

# Conclusion

Le travail d'identification de bonnes pratiques professionnelles de soutien à la parentalité, proposé dans ce guide, reste un exercice ponctuel qui nécessite d'être enrichi périodiquement. Photographie portant sur diverses structures dans un temps T qui a laissé de côté d'autres institutions dont l'aide sociale à l'enfance ou d'autres accueils comme celui assuré dans les hôtels meublés.

En effet, l'amélioration continue de la qualité, enjeu important pour notre secteur, s'inscrit aujourd'hui dans le management des équipes, dans la formation des professionnels ou encore dans l'accompagnement des personnes accueillies. D'autre part, les mutations de notre société font évoluer les besoins des publics, et les réponses apportées par les structures sont donc amenées à s'adapter elles-aussi au regard des politiques publiques. À titre d'exemple, les enjeux sociétaux et juridiques actuels concernent les familles monoparentales, l'adoption par des couples homosexuels, la place juridique des beaux-parents, les nouvelles formes de famille, la précarisation des personnes, les droits des mineurs, etc.

L'évaluation continue de la qualité des services et prestations doit pouvoir améliorer et valoriser les pratiques de terrain et mettre en lumière les innovations ou les initiatives locales. La crainte du « contrôle social » reste cependant présente dans certains esprits et devrait encourager l'appropriation par le plus grand nombre d'acteurs, d'une démarche d'évaluation « intelligente » et proactive. Cette philosophie, malgré ses détracteurs, est un levier d'action important pour les structures et les personnes. Elle permet également une lecture qualitative du travail social par les professionnels et les opérateurs publics.

Ces quelques bonnes pratiques ont pour vocation d'apporter réflexion et méthodologie aux lecteurs de ce guide, pour qu'ils restent vigilants, en continu, sur le sens de leurs actes.

# Glossaire

La terminologie a un impact sur le sens de ce que l'on souhaite exprimer. Que penser par exemple du terme d'« usager » pour désigner les personnes accueillies dans nos structures ? Ce glossaire a pour vocation de rassembler les différents termes ou concepts qui ont fait débat ou qui ont été fréquemment abordés, lors de l'élaboration de ce guide. Il n'a pas pour vocation de donner des définitions « strictes et académiques » de chacun de ces mots, mais de fluidifier le débat.

## Écologie

Ce terme a été employé pour illustrer comment et pourquoi l'accompagnement des personnes accueillies devait s'inscrire dans une approche globale. En effet, l'individu ne se limite pas à ce qu'il est et donne à voir lors de son arrivée dans une structure. Il est homme, parent, ami, conjoint, oncle, collègue, fils, voisin, salarié,... Il appartient à une famille, à un quartier, dans une ville, mais aussi à une entreprise ou à un club de sport. L'écologie désigne ainsi la situation et l'évolution d'un individu au regard et en interaction avec l'environnement dans lequel il vit. Comment l'individu agit-il dans son environnement ? Dans quelle mesure son environnement agit-il sur lui ? L'approche qui consiste à privilégier le maintien du lien prend ainsi en compte toute forme de lien socio-familial, dans un cadre défini.

## Personne-tiers

Le soutien à la parentalité s'adresse en premier lieu aux parents accueillis. Dans certaines structures, le parent est reçu ou accompagné de son enfant. L'état de parent implique l'existence d'enfant. C'est une somme d'individualités qui forme un tout et se façonne selon l'histoire de chacune des personnes, selon l'environnement social, économique ou relationnel dans lequel elles vivent mais aussi selon la construction de leur lien. La posture de travailleur social fait office de personne-tiers car elle apporte un regard extérieur et peut renvoyer ou proposer d'explorer des corrélations différentes, porteuses de mieux-être et d'épanouissement pour le parent d'une part et pour l'enfant d'autre part. Le regard distancié du travailleur social est un outil d'observation objectivante, de diagnostic, qui vient en appui de l'accompagnement.

## Accueil

Ce terme désigne l'action de recevoir une personne au sein d'une structure à la fois d'un point de vue administratif (prise en charge, admission...), mais également d'un point de vue humain/relationnel (accompagnement, construction de la relation...). Accueillir une personne en difficulté nécessite beaucoup d'écoute, de disponibilité et d'ouverture. Le premier accueil est un moment important qui va permettre de convenir d'un accompagnement personnalisé ou d'une orientation vers une institution partenaire si nécessaire. Les professionnels sont compétents pour que cette étape-clé se déroule dans les meilleures conditions. Ils ont acquis à cet effet les savoir-faire et les savoir-être nécessaires (écoute active, diagnostic, analyse, empathie, professionnalisme...).

## Parentalité

Pour définir la parentalité, il faut veiller à prendre en compte l'ensemble des champs qu'elle recouvre. Le travail des professionnels sur la parentalité repose sur ce « tout ». Au commencement du travail sur ce guide, le groupe de travail « Enfance-Famille » a souhaité travailler sur une définition de la parentalité et du soutien à la parentalité. Cet exercice utile s'est avéré riche et confrontant.

La définition retenue est la suivante : devenir père ou mère est un processus évolutif de réaménagement psychique et affectif, faisant partie intégrante d'un parcours singulier de vie, dans un contexte social et culturel donné. Exercer sa parentalité, c'est être responsable de l'enfant vis-à-vis de la loi (cf. Code civil, article 375 et suivants, modifié par la loi du 4 mars 2002 « De l'autorité parentale ») et des besoins de celui-ci.

Ces besoins sont notamment :

- le maintien de la vie (faim, soif, sommeil...)
- la protection et la sécurité physique et affective
- l'appartenance juridique
- l'appartenance affective à deux lignées : maternelle et paternelle
- la socialisation, la capacité à être en lien (l'altérité)
- le développement, l'épanouissement
- la stimulation (le ludique par exemple), la sollicitation

La construction et l'épanouissement d'un enfant et de ses parents sont favorisés quand :

- l'enfant peut construire ses repères de futur adulte
- chacun (enfant et parents) est capable d'identifier la place de l'autre.

## Soutien à la parentalité

Comme pour définir la parentalité, la recherche d'une définition du soutien à la parentalité a fait l'objet d'échanges intéressants au sein du groupe de travail « Enfance-Famille ». Les participants ont été amenés à réfléchir sur le sens de leurs pratiques de terrain.

Le soutien à la parentalité consiste à accompagner/aider un parent à assumer l'ensemble de ses responsabilités parentales. Ce soutien peut être orienté vers les parents, vers les parents et l'enfant, ou vers l'enfant. Dans ce dernier cas, le travail se fait dans une approche globale auprès de l'enfant et de ses parents.

Les objectifs du soutien à la parentalité sont les suivants :

- travailler sur la place de l'enfant et des parents en tant que sujets
- aider le-s parent-s à reconnaître les besoins de l'enfant
- favoriser l'établissement de la relation parent/enfant
- aider à la reconnaissance des compétences et aptitudes des parents
- travailler sur les liens familiaux, sociaux, citoyens...
- travailler à restaurer la situation du parent (insertion professionnelle, logement...) et sa dignité sociale, dans une dimension à la fois individuelle et collective
- accompagner à l'accès à la santé et aux soins
- travailler sur la notion d'épanouissement dans la parentalité

Les moyens du travail de soutien à la parentalité sont les suivants :

- un projet (une volonté) formalisé
- des moyens humains, c'est-à-dire du personnel qualifié, pluridisciplinaire et mixte
- des moyens matériels, c'est-à-dire des locaux adaptés et équipés (chaleureux et accueillants) tels une « enveloppe contenant ».
- une évaluation des services et pratiques qui soit continue et partagée par l'ensemble de l'équipe (gouvernance), les partenaires associatifs, les partenaires financiers et opérationnels.

## Bonne pratique

Dans son guide méthodologique *L'évaluation interne* paru en 2006, le Conseil National de l'Évaluation Sociale et Médico-sociale (CNESM, devenu Agence Nationale de l'Évaluation Sociale et Médico-sociale – ANESM – en 2007) définit les bonnes pratiques comme suit : « Les bonnes pratiques professionnelles s'expriment au travers de recommandations, qui, elles-mêmes, peuvent donner lieu à des références et des procédures ». Les bonnes pratiques se définissent comme « un passage obligé par rapport à des valeurs communes qui donnent sens aux actes professionnels et éclairent la perspective de l'action ».

Notre guide repose sur cet objectif : identifier quelques actions/pratiques qualifiables de « bonnes pratiques », c'est à dire des « façons de faire » ou des « postures professionnelles » qui ont du sens, qui fonctionnent dans un cadre partagé et dont les effets positifs sont identifiés. Ces bonnes pratiques sont liées à l'environnement dans lequel elles s'inscrivent, et répondent à des objectifs clairement définis (voir aussi la partie 6 de l'introduction du guide).

## LAPE/LEAP

Le LAPE (Lieu d'Accueil Parent Enfant) est à distinguer du LAEP (Lieu d'Accueil Enfants Parents) car leurs objectifs sont différents.

- Le LAPE (Lieu d'Accueil Parent Enfant) accueille des parents accompagnés d'enfants de moins de 6 ans autour d'ateliers pour les parents - les mères généralement. Les LAPE sont généralement installés dans les centres sociaux, en tant qu'activité spécifique. Leur objectif est surtout de rompre l'isolement des mères et de favoriser le lien social.
- Le LAEP, inspiré des Maisons vertes créées par Françoise Dolto, est un lieu de prévention précoce. L'enfant y est le « ticket d'entrée ». Les accueillants ont tous une formation « analytique ». Certains de ces LAEP sont cofinancés par les caisses d'allocations familiales (CAF) et les conseils généraux.

## Référent

Désigner un « référent parentalité » par exemple, c'est reconnaître au sein d'une équipe la présence de compétences spécifiques à l'appui d'une fonction identifiée. De plus, pour les personnes accueillies, le référent est un repère, un interlocuteur dont elles connaissent le champ d'intervention. Certaines structures font le choix de désigner un « référent parentalité » ; d'autres structures préfèrent en nommer plusieurs.

Il s'agit d'un choix organisationnel et managérial particulier à un contexte, une équipe et des publics, et dont la vocation principale vise à structurer l'accueil et l'accompagnement proposés (voir aussi le chapitre consacré au « référent parentalité »).

## Espace privé

Travailler sur le soutien à la parentalité en centre d'hébergement, c'est aussi approcher des notions telles que l'intimité ou l'espace privé des personnes (parents, enfants, familles). Alors que les professionnels sont amenés à aborder des aspects parfois très intimes de la vie des publics, la notion d'espace privé est préservée dans le respect et la dignité des personnes. La visite des professionnels dans l'espace privé des familles est la plupart du temps annoncée (sauf cas « d'ingérence positive » nécessaire). Respecter l'espace privé, c'est reconnaître le droit des personnes à jouir d'un espace qui leur est propre. Accompagner une personne dans l'accès à un espace privé, c'est formaliser sa capacité à s'occuper d'un lieu de façon autonome et équilibrée.

## Compétences parentales

Cette expression a été très souvent utilisée lors de l'élaboration de ce guide. En effet, les professionnels travaillant le soutien à la parentalité, partent du principe que tout parent possède des « compétences parentales ». Certaines sont devenues naturelles et stables, d'autres sont à soutenir ou à révéler. Quoiqu'il en soit, les « compétences parentales » désignent l'ensemble des qualités, capacités, attitudes ou comportements dont les parents font preuve pour vivre harmonieusement la relation à leur-s enfant-s. Le soutien à la parentalité se propose de renforcer les compétences parentales existantes, de les recaler si nécessaire ou d'aider le parent à les découvrir et à les expérimenter.

## Coopération (délégation)

La coopération ou la délégation sont des outils de travail en appui de l'action des professionnels. En effet, pour répondre au mieux aux besoins des usagers, une structure peut être amenée à orienter les personnes vers des partenaires extérieurs dont le champ d'intervention et les compétences mises à la disposition des publics, sont plus adaptés. Ce travail de réseau est essentiel pour assurer un accueil et un accompagnement cohérent des personnes. Certaines structures formalisent leur partenariat pour en améliorer la qualité (fiches de liaison, réunions, ...). La connaissance et l'enrichissement d'un réseau de partenaires est un axe important dans le travail social.

## Résilience

Le concept de « résilience » a été inventé par des psychiatres américains dans les années 60, puis vulgarisé en France par l'éthologue, neuropsychiatre et psychanalyste Boris Cyrulnik qui la définit comme suit : « la résilience définit la capacité à se développer quand même, dans des environnements qui auraient dû être délabrants ».

Cette capacité de chacun est sollicitée/utilisée dans le travail social, et notamment dans l'accompagnement des personnes, afin de les aider à vivre mieux avec leurs traumatismes, à les dépasser pour atteindre un épanouissement personnel. La résilience est une ressource mais n'est pas systématiquement mobilisable.

## Étayage

Le concept d'étayage fait référence à la théorie du psychologue américain Jerome Bruner et à l'intervention de l'adulte dans l'apprentissage de l'enfant : « L'étayage (désigne) l'ensemble des interactions d'assistance de l'adulte permettant à l'enfant d'apprendre à organiser ses conduites afin de pouvoir résoudre seul un problème qu'il ne savait pas résoudre au départ ». Ce concept renvoie aux compétences parentales. Le soutien à la parentalité proposé par les structures concerne parfois la capacité d'étayage des parents. En accompagnant un parent dans sa fonction éducative, le lien parent-enfant est consolidé.

## Aide

Lors de nos échanges, nous avons été amenés à distinguer l'aide de l'accompagnement, du soutien et de la prise en charge. En effet, ces termes renvoient à des pratiques et des postures professionnelles et institutionnelles différentes. L'aide est un terme général qui désigne l'action de faciliter, de favoriser ou de permettre une action, un projet, une activité... L'aide renvoie davantage au « faire pour ou à la place » que l'accompagnement qui renvoie au « faire avec » la personne. Une aide peut être matérielle, relationnelle, psychologique, méthodologique, administrative... etc.

## Prise en charge/accompagnement

La prise en charge et l'accompagnement renvoient à des notions différentes. Dans le premier cas, il s'agit de la réponse donnée dans le cadre du mandat institutionnel des structures. La prise en charge contient en elle, le volet administratif posant le début et la fin de l'accès à un service d'hébergement par exemple. L'accompagnement désigne quant à lui la relation qualitative entre la personne accueillie et les professionnels d'une structure. Cette approche s'inscrivant dans le « faire avec » la personne au regard de ses besoins, de ses demandes et de ses droits. L'accompagnement par la relation est l'outil principal des structures accueillant des personnes en difficultés. Il centre son opérabilité sur « l'expertise » de la personne et sur les leviers d'action que permet le regard distancié du travail social.

## Soutien

Le soutien désigne toute action ou tout comportement visant à consolider une dynamique déjà enclenchée ou pour laquelle un appui externe est nécessaire. Le soutien à la parentalité est défini dans ce glossaire. Le soutien véhicule une notion d'épaullement et de protection. Il appartient également au champ du « faire avec ». Le soutien est proche de l'accompagnement.

# Bibliographie

## ACTES DE COLLOQUES

### Identités, filiations, appartenance

Auteurs → Sous la direction de Michel Delage et Philippe Pedrot  
Édition → Presses Universitaires de Grenoble → 2005

### La parentalité en question

Auteur → Sous la direction de Bernard Vossier  
Édition → ANDESI/ESF → 2002

### Les enfants de l'exil - Étude auprès des familles en demande d'asile dans les centres d'accueil

Auteurs → Sous les directions du Pr Marie Rose Moro et de Jacques Barou  
Édition → SONACOTRA/UNICEF → 10/2003

### Lien familial, lien social

Auteurs → Sous la direction de Michel Delage et Philippe Pedrot  
Édition → Presses Universitaires de Grenoble → 2003

## AUTRE TYPE DE DOCUMENT

### Détresse sociale et citoyenneté - Les SDF, visibles, proches, citoyens

Auteurs → Serge Paugam, in Danièle Ballet (sous la direction)  
Édition → Presses Universitaires de France - Puf → 2006

### Les attentes des familles hébergées en CHRS

Auteurs → Michel Corbillon et Arnaud Chatenoud  
Édition → Fnars/Université Paris X Nanterre → 2003

### Familles fragilisées : questions et regards croisés. Journées d'étude 19 et 20 mai 2005

Édition → Fnars → 05/2005

### Pour un meilleur soutien à la parentalité : analyse transversale des échanges et pratiques dans nos régions

Édition → Fnars - Recueil et document n° 31 → 04/2005

### J'ai mal à ma mère

Auteurs → Michel Lemay  
Édition → Fleurus → 1979

### Détresse et ruptures sociales - Enquête OSC/Fnars «Personnes en détresse» : les trajectoires, les potentialités et les représentations des personnes s'adressant aux services d'accueil, d'hébergement et d'insertion

Auteurs → Serge Paugam et Mireille Cléménçon  
Édition → Fnars - Recueil et document n° 17 → 04/2002

### Être parents en situation de grande précarité

Auteur → Marie-Paule Poilpot  
Édition → Erès → 2002

### Peau noire, masques blancs

Auteur → F. Fanon  
Édition → Seuil → 1952

### Abraham, enquête sur un patriarche

Auteur → Abraham Segal  
Édition → Plon → 1995

## OUVRAGES DE RÉFÉRENCE

### Le livre des États Généraux - L'exclusion n'est pas une fatalité !

(cf. chapitre «Les familles fragilisées»)  
Édition → Fnars → 2006

### Aide sociale à l'enfance

Auteur → Jean-Marc Lhuiller  
Édition → Berger-Levrault → 2004

### Avenir d'une illusion

Auteur → Sigmund Freud  
Édition → Quadrige/Presses universitaires de France

### La parentalité décryptée

Auteur → Catherine Sellenet  
Édition → L'Harmattan → 09/10/2007

### La déchirure paternelle

Auteur → Françoise Hurstel  
Édition → Presses Universitaires de France - Puf → 18/06/1905

### La prévention des difficultés éducatives et sociales

Auteurs → Inès Angelino et Catherine Meyer  
Édition → Dunod - Paris → 2001

### L'échec de la protection de l'enfance

Auteur → Maurice Berger  
Édition → Dunod - Paris → 2003

### L'enfant et le couple en crise

Auteur → Jean-Luc Viaux  
Édition → Dunod - Paris → 1997

### Les complexes familiaux

Auteur → Jacques Lacan  
Édition → Seuil → 1984

### Les enjeux de la parentalité

Auteur → Didier Houzel  
Édition → Erès → 1999

### La compétence des familles

Auteur → Guy Ausslos  
Édition → Erès → 1995

### Étude « C'est quoi un père ? »

Auteur → Édith Godin  
Édition → Éditions La pose - Valenciennes → 07/1999

### Les séparations à but thérapeutique

Auteur → Maurice Berger  
Édition → Privat → 1992

### Rompres ces liens qui nous étouffent (il n'est jamais trop tard pour...)

Auteur → Gérard Poussin  
Édition → Poche-Pocket → 2003

### Les troubles de la parentalité

Auteur → Alain Bouregba  
Édition → Dunod - Paris → 2002

### Processus de maturation chez l'enfant, développement affectif et environnement

Auteur → Dw Winnicott  
Édition → Payot - Paris → 1978

### Textes : trois fonctions sociales et institutions

Auteur → Émile Durkheim  
Édition → Les Éditions de minuit - Paris → 1975

### Les pères en débat

Auteur → Catherine Sellenet  
Édition → Eres → 2007

### Les pères vont bien

Auteur → Catherine Sellenet  
Édition → Flammarion → 2005

### Animer des groupes de paroles de parents

Auteur → Catherine Sellenet  
Édition → L'Harmattan → 2004

## REVUES ET DOCUMENTS

### Les lieux de la mère dans les sociétés afro-américaines

Auteur → F. Gracchus  
Édition → Thèse de doctorat du 3<sup>e</sup> cycle - Paris VII → 11/1978

### CNAF

Édition → Informations sociales - Paris

### « Accompagner les premiers liens : la prévention précoce »

Auteurs → Ont participé à ce numéro : V. Amosse – M. Barraco De Pinto – A. De Butler – C. Tyche – M. Dollander – M. Ugnat – S. Haxhe – L. Mozere – G. Neyrand – G. Revest – P. Ossi – M. Spiess – J.-N. Trouve  
Édition → Eres → 2002

### Enfants d'ici venus d'ailleurs

Auteur → Marie Rose Moro  
Édition → Pluriel Hachette Littératures → 2003

### Femmes seules avec enfants face à la précarité

Édition → Dialogue → 2004

### Journal des droits de l'enfant

Édition → La revue d'action juridique et sociale - Paris

### Le processus éducatif

Auteur → Jacques Marpeau  
Édition → Eres → 1<sup>re</sup> édition 2000-2007

### Protection de l'enfance : une plus grande vulnérabilité des familles, une meilleure coordination des acteurs

Édition → ODAS et SNATEM → 11/2007

## ROMANS

### Pluie et vent sur Télumée Miracle

Auteur → Simone Schartz-Bart  
Édition → Seuil → 1972

### Pourquoi j'ai mangé mon père

Auteur → Roy Lewis  
Édition → 960 - 1<sup>re</sup> publication

## DVD

### Bébé du monde

Auteurs → Béatrice Fontanel - Claire D'harcourt - Emmanuelle Nobecourt  
Édition → Compagnie des phares et balises → 2005