

La place de l'enfant dans le travail social : synthèse de la réflexion menée par la CASS de mars 2005 à mars 2008

Quelle est la place de l'enfant dans le travail social ? Comment venir en aide à des personnes en difficulté sans interférer dans leur rôle de parents ? Quels sont les besoins d'un enfant et comment le travail social doit-il s'articuler pour que ces besoins soient satisfaits ?

Ces questions, et bien d'autres encore, sont au cœur de la réflexion que mènent depuis deux ans la CASS.

Pour mener à bien ce travail de réflexion, un groupe de travail rassemblant des professionnels d'horizons divers s'est réuni régulièrement en 2005.

Ces journées ont débouché sur l'organisation d'une journée de réflexion au mois de décembre. Deux spécialistes de la psychologie infantile, Francine Gillot - de Vries (Professeur à l'ULB) et Philippe Béague (Psychanalyste, psychologue et Président de la Fondation Dolto) ont été invités à parler des besoins des enfants, du rôle des parents et des professionnels en matière d'éducation.

Après ces deux conférences, les participants ont échangé expériences et impressions au sein de plusieurs ateliers.

Pour améliorer leur travail qui devient de plus en plus complexe, la plupart des participants ont formulé le souhait que des espaces de rencontres soient mis sur pied, où ils pourraient échanger informations, expériences et réflexions. Selon eux, le décroisement de l'intervention sociale devrait favoriser la mise en place d'un soutien à la parentalité.

Afin de répondre à ces attentes, il a été décidé de constituer un groupe de travail permanent. Son objectif est d'élaborer un travail de réflexion à partir de cas concrets vécus par les participants.

Une dizaine de travailleurs d'horizons différents se sont réunis durant deux ans (consultation ONE Josaphat, Caméléon bavard, Réseau Coordination Enfance, Liens de quartier petite enfance, Centre PMS de la Communauté Française, CPAS et COBEFF).

Philippe Béague (Psychologue président de la Fondation Dolto) et Myriam Sommer (directrice du service Etudes et Stratégies de l'ONE) y ont participé en tant que personnes ressources.

Le texte qui suit est la synthèse des réflexions de ce groupe.

Ecouter et aider les parents sans les juger

Il est parfois difficile de venir en aide aux parents en difficulté.

La plupart du temps, ils ont besoin d'une aide matérielle (logement, argent...) mais aussi d'un soutien moral. Cependant, venir en aide à des adulte est une mission délicate : il faut pouvoir les responsabiliser et non pas les infantiliser.

Aussi, il est important de se débarrasser des préjugés sur les bons et les mauvais parents. « Au fond, on ne sait pas ce qu'est un bon parent. » Etre parent, ne s'apprend pas. Il ne faut donner à personne des leçons d'éducation.

C'est pourquoi, le travail des professionnels doit se faire dans le respect mutuel et non dans le jugement.

Notre travail ne doit consister ni à tenter de protéger les enfants de leurs parents, ni à vouloir être parent à la place des parents. Il doit consister à détecter la maltraitance et non pas à la soupçonner.

Quel accompagnement alors, quel conseil donné ? Il n'existe malheureusement pas de réponse toute faite. Le message à faire passer est qu'il ne faut pas dissocier le bien-être du parent de celui de l'enfant. Il est important pour cela de connaître le contexte pour le comprendre, sans exercer cette dissociation. Le comportement de l'enfant ou une situation interpellante peuvent être expliqués par des habitudes culturelles ou par certaines attitudes des parents. Il faut savoir prendre une certaine distance avec nos croyances, notre vision de la normalité et des bonnes pratiques.

Exemple : Une travailleuse trouve problématique qu'une mère dorme avec son enfant de 2 ans. Mais dans la famille d'origine de cette maman et dans son pays d'origine, c'est une pratique courante.

Pour avoir cette bonne attitude vis-à-vis des parents, les professionnels ne peuvent être au niveau de l'émotion, du réflexe. Il est nécessaire pour eux de prendre du recul. Comme l'a dit un des participants lors de la journée de sensibilisation, « une grande part de l'activité des travailleurs sociaux devrait être de réfléchir et pas seulement de proposer des réponses. »

Lorsque le professionnel est interpellé suite à certains constats, lorsqu'un stagiaire le questionne sur les interventions adéquates (dire si c'est « bien » ou « mal » de dormir avec son enfant, donner son avis par rapport à la vaccination des bébés,...), que répondre ? Quelle limite à l'intervention du professionnel ? Faut-il se baser sur des limites liées à la santé ? Et quelles seront les conséquences de cette remarque ? Que faire si cette remarque entraîne une rupture avec la famille ? Faut-il dès lors censurer l'avis des professionnels, se censurer par crainte de ? Non, mais éviter le jugement. Eventuellement lui faire une proposition et préciser la position de l'institution mais laisser le choix de la décision.

Parfois, face à des jeunes qui sont peu sûrs d'eux, les messages trop forts des institutions court-circuitent leurs intuitions fragiles ou amène un sentiment d'incompétence destructeur.

Exemple : une maman qui est en pleure parce qu'elle ne parvient pas à allaiter et que son médecin lui dit qu'elle doit y arriver.

Chacun agit en fonction de ses croyances, c'est intrinsèque à sa personnalité. Mais quelle attitude doit avoir le professionnel face aux croyances des parents ?

Françoise Dolto n'a jamais donné de conseils valables pour tout le monde. Les seuls conseils qu'elle a donnés s'adressaient à des parents en particulier et étaient adaptés à leur situation et à leur enfant. Il est donc important d'aider les parents à exprimer ce qu'ils vivent. C'est en les écoutant qu'il est possible de trouver des conseils à leur donner.

Collaborer avec des parents revendicateurs, exigeants : pas toujours facile !

Des parents qui prennent des rendez-vous et ne viennent pas, des parents qui partent en vacances pendant deux mois et qui viennent ensuite demander une ordonnance gratuite pour du lait, des parents qui ne vaccinent pas leurs enfants alors que c'est gratuit, des parents qui ne mettent pas en place de projet d'insertion alors qu'ils vivent dans des conditions dramatiques et qui font de nouveaux enfants....

Des parents qui pourtant arrivent en disant : je veux.

Pourtant, les services leur proposent beaucoup, mais on se rend compte qu'il y a une désinvolture, on se sent parfois mal traité

Il y a eu un glissement ces dernières années. Ça change nos regards sur les parents.... Parce que l'enfant tenait une place principale, on a mis un tapis rouge au parents : si les parents sont bien, l'enfant sera bien aussi. Donc, on soutient les parents sans limites.

Les gens se sont habitués au paternalisme et à l'assistanat.

Ça démotive l'envie de les rencontrer.... Ça donne un sentiment d'injustice. C'est difficile de dire « vous exagérez ». C'est devenu difficile pour les travailleurs de répondre, de donner encore. On n'a plus le sentiment pour ça. Ça fait peur. On n'arrive plus à respirer. On a envie qu'ils sortent de cet assistanat.

Quelles conséquences a ce malaise des travailleurs sociaux pour l'enfant ?

Quel impact sur la relation avec les parents ?

Quelle est l'image des travailleurs sociaux que les parents donnent à leur enfant ? On sait que certaines idées reçues se transmettent de génération en génération dans les milieux défavorisés. Comment ces enfants vont devenir parents ?

Comment remettre les parents à leur place d'acteurs pour qu'ils transmettent autre chose ?

Exemple de Madame X, qui a accouché en janvier. Elle n'a rien su mettre en place par rapport à son contrat d'intégration et annonce qu'elle attend le deuxième. Ils sont 8 dans 3 pièces, les enfants n'ont pas de lit. Après une discussion où l'AS « ne saute pas de joie à l'annonce de ce nouvel enfant »

évoque un refus de prolongation d'aide, elle porte plainte auprès du chef de service.

C'est violent pour le travailleur social. Une plainte, ce n'est pas rien.

A la plainte, le chef a répondu, sans nier sa plainte, mais en la mettant face à ses responsabilités.

La dame est revenue après la plainte. L'AS était un peu moins assistante, la dame un peu plus collaborante. Elle était en fin de prolongation, en attente d'un nouvel accord. Elle a eu peur de ne pas avoir les sous. Comme elle les a eu, elle avait une peur en moins.

L'AS se sent coincée dans une institution qui demande de faire bouger les gens. La loi oblige à ça.

Comment discuter avec cette maman ? Est-elle prête à écouter ?

Elle a porté plainte, elle était donc en colère, qu'est ce qui lui a fait mal ?

Qu'est ce que ça révèle ? On ne sait pas toujours ce qu'on touche comme sentiment.

Dans les familles du quart monde, le futur enfant, c'est un espoir. Nous, on a une logique différente. C'est deux logiques, deux cultures différentes qui se rencontrent. Accepter la logique de l'autre, c'est difficile, surtout quand elle est choquante.

Les parents sont dans le ici et maintenant.

Est-ce qu'on peut apprendre aux gens à se projeter ? Au nom de quoi ?

Ca demande de d'énergie d'oser penser autre chose, une formation, un emploi, dans un marché de l'emploi saturé.

Redonner les responsabilités aux parents

C'est leur redonner une position de parent, ça ne veut pas dire leur dérouler le tapis rouge. C'est les remettre dans une position compétente.

C'est aussi la question des droits et devoirs, qui revient dans beaucoup de discussions des travailleurs sociaux et dans la société. Il y a eu une évolution.

Pendant longtemps, on a mis l'éclairage sur les droits et pas sur les devoirs.

On est aujourd'hui dans l'état social actif, les travailleurs sociaux n'ont pas été formés à ça. C'est une nouvelle réalité à laquelle on n'est pas préparé

La question des limites à poser revient régulièrement. Les parents sont aussi interpellés par la question des limites. Il n'y a pas que nous. Si il n'y a pas de limites mises, il n'y aura pas de prise de responsabilité.

Remettre les gens à leur place, leur rendre une dignité. Leur donner l'occasion de donner.

Replacer les gens dans une situation où ils sont acteurs. On ne peut pas rentrer dans le schéma : je te donne contre un projet. Il existe aussi beaucoup d'exemples positifs dans ce travail, surtout quand on réunit les parents entre eux. C'est là que tout le travail de réseau devient important.

Les parents distinguent ce qu'ils peuvent ou pas. Ils classent les institutions de façon très basique. Ils ont des représentations. Il existe des réseaux informels, avec parfois des fausses informations qui tournent au sein des groupes de mamans. C'est pourquoi il faut pouvoir échanger avec les parents. Comment accéder à ce groupe pour diffuser les bonnes infos, tout en respectant ce réseau ?

Mais les mamans ne sont pas toutes en réseau, beaucoup sont isolées. Les primo arrivantes par exemple.

Et de notre côté ?

Le burn out, c'est l'impression d'être impuissant à aider ou qu'on est nul et méprisé par l'autre. On a tous besoin de dire : ras le bol.

D'où l'importance d'un endroit pour parler et pour se demander : qu'est ce qui fait qu'on en est arrivé là ? Comment moi, en tant que professionnel, j'aurais pu dégoupillé ? Il ne s'agit pas de se dire : c'est un échec, mais c'est l'occasion de réfléchir.

Au CPAS, les $\frac{3}{4}$ se sentent en échec, face à l'institutionnel, aux personnes.... Certains travailleurs en sont au point où ils ne cherchent même plus à parler. Ils croient que ça ne changera plus. C'est général, pas qu'au CPAS....

Où est notre responsabilité de travailleur social ? Ca dépend des missions. La santé de l'enfant : c'est important. On est presque obligé de passer au-dessus du parent pour l'assumer. Accueillir des parents qui cherchent un atelier pour leur enfant se place dans un autre registre.

Mais on ne peut pas travailler avec des gens qui ne collaborent pas. Et on ne peut pas tout résoudre.

Il est difficile de travailler sans partir d'une demande. Mais, est-ce qu'on voit toujours la demande ? La demande peut être basique. Parfois, on a l'impression que les gens n'ont pas besoin de tout ce qu'on leur apporte en plus de leur demande.

A quoi sert-on ? Où met-on la barre ?

Derrière tout travail social, y'a un travail d'éducation. Comment on le fait ? On se mêle de ce qui ne nous regarde pas (« conseillère parentale»). Le travail d'éducation, c'est remettre les mots sur la table.

Débat sur la parentalité : de quel droit allons nous toucher l'intimité des parents ? Qui c'est ce que c'est que d'être parents ? Existe-t-il des règles, des normes ?

Devenons nous devenir des « Conseillère parentales », comme il a été soumis récemment aux intervenantes de l'ONE ?

L'enfant a les parents qu'il a.

L'importance du réseau

Le réseau est important. Y'a toujours des ressources mais c'est difficile de les voir. Quelle complémentarité pourrait se penser entre gens qui ont des missions de santé publique et ceux qui travaillent dans l'accueil inconditionnel.

En dehors du groupe, le réseau du groupe fonctionne. Il existe des collaborations. Ex : *l'animation dans les parcs l'été dernier*. La coordination a organisé des après-midi d'animation, avec des ateliers très simples (lecture, peinture). On a proposé à l'ONE de déplacer leur consultation et de venir dans le parc. Il y avait aussi d'autres partenaires. C'était de très chouettes moments.

La communication entre travailleurs d'horizons différents s'avère donc généralement positive.

Est-ce à dire que le travail en réseau est une panacée ?

Non, il y a aussi des aspects négatifs de ce type de collaboration.

Lorsque certains cas sont trop lourds pour qu'un travailleur social s'en occupe seul, le travail en réseau a sa raison d'être. Il permet au travailleur de se sentir soutenu et reconforte la personne aidée en déployant autour d'elle une solidarité de professionnels.

En revanche, les participants ont souligné le fait qu'il n'était pas toujours facile, pour une personne ou une famille, de se retrouver seule face à plusieurs intervenants. La solitude de la famille par rapport au groupe de professionnels peut être un problème.

Il y a le réseau de professionnels mais il faudrait revoir aussi du côté des parents. Il n'y a plus de réseau entre les parents. Pourtant, il y a beaucoup à espérer des activités collectives. C'est là que les parents sentent leurs responsabilités. Mais ce n'est pas facile, non plus.

L'idéal serait de créer un lieu qui accueille des missions publiques, où on peut donner des réponses aux besoins, mais où on pourrait aussi accompagner les autres réalités des familles, et/ou relayer.

Parce que les gens sont dans l'urgence, il faut d'abord répondre à cette urgence.

Questions problématiques spécifiques au travail social en CPAS

Par ailleurs, les travailleurs sociaux des CPAS sont parfois amenés à se poser des questions particulièrement problématiques : doivent-ils considérer les usagers en tant que parents ou en tant que futurs travailleurs ?

La personne demandeuse d'aide sociale a-t-elle encore le droit de ne pas se sentir prête à se réinsérer professionnellement ?

Faut-il pousser les femmes qui élèvent seules leurs enfants à travailler alors qu'elles n'ont aucun intérêt financier à avoir un salaire, étant donné que si

elles travaillent, elles ont plus de frais (de garde, de transport...) et moins de moyens d'y faire face ?

Malgré ces paradoxes, et même s'il n'y a plus de travail pour tout le monde, la loi qui guide l'action en CPAS reste basée sur la mise à l'emploi. Dans ce contexte, quel type d'accompagnement social peut-on réaliser dans les CPAS ?

En ce qui concerne les frais de garde des enfants, par exemple, leur prise en charge par le CPAS est liée à la mise en place d'un projet de la part des parents et non pas à leur bien-être ni à celui des enfants.

Le lien avec le projet d'insertion des parents entraîne souvent des ruptures successives pour l'enfant avec plusieurs milieux d'accueil et provoque parfois la dispersion des fratries.

Les décisions politiques en matière d'accès aux milieux d'accueil devraient tenir compte avant tout du bien-être des enfants.

Autre difficulté : tous les assistants sociaux et les conseillers n'ont pas la même notion de l'accompagnement social. Il faudrait qu'ils se réunissent pour mener une réflexion sur ce sujet afin de définir ensemble l'accompagnement social.

Mais les assistants sociaux en CPAS ainsi que les conseillers n'ont hélas que peu de temps à consacrer à un travail de réflexion.

Un autre problème spécifique est celui des démarches administratives imposées par les CPAS aux personnes qui demandent une aide sociale. Ces démarches sont parfois jugées trop lourdes, voire déshumanisantes pour les personnes fragilisées qui, écrasées sous leur poids, ont du mal à jouer leur rôle de parents.

L'importance des milieux d'accueil (crèches, Maisons d'enfants, Haltes-garderies,..)

Au départ, les crèches étaient un mal nécessaire, une solution de garde lorsqu'on avait pas d'autres choix. Aujourd'hui, elles représentent un bien pour l'enfant.

On retrouve deux cas de figure :

les parents qui travaillent avec la possibilité d'obtenir une place en crèche
les parents qui ne travaillent pas avec peu d'accès en crèche qui leur sont offerts. Pour ces enfants, un décalage au moment de l'entrée en primaire est observé. Qu'en est-il dès lors de l'égalité des chances et du droit de l'enfant ?

Il faudrait permettre un accès aux crèches pour tous. Mais même si la volonté politique y était, cela poserait des problèmes pratiques : ce n'est donc pas réaliste.

Mais y a-t-il un réel décalage entre un enfant qui va en crèche et un enfant qui n'y va pas ? Ne nous braquons-nous pas trop sur des croyances de nécessité de stimuler tout le temps l'enfant, de lui prévoir des activités ? De plus, il existe d'autres lieux que les crèches permettant de socialiser l'enfant et de le stimuler tels que « La petite école » à Liège ou les lieux de rencontre parents-enfants.

Mais peu de lieux de ce type existe actuellement par manque de moyens : il manque en effet une reconnaissance officielle et donc un financement suffisant pour ce type de lieu. Le message des autorités politiques étant : « occupons-nous d'abord des parents qui travaillent ».

Un projet récent impose aux crèches d'accepter toutes les demandes sans distinction entre les parents qui travaillent ou non. C'est un premier pas. Mais les places en milieu d'accueil restent largement inférieures à la demande et toujours liées au niveau économique des parents.

Les crèches doivent se positionner face à certaines questions, comme l'impossibilité pour certains parents d'arriver avant l'heure de la fermeture de la crèche. Il y a bien souvent décalage entre les idéaux des parents et leurs possibilités pratiques : ils ne savent plus où donner de la tête.

Ce décalage est ressenti aussi par les accueillantes des lieux de garde d'enfants : elles vivent parfois mal leurs pratiques qui s'éloignent de leurs idéaux professionnels. Il n'est pas facile d'éviter le jugement et d'admettre nos limites, la distance qui existe entre ce qui est réaliste et ce qu'on idéalise.

L'accessibilité à la cantine et aux activités extrascolaires

Le problème le plus interpellant est celui des enfants qui sont dans la survie alimentaire. En effet, un nombre croissant d'enfants vont à l'école sans tartines.

Si certains parents sont négligents ou comptent sur l'école pour nourrir leurs enfants, d'autres sont dans l'incapacité réelle d'offrir des repas corrects à leur famille. Ils ont parfois honte de leurs problèmes financiers et n'osent pas en parler de peur que ça se sache.

Certains enfants sont par ailleurs complices de leurs parents et préfèrent dire qu'ils ont oublié leur pique-nique plutôt que d'avouer qu'ils n'ont pas reçu de quoi manger à midi.

Pour le personnel enseignant, il est parfois très difficile de savoir à quel type de parent il a affaire.

Dans la plupart des écoles, la récréation de midi pose problème également parce que les moyens manquent pour engager des surveillants.

Il faudrait que la pause de midi soit considérée comme une période subsidiaire, ce qui n'est plus le cas depuis longtemps.

Autre type de problème : celui des activités extrascolaires auxquelles certains enfants n'ont pas accès, faute de moyens.

En été, ce problème prend une ampleur particulière : certains enfants passent leurs vacances cloîtrés dans l'appartement familial ou jouent dans la rue.

A noter que pour les enfants de 3 à 6 ans, des efforts sont faits mais l'offre de places d'accueil extrascolaire reste inférieure à la demande. Quant aux enfants de moins de 3 ans, il manque de lieux de garde occasionnels adaptés à cet âge. Ces lieux sont très importants car ils permettent aux parents qui s'occupent plein temps de leurs enfants d'avoir des moments à eux, de souffler, tout en permettant aux enfants d'être en présence d'autres enfants de leur âge.

Les assistants sociaux du CPAS sont d'autre part de plus en plus souvent confrontés à des usagers qui leur font du chantage et réclament des aides financières en disant que si leur demande n'est pas satisfaite, leurs enfants en pâtiront et ne mangeront pas à leur faim.

Plusieurs pistes et solutions possibles ont été proposées :

Il convient de multiplier des petites actions et des démarches modestes.

Exemple : les assistants sociaux qui, en été, vont à la rencontre des enfants qui jouent dans les rues pour leur proposer des activités. Autre exemple de petite démarche : la mise sur pied d'ateliers cuisine qui permettent aux enfants de s'amuser et de se nourrir en même temps.

Autre piste à creuser : il faudrait que les écoles, les CPAS et les parents se concertent et agissent de façon coordonnée.