contribuant au social, il ne peut tout faire seul. L'enfant n'est pas seulement celui de ses parents, il appartient d'abord à une société à laquelle il doit émerger. La délégation appartient à la rationalité sociale. La délégation fait partie de l'éducation. C'est un principe de la paternité et de la parentalité. Pour pouvoir émerger à la personne, faire partie d'une société, l'enfant a besoin d'y être introduit par des pères. Par contre, le parent tient de son milieu familial et de sa société la façon de déléguer, il

²⁰ QUENTEL Jean-Claude. *Le parent. Responsabilité et culpabilité en question*. De Boeck Supérieur, 2008, p. 175

ne l'apprend pas. Il apprend à être responsable de la façon dont il délègue sa responsabilité vis-à-vis de son enfant.

Les délégations de responsabilités s'assument différemment selon les sociétés. Dans nos sociétés occidentales, la délégation se fait auprès de professionnels via un établissement. Cette relation parent-professionnel a un double niveau. Le parent délègue partiellement sa responsabilité et le professionnel offre un service au parent dans le cadre de la délégation qui lui est faite. Le professionnel compétent s'installe en spécialiste et va devoir rendre des comptes au parent qui lui fait confiance. La compétence du professionnel doit être reconnue par le parent afin qu'il puisse y avoir une réelle délégation. Le contrat est fondamental pour que tout travail se fasse avec l'enfant mais il ne se résume pas à ce qui est écrit. Par ailleurs, en revendiquant sa compétence, le professionnel ne doit pas oublier qu'il désapproprie le parent. Aussi, le savoir du professionnel ne peut être total, il le construit sur l'enfant en disposant nécessairement d'une certaine distance que lui instaure le métier. Le métier se fonde implicitement sur l'anonymat. Le professionnel a une fonction qui le dépasse en tant qu'individu, il n'intervient pas à titre privé auprès de l'enfant. Cette distance se traduit via le vocabulaire employé et les manières de procéder.

Les mêmes principes sont en jeu pour la délégation entre le parent et le professionnel, comme pour celle qui s'opère entre responsable et travailleurs sociaux de terrain ou entre le président du département ou les responsables enfance famille. Ainsi, le travailleur social dans la première situation, ou le responsable enfance famille dans la seconde, devra faire retour du service rendu, du pouvoir qui lui est accordé. Parallèlement, il doit aussi se sentir reconnu, acquérir une autorité par son responsable ou le président, et se sentir comme compétent dans sa mission pour pouvoir exercer cette délégation de responsabilité.

Pour les parents, la protection de l'enfance est une injonction sociale dans le sens où la société va juger leurs compétences à être parents. Pour certaines décisions judiciaires, le parent délègue sa responsabilité malgré lui. Dans les situations de protection de l'enfance, que ce soit pour des accompagnements contraints ou non, le parent se trouve en situation de désappropriation d'une partie de sa responsabilité au profit des professionnels. Comme indiqué ci-dessus, la qualification d'une situation

relevant du champ de la protection de l'enfance et du danger pour l'enfant est subjective. Il n'y a pas une loi²¹ qui définisse cette qualification, elle fait aussi appel aux codes c'est-à-dire à la légalisation du légitime des différents professionnels qui interviennent. C'est le prisme des professionnels qui amène à cette désignation.

Ces parents, selon leur classe sociale, leur manière de contribuer à la société et leur morale, peuvent remettre en cause cette insuffisance relevée au profit de leur enfant et ainsi qualifier ou pas leur situation comme devant relever de ce champ. Même si la société octroie un certain pouvoir aux professionnels au profit des enfants concernés. En effet, les familles en question ne légitiment pas forcément ces interventions. De leur point de vue, elles ont parfois le sentiment de faire le nécessaire pour leur enfant. Dans ces situations, les professionnels, du point de vue du parent, peuvent avoir le pouvoir mais pas l'autorité qui s'y raccroche. Cet aspect est fondamental pour l'acceptation de la délégation de responsabilité qu'ils peuvent ou pas laisser aux professionnels. Cette délégation est la base d'un travail qui peut se faire entre le parent et le professionnel au profit de l'enfant.

Par leur statut, les travailleurs sociaux ont une mission qui a trait à la responsabilité pour l'enfant en question. Cette responsabilité tient au statut du parent accompagné dans le cadre de la protection de l'enfance car au regard de la société il ne peut assumer toute la responsabilité pour son enfant. Le parent doit se référer au professionnel car il ne peut, du point de vue de la société, assurer à son propre compte, toute l'éducation de son enfant. J'insiste bien pour dire que cette délégation est partielle. Le parent délègue ainsi sa responsabilité vis-à-vis de son enfant partiellement. Le professionnel ne sait pas tout sur l'enfant. Le parent reste d'un point de vue légal détenteur de l'autorité parentale et c'est auprès de lui que le professionnel va se tourner à certains moments. La mission du professionnel est en principe réussie lorsque la personne n'a plus besoin du professionnel. Cette situation s'apparente à celle de l'éducation proposée par le parent à l'enfant. C'est ce même principe qui est en jeu. Ce principe consiste à assumer une responsabilité. Le professionnel, à partir de sa singularité et de la civilisation dans laquelle il vit, initie l'utilisateur à d'autres manières de

²¹ Cf. Glossaire

faire. C'est ensuite au parent, à partir de cette imprégnation, de parvenir à s'approprier la transmission et de proposer une éducation à son enfant qui sera la sienne.

La théorie de la médiation nous enseigne la capacité de l'homme à certains principes innés : social, moral, verbal et l'outillage. Il est important de souligner d'emblée le poids du social et de l'éducation pour l'actualisation de ces principes innés. Sans éducation, ces principes ne peuvent être mis en œuvre. L'éducation est donc fondamentale pour le devenir humain.

C. L'émergence d'un questionnement

C'est à l'intérieur des deux Centre Départementaux d'Action Sociale présentés en amont et dans l'exercice de missions de protection de l'enfance qu'est apparu mon questionnement. A l'origine de cette démarche, il y a un constat de qualification de « *reproduction* » de nombreuses situations sociales que les professionnels de protection de l'enfance rencontrent.

1. Ma démarche

Pour introduire le sujet de ma recherche, j'ai choisi un paragraphe de l'ouvrage « *Un savoir de référence pour le travail social* ²² » car il illustre assez fidèlement une partie de ma réflexion qui m'amène à me questionner sur l'utilisation du concept de reproduction par les travailleurs sociaux exerçant des missions de protection de l'enfance.

« Le découragement observé chez bon nombre de travailleurs sociaux s'exprime de manière constante par des observations d'ordre institutionnel, mais aussi par un constat d'incapacité face aux difficultés des personnes. On retrouve ainsi, sur le terrain les préoccupations autour de la reproduction des problèmes. Combien, parmi les personnels sociaux, ont eu à répéter sans cesse les mêmes actes, sans jamais voir aboutir leurs efforts ! Combien ont vu les enfants prendre le relais des

²² DARTIGUENAVE Jean-Yves, et GARNIER Jean-François, « Un savoir de référence pour le travail social », ERES, 2008

parents dans les internats ou les permanences d'assistantes sociales ! Si les difficultés ne se reproduisent jamais à l'identique, les travailleurs sociaux éprouvent néanmoins l'impression de fatalité, d'un déterminisme qui frappe certaines familles et parfois certains quartiers tout entier. Ce sentiment fréquent d'impuissance décourage bien des intervenants sociaux et les conduits, soit à la démission, soit à la soumission. Travailler dans le même quartier pendant longtemps nous amène souvent à répéter avec les enfants les mêmes actes professionnels que nous avons accomplis avec les parents, sans plus de succès et sans plus avancer dans la compréhension des phénomènes. Il est alors bien tentant d'abdiquer et de se réfugier dans une routine qui ne satisfait guère que les exigences administratives. Comment casser ce cercle vicieux ? Les conditions de vie qui sont offertes à ces familles leurs permettent-elles d'avoir quelque chance de s'en sortir ? Le problème est-il inhérent aux personnes concernées ? Y'a-t-il une transmission d'ordre génétique surdéterminante ? Autrement dit, le problème est-il politique, psychologique ou naturel ? Voilà des types de questions que se posent des travailleurs sociaux depuis des décennies, chacun répondant suivant sa culture et son idéologie. »²³

Cet extrait illustre le début des questionnements que j'ai eu pour ce travail. En effet, j'ai porté mes observations sur l'utilisation du concept de « *reproduction* » par les travailleurs sociaux intervenants dans le cadre de la protection de l'enfance. Dans mon quotidien, j'observe les professionnels du social expliciter et analyser les situations pour lesquelles ils travaillent. Parfois cette analyse aboutit à un diagnostic, un constat qui est celui de la « *reproduction* ». A ce moment, la signification de ce terme apparaît comme une évidence. A partir de là, les travailleurs sociaux questionnent leur accompagnement pour pouvoir faire ce qu'ils estiment être une de leurs missions « *régler ce problème de reproduction* ».

Le diagnostic de « *reproduction* » posé par les travailleurs sociaux a été observé dans plusieurs cadres. Lors d'échanges informels sur certaines familles ou lors d'instances plus formels comme celles des commissions ou des temps de concertations entre professionnels. Le terme de « *reproduction* » était utilisé dans les conclusions des

²³ DARTIGUENAVE Jean-Yves, et GARNIER Jean-François, *Un savoir de référence pour le travail social*. ERES, 2008, p.119

travailleurs sociaux qui exposaient des situations familiales pour lesquelles ils intervenaient. Ce constat n'était jamais défini explicitement. Les professionnels poursuivaient leurs échanges à partir de ce diagnostic par de nombreux questionnements sur leurs capacités à agir auprès de ces familles. Il en ressortait aussi un défaitisme pour l'avenir des enfants présents dans les situations exposées. Ces situations familiales laissaient les professionnels comme interrompus, sans réponses à leurs questionnements pour poursuivre leurs missions.

2. Mon questionnement

Suite à ces observations, la première question posée est celle-ci : **Qu'est ce qui amènent les travailleurs sociaux à poser le diagnostic de reproduction dans certaines situations qu'ils accompagnent dans le cadre de la protection de l'enfance ?**

Cette recherche prend pour point d'appui la pratique des travailleurs sociaux intervenant dans le champ de la protection de l'enfance. J'ai ainsi fait le choix non pas de m'intéresser au concept même de reproduction sociale mais à la qualification qu'en font les travailleurs sociaux. Je voulais comprendre quels étaient les contextes, les raisons, les formations qui conduisent les travailleurs sociaux à dire que certaines situations familiales se reproduisent. Mon point de départ n'est pas la définition que font les travailleurs sociaux de la « *reproduction* » mais le raisonnement qui les amènent à faire ce constat. Je vais chercher à comprendre les raisons de ce constat. Il valide un constat de « *reproduction* » pour certaines situations familiales ce qui invalide en même temps leur en action. Je vais chercher la fonction de ce diagnostic pour les professionnels et les familles.

Dans les situations accompagnées, les professionnels du travail social effectuent de nombreux constats. Je voulais ainsi comprendre le sens de ces constats et notamment celui de « *reproduction* » avec, comme angle d'approche, celle d'une indiscipline qu'est la théorie de la médiation. Comme nous pouvons le faire en tant que professionnels de terrain, par cette recherche, je souhaitais analyser, décrypter le fonctionnement de ces professionnels à partir des principes du fonctionnement humain. La principale

hypothèse du début de ce questionnement était celle d'une utilisation par les travailleurs sociaux du terme de « *reproduction* » pour masquer une difficulté à agir. En fait, par-delà les mots, ce terme vient d'abord poser une manière de travailler, d'exercer leur profession et d'accéder aux usagers.

Après avoir effectué plusieurs observations, je me suis attachée à pouvoir affiner ma recherche. Pour cette étape, des lectures et des échanges dans le cadre de la formation ont été nécessaires. Mes lectures ont pris plusieurs orientations. J'ai ainsi effectué des recherches à propos de la reproduction, de la protection de l'enfance, des travailleurs sociaux. Parallèlement et c'est ce dernier point qui m'a mobilisé et même passionné, celui de la tentative de compréhension de la théorie choisie, celle de Jean GAGNEPAIN. Ces démarches sont retranscrites comme des étapes. Toutefois, il ne faut pas les comprendre comme une chronologie, mais plutôt comme une démarche qui s'est effectuée avec des allers retours permanents entre ces différents domaines de recherches.

Afin de pouvoir confronter mes observations au terrain et permettre une analyse, j'ai choisi de m'entretenir avec les personnes concernées par mon questionnement c'est-à-dire les travailleurs sociaux intervenants dans le champ de la protection de l'enfance. Pour faciliter ma démarche, j'ai sollicité mes collègues de travail après avoir eu l'accord de ma hiérarchie. J'ai fait ce choix afin d'avoir accès rapidement et facilement à des travailleurs sociaux. Ce parti pris m'a permis d'adapter les entretiens aux possibilités des professionnels puisque nous étions dans les mêmes locaux. J'ai élargi mes entretiens aux conseillers techniques qui interviennent auprès des travailleurs sociaux de ce secteur. Ils ont majoritairement une formation de travailleur social et ils sont en liens quotidiennement avec les professionnels de terrain.

L'invitation à venir échanger avec moi au cours d'un entretien s'est effectuée par mail dans lequel je proposais des créneaux d'entretiens. Cette proposition était facultative et j'ai reçu une dizaine de réponses positives en trois jours. Mes entretiens se sont ainsi organisés en Avril 2017. Je les ai effectués de manière groupée en trois semaines. J'ai ainsi rencontré 10 assistantes de service social, 2 psychologues et 1 conseiller technique (caractéristiques des professionnels rencontrés en annexe 4). Les entretiens se sont effectués dans les deux CDAS, dans des bureaux d'entretiens que

j'avais réservés à cet effet. Avec l'accord des professionnels, j'ai enregistré ces échanges pour pouvoir tous les retranscrire, les résumer puis les analyser. La base de ces échanges était celle d'une grille d'entretien que j'avais rédigé afin d'avancer dans ma réflexion (grille disponible en annexe 5). Les entretiens se terminaient par un temps d'échange informel où j'explicitais ma réflexion qui amenait à des réactions. Ces entretiens duraient en moyenne une heure.

La proximité avec les professionnels interrogés qui sont aussi mes collègues de travail est à prendre en compte dans le travail effectué. Il est aussi important de rappeler que je travaille dans l'institution support à ce travail de recherche et que c'est elle qui a accepté ma formation. En ce qui concerne les entretiens avec les travailleurs sociaux, l'acceptation de l'échange mais aussi ce qui a été dit et entendu lors de ces entretiens aurait été différents si j'avais interviewé des professionnels que je ne connaissais pas. De la même manière, si je m'étais rendue dans une institution autre que celle de mon lieu de travail. Dans les entretiens effectués, des enjeux de pouvoir et d'autorité sont présents entre moi et le professionnel avec lequel je m'entretiens. Je ne les décrypterai pas mais il est nécessaire d'en avoir conscience. Par exemple, la conseillère technique avec laquelle je me suis entretenue, au-delà de l'échange, elle m'a transmis des informations qui appartiennent à notre relation de travail. De mon côté, afin de me détacher de la relation singulière que j'entretiens avec chacun des professionnels, il a été important pour moi de retranscrire intégralement les entretiens. Je les ai ensuite anonymisés afin de tendre vers le plus d'objectivité possible.

L'analyse des entretiens s'est effectuée en parallèle de lectures régulières dont certaines approfondies. En retranscrivant les entretiens par paragraphe, je les ai traduits et mis en ordre en fonction de mes préoccupations. J'ai tenté d'effectuer ces liens en restant le plus fidèle possible à l'idée du professionnel rencontré. Les nombreuses interrogations traversées pendant cette recherche m'ont amenée à penser mon questionnement autour d'un plan en cohérence avec ma façon de penser.

La problématique qui ressort de cette étude à la fois théorique et pratique est la suivante : **Du point de vue des processus humains, qu'est-ce qui amènent les travailleurs sociaux exerçant des missions de protection de l'enfance à qualifier certaines situations sociales de reproduction ?**

Après avoir répondu à cette question, en tant que professionnelle de terrain, je tenterai de répondre à la question qui suit cette problématique à savoir : **Quelles réponses, donner à ces situations que les travailleurs sociaux qualifient de reproduction ?**

Résumé du premier chapitre :

La société dans laquelle les travailleurs sociaux exercent leurs missions traverse une crise. Les repères passés étaient ceux du collectif. Nous sommes entrés dans une société où l'individualisme prône. L'ancrage de ces professions ne s'est pas fait sur ces bases. **Cette évolution amène les travailleurs sociaux à de nombreux questionnements.** Les responsabilités que donnent cette société néo-libéraliste aux professionnels de terrain du travail social sont de plus en plus limitées. **Ils en viennent à un questionnement sur la légitimité de ce pouvoir** qui leur est octroyé dans le cadre de leurs fonctions.

Les travailleurs sociaux en question pour ce travail de recherche exercent des missions de protection de l'enfance. Celles-ci par le principe de décentralisation sont mises en œuvre par le Département. En Ille-et-Vilaine, l'action sociale s'effectue à partir des Centres Départementaux d'Action Sociale. **Ce sont des équipes pluridisciplinaires principalement formées de travailleurs sociaux qui exercent la mission principale, celle de la protection de l'enfance. Cette mission fait fonctionner un principe essentiel dans l'éducation, celui de la délégation. Sa mise en œuvre est particulière du fait qu'elle provient d'une injonction sociale.**

Les questionnements de ce travail s'inscrivent dans ce contexte et plus particulièrement à l'intérieur des Centres Départementaux d'Action Sociale de Bain de Bretagne et de Guichen. **Des observations de constats de « reproduction » posés par les travailleurs sociaux pour qualifier certaines situations sont à l'origine de cette recherche.**

II. La reproduction : de quoi parlent les travailleurs sociaux ?

A. Un détour théorique

J'ai choisi de penser les faits en référence à la théorie de la médiation. Cette approche demande une initiation pointue et approfondie d'un modèle, certes très heuristique, mais complexe. Au cours de cette année de formation, j'ai eu le plaisir d'y être introduite par des fins connaisseurs. Avant de me lancer dans cette analyse, je souhaite avertir le lecteur que mon initiation est restée limitée et, qu'en conséquence, mes possibilités d'en extraire toutes les richesses le sont également. Je demande donc par avance de l'indulgence pour les approximations et incertitudes qui émailleront ma réflexion.

Ce modèle théorique permet de renouveler le regard sur les situations sociales traitées par les travailleurs sociaux. Comme toute approche, celle-ci utilise un vocabulaire mais il se montre parfois en décalage des significations partagées par les savoirs disciplinaires des sciences humaines. Je m'efforcerai donc de définir au plus juste les termes utilisés par la théorie de la médiation dans le sens qui leur est attribué par Jean GAGNEPAIN.

Nous observons les phénomènes humains au travers des situations. Ainsi, il est difficile de dissocier le phénomène de l'instance qui le cause. Cette dissociation demande une observation fine qui doit être reliée au concept théorique en question. Les sciences humaines confondent couramment ce que la théorie de la médiation nomme des rationalités humaines. C'est en partant de la clinique que Jean GAGNEPAIN a construit son modèle heuristique

Ainsi, la théorie de la médiation permet la différenciation des phénomènes de nature et des phénomènes de culture. Il introduit le terme de **dialectique**²⁴ pour permettre l'acculturation de la nature c'est-à-dire la négation de celle-ci qui par

²⁴ Cf. Glossaire

l'abstraction²⁵ est réinvestie différemment. Aussi, ce modèle permet la distinction de quatre plans spécifiques d'une même rationalité culturelle. Ces plans correspondent à différents types de capacités d'analyse strictement humaines. Dans chacun de ces plans, y est intégrée sa propre médiation : la Glossologie avec le signe, l'Ergologie avec l'outil, la Sociologie avec la personne et l'Axiologie avec la norme. Ces plans interfèrent sans cesse les uns par rapport aux autres. C'est l'observation d'états pathologiques qui permet de voir ces états séparément et ainsi obtenir une explication distincte. Pour ce travail de recherche, j'utiliserai ces deux derniers plans, le social et l'éthique²⁶.

Pour résumer, les principes culturels humains et les processus dialectique qui servent de base à l'analyse par la théorie de la médiation :

Naturel	Processus dialectique	Principes culturels
Grégarité	Personne	Le social
Effort	Norme	L'éthique
Symbol	Signe	La logique
Instrument	Outil	La technique

Nos capacités innées sont naturelles, l'acculturation de celles-ci en fait des principes culturels. La capacité humaine d'abstraction permet un réinvestissement de ces capacités. C'est ce principe qui sert de base à l'analyse proposée par la théorie de la médiation.

Les quatre plans sont tous construits de la même manière. Deux « faces » spécifiques en interactions réciproques sont distinguées pour chacun. Chaque « face » correspond à une analyse structurale sachant qu'elles se conditionnent réciproquement.

Enfin, chaque analyse structurale reconnaît deux axes d'analyse qui sont ceux de la taxinomie et par opposition, celle de la générativité. La connaissance acquise du modèle ne me permet pas d'utiliser cette phase de l'analyse. J'en resterai donc au modèle tel qu'il est explicité au travers des plans et de leurs faces.

²⁵ Cf. Glossaire

²⁶ Cf. Glossaire

L'opinion publique et certains travaux de recherche confondent régulièrement la capacité ethnique et la capacité éthique. Soit, on considère que tout interdit provient de la société et on rabat l'un sur l'autre. Soit, on néglige nos capacités à nous restreindre en raison de nos convictions morales. Le modèle médiationniste insiste sur la nécessité de cette distinction. La dissociation des plans permet de ne plus mêler la loi et la règle et ainsi de dissocier la personne de la norme alors que dans les discours communs la règle est réduite au social. Je vais commencer par rappeler ce qui fonde la nécessité de distinguer « social » et « morale » au sein du modèle de la médiation.

Cette approche est en adéquation avec les fonctions d'un travailleur social qui se situe dans ce qui est aujourd'hui appelé l'accompagnement global de la personne. Cette dissociation peut être mise en parallèle avec l'identification des registres que font les psychanalystes et les sociologues. En effet, ces premiers résorbent la question de la loi dans la problématique du désir et les seconds à l'inverse dissolvent la question du désir dans celle du lien social. Chaque approche a un déterminant différent mais il est intéressant de relever cette dissociation que fait aussi la théorie de la médiation. Ainsi, avec ce regard, les travailleurs sociaux tendent vers une analyse rigoureuse des situations dans lesquelles ils interviennent. Cette approche s'intègre aisément dans les pratiques du travail social.

1. La personne

L'homme émerge au social comme il émerge à la logique, à la technique et à l'éthique. Cette émergence se fait par l'acculturation, c'est-à-dire la transformation de la nature à laquelle nous appartenons. Nous existons socialement que parce que nous avons cette capacité de nous extraire des contingences naturelles. Le social s'exprime ainsi dans « *l'art de négocier avec l'autre, l'art de faire société*²⁷ ». Il faut rappeler que la théorie de la médiation inclut l'individu et le collectif sans en faire de distinction. Un homme n'est jamais vraiment individu et un groupe d'homme n'est jamais vraiment collectif.

²⁷ DARTIGUENAVE Jean-Yves et GARNIER Jean-François, *Un savoir de référence pour le travail social*. ERES, 2008, p. 137

La rationalité sociale : l'accès à la personne

	Classification sociale	Base du métier
Naturel	Sexualité	Génitalité
	Accouplement	Elevage
Culturel	Pair	Père (tiers)
	Mariage	Education
	Identité	Profession

L'implicite du social est la socialité. **L'émergence à la personne** est une quête éperdue d'une consistance, d'une plénitude. La socialité s'éprouve d'abord par l'acculturation de la sexualité transformant le rapport naturel en rapport humain. D'où, la création du principe de **l'identité** qui classe l'autre et se classe vis-à-vis de lui. Le second aspect de la socialité est la génitalité naturelle qui se trouve acculturée en **paternité**, ce qui transforme l'élevage en éducation par exemple du côté du parent. C'est aussi ce qui concerne la citoyenneté et plus largement la responsabilité. Ces deux aspects d'identité sociale et d'utilité sociale vont de pair, c'est par exemple en redonnant de l'utilité sociale que l'on peut agir sur l'affirmation identitaire. L'explicite du social nous disent Jean-Yves DARTIGUENAVE et Jean-François GARNIER est « *la sociabilité ou la politique par une mise en œuvre perpétuelle du contrat social qui malgré les divergences, tente d'organiser les relations des hommes entre eux*²⁸ ».

Nous pouvons aussi aborder cette rationalité au travers du concept d'« autre ». Ce concept ne préexiste pas, il est le résultat de notre capacité à poser de l'altérité. Le réinvestissement de ce principe d'altérité se traduit dans les rapports humains par ce qui s'appelle aussi la « fonction de reproduction » pour les sciences naturelles. Ainsi l'un des aspects de la rationalité, celui de la sexualité culturelle par principe d'inceste se fait par l'alliance et le mariage selon la classe. Ce principe permet l'instauration d'un contrat de parité. L'acculturation du second aspect, la génitalité amène à la paternité. A la différence des autres aspects de la rationalité sociale, la paternité est à conquérir au terme d'une éducation. L'éducation, différente de l'élevage (pour l'animal), a pour objectif de sortir de sa condition de sujet afin d'émerger à la personne et notamment à la

²⁸ DARTIGUENAVE Jean-Yves et GARNIER Jean-François, Un savoir de référence pour le travail social. ERES, 2008, p. 137

paternité. Pour aller plus loin à propos de l'éducation, ce concept est défini en tant que contrat avec autrui en tant qu'il est celui pour lequel j'agis et non mon égal. L'éducation qui résulte de l'acculturation de la génitalité permet l'accès à une forme de contribution sociale, à des échanges de services appelés le métier comme expliqué précédemment. Cette face de la personne est la base du fonctionnement d'une société.

L'étude de la pathologie met en évidence les dysfonctionnements humains. En ce qui concerne l'accès à la personne, la capacité d'analyse du rapport à l'altérité ou la négociation dialectique du rapport entre convergence et divergence envers autrui est altérée. Les psychoses et les perversions sont considérées comme des pathologies relevant de la rationalité sociale. Cette capacité amène à la carence de la responsabilité qui entraîne la transgression dans le rapport à l'autre.

2. La norme

Après avoir développé la dialectique de la personne c'est-à-dire du social, il va être exposé analogiquement une autre modalité de la raison humaine : l'éthique. La morale n'a pas de pression extérieure à nous-même. Dès 2 ans, l'enfant porte en lui le sens du bien et du mal qui n'a rien à voir avec l'environnement extérieur. Le traitement naturel des affects fait par abstraction amène à la capacité de renonciation au plaisir immédiat pour accéder à un autre plaisir qui nous satisfait davantage. La rationalité humaine s'exerce selon la **modalité éthique au plan de la norme**. L'éthique est cette capacité de ne pas vouloir, de refuser la jouissance. La dialectique des plans de la norme comporte : le naturel, l'acculturation appelée éthique et le réinvestissement appelé morale, d'où le concept de **dialectique éthico-morale**. Les problèmes à traiter dans le travail social nécessitent la distinction dans l'analyse de ce qui relève du social et de la morale pour comprendre ce qui découle de l'ordre de la société ou du désir.

Pour poursuivre la réflexion du point de vue de l'éthique, il convient de traiter le concept de « faute » en faisant la distinction entre ce qui relève de la morale et de la codification sociale. Dans notre société actuelle, nous confondons souvent ces deux aspects qui sont aussi la culpabilité et la responsabilité du fait d'un sociocentrisme. Il est difficile d'éprouver la morale comme autonome par rapport au social. Il faudra ainsi

dissocier la faute du délit. La question posée est donc celle du bien et du mal mais elle ne peut se réduire à un choix entre les deux. Rappelons que la morale, concept éminemment éthique, permet l'accès à la liberté. Un acte n'est moral que s'il est sous contrôle de nos pulsions. C'est l'acculturation du bon (ou mauvais) pulsionnel qui permet l'accès au bien. Ce bien est toujours défini négativement. On définit toujours le bien par ce qui ne relève pas du mal. Un acte peut donc être illégitime sans être illégal. L'autorité se rattache à cette rationalité humaine. Elle est donc en nous-même, c'est à nous de ne pas nous permettre certains actes.

La nature est constitutive de déviance. Et, c'est là que la culpabilité prend sa source pour permettre l'acculturation de nos désirs, l'accès à la morale et donc à la liberté. Moralement, la méchanceté est impossible, seul la lâcheté existe et se caractérise par le refus d'acculturer nos pulsions. Il est donc primordial, pour aller dans ce sens, d'éduquer les enfants à cette acculturation. Cette éducation doit se faire par la frustration afin qu'elle devienne une auto frustration. Cette discipline reçue de l'extérieur permettra à l'enfant de se contraindre à la liberté. Les risques de ce nonaccès sont la psychopathie et les névroses. Elles entraînent l'infraction. La famille n'est pas la seule cause de ces pathologies mais elle induit un éveil ou une forme de latence de celles-ci en fonction de l'éducation. Sinon, la psychopathie amène à un spontanéisme pulsionnel sans le moindre scrupule.

3. Distinction entre pouvoir et autorité

Pour pouvoir élaborer autour de la question du constat de « *reproduction* » posé par les travailleurs sociaux, j'ai fait le choix de l'analyser sous deux des plans proposés par la théorie de la médiation : le social et de l'éthique. Le lien entre ces plans et les positionnements des professionnels, m'ont amenée à utiliser comme le fait Jean GAGNEPAIN, les qualificatifs de pouvoir et d'autorité. Les explications suivantes vont permettre de comprendre cette dissociation. Nous dissocierons ces deux ordres de réalité souvent confondus : **le pouvoir et l'autorité**. Ces deux ordres renvoient à la déontologie tant revendiquée par les travailleurs sociaux quand il leur est demandé d'effectuer une tâche avec laquelle ils sont en désaccord. Sous ce terme, nous y repérons un enjeu de pouvoir qui fait référence aux compétences et à la responsabilité

des professionnels sous le statut qui leur est accordé dans la société. Le second fait référence à l'autorité c'est-à-dire aux limites que le professionnel s'impose à lui-même et dans la relation à autrui. Cette autorité peut se caractériser par des codes qui font références à la légalisation du légitime et évitent la toute-puissance. Les situations viennent questionner les travailleurs sociaux sur les orientations que doivent prendre leurs interventions. La responsabilité vis-à-vis de la société leur incombe d'amener les personnes vers d'autres manières d'appréhender leur parentalité. Néanmoins, les professionnels se questionnent pour savoir s'ils ont le droit de priver ces parents de donner l'éducation qu'ils pensent être la meilleure pour leur enfant, là où la maltraitance n'est pas intentionnelle ? Au nom de quoi le travailleur social s'autorise à proposer une alternative, est-il vraiment de sa responsabilité de le faire ? Tels sont les dilemmes des travailleurs sociaux qui doutent sur la légalité du légitime et questionnent la responsabilité de leur intervention sociale.

« Les enseignants mais aussi les éducateurs le savent bien. S'ils sont investis d'une responsabilité qui leur confère un pouvoir auprès d'adolescents, celui d'imposer des obligations (suivre les cours, se prêter au jeu de l'examen ou du bilan individuel, prendre en charge des tâches collectives, être solidaire à l'égard des autres, etc.), ils ne parviennent pas toujours, pour autant, à exercer leur autorité, c'est-à-dire finalement à se faire obéir. (...) A l'inverse, tout groupe connaît parmi ses membres quelqu'un qui fait autorité, c'est-à-dire qui suscite le respect et l'obéissance par sa capacité à s'imposer à lui-même des règles, sans être pour autant nécessairement investi d'une responsabilité qui lui confère un pouvoir dans le jeu de la répartition des charges à assumer collectivement. Ces quelques exemples montrent bien que le pouvoir exercé sur autrui dans la limite d'une responsabilité attribuée ne se conjugue pas nécessairement avec l'autorité qui suppose une capacité à restreindre et ordonner ses désirs ou sa volonté de puissance.²⁹ »

La question du pouvoir et de l'autorité se pose tout autant dans les relations que le travailleur social tisse avec sa hiérarchie que dans celle qu'il établit avec la personne qu'il accompagne.

²⁹ DARTIGUENAVE Jean-Yves et GARNIER Jean-François, *Un savoir de référence pour le travail social*. ERES, 2008, p. 102-103.

B. Une raison sociale d'exister

Pour en revenir à notre question du constat de « *reproduction* » que font les travailleurs sociaux, il est d'abord important de noter qu'ils n'utilisent pas cette notion scientifiquement. Ce terme a ainsi une raison sociale d'exister qu'il est intéressant de questionner. La théorie de la médiation me permet d'interroger ce terme scientifiquement en le rapprochant du **principe de transmission**. Le terme de « *reproduction* » tel qu'il est exploité dans cette recherche appartient à un groupe de personnes qui en donne des définitions. Ce terme est aussi choisi pour évoquer une certaine classe sociale.

« J'utilise aussi souvent le terme de répétition pour parler de la reproduction de mesures ou de difficultés qui se transmettent. A chaque fois cette idée d'un échec pour le travailleur social, je ne sais pas pourquoi. »
(Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 16 ans)

Quand les travailleurs sociaux parlent de « *reproduction* », ils peuvent aussi utiliser le terme de « *répétition* » assez majoritairement. D'autres termes ont été employés pour qualifier les situations qu'ils qualifient de « *reproduction* » : « *gros dossiers* » pour trois des professionnels interrogés, « *situations familiales avec un passif* », « *des situations qui reviennent* ». Au fil des entretiens effectués avec les professionnels, la transformation du terme est intéressante à noter. Ils peuvent ainsi employer plusieurs mots pour parler de la même chose.

Les éléments qui amènent le professionnel à qualifier une situation de « *reproduction* » sont variés. Ils sont au-delà du terme employé. Aussi, nous voyons bien que ça n'est pas toujours celui de « *reproduction* » qui est utilisé.

« On est régulièrement face à des situations où on se dit « on a déjà vécu ça ». Là, je pense à un dossier pour lequel nous proposons l'orientation vers une aide éducative. Il n'y a pas eu d'interventions depuis plusieurs années et là on revient dans le cadre d'une information préoccupante. Les objectifs de l'aide éducative de 2013 sont à mettre en copier-coller à ceux que nous proposons

aujourd'hui. » (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 16 ans)

1. Définition de la reproduction par les travailleurs sociaux

Les travailleurs sociaux travaillant dans le champ de la protection de l'enfance explicitent ce terme de « *reproduction* » en le rattachant à deux idées principales. La première définition a trait aux accompagnements, aux mesures identiques qui sont de nouveau mises en place dans une même famille. « *Quand je parle de reproduction c'est en ce qui concerne les propositions faites par les professionnels*³⁰. » explique une assistante de service social. L'utilisation de ce qualificatif se situe dans la reconduction d'un certain type de mesures institutionnelles au profit de la famille. Le second aspect concerne les situations familiales à l'intérieur desquelles les professionnels observent des problématiques, des faits, des manières d'être et de faire communes pour différents membres d'une même famille. Les professionnels qualifient ces problématiques, ces histoires familiales de « *reproduction* ». Cette seconde définition est principalement associée à des répétitions intergénérationnelles. Les professionnels expliquent à plusieurs reprises observer de la « *reproduction* » entre ce que vivent les enfants d'une famille au moment présent et ce qu'ont vécu les parents dans le passé. C'est finalement avec l'angle de vue de l'institution ou celui de la famille que ce diagnostic est fait.

Les constats nommés par les professionnels dans les familles qu'ils qualifient de « *reproduction* » ou de « *répétition* » sont de manière récurrente une accumulation de difficultés sous différents plans. Les champs nommés par les travailleurs sociaux sont ceux des carences éducatives, des carences affectives, des négligences, de la maltraitance, du manque de stimulation et d'attention vis-à-vis des enfants. Des problèmes d'hygiène, de suivi médical non assuré ou une problématique d'addiction à l'alcool sont aussi relevés. Dans ces familles, les travailleurs sociaux peuvent observer parfois des parents qui ont eu des enfants « *jeunes* », l'absence des pères, des séparations conjugales ainsi que des violences conjugales. De manière plus générale, une précarité de vie, une position sociale qui se répète, un isolement social, de nombreux déménagements et des difficultés financières sont relevés. Enfin, dans

³⁰ Assistante sociale en polyvalence diplômée depuis 16 ans

certaines de ces familles, une reconnaissance autour du handicap, des limites intellectuelles, des problèmes de communication ou un refus d'accompagnement psychologique est observé.

« La reproduction est l'idée que parfois les enfants devenus parents se retrouvent dans le même schéma que leurs propres parents. Les gens le formulent souvent, je ne suis pas comme ma mère, je ne veux pas faire comme ma mère, elle a fait ci, elle a fait ça, je ne veux pas faire ça à mon enfant. C'est quelque chose qui traverse les gens donc nous avons aussi ces interrogations là quand on a vu les façons de faire des parents on peut se questionner. »
(Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 15 ans)

Ainsi, ce constat de « reproduction » fait parfois suite à la formulation de certains usagers lors d'entretiens. Ces personnes expliquent ne pas vouloir faire revivre à leur enfant ce qu'elles ont vécu elles-mêmes pendant leur enfance. Tous ces constats montrent que le terme de « reproduction » ne rend pas compte de l'hétérogénéité des situations sociales. Par ce regroupement sous un même terme, on peut dire que les travailleurs sociaux nient la dimension sociologique des interactions sociales. Pour aller au-delà, ce terme vient masquer la difficulté des institutions sociales pour donner une réponse individualisée, personnalisée à ces situations.

Dans le champ du travail social, les travailleurs sociaux sont unanimes pour dire que la vision de ces situations est négative. Elle reflète une impossibilité à dépasser quelque chose. Cette connotation pour les situations que les professionnels qualifient de « reproduction » vient montrer un sentiment d'impuissance face à ces situations qu'ils ne parviennent plus à analyser objectivement et pour lesquelles les dispositifs à leur disposition ne peuvent être saisis. Avant de poursuivre, il est nécessaire de tenter une prise de recul par rapport à ce point de vue.

2. Tentative d'objectivation

J'ai choisi pour ce travail de partir du point de vue des travailleurs sociaux et notamment de leurs représentations lorsqu'ils sont face à ces situations qu'ils qualifient

de « reproduction ». Afin de tenter d'objectiver ces représentations, il aurait été intéressant de constater avec les professionnels la proportion de ce type de dossiers et les caractéristiques de ceux-ci. Le temps accordé pour ce travail de recherche ne m'a pas permis d'y parvenir.

« Certaines familles ne le formulent pas et n'ont pas conscience qu'il y a reproduction. Là on fait comme on peut. On travaille sur le réel mais souvent les gens dans le cadre d'une information préoccupante nous livrent qu'ils ont été victimes d'abus, de maltraitance et qu'ils ne veulent pas faire la même chose. »
(Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 14 ans)

Je peux relever les adjectifs « souvent » ou « beaucoup » utilisés par les professionnels pour évoquer la proportion de ce type de situations. « On en rencontre souvent » dit la conseillère technique.

« C'est vrai qu'il y a toujours une enfance difficile même s'ils n'évoquent pas leur histoire, ils peuvent dire « j'ai eu une enfance difficile ». Ils ne disent pas tout sinon sans doute qu'ils s'effondreraient. Il y a toujours des choses qui se rejouent. Là, par exemple, Monsieur a eu une enfance difficile mais il a des frères et sœurs qui s'en sont très bien sortis. Ils ont une vie tout à fait lambda, ils ont un travail, ne se mettent pas en danger et ne reproduisent pas la violence. Souvent, ce que je constate, il y a ceux qui s'en sortent et ceux qui reproduisent. En soi, ça n'est pas systématique mais ceux que l'on reçoit ce sont ceux qui reproduisent. On est sur de l'intergénérationnel, c'est une évidence. »
(Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 7 ans)

Les travailleurs sociaux peuvent, néanmoins, nuancer leurs propos en expliquant que, certaines situations ne se reproduisent pas. Ils l'expliquent par les rencontres que font les usagers dans leur parcours de vie, ce qui les influencent vers un autre chemin. Ainsi, ils prennent à plusieurs reprises, des exemples dans des fratries dans lesquelles certains enfants devenus adultes rencontrent des difficultés similaires ou sont accompagnés par des mesures similaires à celles des parents. Pour d'autres enfants de la même fratrie, la différenciation de parcours est relevée.

3. L'appui d'un travail de recherche

Pour pouvoir élargir mon regard par rapport à ce constat de « *reproduction* » que pose les travailleurs sociaux, il est nécessaire de sortir de l'institution. Par comparaison à ce sujet de recherche, j'ai choisi de regarder de **manière rétrospective et prospective** ce que sont devenus les « enfants placés ». Certes, les situations de protection de l'enfance ne sont pas seulement celles des enfants bénéficiant de mesures de placement mais les études trouvées portent sur cette catégorie de la population. A mon sens, il est intéressant de faire un parallèle entre ces deux types de population qui se recoupent en partie : les enfants placés qui ont des parents ayant eux-mêmes été placés et les familles que les travailleurs sociaux qualifient de « *reproduction* ». Le devenir des enfants pris en charge par la protection de l'enfance sensibilise l'opinion publique. Avant tout, il paraît nécessaire de rappeler que le taux estimé de prise en charge en protection de l'enfance pour 1 000 mineurs au 31 décembre 2014 est de 19.8‰ soit 290 000 enfants en France. Cette prise en charge se poursuit de façon sélective pour les jeunes majeurs jusqu'à 21 ans. Leur nombre est de 21 500 soit 9.3‰ pour la France fin 2014³¹. Les prédictions pour certains de ces enfants accompagnés font parfois l'objet d'un triste devenir. Cette stigmatisation prend le relai par les médias et par certaines études.

Il est nécessaire de relever deux types d'études : les méthodes rétrospectives et les méthodes prospectives. Ce second type d'étude vient relativiser le constat des professionnels lorsque le point de vue pris est extérieur. A l'inverse, le premier type fait le même constat que celui des travailleurs sociaux dans l'exercice de leurs fonctions. En effet, si l'on utilise un point de vue interne à l'institution, ce constat est réel. La méthode rétrospective consiste à repérer si les parents d'un individu ont eux-mêmes bénéficié de mesures de protection de l'enfance et/ou de maltraitance pendant leur enfance. Cette méthode est la plus simple à utiliser car l'investissement nécessaire sur le terrain se réduit au recueil d'informations auprès des parents actuellement accompagnés. En ce qui concerne les enfants placés, les résultats vont de 25% à 30% des mères qui ont bénéficié d'un placement dans leur enfance et ce taux peut aller

³¹ Observatoire National de la protection de l'enfance, « *Les chiffres clés en protection de l'enfance* »

jusqu'à 46% pour les pères³². Ces enquêtes incitent à conclure comme le font majoritairement les travailleurs sociaux interrogés à une forte « reproduction ». Ces enquêtes ne concernent que des familles en difficultés avec leur descendance et elles ne sont pas représentatives de la société en générale.

Par ailleurs, en choisissant l'approche prospective qui consiste à prendre en compte le temps dans l'insertion de cette population, nous obtenons d'autres résultats. La difficulté pour ce type d'enquête est de retrouver la population en question plusieurs décennies après la fin de prise en charge. En ce qui concerne la reproduction intergénérationnelle des mesures de placement, le taux n'est plus que de 5% à 6%³³ pour certains départements français. Ainsi, nous pouvons en conclure que certaines mesures de placement se reproduisent. Néanmoins, cette reproduction est loin d'être systématique et majoritaire. Cette conclusion est la même pour toutes les mesures d'accompagnement du secteur de la protection de l'enfance.

Ces études font ressortir que le point de vue utilisé par les travailleurs sociaux dont il est question dans ce travail de recherche est similaire à celui de l'étude rétrospective. Ce constat est fait à l'intérieur de l'institution, il est lié à la position sociale et aux sentiments de ces professionnels. Une assistante de service social interrogée expliquait dans ce même sens :

« On a tendance à retenir ces échecs mais il y a plein de situations où il n'y a pas cette reproduction parce que l'accompagnement leur a permis mais que ces situations là on ne les retient pas car on ne les revoit pas. On retient les situations qui n'ont pas fonctionné car on les voit toujours. » (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 16 ans)

Nous pouvons ainsi faire l'hypothèse que la « reproduction » dont parlent les travailleurs sociaux est un phénomène lié à leur profession, à la place qu'ils occupent dans la société. Ce constat est fait dans un cadre de travail précis, s'ils intervenaient avec un autre statut, ils ne feraient sans doute pas ce constat. Pour poursuivre, il

³² FRECHON Isabelle et DUMARET Annick-Camille, « Bilan critique de cinquante ans d'études sur le devenir adulte des enfants placés ». Neuropsychiatrie de l'Enfance et de l'Adolescence, Elsevier Masson, 2008, p.117-172.

³³ Ibid.

convient de comprendre les principes en jeu sous ces constats posés par les travailleurs sociaux.

C. Un concept scientifique

La pensée est esclave du langage et la plupart des problèmes naissent de la polysémie des mots. Dans le domaine des sciences humaines, le terme de « *reproduction* » tel qu'il est utilisé par les travailleurs sociaux s'apparente au concept de « *reproduction sociale* » tel que l'entend Pierre BOURDIEU ou celui de « *répétition* » pour FREUD. Une autre manière, à mon avis est plus pertinente parce que plus travaillée et heuristique pour comprendre les processus en jeu, m'amène à déconstruire le terme de « *transmission* » avec pour approche théorique celle de Jean GAGNEPAIN.

Nous l'avons vu précédemment, ce terme de « *reproduction* » n'a pas une définition partagée, univoque pour les professionnels du secteur de la protection de l'enfance. Pour pouvoir expliciter ce terme, du point de vue des principes, je le raccrochai à celui de **transmission**. Ce concept est à la fois celui de la **répétition** et celui de la **transformation**. Pour résumer la réflexion des travailleurs sociaux sur cette question de « *reproduction* », nous pouvons dire qu'au travers de ce terme, ils posent à la fois la question de la transmission des manières d'être dans les familles qu'ils accompagnent mais aussi celle de la transmission des outils à leur disposition pour les familles qui ont déjà bénéficié d'un accompagnement dans le cadre de la protection de l'enfance.

La transmission est un sujet régulièrement questionné dans notre société contemporaine. Ce qui ne peut être contesté est le fait qu'il n'y ait pas de société sans transmission. Après avoir dit cela, il reste à élucider les processus en jeu dans ce phénomène. Comme nous l'avons vu, dans la définition des travailleurs sociaux ou dans les termes qu'ils emploient, ce phénomène est parfois ramené à une forme de « *reproduction* », synonyme de répétition. Pour commencer ce travail, je vais tenter de comprendre et d'expliquer les ressorts de ce que certains penseurs désignent comme transmission.

Ma réflexion fera appel à des processus anthropologiques, plus précisément ceux qui sont spécifiques à l'homme dans son fonctionnement, quels que soient la société dans laquelle il vit, le lieu et l'époque. Il est donc nécessaire pour cette réflexion de prendre en compte la société dans laquelle travaillent ces professionnels de la protection de l'enfance comme nous l'avons fait précédemment.

1. Le contexte social

Aujourd'hui, sur la question de la transmission mais comme sur d'autres sujets, nous fonctionnons avec une pensée dichotomique. Par ce terme de dichotomie, je veux parler d'un choix. Les professionnels qualifient ou pas une situation de « *reproduction* ». Lorsque j'évoque ce terme avec eux, il fait référence à certaines situations et d'autres non comme si la « *reproduction* » existait pour certaines personnes et pour d'autres non. Cette manière d'appréhender les choses, ce choix pose problème et se montre dangereux. Il vient enfermer le regard. La théorie de la médiation offre la possibilité d'une pensée paradoxale, contradictoire nécessaire à la recherche qui a pour objet, l'humain.

La théorie de la médiation nous propose de déconstruire les processus humains. Deux d'entre eux sont principalement en jeu pour la question qui nous intéresse soit celle de la transmission. Ces deux registres sont d'une part celui du **lien social** et d'autre part celui du **désir**. Autrement dit, les deux rationalités qui sont décryptées sont celle du social et de l'éthique.

De nos jours, le contexte social met en avant l'individualisme et le particularisme et paradoxalement développe la mondialisation. Aujourd'hui, ce premier registre est identifié à la tradition, dominante par le passé. Les choix des personnes s'effectuaient en fonction de l'appartenance à un groupe, en prenant en compte d'abord les autres. Ce registre est aujourd'hui dévalorisé, voire même contesté car il s'opposerait à la créativité de l'homme. Dans les sociétés de nos aînés, le mariage était d'abord l'alliance de deux familles et ne tenait pas de la seule décision des époux. Les sentiments avaient une place mais ils passaient au second plan. Il en était de même pour

l'enfant qui venait en premier lieu témoigner d'une généalogie. Ces sociétés se montraient hiérarchisées où chacun avait sa place.

Dans notre société actuelle, c'est le second registre qui prédomine soit celui du désir. Cette question du désir façonne les choix d'aujourd'hui, les sentiments, les mutuelles préférences sont davantage mises en avant. La liberté paraît être le mot d'ordre de cette société moderne en ce qui concerne la conjugalité mais bien d'autres choix aussi. L'individualisme s'allie avec le développement d'un néo-libéralisme où prédominent le rendement, l'efficacité et le management. Nos sociétés ont ainsi vécu un renversement. Le lien social qui se montrait comme prédominant est aujourd'hui éphémère. Néanmoins, nous ne pouvons, nous restreindre à cette vision dichotomique où un seul fonctionnement ne vaudrait et exclurait l'autre. La théorie de la médiation nous enseigne une vision à partir des principes en jeu simultanément. Ainsi, peu importe la forme que prend la famille dans une société, le lien social est toujours présent. La famille ne peut avoir comme support à sa construction son seul amour, ses propres désirs et ses sentiments. Elle appartient d'abord à une société à laquelle elle doit émerger. De la même manière pour l'homme en général, sa modification amène un besoin de repères. L'Homme pour se construire doit, certes avoir des désirs mais il doit aussi appartenir à une histoire, s'ancrer quelque part. L'Homme se crée au travers d'autrui, il ne peut faire sans. La question de la transmission est ainsi posée pour comprendre ce qui se transmet et par quels moyens.

Dans les situations exposées initialement, on voit que les travailleurs sociaux subissent cette transformation. Leurs fonctions ont été façonnées sur un modèle de société où le social primait, leur rôle était de ramener les personnes en marge de la société au cœur de celle-ci. En quelque sorte, ils devaient les remettre sur le « *bon chemin* ». Aujourd'hui avec cette évolution sociétale, le travail social tente de s'adapter au désir de l'utilisateur et c'est avec ces orientations que se crée par exemple le « *Projet pour l'enfant* » avec la loi de 2007 puis réaffirmer en 2016. Les professionnels se questionnent sans cesse sur la direction qu'ils donnent à leurs interventions. Est-ce dans le sens de favoriser le lien social ? Les professionnels étant missionnés par la société, ils doivent permettre à chaque individu d'y accéder. L'orientation de l'accompagnement va donc dans le sens de l'émergence à la personne. La seconde possibilité qui s'offre aux travailleurs sociaux est d'aider la personne à répondre à son propre désir. Le

professionnel doit alors travailler sur l'éthique et la morale de celui qui est rencontré. Le professionnel accompagne vers les désirs en faisant prendre conscience de la valeur donnée aux actes de chacun. Ces questionnements amènent à une refonte de la pratique des travailleurs sociaux. Ils ne demandent pas à ce qu'un choix soit effectué entre un accompagnement pour vivre avec autrui ou pour vouloir pour soi-même. Cette réécriture doit prendre en compte ces deux aspects qui ont une nouvelle place. Les missions des travailleurs sociaux demandent à s'inscrire dans un héritage pour pouvoir partir de quelque chose afin de s'en abstraire. Ainsi la question de la transmission se pose aussi pour les travailleurs sociaux.

2. Un processus contradictoire

Les processus généraux qui rendent compte du phénomène de transmission au regard de certaines disciplines des sciences humaines sont la répétition et la transformation. Ces processus valent aussi bien en ce qui concerne l'individu, que la famille ou plus largement, la société. De manière générale, ce qui est transmis sont les usages sociaux soit la « culture ». Cette question de la transmission fait appel aux deux faces de la rationalité sociale, l'appartenance et la contribution à la société. La personne est le résultat de multiples appartenances. Pendant l'enfance et tout au long de la vie, nous nous imprégnons des autres. La personne ne peut se constituer à elle seule, elle a besoin d'autrui pour émerger. Certaines relations marquent plus que d'autres, elles nous influencent plus fortement dans ce que nous sommes. Enfin, la personne pour régler cette dette perçue d'autrui doit contribuer à la société. L'éducation reçue, toutes les façons d'être et de faire qui nous ont été enseignées ont fait émerger une dette. Celle-ci, nous ne la devons pas aux individus en question mais à la société. Sous différentes formes, nous tenons donc des rôles au service de l'autre soit ce qu'appelle Jean GAGNEPAIN « *le métier* ». Cette contribution peut se faire au travers de la profession ou de la parentalité par exemple.

La répétition aboutit à une reproduction strictement identique. Tout individu répète des choses sans s'en apercevoir, de manière inconsciente. Nous répétons des manières de faire ou d'être dans lesquelles nous avons été baignés. Il n'est pas possible d'avoir de la distance par rapport à ces phénomènes dont nous nous sommes imprégnés.

L'imprégnation, pour la théorie de la médiation, se situe pendant l'enfance mais également à l'âge adulte. L'individu ne peut se distancier, de ce qui est mis à sa disposition, il est marqué profondément. Ce processus en jeu est aussi appelé l'« incorporation » pour la psychanalyse et la sociologie. C'est ainsi que Pierre BOURDIEU utilise le concept d'« *habitus* » pour nommer cette incorporation d'usages sans recul. Aussi, FREUD utilisait déjà ce terme de répétition et évoquait une « *hérédité psychique* » c'est-à-dire une stricte répétition de ce qui se transmettait sans que la biologie ne puisse l'expliquer. La problématique de la répétition se retrouve aussi dans des aspects plus généraux comme celui de la société. Ainsi, ce qui est transmis sans interrogation semble s'opérer comme en quelque sorte naturellement. Ce type de transmission a des atouts mais aussi des inconvénients. Le principal inconvénient est son impossibilité d'inscription dans l'histoire car la reproduction est figée. En effet, l'inscription dans l'histoire exige une appropriation de celle-ci. L'histoire n'existe pas au sens strict, c'est le vécu de la personne qui existe. L'histoire n'existe en quelque sorte que lorsqu'elle est racontée par quelqu'un. Deux personnes peuvent vivre un moment, si l'on puisse dire, identique, sans l'inscrire dans leur histoire de la même manière. Il n'y a pas d'histoire universelle, elle appartient à chaque personne. La répétition ne s'inscrit pas dans la personne, elle est présente sans avoir été touchée.

Pour ce qui concerne notre contexte de recherche dans le cadre du travail social, le questionnement s'effectue de la même manière. Les situations familiales que les travailleurs sociaux rencontrent font état de certaines répétitions. Effectivement, les familles accompagnées se construisent en fonction de leur héritage avec ce qui leur a été transmis et ainsi répètent certaines manières d'être ou de faire. Pareillement, ce principe en jeu se pose pour ces professionnels du travail social qui construisent leur professionnalité au travers d'une formation, de stages puis d'expériences professionnelles. Ils sont le résultat de multiples appartenances et certaines sont ainsi répétées à l'identique sans être questionnées. Ces usages s'ils ne sont pas questionnés, s'ils ne s'inscrivent pas dans l'histoire sont refait en l'état.

Le terme de « *reproduction* », tel qu'il est utilisé et défini par les travailleurs sociaux paraît rendre compte de cette partie du concept de transmission. La « *reproduction* » par la définition qu'en donnent les travailleurs sociaux s'apparente ici à la répétition. Ce parallèle n'est pas strict, c'est une tendance que nous voyons

apparaître. Néanmoins, il est souvent possible de rompre avec le cercle vicieux de la répétition, en transformant c'est-à-dire en s'appropriant ce dont on s'est imprégné. C'est cet aspect que les travailleurs sociaux paraissent mettre de côté avec leurs représentations. Il n'est pas possible de soutenir uniquement que la répétition soit la seule forme de transmission, sinon nous occulterions la capacité d'appropriation de l'homme.

Le second processus en jeu dans ce phénomène de transmission est celui de la transformation. Celui-ci est différent, il s'agit aussi d'une forme de reproduction mais qui aboutit à un résultat qui est tout autre. Ce phénomène amène à de la création et ce que la théorie de la médiation appelle l'histoire.

S'inscrire dans une histoire, c'est accepter un héritage et dès lors le transformer. On n'a pas d'autres choix que de s'inscrire dans une histoire pour exister socialement. Sauf pathologie, il n'est pas possible pour l'homme d'être hors de l'histoire. L'histoire ne se saisit pas de manière linéaire. Elle est à la fois faite de continuité et de discontinuité. Aussi, l'histoire ne s'inscrit pas de manière définitive. Elle n'est faite que de permanence et de changement simultanément. Elle permet de penser une forme de continuité tout autant qu'une discontinuité pour amener du changement. Ce phénomène s'explique par ce que Jean GAGNEPAIN appelait l'« *appropriation* » l'opposant donc à l'« *imprégnation* » évoqué dans le processus de répétition à l'identique.

Le concept d'appropriation ne tient pas seulement à cette approche car déjà FREUD lorsqu'il rendait compte du processus d'identification, insistait sur le fait que ce n'était pas à confondre avec l'imitation mais une « *appropriation* ». Pierre BOURDIEU utilisait ce même terme lorsqu'il abordait son concept d'« *habitus* » et de « *structure structurante* ». Les habitus sont constitués de dispositions à réagir socialement de manière inconsciente. Ils sont présents chez chacun de nous et sont le reflet d'une éducation singulière. En d'autres termes, ils sont à la fois simples et germes de reproduction (structurée), qu'originaux et créateurs (structurant). Ils constituent les deux à la fois et pour Jean-Claude QUENTEL, Pierre BOURDIEU n'en explique pas les processus fondateurs pour pouvoir les différencier.

L'appropriation est le marquage de chaque individu dans sa différence, plus exactement dans sa singularité. S'inscrire dans une histoire, c'est y faire sa place et donc s'approprier cet héritage. Il est forcément déformé à l'image de l'héritier.

« En d'autres termes, chacun de nous, en tant qu'il s'inscrit dans le social, emprunte, l'emprunt supposant l'altération du modèle de départ, sa distorsion³⁴ ».

Ainsi, toute nouvelle génération a ses particularités. Il en est de même pour les usagers que rencontrent les travailleurs sociaux, à moins qu'ils ne se situent dans une répétition. L'appropriation marque la différence. Ainsi, s'il y a histoire, il ne peut y avoir une histoire identique à moins que ce ne soit celle d'un enfant qui n'a pas encore accédé au social à son propre compte.

« C'est confortable d'avoir une première demande, c'est plus simple. Les entretiens de passation ne sont pas simples. Il y a quelque chose en terme de continuité qui est travaillé. Quand ça fonctionnait tant mieux, mais quand ça ne fonctionnait pas, il y a une forme de continuité aussi, c'est comme si on nous laissait une chaise et il n'y a plus qu'à s'asseoir dedans. Il faut encore s'accorder du temps. L'entretien de passation est parfois nécessaire et d'autres fois non. Globalement, c'est à la demande des professionnels qui interviennent en amont et rarement à la demande de la famille. » (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 7 ans)

Lorsque ces professionnels décrivent être « mis dans une chaise », ils évoquent la phase d'imprégnation dans laquelle ils sont. L'appréhension d'une famille demande à passer par cette phase de connaissance, de prise de contact, d'informations auprès des personnes rencontrées. C'est ce que certains travailleurs sociaux nomment la période de « création de la relation ». Puis, dans un second temps, ils pourront accéder par l'abstraction à l'appropriation de la situation et ainsi l'inscrire dans leur propre histoire en la transformant. C'est lors de cette phase que le professionnel est en capacité de regarder les fonctionnements des individus. La phase d'imprégnation est essentielle

³⁴ QUENTEL Jean-Claude, « Dette et rupture ou ce qu'une génération doit à une autre. Comment faire famille aujourd'hui? », p.53-77, 2011, Publications de Parentel.

pour les missions de ces professionnels. Ils doivent se laisser le temps pour la rencontre avec l'autre. L'imprégnation permet la compréhension de la situation au plus près du vécu des personnes.

Ainsi la répétition et la transformation sont deux phénomènes inverses mais inséparables. La transmission nécessite à la fois de la répétition au moins pour un certain temps mais aussi de la transformation c'est-à-dire de l'appropriation. Faire l'apprentissage de nouvelles manières d'être ou de faire suppose toujours une phase d'imprégnation avant de tenter de faire à sa manière, ce qui implique la transformation de ce qui a été transmis initialement. Ainsi, la transmission est la possibilité de faire vivre encore et toujours à la manière de chacun.

3. Les fondements de ce processus

Il faut en revenir à l'enfance pour comprendre les origines de ce processus. Je l'ai quelque peu évoqué par le phénomène de répétition, l'enfant ne peut que s'imprégner de l'histoire de l'autre. C'est l'autre qui l'inscrit dans la société et lui apporte les repères nécessaires. Pour participer à une société et construire sa personnalité, il doit d'abord être porté et soutenu par l'autre. C'est cette imprégnation qui permet à l'enfant de se socialiser. Mais, il arrive une période où l'enfant sort de cette histoire de l'autre pour créer la sienne. Sans s'en extraire totalement, il devient capable de produire son histoire et c'est la période, dans notre société occidentale, que nous dénommons l'adolescence. Cette période vaut pour toute société sauf qu'elle ne s'inscrit pas de la même manière dans l'histoire de la société. Cette sortie de l'enfance est donc un phénomène purement anthropologique.

L'adolescent rompt avec l'héritage dont il s'est imprégné. C'est ce bagage social transmis par la société, qui va lui permettre de se créer à sa façon. Néanmoins, nous avons à faire face à une contradiction car même si l'appropriation permet l'innovation, on n'efface pas ce dont on a été imprégné. Les ruptures s'effectuent par rapport au modèle en question et il ne cesse d'être remis en cause tout au long de la vie.

4. Du point de vue de celui qui hérite et de celui qui transmet

Dans le cas de l'appropriation, celui qui hérite se trouve en situation de dette et de rupture. Il est dans la dette car il a emprunté à l'autre. Socialement, jamais rien ne se crée, nous nous créons qu'au travers des autres. Nous ne cessons d'une manière ou d'une autre d'être le résultat d'un métissage social.

Que ce soit un individu ou une société, celui qui transmet le fait, de manière conscient et inconscient. Ainsi, consciemment, avec une visée éducative ou pédagogique, il tente d'effectuer un tri de ce qu'il transmet. Simultanément et inconsciemment, il transmet des choses sans s'en rendre compte. Par exemple, l'héritage est fait de gestes, d'intonations, de manières de faire qui n'ont pas été transmis volontairement. La transmission est aussi le règlement d'une dette, c'est-à-dire ce que nous devons à autrui donc à l'héritage et à la tradition. Enfin, nous rompons forcément avec nos prédécesseurs. Un écart est forcément présent entre ce que nous souhaitons transmettre et la manière dont l'information va être entendue. Un autre écart se crée dans la manière dont elle va être utilisée à moins que ce ne soit une répétition.

5. Le produit de la transmission

Dans le cadre d'une transmission réflexive, comme expliqué précédemment, celui qui transmet opère une sorte de tri. Ce tri s'effectue de deux manières. Il est d'abord d'ordre social car tout n'est pas à transmettre mais également éthique. La capacité éthique amène à l'évaluation du point de vue de celui qui émet l'information, de la valeur qu'il donne à sa transmission.

Le tri d'ordre social soulève encore la question de l'histoire c'est-à-dire de l'appropriation. Ainsi, pour qu'un fait puisse devenir un évènement, il doit être précédé d'une analyse et s'inscrire dans une histoire. C'est ce qui explique qu'une même situation peut être vécue de manière complètement différente d'une personne à une autre. L'homme ne subit pas l'histoire, il en est le producteur et y met sa signature. Il en est de même pour les travailleurs sociaux qui effectuent un tri des informations qui leur sont transmises, ils sont ainsi producteurs de l'histoire qui leur est transmise. Un

évènement n'a donc pas de consistance, il est discutable dans une société donnée. De même que l'histoire n'est qu'une production singulière, elle n'a pas de sens. L'histoire n'a que le sens que nous lui faisons prendre, elle n'est pas définie à l'avance. C'est le désir et la valorisation de l'histoire que va lui donner celui qui transmet, qui est à interroger.

En conséquence, nous sommes tous producteurs d'histoire que nous transmettons. Socialement, l'homme a une responsabilité vis-à-vis d'autrui et des générations qui le suivent. Nous n'avons pas la maîtrise de ce qui va être fait par la suite et nous n'en sommes donc pas responsables. La responsabilité de celui qui transmet s'arrête là où la responsabilité de celui à qui l'on a transmis prend effet.

Le tri d'ordre éthique sert à opérer une sélection car si tout, dans le principe, est transmissible, tout n'est pas à transmettre. Cette question du désir est cruciale dans notre société actuelle. Les positionnements tendent vers cette dimension humaine. Ce qui régit dans le monde actuel est une équité dans le droit à l'affirmation de sa position. Chacun estime avoir le droit à cette posture. Cette parité s'effectue au détriment de toute forme de pouvoir social et donc de hiérarchie. Le premier enjeu de la transmission est sans doute aussi celui de l'éthique car il renvoie à ce que chacun d'entre nous estime important à transmettre aux générations futures. C'est la transmission des valeurs qui est en question.

Le même processus est en jeu que ce soit pour la transmission d'usages, de façons de faire ou d'être d'une génération à l'autre ou pour la transmission d'un professionnel à l'autre.

D. De multiples appartenances

Les travailleurs sociaux, comme tout individu sauf pour les situations pathologiques, participent de l'histoire de l'autre pour pouvoir créer leur propre histoire. Ces professionnels sont donc à la fois le résultat d'une éducation qu'ils ont reçue, de sociétés dans lesquelles ils ont vécu, de centres de formations, d'expériences professionnelles, d'une équipe dans laquelle ils travaillent et bien d'autres expériences

de vie. L'accès à la personne ne peut s'effectuer sans ces multiples relations, qui permettent l'imprégnation de manière d'être et de faire pour pouvoir ensuite, s'en abstraire. Comme pour l'enfant qui passe par l'adolescence, soit cette phase de négociation, pour se créer sa propre personne, le travailleur social traverse cette période d'imprégnation. Principalement dans ces premières années d'exercice mais aussi tout au long de sa carrière, le professionnel s'imprègne de manière de faire pour ensuite se les approprier et faire à sa manière. Le travailleur social est en quelque sorte l'héritier de nombreux produits de transmission qui participent à sa création. Le professionnel agit en tant que personne à partir de son vécu. Il dialogue en quelque sorte avec lui-même. Un prisme interne fait la manière dont il appréhende et construit son histoire, comme un filtre.

Les produits de ces transmissions sont, rappelons-le, à la fois conscients et inconscients. Il est important de rappeler la responsabilité des parents, de la société, des formateurs, des collègues, et de chaque individu dans ce qu'ils transmettent à l'autre car ils participent par cette transmission de la création de l'autre. Cette transmission n'a pas qu'un seul sens. Les professionnels qui sont avant tout des personnes, ne sont pas des éponges qui, comme des enfants répèteraient ce dont ils ont été imprégnés. Les professionnels font aussi en partie le choix de ce qu'ils veulent devenir. Il est aussi nécessaire de rappeler la responsabilité qu'ils ont de leur inscription dans leur propre histoire de travailleurs sociaux.

Toutes ces bases qui déterminent le travailleur social en tant qu'être social est à compléter par sa capacité morale qui n'a rien à voir avec ces aspects sociétaux. Néanmoins, nous ne pouvons complètement les séparer car c'est cette capacité qui permet à la personne de faire les choix de ce dont elle va plus ou moins s'approprier. Ces compétences humaines vont ainsi être mises à profit dans l'exercice de la profession des travailleurs sociaux. C'est avec tout ce « bagage » que le professionnel va accéder à la personne dans le cadre de sa mission de protection de l'enfance.

Comme pour les professionnels du travail social, les personnes rencontrées dans l'exercice de leurs fonctions sont aussi empreintes de nombreuses appartenances. Les familles de ce champ ne peuvent être le résultat d'une simple « reproduction ». Certes, comme évoqué antérieurement, chaque individu est fait à la fois de répétition, d'une

transmission figée, qui ne parvient pas à être interrogée, et, pour exister socialement, d'une transmission transformée. Finalement, même s'il peut y avoir des similitudes, la « *reproduction* » à l'identique est quasi-impossible. Le problème de la « *reproduction* » n'est donc pas simplement lié aux problématiques rencontrées dans ces familles du champ de la protection de l'enfance puisque tout individu se construit sur la base de transmissions.

Le constat se rattache à la relation administrative de service. Il est inhérent aux professionnels, à la manière dont ils exercent leurs missions. Et pourtant, les professionnels peuvent qualifier certaines situations d'identiques, qui ont trait au principe de répétition. La « *reproduction* » apparaît comme naturelle pour les professionnels, il n'est donc pas possible de la questionner. Cette qualification nie la capacité d'abstraction, de prise de distance, de ressaisissement des personnes rencontrées. Il n'est pas non plus pris en compte la capacité axiologique innée, soit éthique, dont chaque individu est doté qui lui permet d'accéder plus ou moins à ses désirs. Ces constats m'amènent à me questionner sur la manière dont les travailleurs sociaux accèdent aux personnes rencontrées. Comment en arrivent-ils à ce constat de « *reproduction* » ?

Résumé du second chapitre :

La définition par les travailleurs sociaux du terme de « *reproduction* » n'est pas univoque. Les deux grandes orientations de cette définition pour ces professionnels se situent d'abord autour de **problématiques communes** pour les membres d'une même famille rencontrée à plusieurs reprises. Le second aspect est celui de la mise en œuvre de **dispositifs identiques** à des moments différents là aussi pour une même famille.

Le parallèle effectué avec une étude sociologique montre que cette qualification a trait à la place des professionnels dans la société. Même s'ils ont le sentiment de rencontrer beaucoup de situations de « *reproduction* », un regard par un autre prisme nous amène à **minimiser ce constat**.

Le diagnostic de « *reproduction* » opéré par les travailleurs sociaux est mis en lien avec le **concept de transmission**. La théorie de la médiation permet de décrypter ce phénomène d'**un point de vue social par la répétition** qui est une reproduction figée d'un comportement et la transformation qui amène au changement. **La transformation fait aussi appelle à la norme de la personne** pour pouvoir évaluer l'opportunité de la transmission.

Le constat de « *reproduction* » posé par les travailleurs sociaux a trait plutôt à la définition que nous donnons de la répétition. Or, ce concept ne permet pas la prise en compte de la capacité d'appropriation de la personne et de sa rationalité éthique.

III. Comment les travailleurs sociaux parviennent à ce constat et quel en sont les conséquences?

La compréhension des enjeux de ce terme amène à se questionner sur les manières dont les travailleurs sociaux évaluent pour en arriver à ce constat de « reproduction ». Que retiennent-ils en amont de ce diagnostic ? Comment s'y prennent-ils ? La transmission n'est pas surdéterminée. Le problème que pose ce constat appartient au travail social. Je vais me recentrer sur les professionnels de ce secteur.

A. La reconstruction de l'histoire de l'utilisateur

Le modèle de la théorie de la médiation ne donne pas de vérité mais garantit de la rigueur et de l'efficacité pour comprendre les phénomènes. La médiation comme le décrivent Jean-Yves DARTIGUENAVE et Jean-François GARNIER est « *un mode spécifique qu'a l'homme pour appréhender son propre monde en mettant une distance irréductible entre le monde et lui en passant par la médiation de la raison*³⁵ ». Ce modèle n'appelle pas à la séparation entre la nature et la culture ou entre le corps et l'esprit mais à un mouvement dialectique qui rend l'une solidaire de l'autre. Aussi, la médiation opère une première rupture avec le mode de pensée, hérité des travailleurs sociaux. L'histoire est réincorporée à l'homme au lieu d'en faire un déterminisme exogène perdu. Aussi, nous n'adhérons pas à notre nature comme l'animal, nous nous en extrayons pour humaniser cette nature par un mouvement d'abstraction, d'acculturation. Cette capacité de s'interdire est proprement humaine. L'homme oscille donc entre deux pôles contradictoires : l'implicite et l'explicite. Quand il décolle de son appartenance naturelle par l'abstraction, la nature tente de le réinscrire dans son ordre. De l'autre côté, la communauté naturelle n'existe pas dans l'ordre humain, seule la société existe et nécessite une naturalisation de la culture. Ce concept amène à une déconstruction de l'homme dans les analyses faites.

Le constat de « reproduction » est effectué par les travailleurs sociaux à partir d'un diagnostic ou plutôt d'une évaluation si l'on reprend les termes du champ du

³⁵ DARTIGUENAVE Jean-Yves et GARNIER Jean-François, *Un savoir de référence pour le travail social*. ERES, 2008, p. 126

travail social. Ce constat est posé par les professionnels à partir de la connaissance qu'ils ont de la situation familiale. Le premier travail effectué consiste dans la compréhension des manières de faire pour reconstruire l'histoire de l'utilisateur. Le travailleur social est responsable et doit mettre en œuvre de part son statut la connaissance de la famille. Celle-ci s'effectue à partir de demandes institutionnelles, ce qui a trait à la responsabilité du travailleur social. Il effectue cette mission aussi en fonction de ses normes et c'est ce qui lui permettra en partie d'orienter ses réflexions. Enfin, un des principes du travail social est celui du travail en équipe. La protection de l'enfance a cet outil à disposition. Ainsi, nous verrons que les mises en commun ont des incidences sur les orientations qui sont prises pour les familles. Dans la pratique des travailleurs sociaux auprès des situations familiales qu'ils qualifient de « reproduction », qu'est-ce qui tend à la responsabilité du professionnel au plan de l'intervention sociale ? Qu'est-ce qui tend à la légitimité de son intervention, aux règles qu'il se donne dans la relation à autrui ?

Une situation arrive dans le secteur de la protection de l'enfance par différentes voies. Les principales énoncées par les travailleurs sociaux sont celles de l'information préoccupante, les évaluations de services extérieurs qui orientent les familles vers le CDAS ou une demande de soutien financier. Les professionnels expliquent que ce sont parfois aussi des familles qui sont déjà connues du service qui reviennent faire une demande et qui entrent de nouveau dans les missions de protection de l'enfance.

1. L'appréhension d'une situation familiale

L'entrée en relation se fait différemment selon les professionnels. Néanmoins, les travailleurs sociaux sont tous unanimes pour dire qu'ils ne mettent pas les mêmes outils en œuvre auprès d'une famille qui rencontre un travailleur social pour la première fois que pour une famille déjà connue du service social. J'entends par service social, les services sociaux départementaux. Nous aborderons cette particularité dans le paragraphe suivant. Prenons pour commencer un point de vue général.

Le premier support des travailleurs sociaux est le dossier « papier », ce dossier se décline sous plusieurs formes. Pour commencer, il y a le dossier « classothèque » :

c'est le support réglementaire dans lequel sont classés tous les documents officiels. Celui-ci obéit à des règles de pré-archivage et d'archivage précises. Il est aussi rangé dans une pièce sécurisée à cet effet. Ensuite, il y a le dossier des travailleurs sociaux. Ce sont les dossiers que les professionnels se constituent eux-mêmes et qu'ils ont dans leur bureau. La détention de ce type de dossiers est interdite par la Loi.

« Les personnes habilitées disposant d'un accès aux données doivent s'authentifier avant tout accès à des données à caractère personnel, au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe personnels respectant les recommandations de la CNIL, ou par tout autre moyen d'authentification garantissant au moins le même niveau de sécurité ³⁶ ».

Certains travailleurs sociaux rangent ce dossier en deux sous dossiers, le dossier social avec les renseignements administratifs et certaines pièces officielles présentes dans le dossier classothèque et le dossier de prises de notes. Certains travailleurs sociaux fonctionnent de cette manière par crainte de perquisition afin de pouvoir n'y laisser que des éléments objectifs et officiels. La constitution de ce dossier fait appel à des méthodes singulières.

« Le dossier familial du travailleur social est propre à chacune. On a chacune nos petites méthodes de travail, certaines prennent peu de notes et d'autres plus. Dans les dossiers, nous ne devrions pas noter nos ressentis, ni les faits médicaux. » (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 13 ans)

« Dans mon dossier, je note que les informations formelles, ce qu'il y a entre deux portes, je ne le note pas. Les comportements que peuvent avoir un enfant ou un parent, je ne les écris pas non plus. On ne note pas nos ressentis, ce n'est pas quelque chose de vérifié. On ne peut noter dans le dossier que ce que la personne a dit. Pour les observations, je note il semble que... » (Assistante de service social à l'ASE diplômée depuis 2 ans).

³⁶ Délibération n° 2016-096 du 14 avril 2016 portant autorisation unique de traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de la prévention et de la protection de l'enfance (AU-49)- Art. 7

Le dossier, que ce soit le dossier classothèque, ou le dossier du travailleur social, fait office de loi, c'est une pratique commune. Le dossier classothèque doit contenir des documents bien définis. Par contre, pour le dossier social, chaque professionnel juge, ce qui est nécessaire ou pas d'y inclure. La loi au sens médiationniste se définit comme un ensemble de règles sociales qui organisent la vie de la Cité. Elles encadrent la vie collective. Ainsi, la détention d'un dossier social est une loi pour cette profession mais ce qui est inséré à l'intérieur de cet outil fait appel aux règles que se posent les professionnels. Les travailleurs sociaux eux-mêmes estiment ce qui est nécessaire ou pas d'y inclure. Je pourrais aller encore plus loin par rapport à la règle qui se pose pour les professionnels pour ce qu'ils écrivent à l'intérieur de ces dossiers. Les écrits font aussi appels à ces deux principes.

Pour poursuivre ma réflexion, nous allons rester centrés sur le dossier du travailleur social que je vais nommer le dossier social. La question de l'existence du dossier ne se pose pas mais celle de son contenu se pose. Réglementairement, son contenu est légiféré. « *Seules les données strictement nécessaires à la mise en œuvre du suivi social de la personne concernée, ou de son représentant légal, peuvent faire l'objet d'un traitement* ³⁷ ». Quel est donc le sens de ce dossier pour les professionnels ? Ce dossier est un « *outil de travail* » qui sert de « *fil conducteur* ». Il permet à la fois au travailleur social de « *se souvenir* » et en cas d'absence d'un collègue qu'un relai puisse être pris. Pour les travailleurs sociaux, le dossier social, « *c'est la porte d'entrée* ³⁸ » et il participe à la construction de l'histoire institutionnelle de l'utilisateur. Cet outil, pour entrer en relation est orienté par des attentes sociales précises.

La construction de la connaissance de l'utilisateur s'effectue ensuite concrètement au travers de rencontres au domicile, au CDAS ou sur des lieux de permanences.

« *La connaissance des familles se fait par notamment les visites à domicile. Au-delà de ce qui est dit, on aperçoit le cadre de vie, la relation parent-enfants quand ils sont là* » (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 10 ans)

³⁷ Délibération n° 2016-096 du 14 avril 2016 portant autorisation unique de traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de la prévention et de la protection de l'enfance (AU-49)- Art. 3

³⁸ Assistante sociale en polyvalence diplômée depuis 10 ans

Dans la prise de contact, l'entrée en relation, plusieurs professionnels disent qu'il faut « *souvent créer la filiation, la mise en confiance* » (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 14 ans). L'une d'entre elles explique sa « *technique* » :

« Je parle librement avec des mots simples, je ne suis pas dans la retenue. Si je suis fatiguée, je vais leur dire : désolée je ne suis pas très en forme aujourd'hui. Les gens me disent, « je suis content de vous avoir rencontré ou d'avoir été reçu par vous car vous êtes comme les autres. » Les gens ont beaucoup d'appréhensions, d'avoir quelqu'un en face d'eux qui aurait la connaissance. Quand on enlève cette appréhension, c'est plus facile. L'aspect relationnel est indispensable dans notre travail. » (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 7 ans)

Les thèmes abordés dans les entretiens avec les personnes concernées sont principalement les suivants : l'histoire familiale, la vie de couple, l'emploi, la santé, le logement et l'éducation des enfants. Les travailleurs sociaux nomment l'abord de ces éléments comme une évaluation globale qui leur permet de comprendre l'environnement personnel, professionnel et familial de la personne rencontrée. En parallèle des échanges avec les familles, les travailleurs sociaux évoquent majoritairement des « *liens avec des partenaires* », « *des passations* », « *des synthèses* ». Par partenaires, ils entendent d'autres professionnels du même secteur (assistante de service social scolaire, PMI, structures spécialisées dans le champ du handicap, structure exerçant des mesures éducatives) avec lesquels ils prennent contact pour avoir des éléments sur la famille.

L'appréhension des situations par les travailleurs sociaux fait appel à des usages précis appartenant à ce groupe social donné. L'usager est défini par des situations sociales précises que les professionnels viennent questionner et observer. En effet, si l'on prend pour contre-exemple, la rencontre entre un employeur et un candidat à un emploi, nous voyons bien que les échanges qui auront lieu porteront sur d'autres sujets que ceux abordés ci-dessus. Ainsi, la personne, par là j'entends tout autant l'usager que le professionnel, par sa capacité d'abstraction se montre différemment en fonction de son statut. Ce qui est appelé évaluation globale est une évaluation dans un cadre donné,

celui de la protection de l'enfance, à un moment donné, face à un professionnel qui est un travailleur social avec en face de lui un usager. La question de la globalité peut donc se poser. La relation à autrui ne s'effectue jamais intégralement. La personne ne donne à voir qu'une partie d'elle-même. Ce même principe s'adapte pour l'usager qui ne donne pas tout à voir. De la même manière, le professionnel ne demande pas de tout savoir. Nous l'avons vu précédemment, il entre en relation avec des attentes sociales précises.

Aussi, je reviens sur la notion d'usager, tel est le terme employé aujourd'hui dans notre société pour évoquer les individus qui bénéficient des interventions des professionnels du travail social. Le concept d'usager ne prend pas en compte la relation singulière qui pourrait s'instaurer entre le travailleur social et la personne. Il est souvent en lien avec celui de besoin qui induit un comportement préétabli et immédiat de la relation à autrui. Cette perspective échappe, explique Jean-Yves DARTIGUENAVE et Jean-François GARNIER, à « *l'arbitraire de la relation sociale fondée sur le jeu de la singularité de l'appropriation et de la désappropriation par lequel celle-ci acquiert pour les deux protagonistes, un contenu singulier*³⁹ ». Le terme d'usager fait appel à l'immatunité, à l'image de l'enfant. Nous pouvons le comparer à celui de « *reproduction* » ou de « *répétition* » qui vient enfermer l'individu. Ce terme ne laisse pas de place aux compétences de la personne en question. Elle est dans une position de passivité, d'attente d'un service rendu. Ce terme ne laisse pas de place à la création d'une relation entre deux personnes pour tendre vers une évolution.

A l'inverse de cette dénomination négative de l'usager, quand il est regardé sous l'aspect des ressources de la personne le problème reste entier. Que la dénomination de l'usager soit positive ou négative, l'expression de la projection par le travailleur social de son propre univers social de référence est révélatrice d'une vision autocentrée. L'ethnocentrisme révèle ici les déficits du travailleur social à envisager l'autre en dehors de la relation de service, c'est-à-dire à se décentrer de ce qui lui confère une existence et des rôles sociaux.

³⁹ DARTIGUENAVE Jean-Yves et GARNIER Jean-François, *Un savoir de référence pour le travail social*. ERES, 2008, p. 72

Par ethnocentrisme, nous pouvons entendre « *l'appréhension de l'univers de l'autre en fonction exclusivement de son propre modèle de références culturelles, de son propre système de valeurs et de représentations*⁴⁰ ».

Il paraît donc nécessaire pour les travailleurs sociaux d'avoir conscience de cette dimension, d'admettre que la personne leur échappe. L'utilisateur n'est pas interrogé au regard de la personne, il y a réification⁴¹ de la personne sur l'utilisateur. Les personnes ne se voient qu'à travers des rôles, celui d'utilisateur et de professionnel. Il y a ainsi une dérobade de la personne.

2. Les règles morales des travailleurs sociaux

L'appréhension des situations fait principalement appel à des règles sociales, des lois, des repères institutionnels. Celle-ci fait aussi jouer la capacité morale du professionnel. Les travailleurs sociaux expliquent tendre vers l'objectivité en étant sur du factuel, en prenant en compte des éléments objectifs. Ils tentent de mettre tout en œuvre pour être satisfaits du travail accompli.

« Dans les rapports, je reprends les phrases pour que le lecteur se fasse une idée la plus proche de ce que la personne a dit. »(Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 13 ans)

Les professionnels utilisent leurs outils afin de répondre le plus justement, à leurs yeux, à la demande institutionnelle. Aussi, les travailleurs sociaux expliquent s'interdire les visites à domicile sans en avertir la famille car elles seraient trop intrusives. Et pourtant, pour exemple, des enfants décrivent la propreté de leur logement quand les travailleurs sociaux viennent et pas autrement. Les professionnels ne peuvent aborder cette question avec les parents. Dans cette situation, si les professionnels répondaient à leurs pulsions, ils s'y rendraient sans prévenir la famille. Au-delà des règles sociales, ils s'interdisent certaines manières de faire. Enfin, plusieurs d'entre eux rappellent la nécessité d'accord systématique des familles pour prendre contact avec les

⁴⁰ DARTIGUENAVE Jean-Yves et GARNIER Jean-François Garnier, *Un savoir de référence pour le travail social*. ERES, 2008, p. 58

⁴¹ Cf. Glossaire

partenaires la concernant. Toutes ces règles que s'imposent les professionnels font appel à leur capacité d'abstinence, la réglementation de leur désir pour parvenir à une satisfaction qui soit légitime pour eux.

3. La place de l'histoire familiale

Unaniment, les travailleurs sociaux parlent de leur besoin de connaissance de l'histoire familiale.

« On essaie au maximum d'aller sur l'histoire familiale, après des fois on y arrive, des fois on n'y arrive pas ». (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 14 ans)

« Je trouve intéressant de voir comment les familles parlent de leur histoire. Ça me permet de voir où ils en sont et les liens qu'ils font avec leurs difficultés actuelles. Ce n'est pas de l'analyse poussée, moi, je fais juste une photographie à un moment donnée. Il y aura sûrement des choses à travailler avec d'autres professionnels plus spécialisés. Notre analyse permet de faire des liens et venir questionner les personnes ». (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 16 ans)

Même si les professionnels estiment avoir besoin de ces éléments, ils ne le font pas à tout prix. *« On évalue s'il y a moyen d'y aller, si la personne a besoin d'en dire quelque chose, si elle le présente comme quelque chose qui a pu l'aider dans son parcours de vie. Ou, si elle le présente plutôt en termes de craintes de venir reproduire en tant que parent ce qu'elle a vécu là, on y va plutôt doucement. On ne force pas trop, surtout sur un premier entretien. On voit à qui on a à faire, comment elle réagit, les émotions qu'elle montre, si elle paraît stressée, tendue, on est très attentifs à ces signes-là, l'infra verbal. » (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 15 ans).*

La connaissance de l'histoire familiale fait office de loi commune pour les travailleurs sociaux intervenant dans le champ de la protection de l'enfance. Ils disent

tous avoir besoin de cet élément pour leur mission. Dans la manière de faire, les travailleurs sociaux font appel à leurs propres règles en l'assouplissant selon l'enjeu pour le professionnel et l'utilisateur.

B. La connaissance antérieure à la demande de l'utilisateur

L'élaboration de l'histoire s'effectue différemment si la famille a déjà eu des contacts avec les services sociaux. Cette appréhension se fait de deux manières : par les éléments déjà connus du service et par le contenu des échanges avec la famille. Les professionnels ont accès à ces éléments oralement lors de temps d'échanges formels ou informels ainsi que par écrit lors de la lecture du dossier social ou du dossier classothèque. L'appréhension d'une « *situation qui revient* », comme le nomment les travailleurs sociaux, s'effectue sur les mêmes principes que ceux énoncés précédemment lors des échanges avec la famille. C'est en termes de liens avec les éléments déjà connus du service qu'une différence apparaît. Ce savoir a néanmoins une incidence sur le contenu des échanges, nous le verrons après ce chapitre qui reste centré sur la manière d'appréhender des informations connues du service.

1. Les positionnements professionnels

Les travailleurs sociaux ne prennent pas tous connaissance des informations que l'institution possède au même moment. Les professionnels du service de l'Aide Sociale à l'Enfance interviewés prennent tous un temps de lecture des écrits déjà effectués sur la famille et/ou de liens avec d'autres professionnels de ce même champ en amont de la première rencontre. Par contre, les autres travailleurs sociaux ne le font pas d'emblée. Nous allons voir qu'ils ont chacun leurs positionnements :

« Si la famille a été suivie il n'y a pas très longtemps, il y a quelques années, nous pouvons consulter le dossier. Par exemple, un jeune adulte qui devient parent et qui a été suivie en tant qu'enfant, ça peut arriver qu'on aille voir le dossier si ça a un intérêt dans le suivi que l'on va faire. On ne va pas voir d'emblée, il faut qu'il y ait une raison. Je pense que les gens ont le droit à l'oubli sur ce qu'ils ont vécu précédemment, même des gens qui ont été suivis

par nous ou par d'autres collègues. Je trouve que c'est intrusif d'aller voir ce qui s'est passé précédemment. Il faut vraiment qu'il y ait du sens. Tout comme, quand on reprend un dossier après une collègue, ou on sait qu'il y a eu de multiples interventions, un dossier très épais, moi j'ai plutôt ce parti pris de ne pas d'emblée aller trop fouiller dans ce dossier-là. J'essaie plutôt d'être dans la spontanéité, de me faire ma propre idée, ma propre évaluation par rapport à ce que la personne apporte là aujourd'hui et de ne pas venir enfermer la personne dans une prise en charge lourde. » (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 15 ans)

« Avant le premier entretien, je ne prends pas le dossier pour avoir un regard neuf car les personnes ont le droit de changer et d'évoluer. Je demande aux collègues de ne pas m'en parler pour ne pas avoir de préjugés. Après le premier entretien, je vais y voir. » (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 13 ans)

« Quand on reçoit un dossier d'une collègue, on le lit un peu, les gens ne viennent pas de nulle part ». Le même professionnel explique aussi, « si les mesures sont passées, je ne vais pas en parler au premier entretien, je vais laisser la personne venir avec sa demande. Je ne fais pas de recherches avant. » (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 14 ans)

« Quand la famille recontacte, moi ce que j'aime, au départ, je n'ai pas connaissance du dossier, je prends la situation comme le présente la famille et s'ils me disent qu'ils ont déjà rencontré l'assistante sociale à ce moment-là, je leur dit que je vais pouvoir regarder ce qui s'est fait avant. Je vais à ce moment prendre connaissance du dossier. Je vais aussi aller voir les collègues qui connaissent mieux la situation. Après, on peut avoir des personnes qui vont dire que ça a changé, je leur réponds en disant que ça va être intéressant de voir ce qui a changé. En général, les personnes aiment bien, enfin (hésitation), c'est rassurant de se dire qu'on ne va pas reproduire la même chose. Ce qui a marché, pourquoi pas le reproduire et ce qui n'a pas marché non. C'est au niveau de l'interne mais aussi au niveau de l'externe, je prends contact avec les partenaires (CMP, école). Moi j'arrive à un temps T et avec la lecture et les

contacts avec les partenaires, j'essaie de faire une photographie au plus large de ce qui se passe aujourd'hui. Qu'est-ce qu'il y a eu avant, qu'est ce qui a été tenté. » (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 16 ans)

« Si je parle de moi, je pars rarement du dossier, je ne relis jamais le dossier de même par le biais des commissions. J'ai du mal à m'approprier la connaissance de la situation familiale par le biais de ce qu'on fait d'autres. J'ai besoin d'arriver neutre auprès de la famille. Après, une fois qu'il y a eu les premières rencontres, c'est là que je vais pouvoir aller voir ce qui a été fait avant, s'il y a des petites choses qui m'interpellent, je me dis que c'est là qu'il faut que je sache pour mieux comprendre, pour adapter ce que je vais faire. C'est important de laisser les gens s'exprimer. Je ne vais pas lire forcément le dossier et si je le fais ce n'est pas la première approche. Dans le dossier, je vais lire les rapports et le signalement s'il y en a un. Je vais y chercher ce que les professionnels ont déjà fait avant et pourquoi. Je cherche à prendre de la distance par rapport aux discours des gens. Dans le rapport social, il y aussi le discours des travailleurs sociaux et ça permet de confronter les deux visions. » (Assistante de service social à l'ASE diplômée depuis 16 ans)

« Il y a plusieurs écoles. Volontairement et en fonction de la problématique, on va faire table rase du passé pour ne pas être influencé par ce qui s'est passé et proposer autre chose. Forcément, quand on lit les rapports qui ont conduit à un signalement ou une mesure judiciaire, on a connaissance de choses qui nous guident dans nos entretiens. On est souvent amené à lire les rapports. C'est évident que cette lecture nous influence. Moi, j'aime bien discuter avec la conseillère technique quand on sait que c'est une famille connue. Parfois, quand les dossiers sont archivés, on se dit tant mieux. On pourrait y avoir accès mais c'est une démarche supplémentaire et on ne le fait pas. Il n'y a pas de moment établi pour la lecture du dossier, c'est en fonction de la manière dont on mène l'évaluation. J'aurais tendance à dire que je préfère évaluer et lire après pour être un peu plus neutre. On sent bien quand on reçoit des informations préoccupantes, il y a des choses qui se véhiculent. On n'est déjà pas neutre. Il y a de la vigilance à avoir par rapport aux connaissances des professionnelles sur les familles et qui amènent des choses de manière

informelle. » (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 10 ans)

Les positionnements des professionnels sont variables en fonction de la situation familiale. Majoritairement, ils ne lisent pas le dossier avant le premier entretien puis ils le font s'ils rencontrent de nouveau la personne. Nous pouvons faire le parallèle avec ce temps d'imprégnation dont a besoin le professionnel pour se faire sa propre idée avant d'aller la confronter à d'autres points de vue. Certains travailleurs sociaux lisent le dossier, ils ont besoin des informations précédentes à leur intervention. Ces travailleurs sociaux s'inscrivent d'emblée dans l'héritage des prédécesseurs. La phase d'imprégnation ne se fait pas directement avec la personne concernée mais par le produit de la transmission des autres professionnels. L'approche des travailleurs sociaux est variable en ce qui concerne la prise de connaissances des informations que l'institution possède. De la même manière, les professionnels ne prennent pas en compte les mêmes informations. Certains vont lire les rapports du dossier classothèque, d'autres les notes du dossier social ou encore d'autres vont privilégier les échanges oraux avec les intervenants précédents. Chaque professionnel apprécie la manière dont il prend connaissance de ces informations.

2. La difficulté d'accès à la personne

Aucun des travailleurs sociaux explique ne jamais prendre en compte le dossier antérieur de l'utilisateur. Rappelons que pour exister socialement, nous devons nous inscrire dans une histoire. Il en est de même pour ces travailleurs sociaux qui rencontrent une famille déjà connue du service, ils doivent s'inscrire dans cette histoire institutionnelle. Les travailleurs sociaux l'expliquent assez clairement, ils naviguent entre l'imprégnation de l'histoire telle qu'elle est retranscrite ou redite à l'intérieur de l'institution et celle racontée par la personne rencontrée. Les travailleurs sociaux font fonctionner leur principe d'abstraction pour ainsi prendre du recul avec toutes ces informations transmises et pouvoir les transformer et se les approprier. L'imprégnation de la situation via la personne directement concernée paraît assez simple et satisfaire les travailleurs sociaux. Par contre, la prise de distance par rapport aux connaissances institutionnelles sur la personne semble plus difficile à mettre en place. Les

professionnels expliquent avoir des préjugés, des a priori dont ils parviennent difficilement à s'abstraire. Ils n'évoquent pas cette difficulté pour l'histoire telle qu'elle est transmise par la personne en lien direct.

« Ça peut influencer la pratique mais ça dépend de la pratique de chacun. Ça peut influencer dans le mauvais sens quand le travailleur social se dit c'est la catastrophe, que la famille ne peut pas s'en sortir ou se focalise que sur un élément en fonction de sa sensibilité. C'est vraiment propre à chaque pratique professionnelle, il n'y a pas de règle générale. Avoir accès au dossier peut venir fermer le regard mais aussi l'ouvrir et penser à d'autres questionnements dans les rencontres. Dans l'idéal, si on veut vraiment être dans un respect déontologique, c'est d'abord de rencontrer la famille et de l'informer qu'il y a un dossier, et que l'on peut le consulter. » (Assistante de service social, diplômée depuis 17 ans en fonction de conseiller technique)

Pour les familles qui prennent contact avec le CDAS pour la première fois, les repères des professionnels paraissent assez clairs et font même plutôt l'unanimité. Ces situations qui demandent la mise en lien ou la prise de connaissance d'un accompagnement déjà effectué amènent les professionnels à se positionner d'un point de vue plutôt axiologique au sens éthique. Les conséquences de ces liens sont nombreuses pour les professionnels, ils peuvent ainsi expliquer l'inconfort de *« savoir des choses »*, *« d'arriver avec un jugement »*, *« de s'être fait une idée de la personne souvent fausse »*. Les difficultés d'abstraction que rencontrent ces professionnels ne vont pas dans le sens de la prise en compte d'une relation singulière entre le travailleur social et la personne.

Ils disent ne pas pouvoir faire sans ce qui s'est passé mais que paradoxalement *« rester sur le passé ne permet pas à la famille de bouger et d'avancer. Parfois on voit bien qu'on revient toujours sur l'histoire. »*, *« On est pris par ce passé pour nous donner des éléments de compréhension de la situation. Après, c'est comment on le fait ? »* (Assistante de service social à l'ASE diplômée depuis 7 ans).

Une des assistantes de service social avec laquelle j'ai échangé dit « *Le fait de ramener l'historique est instinctif. C'est aussi une forme de curiosité mais pas malsaine. Quand les collègues disent ce qu'elles connaissent, elles ne pensent pas à l'impact mais ne pas le dire demande une discipline. Les discussions informelles ont des conséquences. Ici l'équipe est plus jeune, c'est moins présent.* » (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 10 ans)

La transmission des informations paraît comme naturelle et demande à être questionnée pour permettre aux professionnels d'acquiescer de la distance vis-à-vis de celle-ci. Cette transmission est légiférée.

« Il revient au responsable de traitement, avant chaque transmission des données, d'opérer un tri parmi ces dernières pour s'assurer que le destinataire accède aux seules données strictement nécessaires et proportionnées au regard de la justification de la transmission⁴² ».

Le tri à laquelle la Loi fait référence n'est pas totalement mis en œuvre. Les raisons qui amènent les professionnels à faire ces liens sont sociales. La lecture et les liens effectués permettent aux travailleurs sociaux de comprendre le parcours, d'expliquer les difficultés actuelles. Ils expliquent aussi comparer le discours entendu et le regard que portaient les professionnels sur la famille. Un des travailleurs sociaux pouvait ainsi dire « *après de dire s'il y a un intérêt de savoir, je ne sais pas⁴³* ». La compréhension du principe qui sous-tend ces manières de faire amènera peut-être plus facilement les travailleurs sociaux à se distancier de ces transmissions. Il est essentiel de rappeler que l'abstraction ne veut pas dire la négation de ces informations.

3. Des bases morales

« Ils le font en fonction de règles déontologiques et éthiques mais aussi en fonction de ce que dit la loi. Celle-ci dit que les éléments strictement nécessaires

⁴² Délibération n° 2016-096 du 14 avril 2016 portant autorisation unique de traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de la prévention et de la protection de l'enfance (AU-49)

⁴³ Assistante sociale à l'ASE diplômée depuis 14 ans

à la compréhension de la situation doivent être transmis. On n'a pas besoin de tout savoir. » (Assistante de service social, diplômée depuis 17 ans en fonction de conseiller technique)

Toutes ces citations explicitent comment chaque professionnel en fonction de sa morale et face à une situation singulière va venir peser le pour et le contre dans la mise en œuvre de la lecture du dossier. Il se pose ces mêmes questions dans les liens qu'il va faire avec les professionnels qui sont intervenus précédemment. Les travailleurs sociaux viennent ainsi poser leur autorité lorsqu'ils disent « *C'est du ressenti, du feeling pour savoir si on prend ou pas en compte l'antériorité* ». Les professionnels ont besoin de mettre du sens à cette prise de connaissance. Ils font appel à leur désir, à ce qui leur paraît juste, à leur autorité pour effectuer de telle ou telle manière ces liens.

Le pouvoir n'amène pas à l'autorité c'est-à-dire à la légitimité. L'autorité est à regarder sous la rationalité axiologique de la théorie de la médiation soit ce qui a trait aux affects, à la mobilisation émotionnelle de l'homme. Jean Gagnepain fait l'hypothèse que l'homme est doué comme de sa capacité logique et technique, d'une capacité éthique. Ainsi, l'appartenance à une société n'explique pas tous les comportements humains. La première forme d'organisation de cette capacité éthique est celle de la pulsion, si nous l'entendons comme la satisfaction immédiate d'un désir. Pour parvenir à un comportement moral, il y a nécessité d'une prise de recul, d'une distance par rapport à ce désir. Il s'agit d'un renoncement à la satisfaction immédiate, un sacrifice que l'homme s'impose à lui-même. L'accès à l'abstinence permet à l'homme de mesurer sa satisfaction en se dégageant de ses pulsions. Il est ainsi détenteur de liberté. Alors que pour la rationalité ethnique, nous parlons de loi, ici ce sont les règles qui régissent le comportement de l'homme. Cette régulation permet à l'homme d'avoir un jugement moral, de définir ce qui lui est légitime, à quoi il accorde ou pas de la valeur. Cette légitimité qui confère l'autorité ne suffit pas, il lui faut un métier. Avec cette approche, nous ne pouvons plus confondre dans un acte ce qui est du ressort de la légalité et ce qui touche à un épanouissement personnel. Cette distinction n'empêche pas de mettre du sens dans le légal comme le font les travailleurs sociaux par ces liens qu'ils effectuent.

4. Les déficits de transmission

La difficulté qui pourrait être soulevée dans la lecture des dossiers est la responsabilité de celui qui transmet l'information. Rappelons que dans le processus de transmission, une partie de celle-ci est inconsciente et une seconde partie consciente. Il y a aussi une transmission d'ordre social et une d'ordre éthique. Celui qui transmet a une responsabilité pour les générations à venir. En ce qui concerne les travailleurs sociaux, le but de ces dossiers est de garder un fil conducteur dans les interventions et de mettre à disposition des usagers certaines informations s'ils le souhaitent. Est-ce que la lecture du dossier social ou du dossier classothèque par le travailleur social qui reprend une situation répond à ces objectifs ? L'intérêt de ces dossiers n'est-il pas détourné ? En conséquence, est-il encore possible d'être responsable de la transmission des données alors qu'elles sont écrites et à la disposition de professionnels dans des objectifs qui peuvent être variés ? Quand ces transmissions passent par écrit, il paraît difficile pour celui qui transmet d'effectuer un tri d'ordre social et éthique dans les informations émises sans que le but de cette transmission ne soit bien clair. Ainsi, la responsabilité de l'héritier, de celui qui a accès à ces données transmises paraît d'autant plus importante. Il est nécessaire pour celui-ci de parvenir à une distance par rapport au produit de cette transmission.

L'échange qu'il soit oral ou écrit est toujours fait de malentendu. Lorsque les travailleurs sociaux parlent d'objectivité, autant se dire qu'il est impossible d'y accéder, nous pouvons simplement y tendre. Les échanges oraux permettent la reformulation, l'explication, l'infra verbal ce que l'écrit permet moins. Quelle distance les travailleurs sociaux parviennent-ils à prendre par rapport à ces transmissions ?

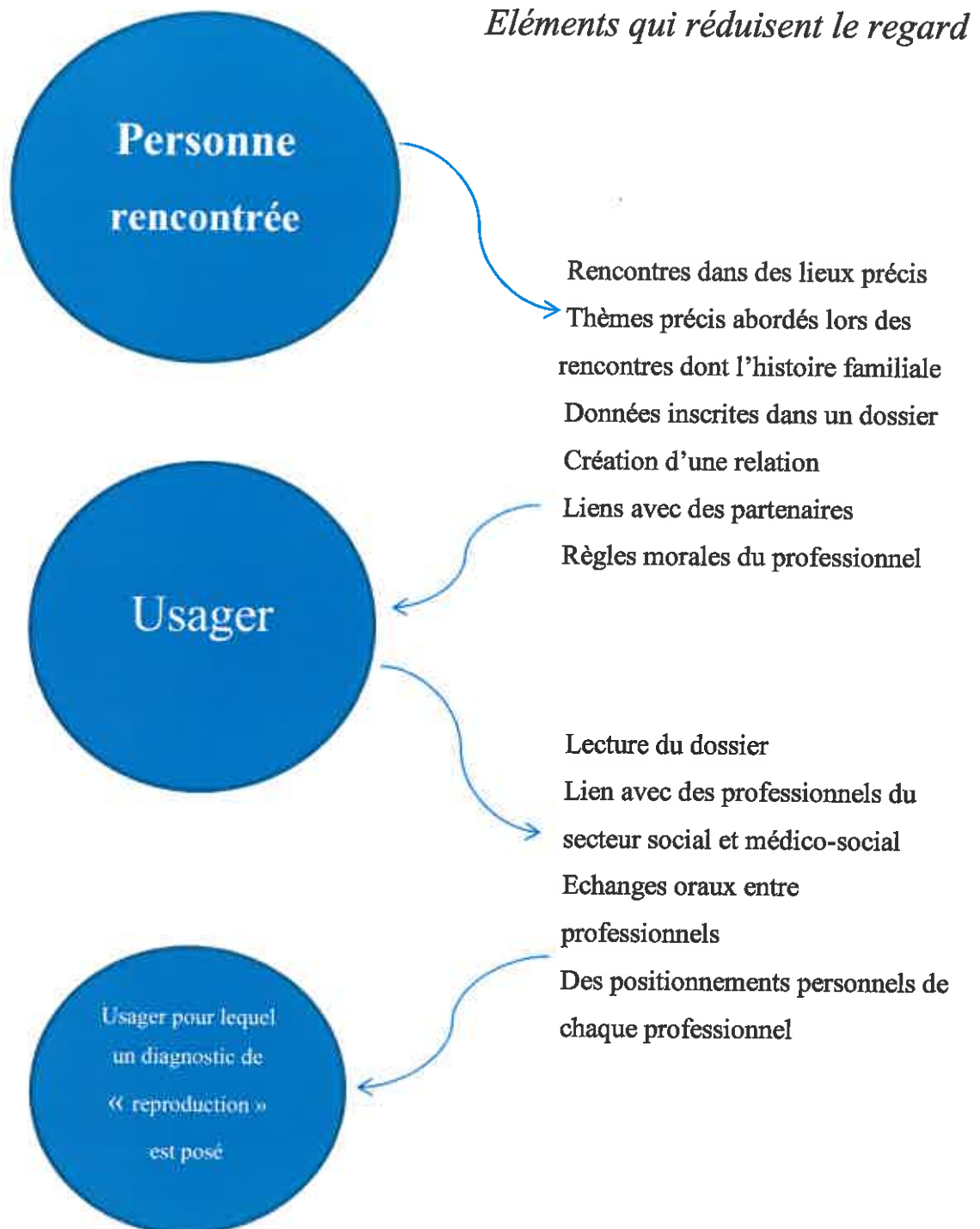
5. Une réduction du regard

Les attentes des professionnels par rapport à ces liens avec le passé institutionnel des familles et les conséquences sur le regard qu'ils portent sur celles-ci sont importantes. Dans le point précédent, j'avais noté la réification de l'utilisateur sur la personne. La majorité des diagnostics de « *reproduction* » sont effectués sur cette base de savoirs institutionnels. Il y a cette même difficulté d'abstraction, d'accès à la

personne pour ces familles. Pour ces situations, il y a réification de la personne à la fois sur l'usager mais aussi en partie sur l'histoire que les professionnels ont créé sur cette personne. Ainsi, ce terme de « reproduction » a pour fonction de résumer la situation, de la globaliser, de la réifier sur un aspect. Une réduction à un ensemble de caractéristiques s'effectue. Ces situations se trouvent ainsi stigmatisées.

Les professionnels se sentent légalement dans l'obligation de prendre en compte cette histoire qui les amène au constat de « *reproduction* » pour leur existence sociale. Légitimement, ils y voient à la fois un sens mais aussi un piège qui les amène à prendre autant de délicatesse dans la manière de le mettre en œuvre. Un questionnement apparaît sur ce que les professionnels sont capables d'observer et de mettre en place dans ces situations qu'ils appréhendent avec ces réifications. Pour tenter de se représenter ces réductions, je propose un schéma général qui n'est pas exhaustif mais qui tente de faire ressortir les données transmises par les professionnels rencontrés.

Appréhension de la personne par les travailleurs sociaux



Les modes de fonctionnement du travail social amènent à l'appréhension de l'utilisateur par le professionnel au travers de ce qu'il observe au moment de la rencontre ainsi que dans les liens qu'il effectue à propos des histoires institutionnelles. Ces liens sont mis en œuvre par les travailleurs sociaux à partir de leur statut ainsi que leur propre désir et les conséquences sont notables sur l'angle de vision. Cette partie de la mission du professionnel est portée par ce qu'il est en tant qu'Homme désireux et par des règles sociales. Ce sont ces données qui sont la base des constats de « *reproduction* » effectués par les professionnels à propos des familles.

La construction d'une connaissance d'une situation est d'abord une réduction. Les travailleurs sociaux ne voient les situations que par l'endroit où ils l'abordent. Puis ce savoir, est mis en commun aussi par réduction de ce qu'il pense devoir transmettre. Cette vision est souhaitable et compréhensible mais que font les professionnels de cette réduction ? Finalement qu'est-ce que les travailleurs sociaux font hériter à ces situations ?

C. Mise en commun

Je viens de décrire, comment, individuellement, les travailleurs sociaux parviennent à poser ce diagnostic de « *reproduction* ». Le travail d'équipe est une donnée importante du champ du travail social. Dans la présentation du Centre Départemental d'Action Sociale, j'ai expliqué son fonctionnement. Plus concrètement, pour notre sujet, comment ce diagnostic de « *reproduction* » s'effectue en équipe ?

Le constat de « *reproduction* » est fait de manière formelle ou informelle, les travailleurs sociaux sont partagés sur cette question. Ils peuvent décrire dans le premier cas, un constat nommé ouvertement en commission. Un des travailleurs sociaux explique que ce constat est souvent partagé par les professionnels du CDAS mais pas par les professionnels extérieurs. Dans la seconde hypothèse, qui est plutôt majoritaire, ce constat est sous-jacent en commission. Les professionnels l'entendent à travers des origines de la famille, de l'histoire détaillée et même un professionnel dit que c'est « instinctif » de faire ce constat. Pour d'autres, ce constat s'effectue lors de temps d'échange hors instance officielle et le terme de « *reproduction* » n'est pas employé

clairement. Le diagnostic s'effectue par des remarques ou des phrases exclamatives « Ouh là ».

1. Les commissions

Dans ces situations de « *reproduction* », le travail d'équipe s'effectue par des interventions principalement en binôme afin de confronter les points de vue régulièrement et de se soutenir dans la mission. Les échanges avec la conseillère technique ainsi que les écrits sont nommés par une minorité de professionnels. Néanmoins, ils sont tous unanimes pour évoquer ce travail d'équipe au travers des commissions. Les travailleurs sociaux nomment tous ces instances mais ils n'y voient pas tous le même intérêt. Bon nombre de professionnels évoquent un regard pluridisciplinaire, la proposition de nouvelles orientations dans l'accompagnement réalisé et l'attente d'une décision suite à la commission. Cette instance a aussi été nommée comme permettant de faire le point sur une situation, prendre du recul, réfléchir, débattre, souffler, redonner du sens au travail effectué.

Aussi, plusieurs travailleurs sociaux ont des attentes particulières par rapport au regard que le psychologue peut porter sur la situation. Ils en attendent un éclairage, ce qui les amènent, pour certains, à venir en commission avec certaines informations qu'ils pensent nécessaires à ce professionnel, notamment autour de l'histoire familiale.

Plus minoritairement, les travailleurs sociaux attendent de cette commission simplement une instance qui permette une décision, et d'avoir des informations. Enfin, plusieurs professionnels se montrent insatisfaits de ces temps expliquant que cet espace est limité et mélange une confrontation de points de vue pas suffisamment approfondis et des attentes institutionnelles. Selon les professionnels rencontrés, lors des commissions, ils rendent des comptes sur le travail effectué, des manquements sont parfois renvoyés et ils se trouvent en difficulté. Enfin, c'est aussi un lieu de décharge, de dépôt des sentiments. Ces professionnels viennent ici nommer la responsabilité qu'ils ont dans la prise en charge d'autrui et des moyens alloués qui ne sont pas à la hauteur de leurs attentes.

Ces commissions sont finalement un lieu de questionnement de la responsabilité vis-à-vis des familles. Est-ce que l'institution met en œuvre sa mission de protection de l'enfance ? Les professionnels viennent rendre compte de la manière dont ils répondent à la demande institutionnelle. C'est aussi un lieu ressource pour eux afin d'être orientés dans l'exercice de celle-ci. Ils expliquent comment ils mettent en œuvre leur autorité, ce qu'ils ont estimé devoir faire ou pas. Au travers de ces commissions, les professionnels viennent chercher à la fois une orientation de leur pouvoir et la légitimité de l'institution à intervenir. Cette dernière se trouve parfois questionnée et affecte le professionnel qui, nous l'avons vu, ancre grandement ses interventions sur cette capacité éthique.

2. La posture professionnelle

Ces temps d'échanges entre professionnels comme tous rapports sociaux sont aussi le lieu de certains enjeux d'autorité et de pouvoir. Toute prise de parole est une prise de pouvoir pouvait expliquer Pierre BOURDIEU.

« D'une professionnelle à une autre c'est différent. Plus tu es jeune professionnel, plus on te renvoie tes manquements, et moins quand tu as plus d'expérience, sans doute qu'avec l'expérience, tu as su t'adapter à la manière de présenter pour être moins remise en question. » (Assistante de service social à l'ASE diplômée depuis 16 ans).

Plusieurs professionnels expliquent aussi l'incidence de l'affirmation de la posture du professionnel dans la prise en compte de sa parole. Cette appréciation n'a pas de lien avec le type de profession exercée. Il y a souvent un lien avec l'ancienneté dans l'établissement. Celle-ci amène un certain poids à la parole énoncée. L'autorité du professionnel a une incidence et donne plus ou moins de valeur dans la parole. Nous pouvons observer le pouvoir du regard du psychologue qui est nommé à plusieurs reprises par les professionnels. Ils donnent ainsi une importance plus grande à ce qu'il peut dire ou pas de la situation exposée. On n'a pas à faire à des acteurs sociaux dans des rapports nivelés. Pour un même statut social, l'autorité, le poids de la parole ne sont pas les mêmes. Pour la construction de l'histoire de vie ou d'un diagnostic d'une situation familiale, certains arguments sont validés, non pas par le regard sur la situation

mais du fait de l'autorité de la parole de celui qui l'énonce. Ainsi, les orientations prises pour les familles, les enjeux sont par-delà la situation familiale évoqués mais aussi en lien avec la place des professionnels dans l'institution.

D. Les conséquences : un sentiment d'impuissance des travailleurs sociaux

Après avoir vu le chemin qui amène les travailleurs sociaux à ce diagnostic, il est intéressant de se pencher sur les conséquences de celui-ci. La première donnée importante est le regard péjoratif que portent tous les professionnels interrogés sur ces situations qualifiées de « *reproduction* ». L'appréhension de ces situations à travers le terme de « *reproduction* » conduit à une connotation négative, une impossibilité. Ce diagnostic amène une réponse à des moments où les travailleurs sociaux butent, s'arrêtent, se trouvent dans l'impasse. Ce regard porte sur les possibilités à leurs yeux d'évolution de celles-ci. Ils viennent tous se questionner sur leur utilité et leurs capacités à exercer leurs missions auprès de ces familles. Cette qualification amène d'emblée à un sentiment d'impuissance du professionnel.

1. Une diminution de l'autorité

J'observe tout d'abord cette vision péjorative qui amène les professionnels à qualifier ces situations de « *plombantes* », « *de vraiment lourdes* », « *d'inconfortables* ». La notion de plaisir n'est plus présente dans le travail mis en œuvre, nous sommes plutôt face à de la souffrance de ces professionnels. Ce défaitisme les amène à questionner les perspectives possibles. Un fatalisme ressort des échanges avec les professionnels. « *C'est comme si, ce n'était pas possible dans ces familles-là* », « *on est blasé, on ne voit plus trop* » expliquent les travailleurs sociaux. L'autorité qu'ils se donnent est d'emblée questionnée. Aussi, les sentiments qu'amènent ces situations familiales viennent mettre à mal la responsabilité des professionnels. A partir du moment où le constat est posé, il y a comme une impossibilité à intervenir. Les attentes de la société pour ces familles seront alors par conséquent forcément difficiles à atteindre.

« Par exemple, dans une situation que j'ai suivie il y a plusieurs années pour laquelle nous recevons une information préoccupante concernant le papa. Tout de suite, j'ai jugé avant même d'avoir rencontré ce monsieur. » (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 13 ans)

L'éthique du professionnel se trouve empêchée. Bon nombre d'entre eux utilisent le terme d'a priori ou de jugements qui leur arrivent inconsciemment. Ils ne peuvent contrôler ces ressentis qui les amènent à appréhender ces situations d'une certaine manière. Ils disent être orientés, influencés, avoir ça dans un coin de la tête, être empêchés dans quelque chose, se mettre des freins, être plus passifs, plus résignés malgré eux. Ces a priori ne sont pas pris en compte explicitement, ils font avec. La question du désir des professionnels se pose pour ces situations. Par cette description, comment peuvent-ils avoir suffisamment d'envies pour aborder ces situations ? Si le désir est ébranlé du côté de l'analyste soit du travailleur social, comment est-il capable d'écouter, d'entendre, d'analyser les personnes qu'il a en face de lui ? Le regard des travailleurs sociaux les amène à ce constat puis ils se trouvent pris à leur propre piège de la réification, de la réduction de la personne. Par ce diagnostic, ils s'amènent des freins eux-mêmes pour l'accompagnement de ces familles. Ils viennent ainsi délégitimer leurs capacités à intervenir. Ils se posent ensuite la question de leurs compétences pour ces situations. Le professionnel est plus ou moins complice de son statut, de l'autorité qui lui est donnée. C'est la question de la légitimation de soi-même et de l'autre dans les échanges entre professionnels et usagers.

2. Une carence de la responsabilité

« Parfois, on ne voit plus très bien vers où aller avec la famille. Ce diagnostic est assez déterminant dans l'accompagnement de l'enfant pour savoir si on s'oriente dans la continuité du parent ou à l'inverse. » (Assistante de service social à l'ASE diplômée depuis 8 ans)

Ce constat de « reproduction » se montre assez déterminant dans les orientations que peuvent proposer les travailleurs sociaux aux familles accompagnées. Ces questionnements ne prennent pas en compte la capacité d'abstraction et d'appropriation

des personnes accompagnées. Elles sont là, considérées comme des enfants qui se contenteraient de s'imprégner de façons de faire et d'être, pour les recopier telles quel à leur propre histoire. Comment les travailleurs sociaux peuvent jouer un rôle qui permettrait à ces personnes cette prise de recul ? La place de modèle qu'ils occupent amènerait les personnes accompagnées à se décentrer de leur milieu pour pouvoir se créer autrement.

« Cette reproduction vient nous dire qu'est-ce qu'on a fait ? Qu'est-ce qu'on a loupé ? Qu'est-ce qu'on n'entretient pas, nous, le service social, dans ces situations-là ? » (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 16 ans)

« C'est peut-être à nous de nous poser des questions. Est-ce que la mesure est vraiment adaptée, est ce qu'il y a de la marge de manœuvre ? Qu'est-ce qu'on a manqué quand on rencontre la fille d'une mère accompagnée ? Il ne faut pas qu'on oublie de se remettre en question. » (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 13 ans)

« On a des situations avec des enfants suivis des années en AEMO⁴⁴ que l'on retrouve adulte avec des difficultés éducative avec leurs propres enfants. On ne fait pas de miracle, on n'a pas de prise, tout ne relève pas de l'éducatif, nous sommes impuissants. Il y a tellement de champs : éducatif, culturel, social, financier. Le phénomène de reproduction interroge. En polyvalence, on intervient sur tous les champs avec des passages de relai quand il y a une mesure éducative, on n'a pas toutes les compétences. On est autant sur le financier que les problèmes de santé, que de couple, que des difficultés avec les enfants, c'est vraiment la prise en charge globale de la personne. Avec d'autres outils on pourrait peut-être travailler avec les familles sur ces phénomènes de reproduction et faire une photographie à un moment précis du système familial et de voir ce qui pourrait être bougé, changé. Nous, concrètement on n'a pas le temps, on n'est pas formé et je ne sais pas si c'est dans la polyvalence de secteur

⁴⁴ Assistance Educative en Milieu Ouvert

que ça doit se faire. » (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 14 ans)

La majorité des professionnels posent ce type de questionnements. Ce phénomène de « *reproduction* » les interroge, ils se sentent impuissants, en manque de compétences pour faire face à ces situations. Ces manques sont mis en lien avec leurs formations, les nombreuses demandes institutionnelles, les outils dans le sens des mesures à leur disposition qu'ils qualifient d'inadaptés ou le temps qui leur est accordé pour travailler ces situations. Ces situations viennent interpeller les travailleurs sociaux sur leurs compétences.

« Malgré nous, on aurait tendance à plaquer. J'ai un exemple en tête où les deux aînés étaient placés et le troisième a bénéficié d'un placement plus tardif suite à une AER⁴⁵. Il y a eu un 4^{ème} enfant qui est arrivé et le placement s'est effectué dès la naissance car on avait le recul du 3^{ème} enfant qui était resté plus longtemps au domicile pour qui c'était plus compliqué. Cette décision de placement a été prise par l'équipe pour ne pas reproduire ce qui a été considéré comme une erreur par les professionnels. Effectivement, le rapport est biaisé à partir du moment où on connaît la famille, sur le fonctionnement, les interactions, ce qui peut se jouer, le contexte du logement. On a déjà cette connaissance assez fine de la situation. » (Assistante de service social à l'ASE diplômée depuis 7 ans)

Le résultat de ces accompagnements est vécu comme une déception en tant que professionnel. Ils évoquent même pour plusieurs d'entre eux de la douleur. Les travailleurs sociaux peuvent nommer des erreurs de professionnels pour ces situations familiales pour lesquelles ils n'ont pas fait les bonnes propositions à leurs yeux. Ainsi, ces situations viennent ébranler les professionnels dans leur rôle. Ils ne se montrent pas satisfaits du travail accompli, un sentiment d'échec persiste.

Les travailleurs sociaux sont pris dans un sentiment de culpabilité au travers de ces situations. C'est la question de l'investissement du professionnel. Ce qu'il estime ne

⁴⁵ Assistance Educative Renforcée

pas avoir fait et qu'il aurait dû faire. C'est le regard qu'il porte sur sa pratique et pas sur ce que la société attend de lui qui est mis à mal. Ce diagnostic aide peut-être le travailleur social à gérer le sentiment d'impuissance, la culpabilité qu'engendrent ces situations familiales. En posant ce diagnostic, il vient y trouver des réponses extérieures. Ces situations font appeler aux propres limites du professionnel, jusqu'où va-t-il dans ses interventions ? La passion, le désir que mettent les professionnels dans l'exercice de leurs missions leur permettent d'y voir le sens, de le penser, comment y parvenir dans les conditions décrites en amont ?

Du côté de la responsabilité, ces situations amènent les professionnels à un sentiment d'échec. La « *reproduction* » vient questionner la mission de ce service de protection de l'enfance et la compétence des professionnels à intervenir. Certains d'entre eux viennent questionner la reconnaissance de leurs compétences par l'institution. Ces situations viennent mettre à mal l'autorité des professionnels. Un lien est à faire avec la carence en termes de pouvoir que vivent ces professionnels. Enfin, rappelons-nous que la profession de travailleur social est un métier pour la théorie de la médiation c'est-à-dire une mission qui vient régler la dette sociale de la personne. Les travailleurs sociaux en exerçant cette profession viennent régler leur propre dette. Au travers de ces situations qu'ils qualifient de « *reproduction* », le règlement de celles-ci est mis à mal puisqu'ils ne parviennent pas à leurs yeux à effectuer la mission qui leur incombe.

Résumé du troisième chapitre :

Les travailleurs sociaux sont complices, voire même producteurs de ce diagnostic qui n'a d'existence qu'à leurs yeux. C'est le prisme utilisé par ces professionnels qui les amène à **réifier la personne sur l'usager**. Les manières d'être, de faire des travailleurs sociaux sont principalement régies par leur volonté, par l'adaptation des lois à leur morale. Ensuite, le travail effectué pour appréhender l'histoire institutionnelle de cet usager les amène à résumer en partie celui-ci au constat de « *reproduction* » posé. Nous avons aussi noté l'importance de la place du professionnel dans l'institution. Le diagnostic peut être posé de manière très différente en fonction de l'autorité de ce dernier.

Toutes ces hypothèses nous amènent à dire que le constat de « *reproduction* » posé par ces travailleurs sociaux est en décalage avec ce que vivent les personnes accompagnées dans leur réalité. Ce diagnostic est principalement **une construction des professionnels** qui n'est sans doute que le reflet d'un sentiment d'impuissance face à ces situations familiales. Ces situations montrent à la fois une carence de la responsabilité des professionnels et plus largement de l'institution. La difficulté à exercer la responsabilité a des conséquences au plan de l'autorité. Un sentiment de culpabilité apparaît chez les professionnels qui viennent questionner la légitimité de leur pouvoir.

La légitimité des travailleurs sociaux est impactée par ces situations qui les rendent impuissants. Comment peuvent-ils continuer à intervenir auprès de ces situations qui les délégitiment ?

IV. Propositions d'orientations

Les propositions faites dans cette dernière partie iront vers une libération ou l'appréhension différemment de la question de la « reproduction ». Il paraît nécessaire de prendre de la distance avec ce qui apparaît parfois comme naturel pour ces travailleurs sociaux intervenants dans le champ de la protection de l'enfance. Ils font ce constat car la situation leur pose problème dans l'analyse et dans l'action. Comment permettre à ces professionnels de retrouver un équilibre dans leur pouvoir et leur autorité à intervenir ?

A. Les ouvertures des travailleurs sociaux

Il est important de redire que les travailleurs sociaux ne qualifient pas toutes les situations familiales de « reproduction ». Ainsi, pour certaines d'entre elles, pour lesquelles ils décrivent de la répétition, ils accompagnent les personnes vers la transformation.

« Faire des liens avec la personne, l'aider à prendre conscience qu'elle reproduit un schéma fait partie de nos missions. » (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 15 ans)

« Ça dépend des familles, travailler sur leur histoire, d'où elle vient, elles ne reproduisent pas forcément mais il y a des choses qui reviennent. Je pars du principe que ce n'est pas sans conséquences, dans certaines familles c'est vraiment ancré. Certaines familles ont cette analyse, « j'ai vécu ça avec mes enfants » et maintenant je fais l'extrême inverse, elles demandent à travailler un entre deux » (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 13 ans)

« Quand la question est amenée par le parent, je l'aborde, qu'est ce qui fait qu'ils revivent ça pour leur enfant ? Là, on arrive au fond du problème. Pas toujours évident car dans ces situations, ce sont des parents qui ont accepté les

motifs du placement, qui peuvent se remettre en question. » (Assistante de service social à l'ASE diplômée depuis 8 ans).

La mise en œuvre du travail social suppose la prise en compte des capacités des personnes, que ce soit celles des professionnels mais aussi celles des familles. Il est important pour les professionnels d'affiner leur analyse à propos de ce diagnostic de « *reproduction* ». Néanmoins, pour accompagner la personne vers la transformation cela nécessite la capacité d'abstraction. Les capacités qu'elles soient éthiques ou sociales, nous explique Jean GAGNEPAIN, sont innées, mais, elles demandent à être actualisées par l'éducation. Notamment dans certaines situations de personnes déficientes intellectuellement, les professionnels sont face à des individus où cette capacité n'a pas émergé. Les travailleurs sociaux doivent croire dans les capacités humaines et soutenir cette émergence à la personne pour travailler ce principe de transformation comme l'expliquent les témoignages précédents.

Les situations qualifiées de « *reproduction* » amènent les professionnels à la culpabilité, à une insatisfaction, à un sentiment d'impuissance. Pour pallier leurs ressentis qui viennent interroger leur responsabilité au plan de l'intervention sociale, les professionnels ont des outils. Ces outils tendent vers une satisfaction de leurs interventions. Ils cherchent à appréhender la personne autrement.

« Intervenir peut-être autrement, en innovant. Ça amène à des propositions différentes. Et en même temps, une fois que l'on a dit ça, on n'a pas beaucoup de marge. Dans la façon d'intervenir, on pourrait être différents. »
(Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 16 ans)

Les travailleurs sociaux cherchent à sortir de la réification qu'ils font de la personne sur cet aspect de reproduction. Ils veulent accomplir leur mission vers de la satisfaction. Lors des entretiens, les professionnels expliquent leurs manières de faire pour tendre vers un autre regard sur les personnes en question. Ces prochains points font ressortir les savoirs-faire professionnels que les travailleurs sociaux utilisent pour se distancier du constat de « *reproduction* » qu'ils font parfois.

1. Les visites à domicile

Les visites à domicile s'organisent avec l'accord des familles. Elles sont régulièrement proposées par les travailleurs sociaux. Une date et un horaire sont convenus avec la famille. L'échange entre le professionnel et la famille se fait à domicile. Les visites sont pour certains professionnels, l'occasion de se dégager du dossier, des attentes sociales. Elles permettent aux travailleurs sociaux de « *voir la personne autrement* ⁴⁶ ».

Les visites à domicile donnent des éléments aux travailleurs sociaux sur les conditions de vie de la famille. C'est l'occasion pour le professionnel d'observer le lieu d'habitation d'un point de vue géographique et la manière d'habiter le logement. Il prend la mesure de l'imprégnation et de l'appropriation de la famille à son domicile. Ces rencontres peuvent aussi permettre la création d'un autre lien avec le professionnel. Ces visites affinent le regard porté sur la famille. Sortir de l'institution laisse aussi la possibilité à la famille de se montrer autrement. Les visites à domicile laissent la place à l'exercice du pouvoir sans supériorité. Le professionnel vient à domicile pour rendre un service. Ce lieu est propice à l'échange. La famille accueille le professionnel, elle n'est plus dans une position passive.

Le choix d'effectuer des visites à domicile plus ou moins fréquemment est à l'appréciation du professionnel. La visite à domicile fait office de règle dans le travail social mais en fonction de la proximité, du lien que chaque professionnel souhaite créer avec une famille, il peut plus ou moins aller dans ce sens. Les visites à domicile obéissent à certaines règles notamment autour du respect de l'intimité des personnes. La mise en œuvre de cette modalité n'est pas simplement du fait du professionnel, certaines familles sont plus ou moins favorables à cette proposition. C'est l'implication de chacune des personnes qui déterminent les modalités de rencontre. Par ce propos, je ne viens pas dire que les travailleurs sociaux qui pratiquent ponctuellement la visite à domicile ne facilitent pas la relation. Les visites à domicile sont d'après les professionnels facilitateurs pour la rencontre entre les personnes. Elles permettent une

⁴⁶ Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 15 ans

imprégnation et une appropriation plus rapide et plus objective de la situation familiale telle qu'elle est vécue.

2. Les actions collectives

Les travailleurs sociaux nomment les actions collectives comme des temps de rencontres qui sortent des manières de faire socialement établies. Souvent avec comme support une activité quelconque, les actions collectives s'organisent sur des lieux non habituels aux rencontres entre travailleurs sociaux et usagers.

« Pour ces personnes qui ont un dossier lourd, de nombreuses prises en charge, de pouvoir être valorisées sur d'autres temps et pas juste être vues à travers les difficultés avec leurs enfants. Ces temps sont plus que de l'échange individuel. » (Assistante de service social en polyvalence diplômée depuis 15 ans)

Ces temps de rencontres paraissent être l'occasion de la création d'un lien où la singularité de chaque personne, travailleur social et usager, parvient à être prise en compte. En sortant du cadre habituel, pour ces situations qu'ils qualifient de « reproduction », les professionnels parviennent à se défaire, à prendre de la distance avec ce diagnostic qui comme nous l'avons vu réduit la vision de la personne. Ces rencontres laissent place à la relation humaine sortant des enjeux de pouvoir et d'autorité présents par ailleurs.

Par ce regard différent, les travailleurs sociaux expliquent retrouver de l'énergie, du désir, de la légitimité à intervenir auprès de ces familles. En percevant d'autres aspects de la personne, ils parviennent à faire de nouvelles propositions.

3. Le travail d'équipe

Intervenir à plusieurs dans une même situation amène à un croisement des regards et plus de possibilités d'ouvertures. Le travail d'équipe permet l'échange sur les situations pour prendre du recul. Il s'effectue aussi par les échanges avec le conseiller

technique ou le psychologue qui avec un autre angle de vue peuvent apporter des précisions et de nouvelles opportunités.

J'ai déjà évoqué cette question dans la première partie de ce dossier. Le travail d'équipe fait office de règle pour les travailleurs sociaux mais chacun s'en accommode à sa manière. Il y a de multiples manières de travailler en équipe. Même si un professionnel intervient seul auprès d'une famille, il peut travailler en équipe. Et, inversement, même en travaillant à plusieurs, un professionnel peut ne pas prendre en compte l'autre. Ce qui est mis en avant par les professionnels dans ce travail d'équipe est la prise en compte de l'avis d'autrui. Dans les situations qu'ils qualifient de « *reproduction* », les professionnels ressentent le besoin d'être contredits afin de modifier leur regard.

Ainsi, pour que ce travail d'équipe soit efficient comme le nomment les travailleurs sociaux, la première nécessité est celle de la volonté, du désir pour ces échanges. Le professionnel doit aussi accepter le questionnement pour pouvoir changer son point de vue.

4. Le rangement du dossier social

Dans ces situations qualifiées de « *reproduction* » pour lesquelles les professionnels se sentent bloqués, un des professionnels range son dossier afin de trier les informations à garder ou pas. L'idée est de synthétiser la situation. Dans ces situations familiales, de nombreux évènements sont notés dans les dossiers ce qui fait parfois de « *gros dossiers* ». Le rangement permet de revenir à l'essentiel et diminuer le sentiment d'impuissance vécu.

Il est nécessaire de rappeler que ces dossiers sociaux ne sont pas légaux. Des notes et de nombreux documents sont accumulés dans ces dossiers parfois pendant plusieurs années et au fil des passages des professionnels. Je pense que les travailleurs sociaux avec le soutien de l'institution devraient s'efforcer à chaque changement de poste ainsi que chaque année, de trier pour garder l'essentiel dans ces dossiers sociaux.

5. L'accueil de stagiaires

Avoir un regard neuf, entendre des questionnements inhabituels à l'institution sont nécessaires dans ces situations. Les stagiaires demandent à présenter les situations et ainsi réfléchir aux informations qui doivent être données dans cette présentation. C'est un moment où les professionnels réfléchissent à la connaissance qu'ils ont de la situation. Les stagiaires peuvent aussi faire des propositions. Je nuancerai cette orientation du fait du statut du stagiaire. Au vue de sa place, il est dans une phase d'apprentissage, il est à la recherche de repères. Certes, il peut questionner mais celui-ci restera limité car il est dans un processus d'apprentissage et donc d'imprégnation du travail social. L'expérience du stagiaire doit être prise en compte pour inscrire cet objectif.

6. Le changement d'intervenant

Les professionnels interviewés ont plus ou moins d'expériences. Ils ont été plusieurs à mettre en lien le temps passé sur un même poste et l'augmentation des constats de « reproduction » qu'ils pouvaient faire. Certains professionnels pensent donc qu'un changement de travailleur social permet d'avoir un nouveau regard sur la situation et moins conclure à ce diagnostic. Une assistante de service social explique qu'en arrivant sur un nouveau poste, elle se donne la liberté de regarder les situations à sa manière. Même en lisant les rapports, elle parvient à une certaine distance qu'elle ne pouvait avoir sur son ancien poste.

Pour aller dans ce sens, je pense que la mobilité des professionnels permet de sortir de ces réifications faites et qui perdure tant que le professionnel est présent. En laissant la place à de nouvelles rencontres, la famille s'ouvre à de nouvelles possibilités.

7. Une analyse plus fine

Plusieurs travailleurs sociaux dénoncent un « travail de fond » qui n'est pas mis en œuvre. Ils souhaiteraient analyser plus en profondeur les situations qu'ils accompagnent. Malgré les présentations de situations en commission, ils ne sont pas

satisfaits de l'analyse effectuée dans cette instance. Ils expliquent la nécessité notamment pour ces situations qu'ils qualifient de « *reproduction* », et pour lesquelles le lien avec le service social n'est finalement jamais rompu, de pouvoir porter un autre regard.

B. Appréhender autrement la reproduction

Un travail de recherche en sciences humaines nécessite impérativement une prise de partie. C'est ce que Jean GAGNEPAIN appelle « la règle du jeu ». Celle-ci donne les grandes lignes pour penser tout en laissant place à la créativité. Les sciences humaines n'ont pas de vérité universelle. Un objet ne préexiste que dans la manière dont il est parlé. Le choix d'un concept théorique permet de poser autrement un problème qui résiste.

De manière exhaustive, il est intéressant pour finir ce travail de recherche de pouvoir revenir sur deux situations. Après avoir décrypté et tenté de comprendre ce qui amène les travailleurs sociaux à ce constat, quel regard est-il possible de porter sur ces diagnostics posés ? Avec l'approche de la théorie de la médiation, quels sont les hypothèses que nous pouvons poser ?

Il ne s'agit pas de faire une « analyse de cas » mais de montrer qu'avec cette convergence de qualification que les travailleurs sociaux posent, il est possible de s'en dégager pour en faire ressortir les grands principes. L'objectif est de montrer que la « *reproduction* » telle qu'elle est définie par les travailleurs sociaux n'existe pas scientifiquement. Les hypothèses émises ne serviront qu'à illustrer un exemple de modification de regard et non une analyse de cas.

1. Présentation des situations

Les exemples choisis dans cette partie sont tous issus de ma pratique professionnelle. Soit j'ai accompagné la famille, soit j'ai été présente à un temps de questionnement ou d'analyse de la situation suivie par un collègue. Tous les prénoms et

noms utilisés dans les exemples qui vont suivre sont évidemment fictifs pour préserver l'anonymat des personnes rencontrées.

✦ Situation 1

Ce premier exemple concerne la situation d'une mère et de son enfant qui bénéficient d'une mesure d'AED. Madame K., vit seule avec sa fille Carole depuis sa séparation en 2010. Madame a la résidence exclusive de Carole. A l'origine de la mesure, Madame contacte le service de PMI sur conseil du pédopsychiatre et après avoir reçu les encouragements de ses parents et de sa sœur pour faire cette démarche. Carole est très angoissée, elle présente une encoprésie ainsi qu'une difficulté à s'endormir seule le soir dans son lit, elle dort donc dans le lit de sa mère. Madame explique que Carole craint de voir son père rentrer dans sa chambre et ne parvient pas à la rassurer. Madame impute les difficultés de sa fille au comportement de Monsieur B. Madame questionne régulièrement son besoin d'accompagnement auprès des professionnels, elle répète souvent : « *maintenant, ça va mieux* ». Elle tient à dire que « *des fois, elle y arrive* » avec Carole.

Madame K. est issue d'une fratrie de 2 enfants. La sœur aînée de Madame est aujourd'hui mariée et a trois enfants. Madame évoque la relation à sa sœur, se sentant inférieure et expliquant des différences de la part des parents. L'aînée de la fratrie est aujourd'hui infirmière. La famille de Madame K. a bénéficié d'une mesure d'aide éducative alors qu'elle était enfant du fait de la déficience intellectuelle de la mère de Madame K.

Concernant la scolarité, Madame K., a bénéficié d'une scolarité adaptée jusqu'au lycée où elle a obtenu un CAP Sanitaire et Social. A l'issue, Madame K. a préparé un BEP Sanitaire et Social sans l'obtenir. Enfin, la scolarité de Madame s'est terminée par une formation en cuisine collective. Le centre de formation avait effectué une demande de reconnaissance de travailleur handicapé pour Madame, qui avait été acceptée. Sur ce dernier lieu, Madame a rencontré Monsieur B. Les souvenirs d'école de Madame sont empreints de difficultés d'apprentissages et de relations à ses pairs difficiles. Madame n'est pas titulaire du permis de conduire, elle a passé à trois reprises l'examen du code

sans succès. Elle rencontre des difficultés dans le suivi et la compréhension des démarches administratives. De ce fait, son entourage familial (sœur et parents) est très sollicité. Plusieurs propositions d'orientations vers des structures adaptées ont été faites à Madame ces dernières années mais elle les refuse.

Après ses études, Madame K. a accepté un emploi et un logement qu'elle dit trouvés par sa sœur. Elle s'est installée avec Monsieur B. Avec le recul, Madame décrit une relation faite de violence verbale, d'addictions, et parle d'une soumission et d'une emprise de Monsieur auprès de Madame. Madame explique qu'elle pensait, que la situation était « normale ».

A la naissance de Carole, Monsieur ne s'occupait aucunement de sa fille. Madame a pu laisser Carole qu'exceptionnellement à son père. Elle explique qu'à son retour, il ne lui avait ni donné à manger, ni changée. Carole pouvait pleurer sans que Monsieur ne réagisse. La séparation conjugale a eu lieu à l'initiative de la sœur de Madame K. qui mettait en garde Madame depuis plusieurs mois, sans que cela ne prenne sens pour elle. Sa sœur a pris l'initiative d'accueillir Madame et Carole chez elle et a organisé pour Madame K. le départ du domicile conjugal avec sa fillette. Après cette séparation, à la demande de Monsieur, des visites ont eu lieu pour Carole chez son père. Madame K. et sa famille se montraient très inquiets de ces visites. La famille de Madame K. a effectué les démarches afin qu'elles soient suspendues. Ce que Carole a vécu chez son père reste néanmoins énigmatique pour tout le monde. Aujourd'hui, Carole n'a plus aucun contact avec son père qui ne s'est pas présenté à la dernière audience auprès du juge aux affaires familiales. Il n'a aucun droit de visite.

Carole est régulièrement prise en charge sur les temps de vacances scolaires chez sa marraine (sœur de Madame) qui lui propose des activités extérieures. Madame K. et Carole sont aussi régulièrement hébergées chez les grands-parents maternels. La marraine de Carole nomme une nette évolution de la fillette depuis quelques mois. La scolarité de Carole est très compliquée, ses résultats sont insuffisants et elle n'a fait aucuns apprentissages durant l'année scolaire. Une demande d'orientation vers une scolarité adaptée est en cours.

Les professionnels questionnent leur accompagnement au vu des difficultés de compréhension de la mère lors des échanges avec les travailleurs sociaux. Ceci engendre d'importants freins dans le travail éducatif. De plus, cette déficience intellectuelle de la mère a des incidences sur l'évolution de la fillette. Celle-ci paraît évoluer de la même manière non pas parce que ses compétences seraient limitées, mais en raison de la relation mère-enfant. Les tentatives d'ouverture vers l'extérieur ont échoué à plusieurs reprises car Madame accepte dans un premier temps, puis refuse de les mettre en place par crainte et/ou par incompréhension du sens pour sa fille.

Dans cette situation, les professionnels questionnent la « reproduction » de cette situation de déficience intellectuelle pour la fillette. Doivent-ils en tant que travailleurs sociaux penser à une autre mesure pour permettre à cette fillette de grandir dans un autre contexte ? Ou, le rôle des services sociaux de protection de l'enfance est-il de permettre à cet enfant de grandir dans son milieu actuel ?

✚ Situation 2

Un travailleur social se questionne sur l'orientation à proposer pour des enfants accompagnés dans le cadre d'une Action Educative à Domicile. La famille Durand bénéficie de cet accompagnement depuis deux années. En parallèle de cette mesure, est mis en place un soutien par des TISF⁴⁷ à domicile, un accompagnement à la gestion du budget et un accueil provisoire qui permet aux enfants d'aller en famille d'accueil deux à trois week-ends par mois ainsi qu'une partie des vacances scolaires. Le questionnement du professionnel se situe autour du maintien de tous ces dispositifs ou la proposition d'un placement à l'Aide Sociale à l'Enfance.

Les motifs qui ont amené vers la proposition de cette mesure sont multiples : des difficultés pour la prise en charge des enfants au domicile, des postures parentales incohérentes l'une par rapport à l'autre, des conflits dans la fratrie allant jusqu'à la violence physique que les parents ne parvenaient pas à arrêter, des alcoolisations quotidiennes du père, les difficultés de comportement et d'apprentissage des enfants à

⁴⁷ Travailleuse en intervention sociale et familiale

l'école, des relations conjugales conflictuelles allant jusqu'à de la violence physique, l'absence de soin du logement, la demande de relai des parents.

Concernant l'histoire familiale, le travailleur social a peu d'éléments sur l'histoire de Monsieur. Quant à Madame Durand, le travailleur social a connaissance des éléments de son enfance en famille d'accueil. Elle a, en effet, été confiée à l'ASE de sa naissance à ses 6 mois puis elle est retournée dans sa famille jusqu'à ses 6 ans où elle a de nouveau été accueillie dans le cadre d'une mesure de placement. Les motifs du placement de Madame sont : les alcoolisations de ses parents et la violence de son père. Les professionnels observent de la « *reproduction* » entre les difficultés rencontrées pour Madame alors qu'elle était encore enfant et celles qu'elle rencontre elle-même en tant que mère.

Les derniers mois de soutien à la famille montrent assez peu d'évolution pour les enfants et les parents. Les professionnels se rencontrent régulièrement en commission pour faire le point sur la situation et à chaque fois la mesure de placement est questionnée. Le questionnement de ces professionnels est de savoir s'ils maintiennent la situation comme elle est actuellement avec le risque que les enfants reproduisent pour eux-mêmes la situation de leurs parents ou s'ils proposent une mesure de placement à temps plein pour « rompre cette chaîne » et permettre aux enfants de se construire avec un autre modèle.

2. Hypothèses

L'analyse va porter sur les éléments qui amènent les travailleurs sociaux à poser ce diagnostic de « *reproduction* ». Je vais tenter de faire ressortir concrètement ce que ce travail de recherche a apporté dans ces deux situations qualifiées à l'origine comme tel.

La rationalité concernée dans la situation de Madame K. est celle du social. La capacité impactée est celle de la paternité. En effet, la responsabilité n'est pas d'emblée culturelle, elle est à conquérir au terme d'une éducation. Celle-ci permet de sortir de la condition de sujet pour émerger à la personne. Madame K. est en difficulté de ce point

de vue et ne cesse de se référer à ses parents et à sa sœur pour toutes les décisions qu'elle doit prendre pour elle-même ou pour sa fille. Madame K. vient sans cesse chercher une caution auprès de ceux qui lui servent de modèle.

Madame K. est restée à sa condition d'enfant. Elle n'a pas la compétence pour se protéger et protéger son enfant. Elle tente de faire avec ce dont elle a été imprégnée. Ce statut l'amène à de nombreuses répétitions, n'ayant pas accès au principe que nécessite la transformation. Madame K. vit au travers de ses parents et de sa sœur, ils la portent encore. Ce fonctionnement amène à un empêchement à assumer la responsabilité auprès de son enfant. Madame K. tente de faire le nécessaire pour Carole sans parvenir à prendre en compte les réactions de sa fille.

La responsabilité est déficitaire et a des incidences sur la délégation de celle-ci auprès des professionnels qui interviennent pour cette famille. Pour que la délégation soit opérante, il est nécessaire qu'elle soit validée par la famille de Madame K. A partir de ce moment, Madame K. peut accorder une certaine légitimité au professionnel via celle de sa famille.

Avec cette hypothèse, nous comprenons l'importance pour Madame K. et Carole d'inclure les grands-parents maternels et la sœur de Madame dans l'accompagnement proposé. Les orientations des professionnels doivent aller vers une imprégnation de Carole mais aussi de sa mère à de multiples manières d'être et de faire. Permettre à Madame K. et à son enfant d'être portée par plusieurs adultes afin de favoriser l'émergence d'une rupture. L'émergence à la personne de Madame et de Carole serait à la fois l'accès à la répétition et à la transformation.

Le poids du social et de l'éducation a des incidences sur l'actualisation des principes. L'émergence à la personne de Madame K. n'ayant pas eu lieu, elle n'a pas la capacité de responsabilité vis-à-vis de Carole. Les travailleurs sociaux ont tout autant leur rôle à jouer auprès de Carole qu'auprès de sa mère. Madame K. n'est pas à une place de Père au sens du portage, elle n'a pas accès à la culpabilité en tant que parent.

Pour la situation de la famille Durand, la rationalité concernée est celle de l'éthique. La qualification de « *reproduction* » se situe sur ce que Madame a vécu en

tant qu'enfant avec les problématiques de ses parents et ce qu'elle vit aujourd'hui avec son compagnon et ses enfants. Ce sont les facultés dans leur dimension éthico-morale qui sont déficitaires chez Monsieur Durand. Qu'importe l'objet du désir, alcool, violence, ce Monsieur est débordé par ses pulsions. Sa capacité d'abstinence, d'accès au noloir, soit à la morale est altérée.

Le travail des professionnels doit permettre aux parents de prendre du recul avec leurs comportements pour parvenir à reprendre à leur propre compte leurs actes et donc de les modifier. Les enfants permettront aussi aux parents de changer sur certains points. Le professionnel doit aider ces parents à se vivre comme bon parent non pas vis-à-vis des usages sociaux en vigueur et du regard d'autrui mais par rapport à l'image qu'ils ont d'un bon parent, des exigences qu'ils se donnent pour l'éducation de leurs enfants.

C. De nouvelles orientations

Après les ouvertures recueillies des professionnels interviewés et de l'analyse de situations qualifiées de « *reproduction* », cette dernière partie est consacrée aux propositions que je peux faire à l'issu de ce travail. Je ne ferai pas de propositions concrètes afin de garantir la singularité des échanges entre les professionnels et les personnes concernées. Des projets trop définis ne viennent pas laisser place à la création d'un lien unique qui va dans le sens d'une adaptation à la personne. Les propositions iront vers la restauration de la légitimité du pouvoir des travailleurs sociaux qui interviennent dans ces situations qui se rendent impuissants.

1. La formation à une approche théorique

La théorie de la médiation enseigne l'importance de pouvoir regarder l'Homme à partir des rationalités humaines afin d'avoir un regard à partir de ces principes de fonctionnement. Pour les professionnels du travail social, elle peut permettre de regarder les situations sous un autre angle que celui communément admis par ce groupe d'individu. La psychologie et la sociologie sont souvent les disciplines citées. Ces savoirs scientifiques sont utilisés simultanément ou tour à tour mais les formations ne

permettent pas de dégager une dominante. Aussi, Jean-Yves DARTIGUENAVE et Jean-François GARNIER montrent que la variété des doctrines amène de la méfiance chez les travailleurs sociaux face à toute théorisation pour prendre de la distance avec le concret. Cette multiplication des univers de référence amène à une dissémination importante des types de pratiques. Les travailleurs sociaux traversent une quête identitaire qui amène à certaines orientations de réflexion autour des usagers. La systémie est par exemple souvent citée par ces professionnels. Ils demandent des formations qui apportent des outils concrets et généraux à mettre en œuvre rapidement sur le terrain.

Les travailleurs sociaux ont un rapport ambigu au savoir. Ils sont à la fois tributaires des sciences humaines et sociales et ils en ont la connaissance sous forme de puzzle c'est-à-dire de petites pièces de psychologie, sociologie, anthropologie, psychanalyse, la technique de gestion, d'évaluation... Paradoxalement, ils cherchent un savoir qui serait scientifique afin d'acquérir une légitimité et une cohérence. Cette absence d'unification vient expliquer les différentes écoles de pensée pour ces professions. Cette variété n'est pas sans poser de questions comme le soulignent certains professionnels rencontrés.

« Ça dépend des pratiques et des formations. En fonction de l'école, les gens qui ont fait leur formation à l'IRTS et avec toute l'approche psychanalytique et systémique, auraient plus tendance à aller creuser les histoires familiales alors que si nous sommes issues d'un autre centre de formation, on partirait de ce que les gens nous donnent. Ça dépend de la formation de base et de l'approche théorique. Certaines écoles sont plus marquées que d'autres, on voit bien en Ille et vilaine où je pense que 80% sont issus de l'IRTS et du coup ils ont beaucoup développé le concept d'affiliation et beaucoup ont fait des formations en systémie. Aujourd'hui, la question de l'histoire familiale est forte, elle est bien ancrée dans les pratiques alors que dans d'autres départements, ils n'ont pas cette coloration théorique et ils ne vont pas aller creuser dans ce sens-là, ils vont utiliser d'autres outils et pas aller chercher dans les histoires des familles ... Dans d'autres écoles, elles vont travailler sur le parcours individuel de la personne et ça n'est pas que l'histoire familiale, il y en a d'autres qui vont avoir des approches plus pédagogiques,

elles vont valoriser, travailler sur l'estime de soi et il n'y a pas forcément besoin de l'histoire de la famille. Des écoles ont des apports théoriques sur la psychologie comportementaliste donc on va être davantage sur le faire avec, prendre des habitudes. L'approche théorique de l'école a une grosse influence sur la façon de pratiquer.⁴⁸ »

L'orientation théorique n'est pas vraiment un choix effectué par les professionnels car les entrées en formation s'effectuent sur concours et les places y sont restreintes. Par contre, les demandes de formations ponctuelles, continues ou l'analyse de la pratique dépendent du choix de chaque professionnel. Néanmoins, les professionnels sont orientés en fonction des propositions et des acceptations de certains types de formation.

Des formations avec des orientations anthropologiques pour replacer l'homme au centre des préoccupations est souhaitable pour les travailleurs sociaux. Pour l'appréhension des situations familiales, la théorie de la médiation nous apprend à les regarder sous les principes notamment du social et de l'éthique. Tout en prenant en compte les éléments cités ci-dessus, l'apport théorique amène à prendre de la distance avec ce que les professionnels appellent « *jugements* » ou l'inconfort décrit. Le choix théorique n'est qu'une paire de lunettes qui amène à analyser les situations avec un certain prisme. Celui-ci n'a pas l'ambition d'apporter une vérité mais celle de se décaler pour poser des hypothèses. C'est à partir de ces hypothèses qui se vérifieront ou pas, que le professionnel pourra avancer et ainsi se dépendre de ce que les travailleurs sociaux décrivent comme une « *idée fausse de la personne* ». Nous ne cherchons plus à voir ce qui est vrai ou faux ou ce qui est objectif ou subjectif, mais à partir des rationalités humaines, voir comment fonctionne cet individu.

Pour pouvoir se décentrer de leur regard, les travailleurs sociaux ont besoin individuellement de le raccrocher à un savoir théorique explicite. Une conception théorique ne permet pas d'accéder à une connaissance exhaustive mais elle permet d'orienter son regard à partir d'une grille d'analyse. Des hypothèses pourraient ressortir de ces manières de regarder et ainsi être confrontées.

⁴⁸ Assistante sociale, diplômée depuis 17 ans en fonction de conseiller technique

2. La recherche-action

Je fais un lien entre la recherche action et la démarche en anthroposociologie réciproque. Par ces termes, je souhaite mettre en avant l'intérêt de la rencontre entre des chercheurs et des travailleurs sociaux de terrain. Celle-ci n'aboutit pas à une transformation radicale des manières de voir ou de faire des travailleurs sociaux mais elle conduit à modifier le regard et les pratiques. Elle permet d'aller au-delà du simple relevé des manifestations sociales des déficits des personnes pour les rapporter à un principe explicatif qui objective les situations réduisant le champ des incertitudes.

Ces démarches peuvent offrir les conditions sociales d'un renversement de perspectives en obligeant les protagonistes de l'échange à un constant effort d'excentration, par confrontation des savoirs et référence omniprésents à un modèle théorique qui introduit en permanence du tiers. Cette démarche permet aux travailleurs sociaux qui y participent de mettre des mots sur les choses, de préciser, d'ordonner la pensée et d'entrevoir des pistes de travail jusqu'alors insoupçonnées.

3. Des études rétrospectives

Des études rétrospectives pourraient être mises en place sur certains territoires afin qu'une analyse soit faite sur les portées à long terme des interventions des travailleurs sociaux. Les résultats de ces études pourraient être transmis aux professionnels. Cette démarche est dans l'objectif de renforcer la légitimité des travailleurs sociaux à intervenir. Dans la société actuelle, le pouvoir des professionnels ne suffit plus, il est nécessaire d'orienter les propositions vers un renforcement de l'estime de ces professionnels.

4. La clarification des espaces de réflexions

Les espaces de commissions ont été énoncés par tous les professionnels interviewés comme des moments importants dans l'accompagnement des personnes. Néanmoins, les attentes des professionnels sont diverses pour un même lieu. Il en

ressort de multiples objectifs pour un même espace. Pour tendre vers la légitimité du pouvoir des travailleurs sociaux, il est nécessaire de clarifier ces espaces.

Les professionnels mettent en œuvre une mission de protection de l'enfance par principe de délégation. Il paraît légitime qu'il y ait un espace de retour de la pratique de ces missions auprès de celui qui la délègue. Pour tendre vers une reconnaissance des compétences, les professionnels doivent d'abord rendre compte du service offert. Puis, un retour est effectué de l'appréciation de la manière de mettre en œuvre la mission. Aujourd'hui dans les Centres Départementaux d'Action Sociale, le responsable hiérarchique des travailleurs sociaux est le responsable du Centre Départemental d'Action Sociale. Il a la connaissance des manières de faire ou d'être des travailleurs sociaux individuellement au travers des écrits, de ses observations et de celles de l'équipe d'animation. Ce sont ces responsables qui effectuent l'évaluation annuelle des professionnels. C'est peut-être à cette occasion que les professionnels doivent rendre compte du travail effectué. Ils doivent aussi en retour recevoir une évaluation précise et rigoureuse. Ainsi, elle participerait à la légitimité du pouvoir que pourraient se donner les travailleurs sociaux par le biais de ces temps d'échanges. Les comptes à rendre dont parlent les travailleurs sociaux ne sont donc pas à effectuer en commission. Les travailleurs sociaux ont un réel déficit de reconnaissance sociale. L'institution, au travers de la fonction de paternité symbolique qu'elle exerce doit pouvoir soutenir cette reconnaissance.

Les commissions sont aussi à différencier de l'analyse de la pratique professionnelle. Celle-ci est à mettre en œuvre dans le lieu prévu à cet effet. Néanmoins, si cette analyse de la pratique s'effectue lors des commissions, il est intéressant de se questionner sur l'effectivité de ces lieux d'analyse de la pratique.

Enfin, les commissions ont un rôle essentiel, celui de l'analyse des situations pour pouvoir faire une proposition. Avec les professionnels à disposition, il est intéressant de regarder la situation familiale sous divers points de vue et les confronter. Les commissions sont régies par des lois décrites dans un cahier technique en ce qui concerne le département de l'Ille-et-Vilaine. Néanmoins, les lois ne viennent pas tout cadrer. Les équipes mettent en œuvre ces temps à leur manière. L'animation est

effectuée par les conseillers techniques. Comment parviennent-ils à maintenir le cadre donné à ces instances ? Sont-ils formés à l'animation de ces temps ?

5. Des codes pour la transmission

Les enjeux autour de la transmission sont nombreux. Il paraît nécessaire de responsabiliser les professionnels dans la transmission. Cette réflexion doit porter sur le produit de cette transmission c'est-à-dire sur les informations qu'ils transmettent sur les familles. Un tri éthique et moral doit se mettre en place consciemment. La réflexion doit porter sur ce qu'ils font hériter aux personnes concernées.

6. La décentration des dispositifs

Les travailleurs sociaux notent pour plusieurs d'entre eux, la difficulté qu'ils rencontrent pour faire coïncider les dispositifs aux situations qu'ils qualifient de « *reproduction* ». Ces dispositifs vont à l'encontre de la singularité des personnes rencontrées. Le décroisement de ces outils serait intéressant afin qu'ils tendent vers une adaptation à la personne concernée et non pas l'inverse. Cette adaptation permettrait plus d'ouverture dans les possibilités et notamment celle du changement.

Un décroisement des dispositifs donnerait aussi aux travailleurs sociaux une plus grande marge de manœuvre. Celui-ci permettrait peut-être de laisser plus de possible à ces situations pour lesquels ils butent. Aussi, cette ouverture laisserait de la place à l'humanité, à la créativité de ces professionnels avec les familles qu'ils accompagnent.

Résumé du dernier chapitre :

Les propositions d'orientations effectuées dans cette dernière partie mettent en avant une prise en compte de l'homme dans sa globalité. Les travailleurs sociaux, au travers de leurs missions doivent revenir à des valeurs humanistes. Les professionnels mettent déjà en œuvre des manières de faire pour se décaler des regards réificateurs de la personne. Les ouvertures développées sont les visites à domicile, les actions collectives, le travail d'équipe, le rangement des dossiers, l'accueil de stagiaires, le changement d'intervenants et l'analyse plus fine des familles accompagnées.

L'analyse de situations pour lesquels un constat de « *reproduction* » était posé à l'origine met en avant la pertinence de cette approche pour les travailleurs sociaux. En analysant la famille avec comme paire de lunettes, celle de la théorie de la médiation, nous arrivons à des hypothèses qui se décalent totalement du constat initial.

Enfin, pour compléter les orientations déjà prises par certains travailleurs sociaux, ce travail de recherche amène à des propositions plus générales. Les personnes rencontrées doivent d'abord être considérées comme des êtres humains à part entière. Les professionnels peuvent se décentrer des dispositifs institutionnels. Tout comme les travailleurs sociaux, l'institution a son rôle à jouer pour faciliter cette expérience. Enfin, cette fabrication de manières de faire et d'être ne peut se faire que singulièrement avec la personne rencontrée.

CONCLUSION

La profession de travailleur social comme tout métier se veut impossible à accomplir totalement. Comme l'éducation, la paternité, le métier n'a pas de fin, le travailleur social côtoie cette même limite. Cette profession octroie un certain pouvoir aux personnes qui l'exercent. Elle se définit au plan social et renvoie au registre de la loi. Elle n'est pas à confondre avec l'autorité qui ne se trouve plus régie par le social. L'autorité met en jeu un autre déterminisme, celui du désir ou de la norme de la personne. L'action de ces professionnels est d'abord gouvernée par des devoirs d'homme de métier en tant qu'il agit au service d'autrui. C'est en quelque sorte le cadre de l'intervention. L'autorité, cette dimension éthique est sollicitée de surcroît.

Le choix du sujet de la « *reproduction* » a permis de démontrer à quel point, il est intéressant pour les travailleurs sociaux de réfléchir à partir de la grille d'analyse de la théorie de la médiation. Rappelons que l'appréhension des situations par ces professionnels est toujours médiante. Le diagnostic de « *reproduction* » est la construction d'une « réalité sociale ». Chaque professionnel construit son savoir à sa manière. Il est nécessaire pour les travailleurs sociaux de comprendre les mécanismes de ces constructions.

La personne est le déterminisme même du social. Elle se comprend pour le concept de transmission entre une tendance à la répétition et une autre à la transformation. Cette sorte d'étirement ne cesse d'être éprouvée vers l'un et vers l'autre à la fois. Ce n'est pas une opposition ou une dichotomie mais un processus contradictoire, soit une dialectique pour la théorie de la médiation.

Sans nul doute, la société actuelle insiste sur le pôle de la transformation tout en parlant sans cesse de la « mondialisation » qui se raccroche plutôt à la répétition. Du point de vue des processus, ces deux pôles sont en jeu. Ainsi, nous ne sommes aucunement une simple répétition puisque nous sommes faits d'emblée de l'ensemble des rencontres qui ont comptées pour nous. Nous ne sommes pas non plus une addition

de ces rencontres puisque nous ne cessons de marquer de la différence par la transformation.

L'homme porte en lui la capacité social, elle est innée. Par conséquent, la société est le produit de l'Homme et non l'inverse. Il est donc nécessaire de récuser cette opposition entre répétition et transformation dans la qualification des situations sociales rencontrées par les travailleurs sociaux. Nous avons compris les raisons pour lesquelles il n'est pas possible de se détacher complètement de la tradition, de l'héritage. En même temps, nous ne pouvons échapper à celle de l'innovation. Cela vaut aussi bien dans le champ de la famille, que pour l'exercice des fonctions des travailleurs sociaux et plus généralement de la société car elle n'est faite que de transmission. Chaque génération se doit mutuellement.

La question de la transmission se situe au cœur d'importantes préoccupations contemporaines. Souvent ramenée à une forme de « *reproduction* », soit de répétition, elle débouche sur des prises de position qui ont des effets sur l'éducation. L'élucidation des processus laisse place à l'invention.

Les processus sociaux en jeu ne peuvent traiter du registre de l'éthique. Néanmoins, le professionnel ne cesse de tendre vers un idéal de son action qu'il mesure à ses propres yeux indépendamment de la façon dont socialement elle est jugée. La confrontation de cet idéal à son comportement et les observations des manquements génèrent de la culpabilité. Ce sentiment de faute qui traverse tous les professionnels entraîne de la culpabilité. Elle est essentielle dans les situations que les professionnels accompagnent. Finalement, le professionnel idéal n'est que l'envers de la situation familiale idéale. Il est nécessaire que ces figures perdurent pour professionnels et familles. C'est ce processus dialectique qui permet de tendre vers un équilibre.

La connaissance des processus de transmission et la clarification de ce qui attrait à la responsabilité et à la morale des travailleurs sociaux permettent de se distancier du constat posé initialement par ces professionnels. La « *reproduction* » laisse place à la transmission en y introduisant la transformation dans le regard porté sur les situations familiales.

Ce travail de recherche a été au-delà d'une demande institutionnelle. Ce travail a été celui d'une imprégnation et parallèlement d'une appropriation du modèle de Jean GAGNEPAIN. Spontanément, nous avons l'impression qu'en s'inscrivant dans une société précise, les lois qui y sont dictées prennent appui sur des réalités tangibles et incontestables. Cette recherche a permis de venir relativiser les usages des travailleurs sociaux. Venir les expliciter permet de les discuter et les revoir car ces façons de faire et d'être ne se fondent que sur eux-mêmes. Relatives et négociables, ces lois sont toutefois nécessaires pour faire société.

Un grand intérêt a été posé pour ce travail. Il est loin d'arriver à terme même si le terme d'une réflexion n'existe jamais. Cette recherche a un goût d'inachevé. La démarche demande à se poursuivre individuellement. Le soutien par un groupe d'analyse et la poursuite de lectures est nécessaire. Ce travail est une recherche qui n'a la prétention que l'ouverture de perspectives. Mes positions ne demandent pas à s'appliquer telles quelles mais à être interprétées. Elles sont la proposition de réflexion pour les lecteurs.

BIBLIOGRAPHIE

Cahier technique du Conseil Départemental d'Ille et Vilaine, « *le CDAS : ses missions, son organisation son personnel* », 11 juin 2007.

CAPELIER Flore, « *Comprendre la protection de l'enfance - L'enfance en danger face au droit* », Journal du droit des jeunes 2015, p. 51-68.

Conseil Départemental d'Ille Et vilaine, « *Chiffres clés 2015* », CDAS Guichen et Bain de Bretagne

<https://www.cnil.fr/professionnel>

DARTIGUENAVE Jean-Yves, et GARNIER Jean-François, « *Un savoir de référence pour le travail social* », ERES, 2008

DARTIGUENAVE Jean-Yves et QUENTEL Jean-Claude, « *Interculturalité et transmission* », Actes du Colloque International Médecine Chinoise en Occident. Recherche Anthropologique sur les Sociétés Occidentales, Kunming, Chine, 21-22 juin 2013

DARTIGUENAVE Jean-Yves et GARNIER Jean-François, « *Les conditions épistémologiques à l'élaboration d'une sociologie du travail social* », Recherches sociologiques et anthropologiques, 2011.

DUGUAY Etienne, « *Etude de la communauté de communes Vallons de Haute Bretagne* », IUT Vannes, 2014

FRECHON Isabelle et DUMARET Annick-Camille, « *bilan critique de cinquante ans d'étude sur le devenir adulte des enfants placés* », Neuropsychiatrie de l'Enfance et de l'Adolescence, Elsevier Masson, 2008, p.117-172.

GAGNEPAIN Jean, Séminaire 1982-1983, « *Discours & Droit II* »

GOYETTE Martin et FRECHON Isabelle, « *Comprendre le devenir des jeunes placés : la nécessité d'une observation longitudinale et représentative tenant compte des contextes socio-culturel et politique* », Revue française des affaires sociales, 2013, p 164-180.

ION Jacques, « *Travailleurs sociaux, intervenants sociaux : quelle identité de métier ?* », Informations sociales 2009, n° 152, p. 136-142.

LAISIS Jacques, « *Dette et rupture* », Tétralogique 5, épistémologie, p. 169-175, PUR.

LAMOTTE Jean-Luc. « *Introduction à la théorie de la médiation. L'anthropologie de Jean Gagnepain.* », De Boeck Supérieur, 2001,

LE BOT Jean-Michel, « *le lien social et la personne, pour une sociologie clinique* », le sens social, édition PUR, 2ème semestre 2010.

<https://www.legifrance.gouv.fr/>

Lettre de l'Observatoire national de l'action sociale décentralisée

MORVAN Malo, « *De l'usage d'un vocabulaire axiologique en sociologie. Un exemple de tension entre « interférence des plans » et « principe de clôture » dans le modèle théorique de la médiation* », Tétralogiques, n°20, Politique et morale.

Observatoire national de l'enfance en danger, « *Les chiffres clés de l'action sociale départementale en 2016* »

Observatoire national de la protection de l'enfance, « *Les chiffres clés en protection de l'enfance* »

QUENTEL Jean-Claude, « *Dette et rupture ou ce qu'une génération doit à une autre. Comment faire famille aujourd'hui?* », p.53-77, 2011, Publications de Parentel.

QUENTEL Jean-Claude, « *Le parent. Responsabilité et culpabilité en question* », De Boeck Supérieur, 2008

QUENTEL Jean-Claude, « *Transmission et répétition dans la relation clinique* », *Anthropologiques*, 3, p39-57 (Bibliothèque des cahiers de l'Institut de linguistique de Louvain), 1991, Louvain-la-Neuve, Peeters.

QUENTEL Jean-Claude, « *Dette et rupture, ou ce qu'une génération doit à une autre* », pp.53-77, 2011, Publications de Parentel

QUENTEL Jean-Claude, « *La transmission du point de vue des sciences humaines* », *Rencontres internationales du patrimoine culturel immatériel en Bretagne*, Bretagne Culture Diversité et Dastum, 2014

RAVON Bertrand, ION Jacques, « *Les travailleurs sociaux* », La Découverte, 2012

RODRIGUEZ Katia fiche de lecture « *Stigmate* » de Goffman, master 2 MIASE, université Rennes 2, 2017.

Schéma départemental de protection de l'enfance 2013-2017, le département d'Ille et Vilaine.

GLOSSAIRE

Abstraction : faculté de l'homme pour prendre de la distance avec ce qu'il partage avec le naturel.

Acculturation : accès de l'homme à la culture par analyse.

Dialectique : Processus implicite qui se caractérise en trois moments et deux phases simultanés. Ce principe consiste au passage du pôle naturel au pôle formel par l'abstraction. Puis, le passage de ce pôle formel vers le pôle de réinvestissement du naturel via le réinvestissement de l'abstraction.

Ethique : Principe abstrait de la rationalité axiologique. Elle permet l'analyse et la restriction des pulsions de l'homme.

Loi : Règle sociale qui régit le fonctionnement de l'homme. Elle fait référence à la rationalité sociale.

Métier : les prestations de services auxquelles nous nous obligeons culturellement envers autrui

Réification : Transformation d'une relation humaine en une chose, un objet.

Réinvestissement : Seconde phase de la dialectique qui consiste en un réaménagement de la nature

ABREVIATIONS

AED : Action Educative à Domicile

AEMO : Action Educative en Milieu Ouvert

AER : Action Educative Renforcée

ASE : Aide Sociale à l'Enfance

CAP : Certificat d'Aptitude Professionnelle

CDAS : Centre Départemental d'Action Sociale

INSEE : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

IRTS : Institut Régional du Travail Social

NOTRe : Nouvelle Organisation Territoriale de la République

PMI : Protection Maternelle et Infantile

REF : Responsable Enfance Famille

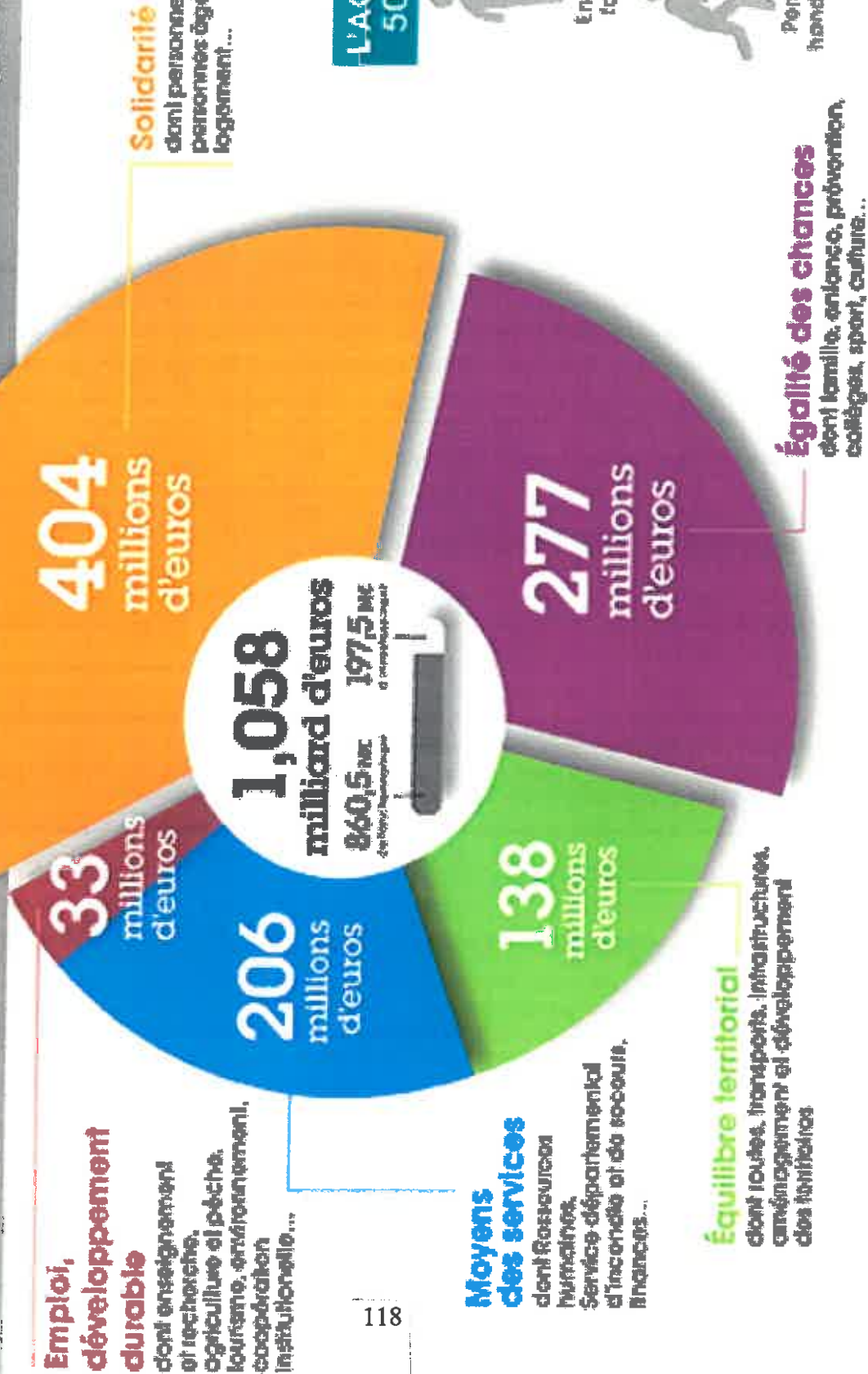
RSA : Revenu de Solidarité Active

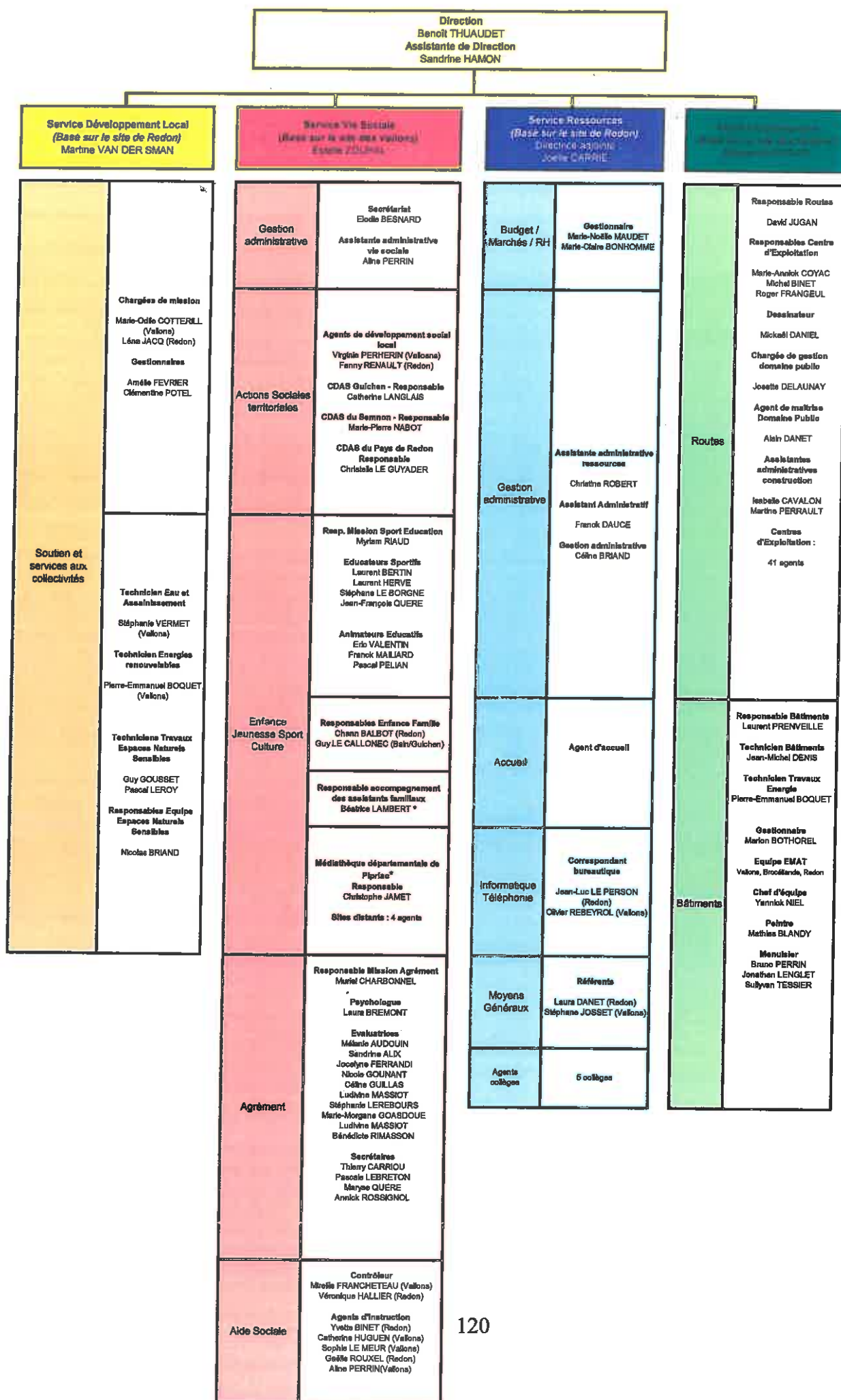
TISF : Technicien en Intervention Sociale et Familiale

ANNEXES

BUDGET 2017

du Département d'Ille-et-Vilaine
(fonctionnement et investissement)





Typologie des professionnels interviewés

Age	Dernier diplôme	Lieu de formation	Date de diplôme	Ancienneté secteur	Choix PE*	Métier	Service CDAS
38	DE ASS	IRTS Rennes	2000 (17 ans)	2 ans et demi	Oui	Conseillère technique	Equipe d'animation
Professionnelle absente lors de la demande de ces informations-là							
39	DESS	Paris XIII	2003 (14 ans)	1 an et demi	Oui	Psychologue	Transversale
41	DE ASS	IRTS Rennes	2001 (16 ans)	5 ans	Oui	Psychologue	Transversale
34	DE ASS	IRTS Rennes	2010 (7 ans)	4 ans	Oui	Assistante sociale	AED
25	DE ASS	La croix rouge Tours	2015 (2 ans)	2 mois	Oui	Assistante sociale	Placement
28	DE ASS	IUT René Descartes Paris	2009 (8 ans)	3 ans	Oui	Assistante sociale	Placement
45	DE ASS	IRTS Rennes	2002 (15 ans)	12 ans	non	Assistante sociale	Service social
30	DE ASS	IRTS Rennes	2010 (7 ans)	5 ans	Oui	Assistante sociale	Service social
47	DE ASS	IRTS Rennes	1993 (14 ans)	9 ans	Oui	Assistante sociale	Service social
37	DE ASS	IRTS Rennes	2007 (10 ans)	3 ans et demi	Oui	Assistante sociale	Service social
39	DE ASS	IRTS Rennes	2001 (16 ans)	1 an	Oui	Assistante sociale	Service social
36	DE ASS	EPSS Cergy	2004 (13 ans)	5 ans	Oui	Assistante sociale	Service social

* Choix PE: correspond à la question, est ce un choix de travailler dans le secteur de la protection de l'enfance?

Grille d'entretien

Cadre de la protection de l'enfance, à partir du point de vue des travailleurs sociaux

✦ La production d'une situation familiale, le dossier familial

Comment une situation familiale arrive dans le champ de la protection de l'enfance ?

En sortant des circuits institués, dans votre réalité, qui et comment se construit la connaissance d'une famille ? le dossier familial ? Comment est-il renseigné ?

Imaginer une famille qui vit sur le secteur depuis deux ou trois générations, est ce que vous avez un historique de cette famille ? Où allez-vous chercher ces informations ? est-ce vous allez chercher dans des dossiers, lesquels, des souvenirs de professionnels comment ? Qu'est-ce que vous en faite ?

Qui intervient ? *dans la production par le professionnel de la situation familiale à travers les dossiers*

A quel moment et ça donne quoi à lire comme situation ?

✦ Sur la dimension plus collective, interactive entre professionnel.

Comment à partir d'un dossier on fait un diagnostic ? Et après qu'est-ce qu'on fait de ce diagnostic ? Est-ce qu'il est personnel que l'on fait dans notre bureau ? Est-ce qu'il est mis en commun avec d'autres professionnels qui sont chargé de la protection de l'enfance ou ont aussi à intervenir sur la situation ?

En demandant de parler de situations familiales qu'ils côtoient depuis plusieurs générations où ils parlent de reproduction

Est-ce que pour établir le diagnostic, est ce que ça passe par une discussion entre professionnels de façon formel ? Plus informel ?

Qu'est ce qui l'emporte, est ce que ce sont les propos d'une réunion formel qui ont une valeur pour arbitrer où tout n'est pas dit, tout le monde n'ose pas tout dire ou est-ce que c'est autre chose ?

✦ Le terme de reproduction

Qu'entendez-vous par **reproduction** ?

Qu'est-ce qu'on retrouve dans ces situations familiales? Quels sont les indicateurs d'une situation qui amène à ce diagnostic ?

Qu'est-ce qui fait référence pour vous quand vous employez ce mot? Ça vous fait écho à quoi ? Est-ce qu'il fait appel à des connaissances? A votre expérience ?

Quel est l'impact, les conséquences de ce diagnostic sur votre intervention ?

✦ Les moments de mise en commun, mise en discussions

Question des commissions, est ce qu'elles ont évoluées ? Si oui, qu'est-ce que vous y trouviez ? Qu'est-ce que vous y trouvez aujourd'hui ? Qu'est-ce que vous n'y trouvez pas ? Ou sont les espaces de confrontation des points de vue ?

