

QUELQUES  
BONNES PRATIQUES  
CONCERNANT  
**LA CONDUITE  
DU PROJET  
INDIVIDUALISÉ**

- **Élaboration et contractualisation d'un projet individualisé**
- **Présentation du soutien à la parentalité lors de l'admission**
- **Évaluation du besoin de soutien à la parentalité**
- **Observations, synthèse et restitution**
- **Ajustement du projet**

ACCUEIL DES FAMILLES

PREMIER ENTRETIEN

RÉUNIONS DE SYNTHÈSE

FORMULATION D'HYPOTHÈSES

MISE EN ŒUVRE DE L'ACCOMPAGNEMENT

RÉÉVALUATIONS

## BONNES PRATIQUES d'élaboration et de contractualisation d'un projet individualisé

### PROBLÉMATIQUE

La loi du 2 janvier 2002-2 exige que les établissements élaborent avec les personnes accueillies un projet individualisé formalisé dans un contrat de séjour ou un document individuel de prise en charge (DIPEC).

Cette exigence peut être examinée sous deux angles :

- celui de l'individualisation des prestations,
- celui de leur contractualisation.



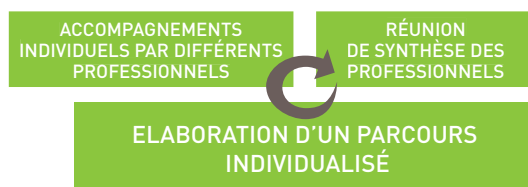
### INDIVIDUALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

Les travailleurs sociaux ont toujours été à l'écoute des situations singulières des personnes accueillies. Les établissements pouvaient cependant mettre en place un accompagnement conçu principalement en termes collectifs, dans lequel l'adaptation des professionnels restait peu formalisée. La loi invite aujourd'hui à être plus précis pour bâtir une organisation pensée d'emblée en termes de co-construction d'un parcours individualisé.

### L'INDIVIDUALISATION DES PROJETS IMPLIQUE UNE MEILLEURE FORMALISATION DE LA DÉMARCHE

L'individualisation des prestations impliquent que l'établissement clarifie :

- les déclinaisons possibles de l'accompagnement général en un parcours individualisé,
- les modalités de rencontre entre la personne accompagnée et les différents professionnels (direction, référent, psychologue, éducateurs, puéricultrices ...)
- la mise en œuvre de temps collectifs au cours desquels les professionnels des différentes disciplines élaborent un projet global et/ou relient leur intervention au projet global.



## QUELLES SONT LES VARIABLES D'UN PROJET INDIVIDUALISÉ ?

Selon la nature de l'accompagnement, le parcours d'un résident peut s'individualiser par :

- le nombre et le rythme des rencontres,
- les thèmes abordés,
- les professionnels qui seront impliqués,
- les types de soutien qui seront proposés,
- les partenariats qui seront sollicités,
- etc.

### La contractualisation, un outil de travail social

Nous abordons ici le contrat individualisé en tant que technique de travail social et non sous l'angle juridique.

La contractualisation instaure une dynamique spécifique dans l'accompagnement. C'est une chose d'exprimer des problèmes, des souhaits, des désirs, des craintes, des intentions. C'en est une autre de transformer ceux-ci en un projet, de définir des objectifs, de planifier des actions et ... de formaliser le tout dans un document écrit et signé par les deux parties.

### La contractualisation implique plusieurs pratiques :

- celle de la clarification du problème : clarifier un problème nécessite de nommer les difficultés, de mettre en évidence leur imbrication, de distinguer qui est à l'origine de l'énonciation du problème (le parent lui-même, le professionnel, des instances externes ...). La difficulté peut être reconnue ou réfutée par le parent. Parfois un problème sera défini de la même manière par chacun des acteurs impliqués. Mais il se peut aussi que les divergences existent entre eux quant à la définition et à l'importance accordée à un même problème.

- le choix d'une à deux difficulté(s) prioritaire(s) à traiter. Il n'est généralement pas souhaitable de disperser ses énergies dans trop de directions à la fois. Tout changement sur un point crucial peut entraîner un mouvement sur d'autres problématiques. Deux critères paraissent fondamentaux pour sélectionner les domaines à travailler :

- l'urgence, l'importance du problème aux yeux du parent, celui qui le motive le plus,
- les capacités, les ressources sur lesquelles il est possible de compter. L'important est de parvenir à court terme à un succès. Le succès est créateur de dynamisme. Il engendre de nouvelles réussites, une meilleure confiance en soi-même et en ses capacités.



Parfois le parent doit choisir entre « insertion » ou « parentalité ». Il n'est pas toujours possible de concilier ces deux problématiques. L'engagement des parents dans une démarche d'insertion professionnelle constitue une condition d'accès à l'hébergement social. Or, certains parents récupèrent leurs enfants peu après leur admission au Centre, et après un temps de séparation. Leur priorité est alors de passer du temps avec leur enfant, de retisser des relations, de retrouver le temps perdu. Ce retour à la parentalité constituera dans un deuxième temps une forte motivation à l'insertion.

- La transformation du problème en un projet : le parent peut ne pas avoir de « projet » au sens premier du terme. Sa seule formulation est « qu'il veut s'en sortir ». La transformation de la demande en projet est une première étape pour passer d'une attitude d'attente à une position d'acteur de sa vie. La démarche de contrat induit fortement que la personne accueillie est responsable de sa vie. Elle réaffirme l'importance de la participation active de la personne dans la résolution de son problème. Il convient cependant de nuancer cette perspective et de ne pas entrer dans une vision exclusivement volontariste du changement. Nous sommes à la fois acteur de notre changement et à la fois prisonnier de résistances qui nous empêchent de voir et d'agir. Lorsqu'une personne est incapable de penser en termes de projet, c'est que le problème se situe à un autre niveau, plus profond. Il faut parfois du temps et des événements déclencheurs pour quitter une position victimaire et devenir acteur de son destin.

- La fixation d'objectifs : le projet est une visée, une direction générale. Il doit être décliné en objectifs précis à atteindre. Cette redéfinition en terme d'action ou de résultat à atteindre permet de focaliser l'attention du parent sur du concret. Des objectifs formulés de façon trop générale comme « améliorer sa communication avec son enfant » sont inaccessibles et peu opérationnels. Ils reflètent les bonnes intentions mais ne permettent pas d'agir. C'est aux professionnels de conduire une clarification des objectifs à atteindre en termes d'actions réalisables et spécifiques, tenant compte des capacités et des ressources de la famille. Si l'objectif du professionnel est de mettre la personne accueillie en situation de réussir, d'expérimenter des succès, même minimes, le conduisant à fortifier sa confiance en lui-même, le choix des objectifs de changement sera guidé par leur faisabilité, le réalisme, leur adaptation à la situation de la personne accueillie.

- L'élaboration d'un plan d'action : dans cette phase il s'agit de clarifier comment on va procéder et comment l'institution et la personne accompagnée se répartissent les tâches ou les moyens. Précisons là encore qu'il faut parfois du temps. La personne peut ne pas se sentir prête pour passer à l'action. La mise en parole crée souvent une prise de conscience qui va amener ensuite des changements multiples qu'une traduction trop rapide en action ne pourrait que réduire.

- La signature du contrat : la contractualisation permet d'acter officiellement l'engagement de la famille et des professionnels. La signature donne du poids à l'engagement de chacun. Certaines institutions ritualisent quelque peu ce moment pour lui donner une certaine importance. Certains acteurs peuvent être présents, tel l'ensemble des référents. Le contrat peut être cosigné par la directrice, etc.

- L'évaluation et le réajustement du contrat : les pratiques sont multiples. Certains professionnels planifient d'emblée le moment de la réévaluation. D'autres ne la mettent en place que si un événement significatif vient indiquer la nécessité de changer la nature de l'accompagnement. Dans de nombreux cas, les professionnels distinguent deux modalités de rencontres :

- celles qui se font sans le contrat ; la famille peut aborder le projet ou bien d'autres sujets.

- celles qui sont une réflexion sur l'avancement du contrat et le réajustement des objectifs et du plan d'action.

Il serait intéressant d'approfondir les pratiques en matière de contractualisation et d'individualisation tant elles sont riches et variées.

De façon générale, les structures ont différencié le contrat de séjour qui concerne les conditions d'hébergement, et le contrat d'accompagnement qui concerne le projet d'insertion et de parentalité.

Certains professionnels élaborent un contrat unique pour les couples. Dans d'autres cas, les parents peuvent vouloir bénéficier d'entretiens et d'objectifs spécifiques.

Dans de nombreux établissements, il s'est avéré important de laisser aux parents un certain temps d'adaptation dans le centre avant qu'ils puissent se projeter dans un projet parentalité. Ceux-ci arrivent en effet souvent dans l'établissement après des épreuves majeures. Ils ont besoin d'un certain temps pour récupérer. Par ailleurs, il est important que la famille et les professionnels apprennent à se connaître. La famille prend le temps de rencontrer les travailleurs sociaux et d'évaluer les possibilités de soutien proposées. De nombreuses structures disposent ainsi de deux contrats :

- un contrat de séjour qui concerne essentiellement les conditions d'hébergement et la vie dans le centre. Ce contrat est signé très tôt suite à l'admission.

- un contrat d'accompagnement, incluant notamment la dimension parentalité, qui est mis en place et signé plus tardivement, de un à deux mois après l'admission. Ce contrat est modulable et évoluera au cours du séjour.

## → L'équipe a construit une organisation permettant de conduire des projets parentalité individualisés.

### DÉCLINAISON

- L'établissement a défini les modalités de déclinaison du projet parentalité en parcours individualisés.
- L'établissement a défini les modalités de rencontre de la famille avec les professionnels et les réunions de groupe permettant de co-construire un projet individualisé adapté à la famille.
- L'établissement a défini la structure d'un projet individualisé et le contenu d'un contrat.

### TÉMOIGNAGES

#### ➤➤ INTERVIEW DE LA DIRECTRICE D'AIRE DE FAMILLE, CENTRE PARENTAL, PARIS

« Nous avons scindé le contrat individualisé en un contrat de séjour et un contrat d'accompagnement. La loi utilise un seul terme et propose un seul outil. Pour nous, l'hébergement et l'accompagnement correspondent à deux pratiques différentes bien qu'intriquées. L'hébergement de la famille implique certains engagements de sa part, qui se situent au niveau de l'entretien et de la participation au loyer. L'accompagnement psychosocial exige généralement un travail sur soi plus impliquant et multiforme qui a besoin d'être séparé, aussi bien pour la famille que pour le travailleur social ».

#### ➤➤ TÉMOIGNAGE DE LA DIRECTRICE D'ESPACE ET VIE, CENTRE D'HÉBERGEMENT DE FAMILLES, MOISSAC

« Le contrat individuel précise le mode d'intervention des référents. Par exemple, nous demandons à la maman ou au couple s'il souhaite que l'éducateur vienne dans l'appartement tous les jours ou bien à sa demande, au cas par cas. Si la famille choisit l'intervention d'un professionnel à la demande, c'est à elle de solliciter son intervention ou de prendre rendez-vous pour un entretien dans le bureau de l'éducateur. Les différents éléments sont définis au moment de l'établissement du contrat. Nous savons cependant très bien que le mode d'intervention va évoluer. Les référents peuvent également mettre en cause ce qui a été défini. Si nous sentons que nous ne voyons pas beaucoup la famille, nous nous réunissons en équipe pour refaire le point sur la situation et nous demander si le contrat doit évoluer. Ce n'est pas parce que cela a été défini au moment du contrat que le mode de relation est figé »...

« Nous accueillons une mère dont les enfants sont sous protection judiciaire. Cette mère se sent complètement dépassée par les problèmes éducatifs. Nous lui avons fixé comme objectif que des professionnels viennent la décharger de certaines tâches quotidiennes, par exemple d'amener les enfants à l'école, de façon à ce qu'elle puisse disposer de temps de plaisir avec ses enfants ».

« Nous avons des entretiens réguliers. Les entretiens de revue du contrat de séjour sont menés conjointement par les deux référentes « Hébergement » et « Insertion ». Le contrat de séjour peut inclure un accompagnement psychologique. Il est signé en général dans le mois qui suit l'entrée en séjour. Nous revoyons le contrat tous les trois mois ou de manière plus rapprochée si un événement rend une rencontre nécessaire. Lors du renouvellement du contrat de séjour, sont présents la famille, les deux référentes et moi-même en tant que directrice ».

« La revue du contrat de séjour est un moment fort. Quatre personnes au moins sont réunies. C'est un moment que nous estimons extrêmement important. Nous faisons le point par rapport aux objectifs qui ont été fixés dans le contrat de séjour. Nous en faisons le bilan : ce qui est atteint, ce qui n'est pas atteint. Nous menons une réflexion sur les raisons pour lesquelles les objectifs ne sont pas atteints. Ce bilan conditionne le renouvellement du contrat de séjour. Nous analysons donc les causes qui font que les objectifs n'ont pas été atteints. Nous réfléchissons aux nouveaux moyens qu'il faut mettre en place. Nous discutons également sur de nouvelles données que chacun aurait à amener. Certaines familles se préparent fortement à cet entretien en notant sur une feuille les points importants qu'elles veulent aborder ».

#### ➤➤ EXTRAITS DE CONTRATS DE SÉJOUR, FONDATION PSP-ACTES, CHRS TOUS PUBLICS, NICE

Pour vous accompagner dans votre parcours d'insertion, le C.H.R.S s'engage à :

1. Mettre à votre disposition, dans le cadre d'une convention d'occupation précaire, un hébergement meublé et équipé dans la ville.
2. Vous rencontrer au moins une fois par semaine.
3. Ouvrir ou rétablir les droits communs.
4. Examiner avec vous votre situation financière, la gestion de votre budget et trouver des réponses adaptées.
5. Vous conseiller dans le domaine de la santé.
6. Vous apporter une aide pour votre insertion professionnelle : formation, travail, apprentissage du français...
7. Travailler sur vos capacités personnelles et les mettre en valeur.
8. Vous proposer un soutien psychologique.
9. Vous soutenir dans la fonction parentale.
10. Vous aider dans la gestion de votre quotidien.
11. Travailler sur votre relogement, en partant de votre parcours locatif.
12. Vous orienter et accompagner si nécessaire vers les organismes et partenaires adaptés à votre situation.

## TEXTES

*Une autre place pour les usagers ?*,  
de Laurent Barbe, Éditions La Découverte.

*Le contrat en travail social*,  
sous la direction de Cristina de Robertis, Bayard Éditions.

*Le contrat individualisé en travail social*,  
de Daniel Granval, Éditions L'Harmattan

## BONNES PRATIQUES de présentation du soutien à la parentalité lors de l'admission

### PROBLÉMATIQUE

Lorsqu'une personne ou une famille arrive dans un centre d'hébergement, elle n'est pas forcément demandeuse d'un accompagnement dans le champ

de la parentalité. Privée de logement, se débattant pour survivre, elle trouve enfin un lieu dans lequel elle peut se poser et recouvrer ses forces, en attendant de devoir réaffronter les épreuves de l'insertion. Le travail autour de la parentalité peut dès lors sembler secondaire, voire peu utile.

L'institution doit donc mûrement réfléchir à la façon dont elle présente le projet parentalité et mobilise les personnes accueillies ou les familles à élargir leurs perspectives et à utiliser les ressources proposées pour s'engager dans une réflexion et un travail sur différents aspects de la relation parents-enfants.

Dès l'admission, les parents doivent être informés des possibilités offertes par la structure et du travail qui sera engagé au cours du séjour. Le travail sur la parentalité peut être présenté conjointement par différents moyens :

- l'entretien d'admission,
- le livret d'accueil,
- le règlement de fonctionnement,
- le contrat de séjour.

Le mot « parentalité » est un terme technique essentiellement utilisé par les professionnels. Il est d'usage peu courant pour les parents. L'expression « soutien à la parentalité » peut par ailleurs être reçue comme un jugement de valeur : « si l'on doit me soutenir dans mon rôle de parent, c'est que je suis un mauvais parent ». Pour s'adresser aux parents, les professionnels utilisent généralement une terminologie plus familière telle par exemple « l'accompagnement dans les tâches domestiques et éducatives de la vie quotidienne ».

Il convient de noter par ailleurs que dans le règlement de fonctionnement ou dans tout autre document d'information, l'établissement peut notifier que les professionnels peuvent être amenés à signaler une situation d'enfant en danger.

## BONNES PRATIQUES

### → Les actions de soutien à la parentalité sont présentées lors de l'admission.

#### DÉCLINAISON

- Les actions de soutien à la parentalité sont présentées dans le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, le contrat de séjour.
- Le soutien à la parentalité est formulé dans un langage clair, accessible aux publics accueillis.
- Dès l'admission, le professionnel informe la personne accueillie des actions de soutien à la parentalité.
- Dès l'admission, le professionnel favorise l'expression de la personne accueillie sur sa situation familiale et parentale.
- Dès l'admission, le professionnel s'intéresse à la filiation de l'enfant.
- Certains documents notifient que l'établissement peut être amené à signaler les situations nécessitant la mise en place de mesures de protection de l'enfance.

### → Les professionnels invitent la famille à s'exprimer sur les liens familiaux.

#### DÉCLINAISON

- Dès l'admission, le professionnel favorise l'expression de la personne accueillie sur sa situation familiale et parentale.
- Dès l'admission, le professionnel s'intéresse à la filiation de l'enfant.

## TÉMOIGNAGES

### »» INTERVIEW DE LA DIRECTRICE D'AIRE DE FAMILLE, CENTRE PARENTAL, PARIS :

« Lors de l'admission, nous expliquons au couple comment l'association travaille, quelles sont nos valeurs et concrètement comment se déroule l'accompagnement. Nous prenons le temps de bien clarifier nos pratiques afin que la famille puisse se positionner ».

« Il est important aussi que les membres du couple sachent l'implication que l'on attend d'eux. La relation doit être claire. Souvent la famille qui arrive a rencontré d'autres institutions. On leur demandait de se présenter, de décrire leur parcours, de dire qui ils sont. Ce n'est pas facile de se présenter quand tout va mal. Nous, nous inversons la procédure. C'est nous qui nous présentons et nous invitons la famille à se positionner par rapport à notre projet. Nous leur évitons la difficulté d'affronter un interrogatoire qui peut être vécu comme intrusif ».

« Nous leur remettons les onze axes de travail possibles : le soutien administratif, le couple et son projet, l'exercice des fonctions paternelles et maternelles, le soutien au logement, l'accompagnement à la naissance, l'emploi ... Nous leur expliquons ces différents axes de travail et leur disons qu'ils ont le temps de réfléchir, et que nous les inviterons à se déterminer avec nous sur les problèmes ou les thèmes qu'ils souhaitent travailler avec nous. Cela sera fait dans un deuxième temps et peut être sans cesse remis en cause. Nous construisons le parcours avec le couple au fur et à mesure de ses besoins. Ce à quoi nous tenons, c'est qu'il participe à un entretien hebdomadaire avec le référent. C'est le point fixe du cadre ».

## ➤➤ EXTRAITS DU LIVRET D'ACCUEIL D'ESPACE ET VIE, CHRS À MOISSAC

### Quel accompagnement est proposé dans le cadre de l'hébergement ?

Nous proposons aux personnes accueillies, en hébergement, une aide à l'organisation de la vie quotidienne, un accompagnement social, un soutien psychologique, un accompagnement éducatif par des espaces de réflexion et d'apprentissage dans les domaines de la santé, du budget, de l'éducation des enfants, des loisirs.

L'accompagnement se fait en partenariat avec les travailleurs sociaux référents de la personne, à son admission, et susceptibles de suivre son projet au terme de son hébergement.

### L'accompagnement dans la vie quotidienne

#### → L'hébergement en appartement individuel équipé :

Il favorise l'autonomie et la prise en charge tout en préservant la cellule familiale. Les appartements sont répartis en deux bâtiments. Pour chaque bâtiment, une référente assure l'accompagnement à la gestion de la vie quotidienne.

#### → L'épicerie :

Les résidentes établissent des menus et une liste de courses à la semaine. Elles disposent d'un compte ouvert à l'épicerie, calculé selon leurs ressources et leur charge familiale. Elles sont ainsi accompagnées dans une gestion de budget mais aussi dans une éducation à l'équilibre alimentaire.

#### → Suivi social individualisé :

Accompagnement et orientation dans les domaines administratif, juridique et financier, accès aux droits. Conseils éducatifs dans la prise en charge des enfants. Aide au projet de logement, de formation et emploi.

### L'accompagnement dans la trajectoire d'insertion sociale et professionnelle

#### → Les ateliers santé, budget, ... :

Ils permettent d'aborder l'insertion sociale de la famille (droit de la famille, aménagement du cadre de vie, ...) et plus particulièrement l'insertion sociale du chef de famille en situation monoparentale.

#### → L'accompagnement vers la formation et la construction d'un projet professionnel :

Il s'organise en plusieurs phases avec l'appui des partenaires extérieurs (ANPE, Mission Locale, GRETA...) : bilan-évaluation des compétences, mise en place d'un projet professionnel, TRE active (Technique de Recherche d'Emploi). Un soutien individualisé est proposé aux personnes en difficulté par rapport aux savoirs de base.

#### → L'AVA :

L'intégration dans l'atelier AVA vise à permettre aux personnes en grandes difficultés à se remobiliser par rapport au rythme de vie et à développer des savoirs être et des savoirs faire au travers d'une activité support.

### L'accompagnement éducatif

#### → Les animations enfants :

Les mercredis et pendant les vacances scolaires où les enfants apprennent à vivre ensemble, en société et se libèrent des angoisses et peurs charriées par leur vécu.

#### → Les ateliers création et ouverture culturelle :

Ils sont proposés chaque vendredi en soirée et s'adressent à tous. Ils visent à développer l'ouverture sur la cité mais aussi à gérer le temps délicat de fin de semaine.

#### → La gymnastique d'entretien et atelier de sophrologie pour les adultes :

Randonnées pédestres, séances de gymnastique, atelier sophrologie.

#### → L'atelier « petite enfance » :

L'accompagnement éducatif auprès des mamans vise à mettre en place :

- un suivi par la PMI,
- la connaissance des structures de garde petite enfance,
- un soutien à la parentalité.

#### → L'aide aux devoirs :

Un soutien scolaire en appui à la famille est proposé aux enfants 2 fois par semaine.

## L'accompagnement psychologique

Le soutien psychologique individuel se fait à la demande des personnes et se poursuit de manière régulière tout au long du séjour dans une relation d'aide soutenue.

### »» INTERVIEW DU RÉFÉRENT PARENTALITÉ DU CHRS REVIVRE DE CAEN :

« Dès l'entretien d'admission, le professionnel chargé de l'accueil aborde avec le bénéficiaire sa situation familiale. S'il est père, il lui demande quels contacts il entretient avec son enfant. Les professionnels chargés de l'accueil au CHRS disposent d'un guide d'entretien d'admission leur permettant d'aborder systématiquement le sujet ».

### »» EXTRAITS DU LIVRET D'ACCUEIL DU FOYER FARES À CAEN :

« Vous serez accompagné pendant votre séjour par l'équipe éducative et plus particulièrement par deux éducateurs désignés pour être vos référents... Vous bénéficierez d'un accompagnement social global détaillé dans le contrat de séjour que vous aurez à signer... Pendant votre séjour, nous travaillerons ensemble sur l'insertion sociale et professionnelle : autonomie, logement, travail, santé, budget, loisirs, culture, parentalité ».

### »» EXTRAITS DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT :

« Vous bénéficierez d'un accompagnement personnalisé individuel et d'un accompagnement social global : aides aux démarches administratives, judiciaires, de santé et d'accès aux soins, aide au suivi de la scolarité des enfants, soutien la parentalité, aide à la gestion des ressources familiales, à l'insertion professionnelle, par les référents désignés pour vous accompagner ».

« Votre projet individualisé précisera vos objectifs et les moyens respectifs à mettre en œuvre par vous-même et le CHRS et plus particulièrement les référents et les éducatrices de jeunes enfants. Au cours de votre séjour, les évaluations régulières auront lieu avec votre référent. Votre projet évoluera. Les évolutions seront consignées dans votre projet ».

« En lien avec vos référents, les éducatrices de jeunes enfants vous proposeront un soutien dans la relation à vos enfants et pourront vous accompagner dans le suivi de leur santé, leur scolarité, l'hygiène, la recherche d'activités de loisirs et de modes de garde, et répondra des besoins spécifiques de la famille ou des enfants ».

« Conformément à l'article 375 du Code civil et de la loi du 5 mars 2007, l'équipe éducative peut être amenée à rédiger un signalement destiné à la mission de protection de l'enfance ou au juge des enfants, en cas de situation de danger constaté pour les enfants. Cet écrit vous sera lu et vos remarques y seront mentionnées avant son envoi ».

« L'équipe éducative favorise les relations des pères avec leurs enfants en fonction des possibilités du lieu. Un salon d'attente peut être mis à disposition pour une visite après évaluation et accord de l'équipe ».

« La sécurité des personnes, notamment en situation de violence, fait partie de la fonction des éducateurs. Un cadre de l'association et des services spécialisés (police, pompiers) peuvent être joint en cas de nécessité ».

### »» EXTRAIT DU CONTRAT DE SÉJOUR :

#### L'établissement s'engage à ...

- vous assurer un accompagnement social individuel et global visant à atteindre les objectifs du séjour. Cet accompagnement sera assuré par deux travailleurs sociaux référents appuyés par l'équipe pluridisciplinaire.
- réaliser régulièrement des bilans d'évaluation intermédiaires avec vous et en concertation avec l'équipe pluridisciplinaire. Ces bilans peuvent permettre de faire évoluer les objectifs de votre projet ou de travailler, si besoin, une orientation.
- vous aider à organiser les loisirs et les modes de garde de vos enfants avec le soutien des deux éducatrices de jeunes enfants.
- vous soutenir dans la relation avec vos enfants si vous en ressentez le besoin.

## BONNES PRATIQUES

➔ **Afin de favoriser l'implication de l'utilisateur, l'établissement a clarifié dans quelle mesure une demande d'admission doit être faite par l'utilisateur lui-même ou peut être effectuée par un travailleur social.**

## TÉMOIGNAGES

### »» INTERVIEW DE LA DIRECTRICE DU RELAIS PARENTAL DU DOUBS, BESANÇON :

« Ce sont souvent les travailleurs sociaux qui sollicitent le relais parental par téléphone pour qu'un enfant soit admis. Après avoir répondu sur la disponibilité des places, nous insistons pour que les parents fassent eux-mêmes la demande. La règle selon laquelle le parent doit appeler lui-même permet de positionner celui-ci en responsable de sa demande et évite qu'il ne se vive comme contraint par une institution à « abandonner son enfant ». Le parent n'est pas « dépossédé » de la démarche. Il en reste le principal acteur ».

# BONNES PRATIQUES d'évaluation du besoin de soutien à la parentalité

## PROBLÉMATIQUE

La problématique que nous soulevons dans ce chapitre entame une réflexion sur les différentes pratiques mises en œuvre dans les établissements pour évaluer le besoin de soutien à la parentalité d'une famille. Une première clarification concerne le terme de « besoin » et le différencie d'autres notions proches telles la demande, l'attente, le désir ...

### LE BESOIN

Le besoin correspond à l'idée d'une insuffisance, d'une carence, d'un manque qui doit être comblé. En théorie, un accompagnement se construit sur la base de besoins clairement diagnostiqués. En pratique, l'évaluation des besoins possède une dimension relative et subjective. Les situations sont quotidiennes dans lesquelles certains professionnels voient une lacune parentale, alors que d'autres ne voient qu'une inattention circonstancielle, voire un comportement somme toute acceptable.

Le caractère objectivable du besoin demeure d'autant plus controversé qu'il concerne les domaines affectifs et psychiques. En guise de première réflexion, on peut énoncer qu'une bonne pratique consiste à :

- appuyer l'analyse des besoins sur des données factuelles issues de l'observation et/ou de l'écoute de la famille,
- accepter que la notion de besoin possède une part de subjectivité et que les professionnels peuvent s'appuyer sur leurs ressentis, à conditions qu'ils aient fait un certain travail sur eux-mêmes,
- partager et croiser les perceptions de différents acteurs sur ce qu'ils ressentent comme des besoins.

### LA DEMANDE

La demande consiste en une formulation explicite d'un besoin en vue d'obtenir un soutien. Une mère peut s'ouvrir à un professionnel de ses difficultés à poser des limites pour faire face aux « caprices » de son enfant. Sa demande peut être formulée de différentes façons, et notamment de façon inappropriée : cette mère peut demander qu'on la guide pour mieux intégrer de nouveaux comportements ou que les éducateurs se substituent à elle pour recadrer l'enfant.

En matière de parentalité comme dans la plupart des formes de soutien, la demande constitue un élément essentiel d'un travail d'accompagnement. Il est difficile d'accompagner véritablement une personne peu consciente de ses besoins et qui n'exprime aucune demande.

La demande peut émerger de diverses façons :

- elle peut être exprimée d'emblée par la personne accueillie en réponse à l'offre énoncée dans le livret d'accueil ou lors de l'entretien d'admission,
- elle peut émerger progressivement grâce à certaines prises de conscience, qui peuvent être stimulées par les travailleurs sociaux,
- elle peut s'exprimer après un certain temps de séjour grâce à la confiance qui s'établit entre le parent et les professionnels,
- elle peut être formulée par un tiers avec ou sans adhésion du parent,
- etc.

L'absence de demande ne constitue pas l'absence de besoins. Les professionnels sont constamment confrontés à des situations dans lesquelles les parents n'expriment aucune demande, alors qu'eux-mêmes diagnostiquent un besoin. Il leur faut souvent faire preuve de grands talents pour amener la famille à prendre conscience de ce qui se joue dans leur vie ou dans leurs relations afin qu'elle se mette en chemin et devienne actrice de son changement. Pour d'autres, le décalage de perception entre la famille et les professionnels constitue justement le matériau de base sur lequel il s'agit de travailler. Il sera d'emblée énoncé et travaillé.

La notion d'attente apporte une autre distinction. Elle signifie un besoin ressenti mais non formulé. Certains professionnels utilisent la notion de « désir » plutôt que celle de « besoin ». Ce terme a le mérite de mettre la subjectivité au cœur de la problématique du changement et du soutien. Le temps nous manque pour explorer les implications de cette terminologie.

Sur le terrain, les professionnels sont confrontés à des situations extrêmement diverses dans lesquels besoins, attentes, demandes, désirs, s'entremêlent, se confondent, se contredisent. Les centres d'hébergement accueillent tous types de situations.

Certains parents accueillis vivent des situations de grande précarité mais arrivent, malgré leurs difficultés, à entretenir des relations attentionnées avec leur enfant. Ils n'éprouvent pas de besoins de soutien à la parentalité et n'en expriment pas la demande. Un désir de soutien d'une mère peut se voir arrêté par le refus du père. Certains parents peuvent être conscients de difficultés mais s'abstiennent de toute demande tant ils se sentiraient humiliés par ce qu'ils vivraient comme une insuffisance honteuse. Certains parents carencés et carencant s'insupportent pour toute remarque sur leur façon d'éduquer leurs enfants.

En cas de danger pour l'enfant, le soutien de la parentalité prend une autre dimension. Par mesure de protection de l'enfance, les professionnels sont amenés à imposer des actions malgré l'absence de demande.



## ARTICULER BESOIN, DEMANDE ET PROJET

Chaque établissement définit sa démarche pour mettre en place le processus de soutien. Nous pouvons distinguer trois tonalités dans les approches :

- une tonalité « accompagnement de la demande »,
- une tonalité « diagnostic » ou travail à partir de la notion de besoins,
- une tonalité de co-élaboration des besoins et de la demande.

**Dans la démarche « accompagnement de la demande »**, les professionnels attendent que la famille formule une demande. Le principe est qu'un travail réel ne pourra s'effectuer que si la famille s'y engage. Le centre peut mettre en place des actions pour informer ou pour mobiliser, mais il attend que la famille manifeste son désir. On trouve ce type d'approche dans les structures pour lesquelles le soutien à la parentalité ne figure pas dans les missions institutionnelles ou ne se situe pas au cœur du projet d'accueil. Il constitue un accompagnement possible mais optionnel.

- Ainsi la mission principale des CHRS accueillant des hommes seuls est l'hébergement et le soutien à l'insertion. En réponse à la demande de certains pères, plusieurs centres ont été amenés à mettre à leur disposition un appartement enfant/parent leur permettant de réexercer leur droit de visite et d'hébergement. Dans ce cas, le soutien à la parentalité est une possibilité offerte que le père saisit, néglige ou bien refuse. Les centres stimulent l'envie des pères à retisser les liens avec leurs enfants à travers des actions d'information sur la responsabilité parentale, des groupes de paroles etc. Mais ils attendent que les pères se sentent prêts.
- Des structures peuvent également organiser des activités spécifiques telles que le soutien scolaire, des ateliers pour enfants, etc. Celles-ci sont proposées aux parents qui choisissent ou non d'y souscrire.

**Dans la démarche « diagnostic »**, les professionnels s'attachent à recueillir des éléments pour évaluer les besoins de la famille. La démarche peut être motivée par :

- un souci de se rendre compte concrètement des nécessités de soutien à la parentalité si les professionnels pensent que la famille est peu consciente de ses besoins réels et n'exprimera aucune demande.
- un souci d'exhaustivité, la nécessité ou le souhait de prendre en compte l'ensemble des besoins. Il peut en effet dans certains cas être pénalisant de n'avoir pas repéré certains manques, notamment si le séjour est court.
- confirmer une demande formulée par un tiers prescripteur.

La démarche « diagnostic » s'avère d'autant plus nécessaire que l'accueil est réalisé dans le cadre d'un signalement ou plus généralement dans des situations inscrites dans le cadre de la protection de l'enfance.

L'établissement met en place un recueil de données qui va permettre aux professionnels de mieux connaître la famille, ses besoins, sa demande, ses capacités comme ses difficultés, et d'évaluer ainsi la nature de l'aide que la structure sera en mesure d'apporter.

Pour identifier les besoins, les professionnels s'appuient sur des entretiens ou sur l'observation des situations.

- Dans le cadre d'entretiens, les professionnels peuvent définir un certain nombre d'éléments dont la connaissance s'avère utile. Ils peuvent ainsi utiliser une grille d'évaluation visant à passer en revue différents points qui semblent essentiels pour repérer les manques tels par exemple l'aptitude à faire la cuisine, à tenir un budget, à donner des soins de base ... Bien que s'appuyant sur du déclaratif, cette approche permet de construire un projet d'accompagnement qui prenne d'emblée en compte l'ensemble des besoins de la personne accueillie.
- Ou bien, le recueil des besoins s'appuie sur l'observation de la famille dans des situations réelles. Le fait que le soutien à la parentalité se déroule dans le cadre d'un hébergement social rend cette approche souvent adaptée (voir chapitre sur l'observation).

La plupart des soutiens à la parentalité sont cependant mis en place à partir d'une démarche empirique, que nous pourrions dénommer « **approche psycho-sociale** ». Dans cette démarche, la demande et les besoins sont articulés et travaillés selon un processus de va-et-vient et de tâtonnement. La demande de la famille peut constituer le point de départ. Ce peut être également une problématique relevée par un professionnel ou par l'équipe pluridisciplinaire. Les difficultés identifiées sont évoquées avec la famille de façon à pouvoir être clarifiées et formulées en termes d'actions et d'objectifs.

Dans cette approche, les professionnels refusent d'utiliser des outils trop systématiques de questionnement qui, pour eux, dénatureraient la relation. L'investigation se fait selon un jeu de dévoilement progressif à mesure que la personne s'ouvre et fait confiance. L'intervenant tente de faire émerger la parole de l'autre. A travers le partage de la vie quotidienne, les professionnels observent les résidents et repèrent des besoins. Qu'importe si, au départ, la demande est en décalage par rapport aux besoins. Le fait que le parent exprime une demande est en soi un signe fort de motivation à partir duquel il est possible de travailler. Au cours de l'accompagnement, à travers la confrontation à l'action et l'instauration d'une relation de collaboration avec le référent, la demande et les besoins finissent par se rencontrer.

En synthèse, ce chapitre pose donc la question de la mise en place des accompagnements. Les professionnels attendent-ils la demande ? Que font-ils en l'absence de demande, alors qu'un besoin est repéré ? Comment repère-t-on les besoins ? Faut-il imposer un soutien ou bien amener une prise de conscience progressive des besoins ? Ces questions devraient être débattues et résolues au sein de l'institution pour ce qui concerne les différentes activités de soutien à la parentalité.

➔ **L'équipe a clarifié la façon dont elle initie les diverses formes de soutien à la parentalité auprès des personnes accueillies.**

### DÉCLINAISON

- L'équipe a clarifié dans quelle mesure le besoin et/ou la demande initient la mise en place d'un projet spécifique de soutien à la parentalité.

➔ **L'équipe met en place différents dispositifs pour explorer la demande et repérer les besoins en vue de co-construire un projet individualisé.**

### DÉCLINAISON

- Un dispositif d'évaluation de la demande et de repérage des besoins en matière de parentalité est mis en place.
- Les professionnels facilitent l'expression de la demande.
- Les professionnels repèrent les besoins exprimés et non exprimés.
- Dès l'admission et tout au long du séjour, les professionnels prennent en compte les besoins de protection de l'enfance et mettent en place les mesures de soutien appropriées.
- L'équipe suit l'évolution des besoins, de la demande, voire de l'absence de demande.

### DÉCLINAISON

- Les refus ou hésitations d'un résident à aborder sa parentalité sont respectés.
- Ces refus et hésitations peuvent être à nouveau abordés et questionnés à un moment plus favorable et tout au long du séjour.

### ➤➤ INTERVIEW DU RÉFÉRENT PARENTALITÉ DU CHRS DE CAEN :

« Si le père ne souhaite pas aborder la question de ses liens avec son enfant ou si sa situation parentale est trop complexe, le professionnel n'insiste pas. Il ne s'agit pas de développer la parentalité à tout prix. Les situations sont très diverses. Certains pères anticipent l'échec. En conflit avec eux-mêmes au sujet de leur rôle de père, ils ont rompu les liens avec leur enfant. Leur demande est de rétablir une confiance en eux avant d'arriver à retisser des liens. Ils ne se sentent cependant pas encore prêts à entrer dans un travail psychologique institué. D'autres parents portent un passé trop difficile et trop douloureux avec leur enfant si bien qu'il ne semble pas judicieux de recréer un lien. Il s'avère alors préférable d'attendre que la personne soit prête. Dans certains cas, la situation restera bloquée. Dans d'autres cas, la situation est encore plus complexe, par exemple suite à une incarcération pour affaire de mœurs.

De façon plus générale, si un père choisit de ne pas intégrer l'axe parentalité dans son projet de séjour, ce refus est respecté. Son désir de réintégrer cet axe dans son projet sera cependant régulièrement re-questionné. Il demeure une possibilité ouverte tout au long du séjour ».

### ➤➤ INTERVIEW DE L'ADJOINT DE DIRECTION DU CHRS, SAINT FRANÇOIS D'ASSISE À ANNECY :

« La question de la parentalité reste sensible. Certaines personnes ne veulent absolument pas en parler au début. Il faut du temps pour que la personne arrive à s'ouvrir à cette dimension-là. Dans un premier temps, on peut l'évoquer dans le projet, mais on n'écrit rien, car on sent qu'il faut du temps. Dans d'autres cas, la personne est tout à fait prête à recevoir son enfant. On fixe alors un objectif. On est notamment amené à fixer un cadre lors de la première rencontre ».

### ➤➤ EXTRAITS DE « LA PLACE DE L'ENFANT DANS LES STRUCTURES DE L'ŒUVRE NORMANDE DES MÈRES » À ROUEN :

« L'éducatrice a découvert que le bébé dormait le biberon coincé entre un oreiller et sa bouche. La mère n'arrivait pas à se décider entre le sein et le biberon. L'habillement de l'enfant n'était pas adapté à la saison. Nous retrouvions quelquefois le nourrisson tout seul sans surveillance. La défaillance de sa fonction de contenance nous autorisait à penser à de fortes carences maternelles. Lorsque nous intervenions, elle était rapidement blessée et se sentait remise en cause. Elle était par contre très valorisée dès qu'on s'intéressait à son enfant. Notre soutien à la parentalité s'est révélé efficace car, bien qu'elle manifestait qu'elle n'éprouvait pas le besoin d'être aidée, elle retenait néanmoins nos conseils et en profitait. Elle pouvait redonner alors à son enfant, petit à petit, des soins plus adéquats. La situation reste toujours fragile. Toutefois, le bébé, qui est suivi régulièrement par la PMI, se porte bien, a pris du poids, sourit et est en relation ».

# BONNES PRATIQUES d'observation, de synthèse et de restitution

## PROBLÉMATIQUE

L'observation, la synthèse et la restitution constituent des étapes essentielles du processus d'accompagnement. Tout professionnel est amené à observer, rendre compte et analyser les situations des personnes accueillies. Le projet individualisé se construit sur la base des observations, des synthèses d'équipe et de la restitution/synthèse qui est ensuite réitérée avec la personne accueillie.

L'observation, la synthèse et la restitution sont des actes techniques et relationnels complexes. Nous ne ferons qu'effleurer le sujet. Des analyses ultérieures plus approfondies devraient permettre d'aller plus loin. Nous avons davantage examiné « l'observation ». Un travail similaire sur la synthèse et la restitution aurait été tout autant possible.

## PRATIQUES DE L'OBSERVATION

Il existe différents modes d'observation :

- L'observation globale ou flottante : le professionnel n'est centré sur aucun élément particulier. Il se laisse guider par la situation avec une attention ouverte. Les faits marquants s'imposent à lui.
- L'observation ciblée : le professionnel souhaite recueillir des informations précises sur une situation. Il va par exemple observer, lors d'une visite à domicile, la façon dont une famille s'occupe de son appartement : accorde-t-elle une place suffisante aux enfants, maintient-elle un niveau d'hygiène et de sécurité suffisant ? Dans un autre cadre, l'observation peut se concentrer sur les comportements de la mère vis-à-vis d'un enfant, sur la façon dont elle communique, l'allaita, gère le moment du coucher, etc.

Un professionnel peut se situer dans une observation participante. Il agit avec le résident tout en observant. Le professionnel peut ainsi observer comment une mère lamente son bébé tout en participant à l'action.

Un professionnel peut faire part de ses observations à mesure qu'elles lui apparaissent ou souhaiter les élaborer en équipe avant de les restituer à la famille.

Il peut être très intéressant que le professionnel sache observer ses propres émotions, qu'il sache voir ce que cela lui fait d'être impliqué dans telle ou telle situation. Une réflexion sur les ressentis du professionnel peut éclairer la relation sous un jour différent.

L'observation peut être « éduquée ». En effet, certains professionnels peuvent apprendre à voir certains signes que d'autres ne savent ni voir ni décoder. Par exemple, les études sur les interactions mère-bébé montrent que certains comportements du nourrisson peuvent révéler des problèmes précoces dans la construction de la relation d'attachement affectif. Certains signes chez une mère peuvent augurer l'entrée dans une phase dépressive. La connaissance des stades de développement d'un enfant peut permettre de déceler un retard possible, etc.

Il existe une rigueur et des biais dans l'acte d'observation. Certains confondent « observer » et « interpréter ». L'observation est une pratique difficile et subjective. Plusieurs observateurs d'une même situation en donnent généralement une description différente. Les distorsions dépendent de la personnalité même de l'observateur. Certaines personnes minimisent certains détails et en amplifient d'autres. Certaines personnes ont tendance à interpréter la situation à la lumière de leur propre vécu ou encore à la lumière du cadre théorique auquel elles adhèrent. Il est irréaliste de croire pouvoir éliminer les biais de l'observation. La pratique de l'intervention sociale consiste plutôt à :

- savoir différencier les observations factuelles de leur interprétation,
- croiser les informations émanant de différents professionnels afin d'arriver non pas à une « objectivité » mais à une subjectivité plus étayée, argumentée, réfléchie.

Certaines institutions utilisent des référentiels d'observation en poursuivant des objectifs différents : apprendre à rendre leur observation plus discriminante, ou établir un langage commun dans une équipe, ou systématiser le repérage des points forts et des besoins. Une grille permet aussi de se rappeler qu'on peut observer les points forts. Certains chercheurs utilisent des grilles de pointage pour analyser certaines situations.

L'observation est une pratique relationnelle. Le professionnel observe, la famille est observée. Cette pratique peut ainsi mettre mal à l'aise le professionnel autant que la famille. La loi sur les droits et libertés exige de respecter l'intimité des personnes accueillies. Le regard d'un professionnel peut posséder un caractère intrusif. Les professionnels doivent « découvrir » une observation qui soit respectueuse de la personne, bienveillante, constructive, non-jugeante. Les familles qui vivent dans un hébergement social s'exposent au regard des professionnels et des autres familles. La règle du jeu doit être claire voire travaillée entre professionnels et/ou avec les familles. Il y a une éthique de l'observation.

## PRATIQUES DE LA SYNTHÈSE

Une synthèse suit généralement l'observation. Le référent rencontre la famille pour partager ses observations. Ou bien les professionnels se réunissent entre eux pour rassembler leurs observations, les confronter et leur donner du sens. La synthèse débouchera sur des actions à intégrer dans le projet individualisé.

Chaque établissement construit ses pratiques de la synthèse. Ces pratiques répondent à de nombreuses questions :

- A quel rythme faisons-nous nos synthèses ?
- Qui participe ?
- Comment partageons-nous nos observations ?
- Savons-nous parler de ce qui va bien autant que de ce qui va mal ?
- Organisons-nous une seule synthèse générale ou des synthèses partielles entre référents et certains professionnels ?
- Les familles peuvent-elles participer à certaines synthèses ?
- Quelle trace écrite établissons-nous ?
- etc.

## BONNES PRATIQUES

### → L'établissement a défini ses modes d'observation de la famille et la manière de les travailler en synthèse et de les restituer aux familles.

#### DÉCLINAISON

- L'établissement a clarifié ses pratiques de l'observation des familles sur un plan méthodologique, éthique, relationnelle.
- L'établissement met en place des réunions de synthèse permettant de donner du sens aux observations des professionnels et d'en tirer des éléments pour construire et poursuivre le projet individualisé des résidents.
- L'établissement a clarifié ses pratiques de la restitution des observations et des synthèses aux familles.
- L'établissement évalue la pertinence de ses pratiques d'observation, de synthèse et de restitution.

## TÉMOIGNAGES

### »» INTERVIEW DE LA DIRECTRICE DU CENTRE MATERNEL DE L'ŒUVRE NORMANDE DES MÈRES, À ROUEN :

« Le personnel est sensibilisé à l'observation de la relation mère-enfant. La plupart des femmes sont hébergées en internat. Il y a donc tout un ensemble de situations au cours desquelles les professionnels partagent leur vie et sont en position de les observer : les sorties, les courses, l'arrivée et le départ de la crèche, les repas au self, les ateliers »...

« Par exemple, les mères qui ont un bébé de 0 à 6 mois viennent dans l'unité mère-enfant pour donner des bains et des biberons. Ce sont des temps où nous pouvons observer comment la maman est en lien avec son enfant, si elle lui parle, si elle le regarde, si elle a des gestes appropriés. La mère parle des situations qui lui sont difficiles et pour lesquelles elle souhaite qu'un professionnel vienne la soutenir et lui donner un avis. Les éducatrices peuvent prévoir avec la maman de passer à un moment ou à un autre, au moment du repas par exemple ».

« Il y a également des situations dans lesquelles on voit l'enfant seul. Nous constatons s'il s'agit d'un enfant qui recherche la présence d'un adulte ou qui au contraire l'évite, s'il semble avoir besoin d'être rassuré, s'il s'agit dans tous les sens et ne respecte pas les limites, s'il est constamment agressif. Nous pouvons repérer un tas de signes qui nous font élaborer des hypothèses que nous corroborons à d'autres faits ».

« À l'unité mère-enfant, accompagnée par la psychologue, l'équipe s'est fabriquée une grille d'observation. Nous souhaitons en élaborer une également pour les enfants plus grands, avec les éducateurs. Ces grilles constituent une sorte de fil directeur, de référence commune que nous nous sommes créée. Nous n'utilisons pas ces grilles dans l'observation quotidienne mais dans les situations critiques. Cela nous permet d'avoir tous les mêmes critères d'appréciation. On ne veut pas faire rentrer les familles dans des cases. C'est un outil supplémentaire pour les situations d'échange dans lesquelles nous savons qu'il est plus difficile d'être d'accord parce que nous n'avons pas tous les mêmes critères d'appréciation. Nous avons alors recours à la grille pour mieux dialoguer. Nous ne l'utilisons pas pour former les nouveaux professionnels que nous embauchons. Nous laissons le professionnel se construire ses propres repères d'observation. Chacun a ses propres capacités à repérer les choses et nous voulons respecter la démarche de chacun. Le dialogue entre les professionnels finit par développer une culture commune ».

« En synthèse, nous réunissons les observations de chaque professionnel et de chaque équipe. Et nous réalisons une synthèse. La diversité des regards permet d'éviter la subjectivité. Pendant la réunion, des notes sont prises, qui servent également à faire le rapport de situation qu'on envoie à l'Aide Sociale à l'Enfance pour demander une éventuelle prolongation de séjour ».

« Les référents rencontrent ensuite la mère. Ils restituent ce qui a été dit en réunion de synthèse. Une analyse est faite avec la mère et le projet personnalisé est reconstruit. Le projet élaboré avec la mère peut s'avérer différent par rapport à ce qui a été proposé en réunion d'équipe ».

« Les femmes savent que leur situation est évoquée en réunion. Nous essayons de toute façon de faire le maximum de choses avec elles. La plupart des rencontres et des réflexions au sujet de la mère se font en sa présence. On les associe au maximum. Nous ne parlons pas au sujet des résidentes sans qu'elles soient impliquées dans le processus. Seule la réunion de synthèse est réservée aux professionnels. C'est une réunion d'équipe ».

« La restitution est un moment où nous dialoguons avec la mère sur ce que nous avons observé. Nous pouvons lui dire par exemple : « Voilà depuis quelques mois, nous avons constaté que ton enfant est beaucoup plus proche de toi, ou qu'il manifeste beaucoup d'agacement, ou que tu sembles peu disponible ». Nos interventions permettent à la fois de rappeler les besoins de l'enfant et de mener une réflexion avec la mère sur ce qui se passe pour elle. Nous réfléchissons alors à la façon dont elle peut faire évoluer la situation ».

« Il peut y avoir un décalage entre notre perception et celle de la mère, dans un sens ou dans un autre. La mère peut penser qu'elle est une « bonne mère », alors que nous nous observons le contraire. Ou bien c'est le contraire. La mère ne se sent pas à la hauteur. Elle ne se sent pas sécurisée sur ses compétences parentales. Or l'observation du quotidien montre qu'elle répond parfaitement aux besoins de son enfant. Dans son discours, la mère dit : « J'ai l'impression qu'il ne m'aime pas. Il pleure beaucoup ». Il y a ce que la mère dit et ce que les professionnels observent. Les deux perspectives ne sont pas forcément concordantes. Le travail des professionnels est de ramener de la concordance. Il faut parfois rassurer la mère sur la normalité de ce qui se passe : « un enfant ça pleure. Ce n'est pas parce que ton enfant pleure que tu es une mauvaise mère ». Il nous faut rassurer la mère. Nous avons une fonction de réassurance de la fonction parentale. Certaines mères ont besoin d'entendre que ça va bien, d'entendre que les manifestations de l'enfant sont normales ».

« Notre observation quotidienne nous amène à repérer des manques, par exemple le cas d'une mère qui n'arrive pas à répondre de manière satisfaisante aux besoins alimentaires de son enfant. Aider une mère à être parent, c'est l'aider à percevoir les besoins de son enfant. On peut lui donner des conseils, lui définir des modalités d'action pour qu'elle puisse faire évoluer sa pratique et sache mieux repérer les besoins de son enfant. On s'intéresse constamment à ce dont l'enfant a besoin. On réfléchit avec la mère sur ses obligations en tant que parent. Nous nous occupons aussi bien des besoins affectifs que ceux concernant la santé. On reçoit des mères qui, par exemple, sont peu attentives au suivi médical régulier de l'enfant ».

« Notre soutien passe par l'accompagnement vers les médecins, par le conseil, par la transmission d'informations appropriées. Nous accueillons des mères très différentes les unes des autres, qui ont des niveaux de compétence très différents. En fonction de nos observations, nous essayons de définir des objectifs d'évolution adaptés ».

« Nous nous référons également à la notion d'enfance en danger. Dans ces cas-là, nous disons aux parents : « Vous devez ». Nous expliquons aux parents quels sont leurs devoirs, leurs devoirs de moralité, de protection, de réponses aux besoins psychologiques. Nous nous référons à l'article 375 du code des familles. C'est notre référentiel quotidien ».

## BONNES PRATIQUES de mise en œuvre et d'ajustement du projet parentalité

### PROBLÉMATIQUE

Le suivi du projet peut être planifié selon différentes modalités :

- sur une base périodique (hebdomadaire, tous les quinze jours, mensuel ...)
- d'une séance à l'autre. La date du nouvel entretien est fixée en fonction des objectifs qui ont été définis.
- sans dates préétablies. Les entretiens ont lieu à la demande des résidents ou des professionnels.

Certains établissements distinguent :

- les rencontres autour du projet individualisé dans lequel les objectifs et les moyens sont revus, et refixés.
- les rencontres d'accompagnement, qui ont lieu sans que le contrat ne serve de support central de l'entretien.

Rappelons cependant que la loi exige que le contrat de séjour soit revu au moins annuellement.

### BONNES PRATIQUES

→ **Le suivi du projet individualisé apporte une dynamique dans l'accompagnement des familles.**

### DÉCLINAISON

- Des objectifs précis d'accompagnement et de développement de soutien à la parentalité sont fixés.
- Le rôle des professionnels dans le projet est clarifié.
- Les modalités de suivi et d'ajustement du projet sont fixées.
- Les professionnels rencontrent le(s) parent(s) selon des échéances définies et/ou en fonction des demandes ou des besoins.

## »» TÉMOIGNAGE DE LA DIRECTRICE DE LA CHARADE, CENTRE D'HÉBERGEMENT POUR FEMMES SEULES AVEC ENFANTS, LYON :

« L'accompagnement se fait sous forme individualisée et globale. Chaque famille accueillie a un référent. Le référent est chargé de travailler avec la famille sur toute la problématique. Il y a en principe une rencontre formelle chaque semaine. On ne se rencontre pas pour se rencontrer. Les premiers mois de l'accueil, il y a davantage de choses à faire ensemble. Ensuite, quand la famille entre dans un rythme de croisière, qu'elle travaille à l'extérieur, ou qu'elle n'est plus que dans l'attente d'un logement, le rythme passe à quinze jours. Après, il y a tous les temps informels qui font que le référent rencontre la famille pour des raisons administratives. Il y a des temps pour lesquels la rencontre se fait autour de problématiques pratiques, à propos de problèmes administratifs ou de budget. Puis, il y d'autres temps concernant l'élaboration autour de la problématique de la famille. Parfois, ces temps sont confondus ».

« Il y a aussi des familles très chaotiques qui ne tiennent pas le contrat, qui par exemple ne viennent pas aux rendez-vous qu'on leur fixe. Les professionnels passent beaucoup de temps à tenter de les rencontrer. La bonne pratique consiste à « tenir le fil », c'est-à-dire de maintenir la relation contre vents et marées. C'est à la fois un objectif et toute la difficulté. Tenir le fil signifie maintenir un lien alors que la famille veut constamment le couper. Mais c'est plus que maintenir un lien. C'est maintenir un lien et un cap. Il faut fixer des objectifs assez basiques et tenter de les maintenir. Un objectif pourrait par exemple être de ranger l'appartement chaque semaine ».

« Certaines femmes accueillies ont des difficultés très lourdes. C'est compliqué pour elle de se poser. Elles se situent sur un mode très défensif, dans l'évitement. Nous avons accueilli une femme qui mettait en échec tout ce que nous mettions en place. Nous avons organisé des vacances pour elle. Après trois jours de vacances, elle est revenue au centre. Elle n'avait pas pu tenir. Ce qu'on a essayé d'obtenir avec elle, c'est qu'elle accepte l'idée d'un accompagnement psychologique. Pour d'autres, c'est tenir un budget. Pour la plupart des familles cependant, l'accompagnement consiste en un étayage régulier et se situe dans une bonne collaboration ».

## »» INTERVIEW DU RÉFÉRENT PARENTALITÉ DU CHRS REVIVRE DE CAEN :

« Très rapidement, peu après l'admission, le résident est amené à élaborer un projet de séjour individualisé avec son travailleur social référent. Ce projet peut se construire autour de différents axes, dont celui de la parentalité, qui est abordé au même titre que l'accès au logement, la santé, la réinsertion professionnelle.

L'objectif général peut être :

- le maintien de liens existants,
- le retissage de liens qui ont été rompus, voire qui n'ont jamais existés.

Différents moyens sont proposés qui permettent de concrétiser les objectifs fixés :

- des entretiens individuels avec le référent-parentalité ou avec un psychologue,
- la participation au groupe de parole,
- l'accès à « l'Appart à papa ».

Lorsque le père est resté en contact avec son enfant, l'accueil de l'enfant dans l'appartement peut constituer un objectif que le résident se fixe dès le départ. Sinon, un travail réflexif préalable est défini ».

« L'établissement propose un suivi individuel du projet parentalité.

Ce suivi est effectué :

- par le référent,
- éventuellement par le référent-parentalité, pour ce qui concerne le lieu parent-enfant,
- dans certains cas, par le psychologue (il n'y a cependant jamais de suivi uniquement par la psychologue),
- ou par le référent et le psychologue ensemble.

« Le suivi individuel a pour objectif :

- de faire le point sur le vécu du père sur ses liens avec l'enfant et avec son ex-épouse,
- d'évaluer la pertinence d'un séjour à « l'Appart à papa », « d'une participation au groupe de parole », de mise en œuvre d'une action juridique...
- de valider les objectifs précédents ou de fixer de nouveaux objectifs et de nouveaux moyens ...

Par exemple, lorsque le père a repris confiance en lui, il peut se sentir prêt à rencontrer son enfant et peut demander à bénéficier de « l'Appart à papa ».