



Université François Rabelais - Tours  
UFR Arts et Sciences Humaines  
Département des Sciences de l'Éducation et de la Formation

Année Universitaire 2009-2010

**Le paradoxe de l'aide contrainte**  
Un jeu relationnel complexe  
Entre l'éducateur d'AEMO et la famille

Présenté par  
*Véronique FEDIOUN-BORDES*

Sous la direction de

Hervé Breton, Chargé de cours  
Sylvie Gaulier, Maître de conférences associé  
Catherine Guillaumin, Maître de Conférences  
Sébastien Pesce, ATER

En vue de l'obtention du

Master Professionnel 1<sup>ère</sup> année – Arts, Lettres & Langues  
Mention – Langues, Education et Francophonie  
Spécialité – Sciences de l'Éducation  
Mention Professionnelle Ingénierie de la Formation

## **SOMMAIRE**

Sommaire .....	2
<b>Introduction générale .....</b>	<b>3</b>
<b>Préambule à la recherche.....</b>	<b>5</b>
1. De l'éducation spécialisée pratiquée à l'éducation spécialisée réfléchie.....	5
2. Le projet de recherche.....	8
3. L'Action Educative en Milieu Ouvert .....	8
<b>1. De l'aide contrainte aux concepts de paradoxe, double contrainte et injonction paradoxale .....</b>	<b>12</b>
Introduction.....	12
1.1. Etre aidé .....	<b>13</b>
1. Le paradoxe de l'aide contrainte.....	13
2. Le paradoxe au cœur de l'injonction d'aide .....	14
3. Réagir à une injonction paradoxale .....	21
4. « Demander l'aide », le seul choix possible .....	26
1. 2. Aider .....	<b>27</b>
1. Un autre paradoxe au cœur de la mission du professionnel .....	27
2. La relation d'aide .....	28
3. Accompagner au changement .....	37
Conclusion : émergence de la problématique .....	42
<b>2. Méthode, analyse et interprétation.....</b>	<b>43</b>
Introduction.....	43
2. 1. Méthodologie de la recherche.....	<b>43</b>
1. Terrain de recherche et Contexte professionnel .....	43
2. Le recueil de données .....	47
2.2. L'analyse de contenu .....	<b>56</b>
1. Démarche d'analyse.....	56
2. Que disent les professionnelles ? .....	62
2. 3. Interprétation.....	<b>80</b>
1. Rappel de la question de recherche, des hypothèses et des concepts .....	80
2. Un jeu relationnel complexe ? .....	81
<b>Conclusion Générale.....</b>	<b>95</b>
Table des sigles .....	97
<b>Références.....</b>	<b>98</b>
Références Bibliographiques .....	98
Références Sitographiques.....	99
<b>Annexes.....</b>	<b>100</b>
Table des Matières .....	284

## Introduction générale

Dans cette recherche, je vais me pencher sur la question de l'aide contrainte dans la mesure d'AEMO, et du jeu relationnel complexe qui s'instaure entre le professionnel et l'utilisateur qui y est soumis.

La mesure d'AEMO est une mesure judiciaire, ordonnée par le Juge des Enfants, dans le cadre de la protection de l'enfance. Le professionnel, est un éducateur spécialisé, l'utilisateur, une famille.

Il s'agit avant tout de parler de relation entre ce professionnel et cette famille.

J'expliquerai d'abord comment m'est venue cette question et ce qu'est une mesure d'AEMO. Quand ces deux points seront clarifiés, j'entrerai dans le cœur même de la recherche.

Ainsi, une première partie théorique est consacrée à une réflexion quant à cette injonction judiciaire d'aide. Elle s'articule en deux parties nommées « être aidé », et « aider ».

L'injonction judiciaire est ainsi étudiée de chacun des points de vue, du point de vue de la famille à qui cette aide est imposée, et de celui de l'éducateur qui est mandaté pour apporter une aide.

C'est cette injonction judiciaire qui provoque la rencontre entre le professionnel et la famille, et c'est autour de cette injonction que va s'établir la relation.

Travailler cette question va nous amener à suivre les traces des travaux des chercheurs de l'École de Palo Alto, et à en aborder des concepts, tels que le paradoxe, la double contrainte, l'injonction paradoxale.

Dans la partie qui s'intitule « être aidé », nous verrons en quoi l'aide contrainte semble constituer un paradoxe, et l'injonction d'aide, une injonction paradoxale. Nous verrons ensuite en quoi cette situation apparaît placer l'éducateur et la famille dans une situation de double contrainte au sens de Bateson.

Dans la partie « aider », nous analyserons la commande faite par le Juge des Enfants à l'éducateur spécialisé. La première mission de l'éducateur étant d'aider, nous découvrirons les travaux de Carl Rogers, pionnier du concept de la Relation d'Aide.

La deuxième mission, est d'amener la famille à changer, à modifier certaines attitudes éducatives. Nous étudierons ainsi les caractéristiques nécessaires dans une relation d'aide, d'après les auteurs, pour accompagner à un changement.

Dans une seconde partie, nous irons à la rencontre des professionnels, afin d'étudier dans la réalité, la conscience qu'ils ont de cette situation paradoxale.

Je présenterai la méthode que j'ai retenue pour mener à bien cette recherche, les choix que j'ai faits : celui du terrain professionnel, celui des professionnels interrogés, et enfin celui de l'entretien semi-directif.

Ensuite, j'expliquerai comment j'ai choisi d'analyser chacun des entretiens réalisés, et je présenterai le contenu du discours des professionnels. J'en ferai une analyse, suivie d'une interprétation qui permettra de faire le lien entre les apports théoriques présentés en première partie et la réalité concrète décrite par les professionnels.

# Préambule à la recherche

## **1. DE L'EDUCATION SPECIALISEE PRATIQUEE A L'EDUCATION SPECIALISEE REFLECHIE**

Mon projet de recherche n'a cessé d'évoluer depuis que j'ai décidé de reprendre des études.

En effet, je suis éducatrice dans un service d'AEMO/ AED. (J'explique un peu plus loin en quoi consistent ces deux mesures.)

Cette année, après plusieurs années de pratique en éducation spécialisée, j'ai eu l'envie de revenir vers l'université, afin de rencontrer d'autres professionnels et/ou étudiants, et de réinterroger ma pratique professionnelle.

Cette année s'est organisée sous une forme régulière d'alternance. En effet, la formation Master 1 Ingénierie de la Formation est basée sur ce principe d'alternance intégrative, mais également la forme même de l'organisation de mon travail s'est organisée de façon alternante, puisque je suis professionnelle à temps partiel, et que je me suis tenue à un rythme de travail, trois jours sur mon lieu de travail, et trois jours à lire et écrire en vue du mémoire.

J'avais d'abord songé à m'inscrire en master 2, Fonction d'Accompagnement en Formation. J'ai ainsi élaboré l'an passé un dossier de validation d'acquis dans ce sens, ainsi qu'un dossier d'inscription. Ainsi, j'ai dû réfléchir à un pré-projet de recherche. J'avais pensé mener une recherche sur la question de l'accompagnement renforcé. A l'entretien d'entrée, cette question a été validée comme sujet de recherche possible, mais, on m'a conseillé de privilégier une inscription en première année, afin de me familiariser avec les normes universitaires. C'est ainsi que j'ai intégré le master 1 « ingénierie de formation ».

Ma première idée de recherche portait donc sur l'outil « accompagnement renforcé ». Cette question m'était venue en lien avec le service d'AEMO où je travaille en tant qu'éducatrice spécialisée (Action Educative en Milieu Ouvert, suivi d'enfants en milieu ouvert, à la demande du Juge des Enfants, dans le cadre de la Protection de

l'Enfance), où la régularité des rencontres avec les familles est de l'ordre d'une fois toutes les trois à quatre semaines. L'accompagnement renforcé implique des rencontres plus régulières, un suivi plus intense, une plus grande disponibilité des professionnels, et, de fait, une meilleure réactivité à la demande des personnes suivies.

En effet, j'avais pu constater que les moyens qui nous étaient donnés, en termes de temps et de disponibilités, étaient insuffisants pour répondre aux besoins de certaines familles. Je souhaitais également faire un parallèle avec d'autres formes d'accompagnement, comme ceux proposés par l'ANPE ou par le conseil général pour les bénéficiaires du RMI/RSA, qui apparaissent aussi parfois comme insuffisants. J'avais également pu rencontrer deux services qui proposaient des suivis soutenus pour leurs bénéficiaires : un service d'accès à l'autonomie pour jeunes majeurs, et un service chargé de mesures ASI (Appui Social Individualisé) pour personnes adultes en situation de grande précarité sociale. Ces deux services voyaient leurs budgets se restreindre fortement et étaient menacés de fermeture, alors même qu'il m'apparaissait comme essentiel qu'ils existent.

J'ai donc commencé par lire des ouvrages qui portent sur l'accompagnement<sup>1</sup>. Ces lectures, en lien avec la forme même de la formation, qui alterne période en entreprise et sessions universitaires, m'ont amené à réfléchir à ma pratique professionnelle d'accompagnement. Ainsi, au lieu de considérer que le suivi AEMO est insuffisant et inefficace, puisque trop épisodique, je l'ai réfléchi en termes d'alternance. Chaque entretien familial peut être l'occasion de faire le point sur les semaines écoulées et de se refixer un ou des objectifs pour la prochaine rencontre. A chaque fin d'entretien, nous prévoyons ensemble, avec la famille, la date du prochain, en fonction, non plus des « trois semaines », mais d'un événement à venir ou d'une question à réfléchir, etc...

Je continue de penser que l'outil AEMO renforcée, serait intéressant à créer dans le service où je travaille, pour certaines mesures qui nous sont confiées. Mais aussi, et j'ai évolué à ce niveau, je recommence à croire que le cadre actuel de nos interventions, peut

---

<sup>1</sup> Boutinet, J-P. (2007). *Penser l'accompagnement adulte*. Paris : PUF. 369p

Paul, M. (2004). *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*. Paris : L'harmattan. 352p

permettre de contribuer à des changements bénéfiques dans les familles, à condition de repenser nos pratiques pour les adapter aux moyens (temps et rythme) qui nous sont donnés.

J'ai donc abandonné cette question, au profit d'une autre, qui m'apparaît plus essentielle, et qui est au cœur de nos pratiques, puisqu'elle est liée à la commande qui nous est adressée par le magistrat. Cette question n'était pas celle que je me posais au tout départ, mais elle s'est imposée à moi au fur et à mesure des lectures que j'ai faites et des retours sur le terrain que j'ai eu.

L'article 375-2 du code civil stipule : *« Chaque fois qu'il est possible, le mineur doit être maintenu dans son milieu actuel. Dans ce cas, le juge désigne, soit une personne qualifiée, soit un service d'observation, d'éducation ou de rééducation en milieu ouvert, en lui donnant mission d'apporter aide et conseil à la famille, afin de surmonter les difficultés matérielles ou morales qu'elle rencontre. Cette personne ou ce service est chargé de suivre le développement de l'enfant et d'en faire rapport au juge périodiquement. »*

La mesure d'AEMO a donc deux missions : apporter aide et conseil, d'une part, et, d'autre part, suivre le développement de l'enfant puis en faire rapport au juge.

Ainsi, j'ai souhaité m'interroger sur le paradoxe de cette mission de l'éducateur spécialisé en AEMO, qui doit aider et contrôler. Puis, j'ai peu à peu modifié mon point de vue et préféré m'intéresser au paradoxe de l'aide contrainte.

En effet, la mesure d'AEMO est une mesure d'accompagnement d'une famille par un éducateur. L'éducateur dépend d'un service, mais dans la pratique, il intervient la plupart du temps seul dans la famille.

Cette mesure s'inscrit donc dans une relation entre le professionnel et la famille.

Il m'a semblé impossible de traiter du travail du professionnel, sans m'interroger à propos de cette relation. C'est par cette relation que les deux missions peuvent être remplies.

J'ai ainsi souhaité m'intéresser davantage aux effets de cette double mission d'aide et de contrôle sur la relation qui s'instaure avec les bénéficiaires, sur les difficultés du professionnel mandaté par un magistrat, à mener à bien sa fonction, à établir une relation

d'aide pour pouvoir accompagner des familles vers un changement de leurs pratiques éducatives.

## **2. LE PROJET DE RECHERCHE**

J'ai donc reformulé ma question de recherche, et je me suis interrogée sur la possibilité d'instaurer une relation d'aide avec un mandat judiciaire et dans un contexte de contrôle.

Je vais m'intéresser dans ce mémoire au jeu relationnel entre l'éducateur d'AEMO et l'utilisateur qui est soumis à cette mesure judiciaire.

Je vais tenter de décrypter la commande judiciaire adressée à l'un et à l'autre.

Cette recherche va me permettre déjà d'interroger des professionnels sur leurs pratiques, ce qui m'amènera à réinterroger les miennes, et peut-être contribuera à créer une dynamique de réflexion sur la mission qui nous est confiée au sein du service où je travaille, puisque parmi les professionnels interrogés, figure une de mes collègues.

## **3. L'ACTION EDUCATIVE EN MILIEU OUVERT**

### 1. Présentation

**L'Action Educative en Milieu Ouvert** (AEMO) est une mesure de protection de l'enfant vivant dans son milieu familial.

Elle intervient dès lors que les conditions de vie de l'enfant sont susceptibles de le mettre en danger ou quand ses parents rencontrent des difficultés particulières dans leurs responsabilités éducatives.

Cette mesure est mise en œuvre par des services éducatifs (le plus souvent gérés par des associations mais qui peuvent aussi être de statut public) à la demande :

- soit de **l'autorité administrative** (le président du Conseil Général par l'intermédiaire de son service de l'Aide Sociale à l'Enfance).
- soit de **l'autorité judiciaire** (le Juge des Enfants),

## 2. Origine

La mesure d'AEMO a été créée par l'ordonnance du 23 décembre 1958. C'est une des mesures d'assistance éducative dont dispose le Juge des Enfants. Il l'ordonne, en application de l'article 375 du code civil, quand il souhaite maintenir l'enfant dans son milieu familial.

La mesure administrative est une des mesures d'aide à domicile (AED) dont dispose le président du Conseil général depuis la loi N°86-17 du 6 janvier 1986 qui applique au secteur sanitaire et social la loi de décentralisation du 2 mars 1982. Elle se substitue à l'AEMO dite administrative créée en 1959 pour « exercer une action sociale préventive auprès des familles dont les conditions d'existence risquent de mettre en danger la santé, la sécurité, la moralité ou l'éducation de leurs enfants." Elle consiste en une intervention d'un service d'action éducative, qui est proposée à la famille pour l'aider à surmonter ses difficultés en matière éducative.

## 3. Objectifs

L'une et l'autre mesure ont pour objectif (cf. articles 375 et suivants du code civil et articles 222 et suivants du code de l'action sociale et des familles) :

- De veiller au bon développement de l'enfant dans toutes les composantes de sa vie.
- D'apporter aide et conseil aux parents pour les aider à faire face aux difficultés qu'ils rencontrent dans l'éducation de leurs enfants.

## 4. Quelle différence entre ces deux mesures d'action éducative en milieu ouvert ?

Depuis l'adoption de la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance, l'Aide Educative à Domicile (AED) est, en principe, la mesure qui intervient prioritairement quand des problèmes éducatifs doivent pouvoir être résolus dans un cadre familial. Cette mesure est subordonnée à l'accord des parents. Ces derniers peuvent donc y mettre un terme quand ils le souhaitent.

L'Assistance Educative en Milieu Ouvert est une mesure judiciaire pour laquelle le juge des enfants va rechercher l'adhésion de la famille (cf. article 375-1 du code civil).

Pour autant, il garde la maîtrise de la durée de la mesure et de son éventuel renouvellement.

#### Le recours en AEMO

La famille a la possibilité de faire appel de la décision du Juge des Enfants. Les recours en matière d'AEMO judiciaire sont organisés par les Art. 1191 à 1196 du Nouveau Code de Procédure Civile. Les décisions du Juge des Enfants peuvent être frappées d'appel (art. 1190 N.C.P.Civile), selon les règles édictées aux articles 931 à 934 du N.C.P.Civile relatifs aux procédures sans représentation obligatoire (art. 1191 N.C.P.Civile).

Cet appel est instruit en chambre du conseil par la chambre de la Cour d'Appel chargée des affaires de mineurs. (art. 1193 N.C.P.Civile ).

En cas de pourvoi en cassation, les parties sont dispensées du ministère d'un avocat au Conseil d'Etat et à la Cour de Cassation ( article 1196 N.C.P.Civile ).

#### 5. La Loi du 5 Mars 2007 et l'AEMO

Depuis la loi du 5 mars 2007, la mesure judiciaire est subsidiaire par rapport à la mesure administrative, mais le président du Conseil Général se doit, en application de l'article 226-4 du code de l'action sociale et des familles, de saisir l'autorité judiciaire quand l'enfant est en danger au sens de l'article 375 du code civil et :

- qu'il a déjà fait l'objet d'une ou plusieurs actions mentionnées aux articles L. 222-3 et L. 222-4-2 et au 1° de l'article L. 222-5, et que celles-ci n'ont pas permis de remédier à la situation

- que, bien que n'ayant fait l'objet d'aucune des actions mentionnées ci-dessus, celles-ci ne peuvent être mises en place en raison du refus de la famille d'accepter l'intervention du service de l'aide sociale à l'enfance ou de l'impossibilité dans laquelle elle se trouve de collaborer avec ce service.

Il avise également sans délai le procureur de la République lorsqu'un mineur est présumé être en situation de danger au sens de l'article 375 du code civil mais qu'il est impossible d'évaluer cette situation.

## 6. Principales activités

Il s'agit de trouver des solutions aux problèmes de l'enfant directement avec lui, mais aussi avec sa famille et son entourage et mettre en place des actions adaptées à la situation.

Ces interventions s'inscrivent non seulement dans les domaines affectifs, relationnels et psychologiques, mais aussi en ce qui concerne la situation scolaire, professionnelle ou matérielle, ou les questions de santé de l'enfant.

Elles doivent s'établir dans une relation de confiance, sous la forme d'aide et de conseil, avec le souci constant de ne pas créer de relation de dépendance.

Ce travail éducatif se pratique essentiellement à travers l'échange verbal, des entretiens individuels ou familiaux au domicile, des accompagnements dans les démarches auprès des principaux partenaires (écoles, employeurs, A.N.P.E., P.A.I.O, ...).

## 7. Partenariats

Le service d'AEMO doit développer les échanges avec les différents intervenants auprès de la famille suivie. Ce travail de concertation et de coordination permet de rassembler des informations et observations de différents points de vue, afin de débloquer des situations difficiles.

La constitution d'un réseau favorise les actions de prévention.

Les partenariats concernent par exemple : les médecins, thérapeutes, les enseignants, les CMP et CMPP, PMI, ASE, CFA, UDAF, institutions spécialisées etc...

Dans cette recherche, je me centrerai sur la mesure d'AEMO judiciaire, ordonnée par le Juge des Enfants. Ainsi, je n'aborderai plus la question de l'AED. Il me semblait toutefois important de présenter l'AEMO sous ses deux formes, judiciaires et administratives.

# 1. De l'aide contrainte aux concepts de paradoxe, double contrainte et injonction paradoxale

## INTRODUCTION

Un certain nombre de professionnels, assistants sociaux, délégués à la tutelle, référents RSA, etc..., doivent aujourd'hui travailler dans le cadre d'une aide à apporter à des personnes qui ne l'ont pas choisie.

C'est le cas de l'éducateur en AEMO. Il est mandaté pour intervenir auprès de familles qui ne l'ont pas demandé, et qui parfois, ne reconnaissent pas les difficultés pointées dans leur fonctionnement. Pour certaines, elles considèrent qu'elles ne négligent par leurs enfants, qu'ils ne sont pas maltraités, qu'ils ne sont pas en danger. Et d'autres peuvent reconnaître des difficultés, mais considérer qu'elles ne sont pas graves, et ne nécessitent pas l'intervention d'un éducateur.

Certaines familles vont donc pouvoir dire qu'elles n'ont pas besoin d'aide, et pourtant, un éducateur doit les aider. Ces familles doivent accepter une aide pour un problème qu'elles ne reconnaissent pas, à la demande d'un tiers, le Juge des Enfants.

Cette situation, nous la nommerons, situation d' « aide contrainte ».

Nous allons tenter, au travers des études des membres de l'Ecole de Palo Alto et des analyses qui en découlent, d'expliquer les phénomènes que nous semblons repérer dans cette situation d'aide contrainte.

Nous nous interrogerons ensuite sur la complexité de la relation qui semble s'instaurer entre l'éducateur et l'utilisateur. En effet, aider et être aidé s'impose à l'un et à l'autre puisque l'un est mandaté, et l'autre est contraint. C'est dans ce contexte qu'est provoquée leur rencontre et que s'établit la relation.

## 1.1. Etre aidé

### **1. LE PARADOXE DE L'AIDE CONTRAINTE**

Le Juge des Enfants demande à des familles repérées, suite à un signalement, comme mettant leurs enfants en danger, de demander ou au moins d'accepter l'aide des intervenants du service d'AEMO. Elles doivent se soumettre à cette injonction judiciaire.

Par nature, une personne ayant besoin d'aide fait d'elle-même la démarche de la demander. La demande d'aide part donc d'une volonté de la personne d'être aidée. Or, dans la mesure d'AEMO, il arrive qu'aucune demande d'aide ne soit formulée, et l'aide est imposée.

On parle alors d'**aide contrainte**. Le paradoxe semble déjà émerger.

### **1. Paradoxe, définition**

Le **paradoxe** est un premier concept. D'après son étymologie grecque « *paradoxos* » : « contraire à l'opinion commune », de *para* : « contre », et *doxa* : « opinion », le paradoxe a d'abord désigné une idée allant contre le sens commun.

Dans le Lexis Larousse, on trouve ces deux définitions :

« 1. opinion, chose, être, qui va contre la manière de penser habituelle, qui heurte la raison ou la logique.

2. *philos.* Contradiction à laquelle aboutit dans certains cas, le raisonnement abstrait. »

C'est cette deuxième définition, philosophique, qui traduit mieux le paradoxe dans notre proposition première. En effet, le paradoxe désigne dans ce cas, une proposition qui contient, ou semble contenir, une contradiction logique ou un raisonnement qui, bien que sans faille apparente, aboutit à une absurdité, ou encore une situation qui contredit l'intuition commune.

## **2. Le paradoxe dans la mesure d'AEMO**

Or, dans la mesure d'AEMO, la situation contredit l'intuition commune à deux niveaux : dans une relation d'aide classique, soit une personne propose son aide et l'autre peut l'accepter ou la refuser, soit une personne demande de l'aide à une autre, qui peut refuser ou accepter de l'apporter.

Or, dans la mesure d'AEMO, un travailleur social est chargé d'apporter une aide à une famille qui ne l'a pas choisie, et la famille doit accepter l'aide qu'on lui impose.

## **2. LE PARADOXE AU CŒUR DE L'INJONCTION D'AIDE**

### **1. Origines de l'injonction d'aide**

L'intervention est justifiée par une ordonnance qui précise la nature des difficultés qui mettent l'enfant en danger : négligences, carences éducatives, manque de protection, rôle parental qui fait défaut, ...

Or, souvent, ces « aidés forcés » se sentent disqualifiés, de fait, par l'intervention éducative. C'est parce qu'ils ont des défaillances dans leur rôle parental, qu'on demande à un service d'intervenir.

*« Aux souffrances liées à la situation (...) s'ajoutent des sentiments de honte, de culpabilité et d'injustice. Combien d'hommes et de femmes sont sortis humiliés et blessés du bureau du juge des enfants : « on m'a dit que je n'étais pas capable d'élever mes enfants ! » »<sup>2</sup>*

L'obligation de se faire aider vient ajouter une deuxième disqualification : non seulement, la famille présente des défaillances, mais également, elle apparaît incapable de reconnaître qu'elle a besoin d'aide et aussi incapable de la demander.

Ces disqualifications constituent les soubassements de nos interventions dans le contexte judiciaire et par là-même contraignant.

---

<sup>2</sup> Renoux, M-C., (2008) *Réussir la protection de l'enfance avec les familles en précarité*, Paris : Editions Quart Monde, Editions de l'Atelier , p36

En effet, la plupart des familles peuvent nous renvoyer qu'elles vivent la décision judiciaire comme leur assignant un statut de parents inadéquats, mauvais, défailnants.

Il apparaît difficile d'éviter la stigmatisation que représente en soi l'intervention d'une autorité judiciaire.

Et il paraît difficile d'être en demande d'aide quand on ressent un tel sentiment de disqualification.

## **2. L'injonction d'aide/ une injonction paradoxale ?**

Or, lorsqu'une autorité intervient dans une situation familiale où des parents sont repérés comme ayant des comportements définis comme inadéquats, l'attente semble aller au-delà de la simple soumission à l'injonction.

En effet, il paraît attendu que la famille change ses comportements, et que ce changement ne soit pas que ponctuel. En effet, on attend un changement durable : que la famille se change, qu'elle intègre une nouvelle manière d'être, de faire, d'être en relation. Il est attendu un changement profond, afin qu'elle ne soit plus déviante.

L'injonction ne semble donc pas seulement être : « accepte d'être aidé », mais aussi, « je veux que tu changes », et plus encore, « je veux que tu te changes ».

Or, changer sa manière d'être, de penser, de fonctionner, est une décision réflexive. Seule la personne elle-même peut décider de ce changement. Pour se changer, il faut le vouloir personnellement et intimement. « *La réforme, (...) est nécessairement réflexive (...).* »<sup>3</sup>

L'injonction contient donc un autre message implicite : « je veux que tu veuilles te changer ».

Or, à propos de ce changement profond attendu, Watzlawick P., Weakland J., Fisch R. précisent : « *De ces trois fonctions [la rétorsion, la prévention, la réforme], c'est la dernière, la réforme qui est à la fois la plus humaine et la plus paradoxale.* »<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Watzlawick P., Weakland J., Fisch R., (1975) *Changements paradoxes et psychothérapie*, Paris : Edition du Seuil, p90 Les auteurs parlent de « réforme » pour exprimer ce changement profond.

<sup>4</sup>, Ibid, p89

L'injonction implicite contenue dans l'injonction d'aide, « je veux que tu veuilles te changer » apparaît donc être une injonction paradoxale, puisqu'elle fait appel à un désir de « réforme » chez la personne, qui pour désirer se réformer, doit être aidée, ce qui semble paradoxal.

### **3. Théorie et concepts**

#### **1. Théorie des doubles contraintes, Bateson**

Gregory Bateson (1904-1980), anthropologue, est à l'origine de ce que l'on appelle l'**Ecole de Palo Alto**. C'est un courant de pensée et de recherche en sciences de l'information et de la communication ayant pris le nom de la ville de Palo Alto en Californie, à partir du début des années 1950.

Il a étudié les phénomènes de communication où une personne envoie un message à un niveau verbal et où, en même temps, à un niveau non verbal, elle envoie un message contradictoire.

En effet, Bateson a consacré une partie de ses recherches à observer la communication au sein des familles de schizophrène. Dans « *Vers une théorie de la schizophrénie* »<sup>5</sup>, il étudie (avec d'autres chercheurs : Jackson, Haley et Weakland) en 1956, la communication « pathologique » dans les familles. Cette théorie lui permet d'expliquer la maladie mentale non plus comme le résultat d'un psychisme individuel perturbé, mais, comme un trouble de la communication au sein d'un système familial.

C'est de ces recherches qu'est née la théorie de la **double contrainte** (en anglais « double bind »).

Voilà comment ils présentent les éléments d'une double contrainte :

---

<sup>5</sup> Bateson, G. (1980), *Vers une écologie de l'esprit*. Paris : Edition du Seuil

« Nous supposons que, devant une situation de double contrainte, tout individu verra s'effondrer sa capacité de distinguer les types logiques.<sup>6</sup> Les caractéristiques d'une telle situation sont les suivantes :

- *L'individu est impliqué dans une relation intense, dans laquelle il est, pour lui, d'une importance vitale de déterminer avec précision le type de message qui lui est communiqué, afin d'y répondre d'une façon appropriée.*
- *Il est pris dans une situation où l'autre émet deux genres de messages dont l'un contredit l'autre.*
- *Il est incapable de commenter les messages qui lui sont transmis, afin de reconnaître de quel type est celui auquel il doit répondre; autrement dit, il ne peut pas énoncer une proposition métacommunicative. »<sup>7</sup>*

Dans une relation de double contrainte, la personne se vit dans l'obligation de devoir obéir à un ordre auquel elle ne peut pas obéir efficacement : quelle que soit sa réponse, elle ne sera jamais adéquate aux yeux de l'autre. Toute tentative pour mettre fin à cette situation impossible se retournera contre elle, soit en lui faisant prendre un risque important, soit en faisant augmenter son niveau d'angoisse de façon insupportable, soit en figeant l'attitude de son interlocuteur qui ne peut percevoir ses tentatives que comme une résistance à ses attentes légitimes, une provocation, une attaque ou une agression.

Gregory Bateson a démontré que la récurrence de ce type d'interactions dans un système humain mène à la folie ou à la violence explosive, retournée contre soi ou contre l'autre.

Or, les familles soumises à une injonction d'aide dans le cadre de la mesure d'AEMO, ne sont-elles pas mises en situation de double contrainte ?

---

<sup>6</sup> Bateson a fondé sa Théorie des Doubles contraintes en s'appuyant sur une théorie de la communication élaborée par Bertrand Russel, un mathématicien, logicien, philosophe, épistémologue, homme politique et moraliste britannique, nommée « Théorie des types logiques ».

« La thèse centrale de cette théorie consiste à dire qu'il existe une discontinuité entre la classe et ses membres: la classe ne peut pas être membre d'elle-même, pas plus qu'un de ses membres ne peut être la classe, et ce parce que le terme utilisé pour la classe ne se situe pas au même niveau d'abstraction que celui qu'on utilise pour ses membres. Autrement dit, il appartient à un autre type logique. » G. Bateson, D. D. Jackson, J. Haley et J. H. Weakland.

<sup>7</sup> Extrait d'un texte élaboré par G. Bateson, D. D. Jackson, J. Haley et J. H. Weakland. Publié dans *Behavioral Science*, vol. I, n° 4, 1956. Publication française dans Gregory BATESON. *Vers une écologie de l'esprit*. Ed du SEUIL, 1980,

<http://olivier.ammam.free.fr/imports/auteurs/bateson/eco-esprit/double%20contrainte.htm>

En effet, elles reçoivent deux messages contradictoires : « Accepte d'être aidé » ! et « Je veux que tu veuilles te changer ! » Pour vouloir se changer, on peut faire appel à une aide, mais cette démarche doit rester volontaire. Les deux messages semblent donc créer une situation impossible. Les familles apparaissent donc dans l'obligation de répondre à un ordre auquel elles ne peuvent pas obéir efficacement.

## 2. Paradoxe pragmatique, P. Watzlawick J. Helmick Beavin et Don D. Jackson

Plus tard, en 1972, P. Watzlawick, J. Helmick Beavin et Don D. Jackson, membres de l'équipe du Mental Research Institute (MRI) de Palo Alto ont poursuivi l'étude de la « communication paradoxale », et donc, des paradoxes dans la communication.

Pour eux, le paradoxe est « *une contradiction qui vient au terme d'une déduction correcte à partir de prémisses « consistantes* ». »<sup>8</sup>

Dans l'ouvrage « *Une logique de la communication* », chapitre 6, P. Watzlawick, J. Helmick Beavin et Don D. Jackson distinguent trois types de paradoxes :

1. les paradoxes logico-mathématiques : **les antinomies** , en référence à la théorie des types logiques de Bertrand Russel, cas où une classe ne peut être membre d'elle-même, ou cas où un élément ne peut être élément de deux classes différentes, par exemple : « les morts-vivants »
2. les définitions paradoxales : **antinomies sémantiques**, exemple : « je suis un menteur », où il n'est pas possible de se référer aux types logiques pour supprimer l'antinomie. Un double énoncé contradictoire est formulé : le premier, explicite, affirme la proposition, le deuxième, implicite, la dénie. Pour sortir de l'antinomie, il faut métacommuniquer, c'est-à-dire recourir à un deuxième niveau de langage qui parle du premier.
3. et enfin, **les paradoxes pragmatiques** qui sont ceux qui vont précisément nous intéresser dans le cadre de cette recherche.

---

<sup>8</sup> Watzlawick, P., Helmick Beavin, J., Don D. Jackson, (1967/1972) *Une logique de la communication*, Paris : Editions du Seuil, p188

En effet, les paradoxes pragmatiques correspondent aux **injonctions paradoxales**.

« Les éléments essentiels de la situation [doivent] être les suivants :

1. *une forte relation de complémentarité*
2. *dans le cadre de cette relation, une injonction faite à laquelle on doit obéir, mais à laquelle il faut désobéir pour obéir*
3. *l'individu qui, dans cette relation occupe la position « basse » ne peut sortir du cadre, et résoudre ainsi le paradoxe en le critiquant, c'est-à-dire en métacommuniquant à son sujet (...)*

*Un individu pris dans une telle situation se trouve dans une position intenable. »<sup>9</sup>*

Ils donnent ensuite, différents exemples de paradoxes pragmatiques. On y retrouve celui du message qui s'inscrit sous la forme « Sois spontané ! » C'est celui qui nous intéresse puisque c'est sous cette même forme que s'inscrit l'injonction paradoxale implicite adressé aux familles dans la mesure d'AEMO (« Sois désireux de te changer... ! ») « *Toute personne mise en demeure d'avoir ce comportement, se trouve dans une situation intenable, car pour obéir, il faudrait être spontanée par obéissance, donc sans spontanéité. »<sup>10</sup>*

« *C'est dans la liberté que s'épanouit la spontanéité, sous la contrainte, elle disparaît.*<sup>11</sup> » Or, comme nous l'avons vu, nous sommes dans une situation d'aide contrainte, où la spontanéité est attendue par obéissance, donc disparaît...

### **3. Le paradoxe existentiel d'Yves Barel**

Yves Barel (1979) a lui aussi étudié le paradoxe. Il en distingue deux types : le paradoxe logique et le paradoxe existentiel, mais il précise qu' « *il n'y a d'authentiques paradoxes qu'existentiels, et le paradoxe logique n'est qu'une forme particulière de paradoxe existentiel (...)* Pour qu'il y ait paradoxe existentiel, il faut et il suffit que nous

---

<sup>9</sup> Ibid, p196

<sup>10</sup> Ibid, p200

<sup>11</sup> Ibid, p201

*soyons placés en face d'une injonction à laquelle nous ne pouvons ni obéir, ni désobéir, et que nous acceptons de subir cette injonction »<sup>12</sup>.*

Cette définition du paradoxe existentiel nous apparaît encore une fois correspondre à la situation dans laquelle sont placées les familles soumises à l'injonction d'aide en AEMO.

Encore une fois, il s'agit d'une situation qui place un sujet dans une position qui apparaît bloquée.

#### **4. Réflexion sur ces trois théories**

Les usagers de la mesure d'AEMO apparaissent placés dans une situation de paradoxe existentiel au sens d'Yves Barel. En effet, ils sont face à une injonction à laquelle ils ne peuvent ni obéir, ni désobéir, et à laquelle ils doivent se soumettre, c'est-à-dire, accepter de la subir.

Ils ne peuvent ni obéir, ni désobéir puisque l'injonction apparaît paradoxale, au sens de Watzlawick. En effet, elle porte sur le changement profond des usagers : ils doivent vouloir se changer profondément, ce qui concerne un comportement volontaire et spontané. Ce qui crée le paradoxe, c'est que pour se changer, une aide leur est imposée. Or, si pour se changer, il faut le vouloir, être aidé à se changer nécessite également une attitude volontaire de la personne.

Les usagers apparaissent donc également placés en situation de double contrainte, au sens de Gregory Bateson. En effet, ils reçoivent, comme nous venons de le voir, deux types de messages contradictoires au travers de l'injonction paradoxale qui leur est formulée « je veux que tu veuilles te changer » qui sont : « Accepte l'aide imposée pour te changer ! » et « Et, je veux que tu veuilles te changer spontanément ! »

Pour que les usagers soient en situation de double contrainte, il faut qu'ils ne puissent pas énoncer de proposition métacommunicative, qu'ils ne puissent pas « métacommuniquer », c'est-à-dire communiquer sur la situation au niveau de la communication et au niveau de la relation.

---

<sup>12</sup> Barel, Y., (1979) *Le paradoxe et le système, Essai sur le fantastique social*, Presses universitaires de Grenoble, p22

Mais, les usagers peuvent-ils commenter les messages qui leurs sont transmis ?  
Peuvent-ils métacommuniquer ? Nous y reviendrons plus loin.

#### **4. L'injonction paradoxale adressée à l'utilisateur de la mesure d'AEMO**

Il nous semble que l'injonction « je veux que tu veuilles te changer » est une injonction paradoxale, car elle concerne un comportement qui devrait être volontaire : comment, pour un individu, montrer qu'il veut ce qu'un tiers a voulu qu'il veuille sans être constamment suspecté de ne le vouloir que parce que ce tiers l'a voulu.

Et l'autorité judiciaire, en imposant notre intervention éducative, et par là-même, notre aide, nous apparaît renforcer le paradoxe. Si pour se changer, il faut le vouloir, être aidé à se changer, nécessite également une attitude volontaire de la personne.

L'injonction paradoxale à laquelle la personne contrainte nous paraît soumise par le Juge des Enfants devient donc : « **je veux que tu veuilles te changer et je veux que tu veuilles l'aide de cet éducateur en fonction d'un problème que j'identifie et que, tu ne reconnais peut être pas, ... et tout cela pour ton bien !** »

### **3. REAGIR A UNE INJONCTION PARADOXALE**

Comme nous venons de la voir, dans une situation de double contrainte, ou de paradoxe existentiel, où une injonction paradoxale est formulée, la personne soumise apparaît dans une situation où elle est bloquée. Comment va-t-elle alors réagir ?

#### **1. Théorie générale**

##### **1. Watzlawick, P., Helmick Beavin, J., Don D. Jackson**

Dans « *Une logique de la communication* », sont présentés trois effets différents des doubles contraintes sur le comportement des personnes qui les reçoivent <sup>13</sup>:

---

<sup>13</sup> Watzlawick, P., Helmick Beavin, J., Don D. Jackson, (1967/1972) *Une logique de la communication*, Paris : Editions du Seuil, p219

1. tenter de découvrir avec obsession les indices qui leur permettront de donner un sens à la situation dans laquelle elles sont (forme paranoïde)
2. « se conformer à toutes les injonctions qu'elles qu'elles soient, en les prenant au pied de la lettre, et s'abstenir délibérément de toute pensée personnelle » (forme hébéphrénique)
3. « se retirer du jeu » : par l'isolement ou la fuite (forme catatonique stuporeuse ou agitée))

D'après les auteurs, les doubles contraintes amènent les personnes à adopter des comportements paradoxaux :

*« Une double contrainte provoque un comportement paradoxal ; à son tour, ce comportement même engendre une double contrainte chez celui qui l'a créé. »<sup>14</sup>*

*« (...)« Quand un individu est pris dans une situation de double contrainte, il réagit comme le schizophrène, d'une manière défensive: quand il se trouve dans une situation qui, tout en lui imposant des messages contradictoires, exige qu'il y réponde, et qu'il est donc incapable de commenter les contradictions du message reçu, il réagit, lui aussi, en prenant les métaphores à la lettre. »<sup>15</sup>*

## **2. Stratégie double d'Yves Barel, dite du « double bind »**

Yves Barel (1979), à propos des situations de doubles contraintes de Bateson, explique lui aussi qu'elles provoquent des réponses paradoxales des personnes qui y sont confrontées.

Ces réponses ou comportements paradoxaux, il les nomme des « stratégies » paradoxales. Elles sont paradoxales dans le sens où elles sont doubles. En effet, elles tentent de répondre aux deux injonctions paradoxales, d'où leur caractère « double » ou « paradoxal ».

Il en présente trois :

Le compartimentage, le compromis, et l'oscillation.

---

<sup>14</sup> Ibid, p214

<sup>15</sup> Extrait d'un texte élaboré par G. Bateson, D. D. Jackson, J. Haley et J. H. Weakland. Publié dans *Behavioral Science*, vol. I, n° 4, 1956. Publication française dans Gregory BATESON. *Vers une écologie de l'esprit*. Ed du SEUIL, 1980, <http://olivier.ammam.free.fr/imports/auteurs/bateson/eco-esprit/double%20contrainte.htm>

De façon très simplifiée, nous allons tenter de vous présenter ces trois stratégies doubles.

Le compartimentage, est la stratégie double qui tente de répondre à chaque injonction l'une après l'autre, comme s'il s'agissait d'une stratégie simple, puis d'une autre. C'est une stratégie pour contourner le paradoxe.

Le compromis, est une non réponse à chacune des deux injonctions. Elle tente de répondre en partie et en même temps à l'une et à l'autre des injonctions formulées. C'est une réponse intermédiaire.

L'oscillation, ou stratégie du « double bind », est une réponse fluctuante, qui oscille entre la réponse et son contraire.

C'est la stratégie qui nous intéresse ici. Yves Barel explique que « *Quand on doit affronter un paradoxe dont le sens général est qu'on ne peut ni obéir, ni désobéir, (...), on est condamné à entrer dans une suite sans fin d'oscillations entre un choix et son contraire* ». <sup>16</sup>

Pour Yves Barel, « *la stratégie c'est le choix, et le choix unilatéral, même lorsqu'elle est souple, adaptative, fluante, révisant ses objectifs, ajustant ses moyens...* » <sup>17</sup>

La stratégie du double bind consiste donc à osciller entre le choix et le non choix : « *Une suite d'alternance de choix contraires manifeste que tout choix effectué s'apprête à se nier lui-même, de sorte que la stratégie devient un refus de choix en même temps qu'un choix* ». <sup>18</sup>

### **3. Métacommuniquer**

Gregory Bateson explique que la personne prise dans une situation de double contrainte peut tenter de « métacommuniquer », c'est-à-dire de communiquer sur le caractère contradictoire de la situation, au niveau de la communication et au niveau de la relation. C'est son seul moyen pour sortir de la situation paradoxale.

---

<sup>16</sup> Barel Y. ,(1979) Le paradoxe et le système. Essai sur le fantastique social. Presses universitaires de Grenoble, p254

<sup>17</sup> Ibid, p227

<sup>18</sup> Ibid, p255

A propos de l'enfant schizophrène pris dans une situation de double contrainte, il écrit : « *Pour s'en sortir, l'enfant n'aurait qu'un moyen: commenter la situation contradictoire dans laquelle le met sa mère.* »<sup>19</sup>

## **2. Réaction possible des usagers face à l'injonction paradoxale**

D'après Watzlawick, Helmick Beavin, et Don D. Jackson, les aidés contraints ont donc trois possibilités de réactions face à ces injonctions paradoxales : se retirer du jeu, rechercher des indices de compréhension, ou accepter l'aide.

Gregory Bateson, propose de métacommuniquer sur la situation, et, Yves Barel, expliquent qu'ils peuvent aussi « osciller », c'est-à-dire alterner entre accepter l'aide et refuser l'aide, alterner entre une succession de choix contraires, de choix et de refus de choix.

### **1. « Se retirer du jeu »**

Les familles contraintes à une mesure d'AEMO ont la possibilité de faire appel de la décision dans les quinze jours qui suivent l'audience. Cela leur est notifié sur l'ordonnance, mais peu le lisent ou y prête attention.

Ainsi, la procédure d'appel reste très rare. « *Trop peu d'entre elles [les familles] (...) ne connaissent pas leurs droits, elles ne savent pas qu'elles peuvent contester la décision.* »<sup>20</sup>

Et l'appel, quand il a lieu, donne rarement raison aux familles. « *Quand aux parents qui exercent un recours, ils se voient parfois reprocher leur décision de faire appel (...)* »<sup>21</sup>

De plus, les familles connaissent le risque de voir cette demande d'appel interprétée comme une preuve supplémentaire de leurs problèmes, et comme une résistance au

---

<sup>19</sup> Extrait d'un texte élaboré par G. Bateson, D. D. Jackson, J. Haley et J. H. Weakland. Publié dans *Behavioral Science*, vol. I, n° 4, 1956. Publication française dans Gregory BATESON. *Vers une écologie de l'esprit*. Ed du SEUIL, 1980,

<http://olivier.hamman.free.fr/imports/auteurs/bateson/eco-esprit/double%20contrainte.htm>

<sup>20</sup> Renoux, M-C., (2008) *Réussir la protection de l'enfance avec les familles en précarité*, Paris : Editions Quart Monde, Editions de l'Atelier, p84

<sup>21</sup> Ibid, p 84

changement. Elles craignent ainsi que cette demande de fuir la relation d'aide, ne débouche sur une autre décision, comme le placement des enfants.

La loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance.

Depuis la loi du 5 mars 2007, les familles sont clairement plongées dans un dilemme. En effet, cette loi, joue un rôle au niveau de l'appréciation de la situation de danger de l'enfant et de l'adhésion de la famille à un suivi éducatif.

Si elles refusent d'accepter de signer un document où elles reconnaissent qu'elles veulent l'aide qu'on a voulu qu'elles veuillent au niveau administratif, le dossier passe au judiciaire jusqu'au moment où elles accepteront de vouloir cette aide, ce qui pourra reconduire à une prise en charge administrative. Les familles sont donc contraintes de ne pas reconnaître qu'elles sont contraintes de devoir vouloir de l'aide.

**2. Tenter de découvrir avec obsession les indices qui leur permettront de donner un sens à la situation dans laquelle elles sont : Métacommuniquer**

Nous avons regroupé ces deux réactions, qui nous semblent finalement, pouvoir définir le même type de comportement. Chercher de comprendre la situation pour pouvoir y répondre, cela peut être tenter de parler des messages reçus, pour les clarifier, et donc « métacommuniquer ».

Or, à l'issue des audiences d'AEMO, il arrive souvent que des familles nous confient qu'elles n'ont rien compris.

Et lors des audiences, il arrive, que des parents s'insurgent de la décision qui vient d'être prise, et se positionnent face au magistrat en lui signifiant : « Vous nous accusez d'être de mauvais parents ! » ou encore « C'est rien que des conneries tout ça, on n'a pas besoin d'éducateur ! ».

Ces messages sont rarement interprétés comme des métacommunications, et pourtant, ils viennent bien réinterroger la situation, tenter de la commenter.

La plupart du temps, ces messages sont interprétés, comme la demande d'appel, comme des résistances au changement. Ils viennent ainsi renforcer le sentiment que ces

familles sont résistantes au changement, inconscientes de leurs problèmes, et que la décision prise est bien la bonne.

### **3. Se faire aider**

« Se conformer à toutes les injonctions qu'elles qu'elles soient, en les prenant au pied de la lettre, et s'abstenir délibérément de toute pensée personnelle » c'est-à-dire, accepter de se faire aider, accepter de vouloir se changer. C'est finalement ce qui apparaît comme la seule solution possible, la seule solution que les familles puissent choisir.

A la fin de l'audience, le magistrat demande aux familles si elles sont d'accord avec la décision qui vient d'être prise. La plupart du temps, elles répondent que « oui ». Le magistrat leur demande alors de signer un procès verbal d'accord, pour la mise en place de la mesure d'AEMO.

## **4. « DEMANDER L'AIDE », LE SEUL CHOIX POSSIBLE**

Ainsi, comme nous venons de le voir, rompre la relation ou métacommuniquer apparaît impossible. Les familles comprennent très vite qu'elles n'ont pas d'autre choix que d'accepter l'aide qu'on veut qu'elles veuillent, de rentrer dans le jeu paradoxal, dans une situation de double contrainte.

Elles choisissent donc de se faire aider.

## 1. 2. Aider

### **1. UN AUTRE PARADOXE AU CŒUR DE LA MISSION DU PROFESSIONNEL**

#### **1. Le Cadre juridique**

L'article 375-2 du code civil stipule : « *Chaque fois qu'il est possible, le mineur doit être maintenu dans son milieu actuel. Dans ce cas, le juge désigne, soit une personne qualifiée, soit un service d'observation, d'éducation ou de rééducation en milieu ouvert, en lui donnant mission d'apporter aide et conseil à la famille, afin de surmonter les difficultés matérielles ou morales qu'elle rencontre. Cette personne ou ce service est chargé de suivre le développement de l'enfant et d'en faire rapport au juge périodiquement.* »

La mesure d'AEMO a donc deux missions : apporter aide et conseil, d'une part, et, d'autre part, suivre le développement de l'enfant puis en faire rapport au juge.

La double mission devient donc : aider et contrôler.

#### **2. La Tension paradoxale**

A priori, la double mission qui est confiée à l'éducateur met en tension deux actions « aider » et « contrôler », qui apparaissent contradictoires, voire paradoxales.

Aider s'élabore sur une relation de confiance : comment instaurer une relation de confiance dans un contexte de contrôle ?

De plus, le travailleur social peut se retrouver en difficulté pour prendre la bonne place. Il peut se demander au service de qui il travaille : l'utilisateur ou la société ? En simplifiant, l'éducateur est face à un dilemme : Soit, il se place en tant qu'aidant d'une famille, à leur service, pouvant même proposer une aide qui n'a rien à voir avec la commande judiciaire reçue, soit, le travailleur social est au service de la société, chargé de régler au sein d'une famille un problème pointé par le Tribunal.

En réalité, il doit mener à bien ces deux missions, et tenter de dépasser ce paradoxe.

Il apparaît lui aussi face à une injonction paradoxale, puisqu'il est mandaté pour contrôler la bonne évolution de la famille et des enfants, et est mandaté pour les aider à opérer des changements dans leurs attitudes éducatives. Aider apparaît aussi relever d'une forme de spontanéité. Dans une relation classique, on apporte une aide si on le souhaite.

Dans la situation professionnelle de l'éducateur, il peut être animé de ce désir d'aider par sa vocation, son choix professionnel, mais il ne choisit pas les personnes qu'il doit aider. On lui demande d'intervenir auprès de personnes qu'il ne connaît pas, et c'est le mandat qui provoque la rencontre entre l'éducateur et la famille. Là encore, la situation, telle qu'elle est provoquée, paraît davantage pointer la fonction de contrôle, plutôt que celle de l'aide. La première rencontre fait suite à une décision du Juge des Enfants, qui mandate un service pour la mener à bien, et ce service convoque la famille.

Que nous disent les théoriciens sur la relation d'aide ?

## **2. LA RELATION D'AIDE**

### **1. Le concept de relation d'aide**

#### **1. Travaux de Carl Rogers**

La relation d'aide est un concept dont Carl Rogers, psychologue américain (1902-1987) est le pionnier.

Il définit ce qu'est une relation d'aide au travers de deux ouvrages principaux. Il rédige d'abord en 1942 « *Counseling and Psychotherapy* »/ « *La relation d'aide et la psychothérapie* », où il propose une première définition de la relation d'aide, en s'appuyant sur son expérience et en présentant la relation d'aide dans le cadre d'une psychothérapie, donc entre le thérapeute et le patient.

En 1961, il publie « *On Becoming a Person* », traduit en France en 1968 « *Le Développement de la Personne* », où il consacre un chapitre à présenter ce que sont les caractéristiques des relations d'aide. Cette fois, il ouvre davantage son propos et précise

que les caractéristiques présentées sont générales aux relations d'aides, et plus seulement à la relation d'aide psychologique. « *J'ai depuis longtemps acquis la conviction profonde (...) que les relations thérapeutiques ne sont qu'une forme des relations interpersonnelles, en général, et que les mêmes lois régissent toutes les relations de ce genre* ». <sup>22</sup>

### 1. Première définition

Ainsi dans « *Counseling and Psychothérapie* », Carl Rogers présente quatre caractéristiques de l'aide psychologique<sup>23</sup> :

1. « ***un intérêt authentique pour le client et son acceptation en tant que personne*** ». L'aidant doit s'impliquer émotionnellement dans la relation. Cette implication est maîtrisée par le thérapeute, et « *doit se limiter au bien du patient* »<sup>24</sup>.

2. « ***la permissivité de la relation d'aide en ce qui concerne l'expression des sentiments***. »<sup>25</sup> Le client peut exprimer tous ses sentiments et attitudes. L'aidant doit s'abstenir de toute attitude morale de jugement à l'égard de ce qui est exprimé.

3. ***les « limites thérapeutiques »*** : La première est relative à la question du temps et des horaires de rendez-vous. « *Le client n'est pas libre de s'imposer à l'aidant et d'obtenir plus de temps.* »<sup>26</sup> La seconde est l'interdit « *de transformer en acte toutes ses impulsions* »<sup>27</sup>. Le client peut tout exprimer, même sa violence à l'égard du thérapeute, mais verbalement : il n'a pas droit de le blesser.

4. « ***Elle est exempte de toute forme de pression ou de coercition*** » (...) « *c'est le principe positif qui permettra la croissance et le développement de la personne* (...) »<sup>28</sup>

Le travailleur social, même s'il n'est pas thérapeute, peut adapter dans sa pratique les caractéristiques de la relation d'aide décrites par Carl Rogers. Mais, la quatrième caractéristique apporte un bémol à la possibilité pour l'éducateur d'AEMO d'instaurer une

---

<sup>22</sup> Rogers, C., (1961 /1968) *Le Développement de la Personne*, Paris : Dunod, p4

<sup>23</sup> Rogers, C., (1942/1970) *La relation d'aide et la psychothérapie* (titre original : *Counseling and Psychotherapy*), Paris : ESF, (13ème rééd. 2002), p96

<sup>24</sup> Ibid

<sup>25</sup> Ibid, p96

<sup>26</sup> Ibid, p96

<sup>27</sup> Ibid, p96

<sup>28</sup> Ibid, p96

relation d'aide, puisqu'il exerce de fait, par son mandat judiciaire, une forme de pression et d'autorité. Nous y reviendrons plus loin.

Voyons plutôt, qu'elle a été l'évolution de la réflexion de Carl Rogers sur les caractéristiques d'une relation d'aide.

## 2. « Le Développement de la Personne » Chapitre II :

### Caractéristiques des relations d'aide

Pour Carl Rogers, une relation d'aide doit **favoriser le développement de la personne** aidée, d'où le titre de son ouvrage « *Le Développement de la Personne* ».

Le chapitre 2 de l'ouvrage, est l'objet d'une présentation par Carl Rogers « des caractéristiques des relations d'aide ». Il présente ces caractéristiques après avoir exposé brièvement différentes études menées par des chercheurs à ce sujet. Ces études soulèvent chez lui un certain nombre d'interrogations, incontournables selon lui, et à se poser, par toute personne qui travaille dans le domaine des relations humaines.

Rogers n'établit pas de liste de ce que doit être une relation d'aide. Il exprime plutôt ses convictions, nous fait part de son expérience et des questions que les études présentées en amont soulèvent chez lui. Pour la clarté de notre propos, j'ai renommé chacune des caractéristiques présentées dans ce chapitre, je tiens à préciser que ce sont mes mots et non ceux de Carl Rogers.

Etre congruent pour favoriser la confiance : La question de la confiance est la première que se pose Carl Rogers : « *Puis-je arriver à être d'une façon qui puisse être perçue par autrui comme étant digne de confiance, comme sûre et conséquente au sens le plus profond ?* »<sup>29</sup> En effet, que la personne aidée se sente en confiance et puisse avoir confiance en la personne qui l'aide est très important. Mais comment favoriser ce sentiment de confiance ? Quelle attitude adopter ? Pour Rogers, il ne faut pas adopter une attitude que l'on pense comme favorisant la confiance, si dans notre for intérieur on ressent un

---

<sup>29</sup> Rogers, C., (1961 /1968) *Le Développement de la Personne*, (titre original : *On Becoming a Person*) Paris : Dunod, p39

sentiment opposé, comme, par exemple, de l'agacement. Il faut être en phase entre ce que l'on ressent et ce que l'on donne à voir : être un être réel, vrai. Il faut se montrer tel que l'on est. C'est ce qu'il appelle être « congruent ». Cette authenticité dans la relation, cette congruence, est sécurisante pour autrui. *« Si dans une relation donnée mon attitude est assez congruente, si aucun sentiment qui se rapporte à cette relation n'est caché soit à moi-même, soit à l'autre, alors je peux être presque sûr que la relation sera « aidante » »*<sup>30</sup>.

Eprouver des attitudes positives envers l'autre, comme la chaleur, l'attention, l'affection, l'intérêt ou encore le respect, sans craindre de se faire happer par ces sentiments, et en établissant une « bonne » distance. Car Rogers critique la professionnalisation qui nous amène à maintenir une trop grande distance entre l'autre et nous-mêmes, afin d'éviter d'éprouver des sentiments à l'égard de l'autre, et ainsi s'en protéger. Il encourage les sentiments à l'égard de l'autre : *« C'est un vrai succès quand nous pouvons apprendre dans certaines relations qu'il nous est permis en toute sécurité d'éprouver de l'intérêt pour autrui et d'accepter d'être lié à lui comme à une personne pour qui nous avons des sentiments positifs »*.<sup>31</sup>

Il explique qu'on évalue si on est dans une bonne distance, si on arrive à être une personne « séparée » de l'autre, c'est-à-dire que nos sentiments sont indépendants de ceux de l'autre, si on est « assez fort » pour *« ne pas être déprimé par sa dépression, angoissé par son angoisse ou englouti par sa dépendance »*.<sup>32</sup> Pour Rogers, il faut avoir une personnalité assez forte pour être indépendant de l'autre, et ainsi se consacrer plus entièrement à le comprendre et à l'accepter *« parce que je n'ai pas la crainte de me perdre moi-même »*<sup>33</sup>.

Permettre à l'autre d'être libre : Il explique ensuite que cette personnalité « assez forte », apporte à l'aidant une sécurité interne « assez forte » pour permettre à l'aidé d'être

---

<sup>30</sup> Ibid, p 40

<sup>31</sup> Ibid, p41

<sup>32</sup> Ibid, p41

<sup>33</sup> Ibid, p41

indépendant, d'être libre d'être. Il ne faut pas souhaiter être un modèle pour l'autre, mais lui permettre de développer sa personnalité.

Comprendre l'autre, sans le juger, et lui restituer le sens de sa parole : Rogers s'interroge sur sa capacité à comprendre l'autre, à pénétrer dans son univers intérieur, sans désir de l'évaluer ou de le juger, sans piétiner des conceptions qui lui sont précieuses, et réussir à saisir dans son discours, ce qui apparaît obscur et confus. Pour lui, une telle attitude est également aidante : « *Je suis souvent impressionné par le fait que même un minimum de compréhension empathique, une tentative maladroite et tâtonnante pour saisir ce que veut dire le client dans sa complexité confuse, est une aide, bien que sans aucun doute, l'aide soit maximale quand je suis capable de saisir et de formuler clairement le sens de ce qu'il a éprouvé et qui pour lui était resté vague et confus* ». <sup>34</sup>

Accepter l'autre tel qu'il est, sans condition, et sous toutes ses facettes. Rogers explique, que généralement, si on prend conscience que l'on ne réussit pas à accepter l'autre « *sous tous ses aspects* », c'est parce que l'on peut « *se sentir menacé en soi-même* » <sup>35</sup> par quelques aspects des sentiments de l'autre. La solution devient de se développer soi-même pour pouvoir accepter ces sentiments en soi-même, pour pouvoir les accepter chez l'autre.

Etre assez sensible pour ne pas mettre l'autre en difficulté : Rogers interroge ensuite « *suis-je capable d'agir avec assez de sensibilité dans cette relation pour que mon comportement ne soit pas perçu comme une menace ?* » <sup>36</sup> ou autrement dit, dans une relation d'aide, il faut être « assez sensible »/ diplomate/ mesuré pour savoir repérer où en est l'autre, ce qu'il est capable d'entendre, afin de ne pas le mettre en difficulté en lui renvoyant des choses pour lesquelles il n'est pas prêt, au risque qu'il vive l'intervention comme déstabilisante et menaçante.

---

<sup>34</sup> Ibid, p42

<sup>35</sup> Ibid, p43

<sup>36</sup> Ibid, p43

Ne pas juger l'autre : Pour Carl Rogers, porter des jugements est naturel, mais, dans une relation d'aide, les jugements n'ont pas leur place car ils ne favorisent pas le développement de la personne, et ce, qu'ils soient positifs ou négatifs. Ainsi, ne pas juger l'autre est une attitude qui lui permet de se sentir libéré, de pouvoir prendre ses propres responsabilités et à terme, de ne plus craindre d'être jugé par les autres, et donc, d'assumer ses choix.

Et enfin, voir l'autre comme un être « en devenir » : c'est-à-dire, savoir reconnaître que l'autre a des potentialités, qui peuvent se développer et évoluer.

La conclusion de Carl Rogers est que la capacité à établir une relation d'aide, c'est-à-dire à favoriser le développement de la personne aidée, à faciliter sa croissance, est proportionnelle au développement atteint par la personne aidante. « *Je soupçonne fortement que la relation personnelle d'aide optimale est celle qui est créée par une personne d'une grande maturité psychologique. En d'autres termes, ma capacité à créer des relations qui facilitent la croissance de l'autre comme une personne indépendante est à la mesure du développement que j'ai atteint moi-même.* »<sup>37</sup>

## 2. La distance intime d'Alain Delourme

Alain Delourme est Docteur en psychologie, psychothérapeute et formateur. Il est l'auteur d'un ouvrage intitulé « *La distance intime. Tendresse et relation d'aide* », où il traite de la relation thérapeutique.

Alain Delourme insiste sur l'importance de développer une « alliance thérapeutique » avec son patient. Cette alliance se caractérise par d'une part, « *une implication émotionnelle du patient dans sa communication avec le psychothérapeute* », « *nécessaire pour qu'adviennent les prises de conscience et les ébranlements internes sources de changement* »<sup>38</sup>, et d'autre part, par une **implication relationnelle du thérapeute**. Il parle alors de « *tendresse partagée* » en tant qu'implication affective

---

<sup>37</sup> Ibid, p45

<sup>38</sup> Delourme, A. (1997), *La distance intime. Tendresse et relation d'aide*, Paris : Desclée de Brouwer, p 52

« claire et réfléchi », sans confusion avec une forme de copinage ou un désir amoureux. Le cadre relationnel est défini par le praticien qui reste gardien de ses règles de fonctionnement professionnel.

L'alliance thérapeutique « *vise la prise en charge pleine et totale par le patient de son devenir* »<sup>39</sup>.

Cette autre approche de la relation d'aide apporte elle aussi un bémol sur la possibilité pour l'éducateur de développer une forme « d'alliance » avec les familles. Comment favoriser une implication émotionnelle des familles dans le suivi, alors même que ce suivi leur est imposé ? Si la famille doit prendre en charge son devenir, c'est qu'elle est reconnue comme responsable, et en capacité de la faire, mais dans le cadre d'une aide imposée, qui pointe donc l'incapacité à faire sans aide et même à demander l'aide... ?

Comment instaurer une relation d'aide dans un contexte contraignant ? Carl Rogers nous dit que la relation doit être exempte de coercition, Alain Delourme nous dit qu'il faut développer une alliance...

### **3. Moyens pour entrer en relation d'aide**

#### **1. L'Affiliation : Salvador Minuchin**

Salvador Minuchin, thérapeute familial d'approche systémique, a travaillé dans le cadre de l'aide contrainte. Il a réfléchi à cette question et proposé des stratégies pour favoriser l'instauration d'une relation de confiance, et par là-même d'une relation d'aide.

Il explique que le thérapeute doit créer un « système thérapeutique ». Il doit alors employer<sup>40</sup> des méthodes qu'il appelle « opérations d'affiliation ». En effet, il explique que si le thérapeute ne parvient pas à s'affilier à la famille et établir un système thérapeutique, il sera impossible d'atteindre les objectifs thérapeutiques.

Trois principales techniques d'affiliation :

---

<sup>39</sup> Ibid, p 201

<sup>40</sup> Minuchin S., (1974), *Familles en thérapies*, Ramonville Saint-Agne : Eres, Collection Relations, 3<sup>ème</sup> édition (1998) p144, chapitre 7

1. l'accommodation : adapter son comportement en fonction des particularités de l'ethos familial (normes de conduite de la famille)
2. le « tracking ou suivre la piste » : le thérapeute encourage la famille à continuer de parler, il témoigne de son plus grand intérêt en posant des questions de clarification, en faisant des commentaires approuvateurs....
3. le « mimétisme » : le thérapeute « fait sien le style et le contenu des communications, adoptant, par exemple, le rythme, le vocabulaire, le ton, voire même certains gestes des membres de la famille », il peut également partager avec les usagers certaines expériences personnelles qui trouveront écho chez eux.

Salvador Minuchin nous présente donc, des postures à adopter pour favoriser la confiance.

Voyons ce que nous dit Carl Rogers de la posture de l'aidant, dans un contexte contraignant.

## **2. Propositions de Carl Rogers**

Rappelons, que la quatrième caractéristique d'une relation d'aide d'après Carl Rogers est : qu'« *Elle est exempte de toute forme de pression ou de coercition* ».

Mais plus loin, Rogers interroge cette compatibilité entre l'aide psychologique et l'autorité ; la possibilité d'établir une relation d'aide pour un professionnel chargé d'une mesure d'autorité, comme le délégué à la liberté surveillée, le conseiller scolaire ou l'assistante sociale. Rogers dit : « *il me semble qu'on ne peut pas entretenir une relation d'aide psychologique avec quelqu'un, si en même temps on détient sur lui une autorité* »<sup>41</sup>.

Il apporte cependant plus loin, trois solutions partielles à ce problème, mais dont aucune n'est « *complètement satisfaisante* » :

1. « l'acceptation de l'autorité comme partie du cadre de consultation »
2. « que le spécialiste assume ces deux fonctions différentes dans des temps différents »

---

<sup>41</sup> Rogers, C., (1942/1970) *La relation d'aide et la psychothérapie* (titre original : *Counseling and Psychotherapy*), Paris : ESF, (13ème rééd. 2002), p112-117

3. « séparer la fonction d'aide psychologique des fonctions d'autorité »

Essayons de rapprocher ces trois propositions des stratégies paradoxales présentées par Yves Barel :

**3. Les « stratégies doubles », d'Yves Barel**

Comme nous l'avons déjà vu, Yves Barel (1979) expliquait qu'un individu ou un système en prise avec une situation paradoxale, ne pouvait réagir que de façon elle aussi paradoxale : « *Si un système peut se constituer et se reproduire comme entité paradoxale, c'est parce qu'il adopte des stratégies elles-mêmes paradoxales.* »<sup>42</sup>

Ainsi, il utilise des « stratégies doubles », qui sont la « *fusion paradoxale de deux stratégies simples* ». <sup>43</sup> Pour Yves Barel, parler de stratégie, c'est parler de choix.

Or, le professionnel qui doit instaurer une relation d'aide dans un cadre contraignant, nous apparaît pris dans une situation paradoxale. Il doit aider et contrôler. Pour aider, il faut établir une relation de confiance, qu'il faut favoriser, mais, le contexte de contrôle et de contrainte, est un frein à l'élaboration de cette relation de confiance.

Reprenons les figures types des stratégies paradoxales d'Yves Barel, et réfléchissons à la forme qu'elles peuvent prendre dans ce contexte d'aide contrainte.

Le Compromis : il s'agit de choisir une solution d'entre deux, un comportement intermédiaire. Aider et contrôler en même temps, en se présentant à l'utilisateur comme chargé de l'aider, tout en étant garant du respect de la décision du Juge. C'est par la relation que le professionnel va tenter de convaincre l'utilisateur de collaborer dans son intérêt.

Le Compartimentage : il s'agit de choisir de répondre à l'une et l'autre des missions, aider et contrôler, comme s'il s'agissait de deux missions simples auxquels on répond par deux stratégies simples. Certains peuvent même ne considérer qu'un aspect de leur mission, et occulter l'autre. C'est une façon d'occulter le paradoxe de la mission.

---

<sup>42</sup> Barel Y. ,(1979) Le paradoxe et le système. Essai sur le fantastique social. Presses universitaires de Grenoble, p226

<sup>43</sup> Ibid, p228

Et L'oscillation : c'est la stratégie du non choix. Il s'agit de ne pas choisir et d'osciller, entre aide et contrôle. Tantôt, le professionnel se place au service de l'utilisateur, tantôt au service de la société. Selon la théorie des types logiques, c'est la stratégie qui consiste à changer de niveau et à se placer comme étant tantôt un élément du système, tantôt, le système lui-même. Par cette oscillation se crée une forme d'équilibre.

Si on compare les deux théories de Carl Rogers et d'Yves Barel, il nous semble que l'on peut les rapprocher.

<b>Carl Rogers</b>	<b>Yves Barel</b>
Accepter l'autorité comme faisant partie du cadre.	Le compromis
Assurer les deux fonctions différentes dans des temps différents.	L'oscillation
Séparer la fonction d'aide des fonctions d'autorité.	Le compartimentage

L'un et l'autre proposent trois formes de réactions possibles. Carl Rogers ne parle pas de paradoxe, mais de l'impossibilité d'établir une relation d'aide dans une situation d'autorité, tout en donnant trois façons de se positionner pour l'aidant qui ne sont pas entièrement « satisfaisantes ». C'est donc impossible, mais pas complètement... Son argumentaire nous semble faire apparaître le paradoxe, d'où ce tableau qui nous apparaît réunir des similitudes.

### **3. ACCOMPAGNER AU CHANGEMENT**

L'objectif d'une relation d'aide, est d'accompagner la personne vers un processus de changement.

#### **1. Cinq conditions nécessaires au processus de Changement**

Carl Rogers identifie cinq conditions, qui, quand elles sont remplies, provoque un processus de changement chez la personne accompagnée.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Rogers, C., (1961 /1968) *Le Développement de la Personne*, (titre original : *On Becoming a Person*) Paris : Dunod, p203-205

La première condition est que l'utilisateur doit vouloir se changer en fonction d'un problème qu'il repère, et auquel il désire remédier.

Les quatre autres conditions incombent au professionnel, et il paraît nécessaire qu'il les remplisse :

1. Le professionnel doit être congruent.
2. Le professionnel doit porter une attention chaleureuse à l'utilisateur, c'est la « *considération positive inconditionnelle* ».
3. Le professionnel doit éprouver une compréhension empathique du monde de son client « *comme s'il le percevait de l'intérieur* ».
4. Le professionnel doit savoir communiquer sa congruence, son acceptation et son empathie à l'utilisateur. Il faut que l'utilisateur soit conscient, éprouve et perçoive ses attitudes.

Pour Carl Rogers, la première condition est donc une prise de conscience de son problème par la personne, et son désir d'y remédier.

## **2. Le « Changement 2 », P. Watzlawick, J. Weakland et R. Fisch**

A l'inverse, P. Watzlawick, J. Weakland et R. Fisch, expliquent qu'on peut accompagner une personne à un changement, sans prise de conscience de l'origine du problème.<sup>45</sup>

P. Watzlawick, J. Weakland et R. Fisch distinguent deux types de changement : le changement 1 et le changement 2.

Le changement 1 désigne un changement à l'intérieur d'un système, comme par exemple une famille, mais le cadre de référence ou de communication restent invariants. Le changement paraît mener à une impasse, celle du « toujours plus de la même chose » alors que l'on voudrait sortir de cette même chose.

---

<sup>45</sup> Watzlawick, P., Weakland, J., & Fisch, (1975) *Changements, Paradoxes et psychothérapie*, Paris : Editions du Seuil, p106

Comme nous l'avons déjà souligné, le changement attendu chez les membres de la famille, est un changement durable et profond. Il s'agit de ce que les auteurs appellent « le changement 2 ». C'est le changement qui permettra de sortir de l'impasse liée au changement 1.

Le changement 2 s'obtiendra par certaines techniques qui tendent :

1) à « trouver un nouveau cadre »<sup>46</sup>, c'est-à-dire à opérer des « recadrages » du problème soulevé, c'est-à-dire à parvenir à dépasser le premier niveau du problème évoqué pour parvenir à métacommuniquer sur la situation, au lieu de se laisser enfermer dans des tentatives de solutions conservant le même système de référence, le même cadre (changement 1).

2) A retenir comme levier du changement la situation paradoxale elle-même, qui est à la fois le désir que cela change et la mise en place de stratégies qui maintiennent le système en l'état. L'une des façons de sortir de ces pièges liés à la communication paradoxale est de se servir du paradoxe, à l'aide, par exemple, de la « prescription du symptôme ».

Suite à leur expérience de travail au Centre de Thérapies Brèves, les auteurs proposent une méthode en quatre temps à appliquer, pour aborder un problème<sup>47</sup> :

- « Définir clairement le problème en termes concrets
- Examiner les solutions déjà essayées
- Définir clairement le changement auquel on veut aboutir
- Formuler et mettre en œuvre un projet pour effectuer ce changement »

### **3. « Les attendus du Juge », les objectifs de changement**

L'éducateur d'AEMO doit apporter « aide et conseil » à la famille. Cette aide est relative aux difficultés pointées dans l'ordonnance de la mesure. Ainsi, l'ordonnance précise les difficultés et sur quoi l'aide doit porter, quels sont les changements visés. Il peut encore y être expliqué clairement ce qu'on attend du service d'AEMO, en termes de moyens pour résoudre ces difficultés.

---

<sup>46</sup> Ibid, p113-130

<sup>47</sup> Ibid, p132

Or, il arrive que l'ordonnance du Juge soit imprécise : la nature des difficultés, des « problèmes » n'est pas toujours clairement explicitée, il n'y a pas de proposition en termes de moyens, etc...

Le seul support de l'éducateur est cette ordonnance, car il n'intervient qu'après la décision, il n'était pas présent à l'audience, donc, n'a pas pu se faire expliciter au besoin les attentes du magistrat.

Il arrive aussi que l'éducateur soit face à des familles qui n'ont pas compris ce qui s'est dit à l'audience, ou qui ne reconnaissent pas les difficultés pointées comme des problèmes. Tout cela semble encore intervenir pour faire frein à la mise en place d'un accompagnement au changement.

#### **4. Le rapport de fin de mesure, bilan des objectifs**

##### **1. Evaluation de l'adhésion**

La première partie du rapport rédigé par l'éducateur à la fin de la mesure est souvent intitulée « déroulement de la mesure ». Dans ce passage, l'éducateur doit préciser à quel rythme il a pu rencontrer la famille, dans quel endroit, dans quel contexte. Il doit préciser si la famille a adhéré ou non à la mesure, en se basant sur des éléments objectifs : les familles sont venues, ont téléphoné régulièrement, ont exprimé des demandes d'aide, etc...

Comme nous l'avons vu plus haut, cette question de l'adhésion est loin d'être évidente, et les seuls faits objectifs ne peuvent permettre de l'évaluer.

##### **2. Evaluation du changement, réponse aux attendus du juge**

Le corps du rapport est construit de manière à répondre du travail fait avec la famille pour faire cesser les dysfonctionnements.

A la fin de ce rapport, l'éducateur doit conclure sur une proposition à l'attention du magistrat. Très souvent, la proposition est suivie par le Juge.

Soit, il propose l'arrêt de la mesure, car la situation a évolué de telle sorte que les enfants n'encourent, à son sens, plus de danger, soit il propose la poursuite de la mesure, car des

points restent à travailler, soit, il peut proposer le retrait des enfants et une mesure de placement en établissement ou famille d'accueil, tant la situation ne permet pas aux enfants d'évoluer dans des conditions adaptées.

### **3. Le rapport et les familles**

Depuis 2002<sup>48</sup>, Si elles en font la demande, les familles peuvent aller consulter le rapport de l'éducateur au tribunal, dans la quinzaine de jours qui précède l'audience. Le magistrat peut décider qu'une partie de l'écrit ne soit pas consulté par la personne, dans le cas où par exemple, cette partie concerne l'autre parent et que le couple parental est séparé.

Ainsi, l'éducateur, quand il rédige, sait que son écrit pourra être lu par les membres de la famille.

Certains éducateurs lisent leur rapport à la famille, en vue de la préparation de l'audience. D'autres font juste état de ce que le rapport contient.

---

<sup>48</sup> Suite au décret n° 2002-361 du 15 mars 2002 modifiant le nouveau Code de procédure civile et relatif à l'assistance éducative, qui prévoit un accès de la famille au dossier judiciaire avant l'audience.

## **CONCLUSION : EMERGENCE DE LA PROBLEMATIQUE**

Dans la mesure d'AEMO, le juge des enfants impose à une famille l'intervention d'un travailleur social, pour les aider à changer, puisque leur fonctionnement familial actuel crée une situation de danger pour leur enfant. Le travailleur social est mandaté, il ne choisit pas la famille dans laquelle il doit intervenir, ni sur quoi doit porter l'intervention. L'injonction est donc à deux niveaux :

- Pour la famille : Acceptez sincèrement cette aide imposée pour résoudre vos problèmes ! / Veuillez vous changer !
- et pour l'éducateur : Aidez ces personnes pour qu'elles se changent et informez-nous de l'évolution de la situation!

L'analyse des deux positions de l'aidant et de l'aidé laisse entrevoir un certain nombre de freins à l'instauration d'une relation d'aide, comme le contexte de contrôle dans lequel est cette aide est imposée, le fait que certaines familles ne sont pas désireuses d'un changement.

### Hypothèses :

- Il est difficile de favoriser la confiance dans un contexte contraignant.

Comment s'affilier avec des personnes contraintes aux changements et non en demande de ces changements ?

- Dans la situation d'AEMO, les usagers et le professionnel sont dans une situation de double contrainte au sens de Gregory Bateson.

Les usagers doivent accepter une aide que l'on veut qu'ils veuillent, et le professionnel doit être congruent et instaurer une relation d'aide pour accompagner les familles au changement.

Notre question, sous sa forme problématisée devient donc :

**En quoi l'injonction d'aide éducative en milieu ouvert place l'éducateur et l'utilisateur dans une situation relationnelle complexe ?**

## **2. Méthode, analyse et interprétation**

### **INTRODUCTION**

La notion de méthodologie de la recherche désigne l'ensemble des règles et des étapes et procédures auxquelles on a recours dans une science pour saisir les objets étudiés.

En 1637, René Descartes donne au terme de « méthode », le sens de « manière de faire » de la science ou de procédé, d'un raisonnement scientifique.

Je présenterai donc ici, la méthode que j'ai choisie pour mener à bien cette recherche.

### **2. 1. Méthodologie de la recherche**

#### **1. TERRAIN DE RECHERCHE ET CONTEXTE PROFESSIONNEL**

##### **1. Présentation de la structure**

Je travaille dans une ville de province, au sein d'une association, dans un service d'AED/ AEMO. Les AED, (Aide Educative à Domicile) sont des mesures d'aide éducative demandées par les familles qui rencontrent des difficultés dans la prise en charge de leur(s) enfant(s). Les AEMO (Action Educative en Milieu Ouvert), sont des mesures éducatives ordonnées par le Juge des Enfants, suite à un signalement d'une situation d'enfant en danger, d'après l'article 375 du code civil.

A l'origine, le service où je travaille, ne prenait en charge que les mesures d'AED, Aide Educative à Domicile. Il y a encore un an, dans notre ville, il y avait deux associations, une chargée des AED, et l'autre des AEMO. Or, le Conseil Général a demandé aux deux associations, d'exercer les deux types de suivi. Les professionnels de l'association où je travaille, ont réagi vivement à cette décision, et pour certains, ont refusé d'exercer ce type de mesure, y voyant un changement radical de leur mission, devant intervenir auprès des familles, non plus dans le cadre d'une aide qu'elles ont demandée, mais d'un suivi imposé par le Juge des Enfants.

J'ai été embauchée dans ce contexte. J'étais ravie d'arriver dans un service qui développait une nouvelle forme d'activité, et où j'imaginai devoir participer à réfléchir et construire les nouveaux outils/projets. J'y travaille aujourd'hui depuis un an et demi. On m'a confié essentiellement des mesures d'AEMO. Nous sommes une poignée de nouveaux embauchés à exercer des mesures d'AEMO. Au départ, l'équipe était divisée entre ceux qui s'opposaient aux mesures judiciaires et ceux qui les prenaient en charge. Cela tend aujourd'hui doucement à s'équilibrer. Nous travaillons tant bien que mal et « bricolons » chacun dans notre coin, car les temps de travail autour de l'AEMO originellement prévus n'ont pas toujours pu se mettre en place ou, ont été le lieu de revendications, rendant les échanges constructifs impossibles.

En Septembre/Octobre, j'ai imaginé quitter le service, découragée d'attendre que des temps de travail communs puissent se mettre en place, et insécurisée dans ma fonction, intervenant seule, sans repère, sans confrontation de mes pratiques professionnelles avec celles de mes collègues, sans regard extérieur porté sur mon travail, sinon celui des familles.

## **2. Le choix du terrain de stage et de la question de recherche**

Ainsi, je prévoyais de faire mon stage dans un autre service, à la fois pour découvrir un autre domaine professionnel, et aussi, voire surtout, pour fuir ce contexte de crise institutionnelle, devenu trop pesant.

J'avais pensé faire un stage dans un chantier d'insertion, sans particulièrement avoir de question de recherche dans ce cadre, mais ayant en tête de m'offrir une expérience qui m'apporterait peut être un jour l'opportunité de travailler auprès d'un public adulte en difficulté d'insertion sociale et professionnelle.

Pour entrer en formation, j'avais monté un dossier de Validation d'acquis et tenté une inscription en master 2, proposant comme un pré-projet de mémoire, une recherche sur l'AEMO renforcée.

Petit à petit, j'ai abandonné cette question, au profit d'une autre, qui est le cœur de notre travail : cette mission paradoxale qui nous est confiée, d'apporter aide et soutien à des familles qui ne le souhaitent pas. Cette mission paradoxale rend la pratique compliquée et est au cœur du débat qui oppose l'équipe éducative de l'association où je

travaille. Les éducateurs qui refusent d'intervenir sous mandat judiciaire, nous renvoient souvent à notre fonction qui pour eux s'exerce exclusivement dans la contrainte et la répression.

Pour ma part, j'ai toujours travaillé sous mandat judiciaire, d'abord cinq années en foyer éducatif auprès d'adolescents placés. Je ne me sens pas mal à l'aise d'avoir à rendre des comptes au Magistrat, voire, au contraire, crois à la fonction symbolique du tiers judiciaire, mais repère les difficultés qu'ont les familles à nous faire confiance dans le cadre de cette aide qu'on leur impose. C'est davantage à ce niveau, et par respect et bienveillance pour les familles, que je souhaite m'interroger à ce sujet et creuser cette question.

Je m'interroge donc sur la possibilité d'instaurer une relation d'aide avec un mandat judiciaire et dans un contexte de contrôle, avec des familles à qui cette aide est imposée, et sur l'impact que cette double mission crée dans la relation.

### **3. Le choix des personnes interviewées**

#### **3.1. Choix du public**

Au départ, j'avais pensé interroger différents acteurs dans la situation d'AEMO, à savoir, des éducateurs, un juge des enfants, et aussi, des familles.

Il aurait été possible de choisir d'interroger des familles, plutôt que des professionnels. En effet, le thème de la recherche étant la complexité du jeu relationnel entre l'éducateur et l'utilisateur, l'un ou l'autre point de vue pouvait être choisi.

Il était plus simple de s'adresser à des professionnels, et, d'un point de vue éthique, j'aurais dû dire aux familles, si je les avais retenues comme public interrogé, que j'étais moi-même éducatrice en AEMO, ce qui aurait sans doute eu un impact sur leurs réponses, et leur positionnement dans l'entretien. Ce choix, m'a donc semblé vraiment compliqué.

Cependant, j'ai le sentiment que la parole est plus souvent donnée aux professionnels qu'aux usagers, et les témoignages des familles m'auraient semblé tout aussi intéressants à connaître comme pendant à cette recherche.

Ainsi, il a fallu préciser le point de vue de la recherche, et faire face à des contraintes de temps. En effet, je ne pouvais pas interroger à la fois éducateurs, juge, familles, il fallait faire un choix. J'ai donc privilégié d'interroger des professionnels. Etant moi-même professionnelle, cette recherche me permettrait aussi d'engager une démarche réflexive sur l'activité professionnelle que je pratique au quotidien.

### **3. 2. Présentation des personnes interviewées**

Ainsi, j'ai interrogé trois professionnelles. Deux, intervenant dans le même service où je travaille, et une troisième, dans un service d'un autre département.

Chaque département compte un à deux services d'AEMO. Ainsi, au départ, j'avais imaginé interroger des professionnels rattachés à l'autre service de notre département, puis, choisi au final de proposer à des personnes issues de notre service, d'une part parce que nous, éducateurs, travaillons exclusivement seul et avons peu l'occasion d'échanger sur nos pratiques, d'autre part, il était plus simple de faire appel à des personnes connues, enfin, cette recherche peut aussi permettre d'engager un travail de réflexion au sein du service où je travaille.

Ainsi, j'ai interrogé Céline, Julie puis Marie.

Céline est une éducatrice récemment diplômée. Elle est intervenue dans notre service quelques mois, dans le cadre d'un remplacement. Dans le cadre de sa formation d'éducatrice, elle avait fait l'année précédente un stage en AEMO dans un autre service. Son point de vue m'intéressait, dans la mesure où Céline nous expliquait vouloir continuer de travailler prioritairement en AEMO. Elle a par ailleurs trouvé un poste en AEMO depuis, dans un autre service.

Julie est une professionnelle que je connais depuis plusieurs années. Nous avons même eu l'occasion de travailler plusieurs fois en binôme ensemble, dans le cadre de suivis de familles. Julie amène souvent dans la pratique, des réflexions qui m'apparaissent pertinentes. C'est pour cette raison qu'il m'apparaissait intéressant de pouvoir l'interroger.

Enfin, je souhaitais pouvoir entendre le témoignage d'un professionnel rattaché à un autre service. C'est dans ce cadre que j'ai rencontré Marie.

Il s'agit de trois professionnelles qui ont au maximum trois ans d'expérience en AEMO, mais qui aiment leur travail et s'y projettent dans la durée.

## **2. LE RECUEIL DE DONNEES**

Dans l'ouvrage de Quivy, *Manuel de recherche en sciences sociale*,<sup>49</sup> quatre type de méthodes de recueil de données sont présentés : l'enquête par questionnaire, l'entretien, l'observation directe et le recueil de données existantes (à partir de documents).

### **1. Le choix de l'entretien semi directif**

Parmi ces quatre types de méthode de recueil, j'ai privilégié de retenir la méthode par entretien.

Quivy distingue encore différents types d'entretien : l'entretien semi-directif, l'entretien centré, et les récits de vie.

J'ai privilégié la méthode par entretien semi-directif. En effet, ce type d'entretien, est par ailleurs une méthode que nous, éducateurs, utilisons régulièrement dans le cadre de notre activité professionnelle. Et, dans l'intérêt de cette recherche, il m'est apparu judicieux d'y avoir de nouveau recours. En effet, l'entretien semi-directif est le plus utilisé en sciences sociales, et il permet à l'interviewé de s'exprimer librement pour répondre aux questions posées. L'éloignement du sujet doit amener l'interviewer à recentrer le débat, et à revenir aux questions qu'il avait initialement pensé poser.

Cette méthode confère également à l'interviewé une certaine liberté pour s'exprimer, ce qui pouvait me permettre de recueillir des idées nouvelles et des points de vue nouveaux, auxquels je n'avais pas réfléchi.

Ainsi, j'ai dû préparer une grille d'entretien.

---

<sup>49</sup> Quivy, R. et L. Van Campenhoudt (1988). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris : Dunod. 271 p

## **2. La construction de la grille d'entretien**

### **2.1. Le pourquoi et le comment d'une grille d'entretien**

La grille d'entretien sert davantage de fil conducteur pour l'interviewer. Il ne s'agit pas de poser chaque question tour à tour, mais d'avoir en tête les questions préparées, afin de les poser à un moment ou un autre de l'entretien.

L'entretien doit garder une forme naturelle d'échange, et poser les questions comme initialement prévu, risque de déstabiliser l'interviewé, qui, lancé dans un exposé de réponse, peut voir arriver une nouvelle question, sans transition et sans lien direct avec l'échange en cours.

J'ai donc préféré rédiger une grille, afin d'avoir en tête les sujets d'interrogation, mais pas pour la suivre pas à pas.

### **2.2. Grille d'entretien initiale, types de réponses attendues**

Voici donc en italique, les questions que je prévoyais de poser. J'explique ensuite pourquoi j'ai choisi ces questions.

- 1. Depuis combien de temps êtes-vous éducateur en AEMO ?  
Vous souvenez-vous quelle idée vous vous faisiez de ce travail avant de l'exercer ?*

Cette première question consiste davantage à présenter l'interviewée et les motivations qui l'ont conduit à choisir de travailler en AEMO.

- 2. Comment décririez-vous votre mission ?*

Il s'agit brièvement d'entendre l'éducateur présenter son rôle et sa fonction. Va-t-il davantage insister sur son mandat et l'injonction judiciaire, ou sur la relation d'aide à construire.

3. *Pouvez-vous m'expliquer précisément quels sont les mots que vous utilisez pour présenter la mesure d'aemo et votre rôle d'éducateur à une famille, lors du premier entretien ?*

*Comment percevez-vous ce temps de la première rencontre ? Quels sont vos objectifs, lors de ce premier entretien ? Pourriez-vous décrire votre posture précisément lors du dernier premier entretien que vous avez eu.*

*Phase d'explicitation*

Le premier entretien est un moment important de la mesure d'AEMO. Il s'agit de la première rencontre entre l'éducateur et la famille. Dans notre service, le psychologue est également présent. C'est l'occasion de présenter la mesure, de rappeler ses origines et les objectifs définis par le Juge des Enfants dans l'ordonnance d'AEMO, ce que nous nommons, « les attendus ». C'est aussi l'occasion d'écouter la famille sur sa situation actuelle, quelle évolution de la situation depuis l'audience, quelle compréhension de cette audience et des attendus, son vécu de l'injonction d'aide, ses attentes...

En interrogeant les professionnels sur leur pratique au cours de ce premier entretien, je souhaite découvrir ce qu'ils mettent en avant, la relation, leur mandat, l'injonction judiciaire, lors de cette première rencontre. C'est suite à cette première rencontre que va s'instaurer la relation.

4. *Vous arrive-t-il de rencontrer des difficultés pour rencontrer certaines familles ? Que comprenez-vous de ces difficultés ? Comment expliquez-vous le fait que certaines familles soient absentes aux différentes propositions de rendez-vous ?*

Il s'agit d'écouter l'éducateur présenter les difficultés qu'il rencontre durant la mesure et ce qu'il en comprend, les hypothèses qu'il a pour expliquer ces difficultés (non compréhension de la mesure par la famille, non adhésion de la famille, difficultés relationnelles...).

L'éducateur va nous parler des familles, et des relations qu'il entretient avec elles. Tous ces témoignages seront des indicateurs de la nature des relations qui s'instaurent.

5. *La loi nous demande de « tout mettre en œuvre » pour réussir à voir les familles. Avez-vous un exemple de situation où vous avez tenté différentes façons de prendre contact ?*

L'idée est de voir quelles stratégies l'éducateur met en place pour faire face aux difficultés qu'il rencontre avec les familles réticentes.

L'éducateur est lui-même soumis à l'injonction d'apporter aide et conseil, il doit donc faire en sorte de voir les familles. Comment va-t-il s'y prendre ?

6. *Sauriez-vous identifier ce qui vous apparaît indispensable dans la relation éducative en AEMO ? Sauriez-vous identifier vos valeurs professionnelles ?*

Il s'agit d'écouter les éducateurs parler de leurs valeurs professionnelles, et des mots qu'ils utilisent pour définir leurs attentes en termes de relation avec les familles.

Notre grille permettait donc d'aborder différents thèmes :

- les motivations et les attentes professionnelles par rapport au choix de l'AEMO
- la façon de présenter la mesure, et par là-même, la façon dont les professionnels se représentent leur rôle
- la pratique du premier entretien, premier temps de la relation
- les difficultés de l'éducateur
- les stratégies de l'éducateur
- les valeurs professionnelles

## **2. Le cadre et le lieu des entretiens**

J'ai expliqué en amont de l'entretien et à chaque personne interviewée, que je menais une recherche, dans le cadre d'un master en sciences de l'éducation, sur le travail de l'éducateur en AEMO.

A aucun moment je n'ai précisé qu'il s'agissait d'étudier le paradoxe relatif à la situation d'injonction d'aide, et à la difficulté d'établir une relation d'aide dans ce contexte. En effet, je cherchais à voir, si les professionnels l'aborderaient d'eux-mêmes, et par là-même, en étaient conscients.

Après avoir présenté le cadre de la recherche, j'ai aussi expliqué que l'entretien allait être enregistré au moyen d'un dictaphone, puis transcrit intégralement. Je leur ai précisé que leur identité ne serait pas révélée. Il a été proposé aux personnes de choisir un autre

prénom, chacune m'a laissé le soin de le faire, ainsi j'ai modifié les prénoms des interviewées, afin de garantir leur anonymat.

Le premier entretien fut celui de Céline. Je pensais au départ utiliser cet entretien comme entraînement, et non pas comme support à l'analyse. J'ai finalement choisi de le conserver.

Il s'est déroulé à son domicile, un après-midi. Céline venait d'achever un remplacement dans notre service, l'entretien ne pouvait donc plus se tenir au service. Cet entretien a duré une heure environ, et trois quart d'heure d'enregistrement.

Le second entretien fut celui de Julie, qui s'est déroulé dans un bureau du service, un soir après une journée de travail. Nous étions toutes les deux fatiguées, ce qui se ressent dans l'entretien. Julie répète à plusieurs reprises qu'elle « s'embrouille », et j'ai pu regretter au cours de la retranscription, d'avoir laissé passer des occasions intéressantes de rebondir sur des idées ou réflexions formulées.

Le dernier entretien fut celui de Marie. Il s'est déroulé à son domicile, un après-midi, durant un week-end. Marie vit dans un autre département, et nous n'avons trouvé que ce créneau pour accorder nos disponibilités.

Pour chacun des entretiens, j'ai pris soin à l'issue de demander aux trois personnes comment elles l'avaient vécu, et pris soin de les remercier du temps accordé.

J'avais hésité à l'issue des deux premiers entretiens à expliciter plus clairement le sujet de ma recherche, ne sachant pas, si j'aurais besoin d'une seconde phase d'entretien avec les mêmes personnes.

A l'issue du troisième entretien, je ne me questionnais plus à ce sujet, et j'avais explicité le sujet à Marie, précisant ainsi mes hypothèses et certaines questions.

## **4. La méthode de transcription**

### **4.1. Transcription des entretiens**

Les entretiens ont été transcrits le plus fidèlement possible. L'intégralité de ces transcriptions figure en annexe. J'ai veillé à être la plus fidèle possible à ce qui a été échangé, faisant ainsi aussi figurer les hésitations, les silences, les fautes de français, comme les négations qui sont rarement prononcées à l'oral.

Les prénoms des personnes interrogées et citées ont été modifiés pour garantir leur anonymat.

Dans la transcription, les différentes interactions / prises de parole sont repérées par l'initiale du prénom de la personne interrogée, écrite en majuscule, en gras quand il s'agit du chercheur, et en normal quand il s'agit de l'interviewée. Les différentes interactions sont numérotées chronologiquement ainsi, dans l'entretien de Céline, **C1**, est la première intervention de l'interviewer, C1, la première intervention de Céline, etc....

Chaque entretien est numéroté à gauche du texte, de la première à la dernière ligne. On retrouve ces numérotations de lignes, dans les différents tableaux en annexe, ce qui permet de retrouver la phrase originelle du texte, et son contexte.

### **4.2. Codes de transcription :**

- en italique : les silences (*silence*), des événements simultanés (*un téléphone sonne*), des gestes de l'interviewés (*marie claque des doigts*), ou des réactions (*rires*).
- les prénoms et les noms des personnes citées durant l'entretien ont été modifiés. Ainsi, lorsqu'il s'agit d'un prénom, nous en avons donné un autre, et lorsqu'il s'agit d'un nom de famille, il est signifié par une majuscule, qui ne correspond pas au nom premier, comme par exemple, « Mme X », ou « Mme P ».
- par moments, l'interviewer et l'interviewé se coupent la parole. La retranscription utilise alors des petits points, tels que l'exemple qui suit :

**X4 « Elle disait que tu pourrais....**

X4 ....que je pourrais y penser ! »

- Quand l'interviewer et l'interviewé citent les paroles d'une autre personne, nous avons utilisé les guillemets.
- Quand dans une même intervention, la personne reformule, ou change d'idée et ne finit pas sa phrase, nous avons encore utilisé les trois petits points.

## **5. Retour réflexif**

### **5. 1. Le suivi de la grille**

Je n'ai pas toujours respecté la grille d'entretien. En effet, écouter les collègues parler de leur pratique m'intéressait par moment trop pour les couper. Par contre j'avais toujours en tête le sujet de ma recherche, et il m'a semblé que le paradoxe inhérent à la mission d'AEMO est au cœur de toutes nos pratiques et que dès lors qu'un éducateur aborde son travail, cette double tension apparaît.

### **5. 2. Les techniques d'entretien**

Je n'ai pas de formation particulière aux techniques d'entretien, mais une pratique régulière des entretiens. En effet, c'est le cœur de mon travail, et il m'a semblé que je maîtrisais d'ores et déjà un certain nombre de techniques sans pouvoir les nommer : serait-ce « le savoir caché dans l'agir professionnel » que décrit Schön<sup>50</sup>? Ainsi, j'avais commencé à me documenter sur la posture de l'interviewer dans le cadre d'un entretien semi-directif, puis j'ai abandonné.

Lors de l'entretien, j'ai fait de mon mieux pour aborder les thèmes prévus dans ma grille et adopter une attitude d'écoute. J'ai encouragée les interviewées à s'exprimer soit en

---

<sup>50</sup> Schön, D. (1983) *The Reflective Practitioner* / Schön, D., Heynemand, J. & Gagnon, D. (1993) *Le praticien réflexif. À la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*, Montréal : Éditions Logiques

relançant par des reformulations, soit en appuyant par des « hum hum », mais, j'ai le sentiment que cela se fait naturellement, sans même que j'y réfléchisse.

### 5.3. Une phase d'explicitation initialement prévue

Je souhaitais inclure une phase d'explicitation au sein de chacun des entretiens. En effet, il m'était apparu comme judicieux, de demander à chaque interviewé une description détaillée d'un premier entretien, ce qui aurait mis en avant la pratique des professionnels sur ce premier temps de la mesure. Au final, seule Céline se souvenait précisément d'un premier entretien. Cependant, sa description ne correspond pas à ce qu'on peut attendre en termes de précisions d'un entretien exploratoire. Et, comme elle le dit « ça dépend des premiers entretiens »... ainsi, avec du recul, il m'aurait semblé plus pertinent de pouvoir utiliser la méthode de l'observation et assister à un premier entretien d'une collègue. Cette méthode aurait été plus intéressante pour la recherche, mais paraît quoi qu'il arrive irréalisable. Ce temps du premier entretien est souvent compliqué pour les familles, la présence d'un étudiant chercheur ne pourrait être vécue que de façon embarrassante. Ma présence aurait alors eu un impact sur l'interaction entre la famille et l'éducateur.

### 5.4 Au moment de la transcription

Au moment de la transcription, j'ai pu me rendre compte de différentes choses. J'ai notamment pris conscience de la façon parfois maladroite dont je tourne mes questions. Soit je peux formuler une question incompréhensible pour l'autre, comme dans l'extrait qui suit où je m'adresse à Marie :

**« M11 Si, si si, et alors, du coup ben justement comment ça seeee...heuu, alors, y'a des familles qui te délèguent des choses et est ce qu'il y a des familles heuuu, à ton avis, qu'est ce que tu représentes toi, pour les familles ?**

M11 ..... »

Soit, je m'y reprends à plusieurs fois pour formuler quelque chose d'à moitié clair pour l'autre, avec plusieurs idées, si bien qu'elle ne sait pas à quoi elle doit répondre :

**« M19 Hum, alors comment toi, tu peux faire pour qu'elle , heuu, parce que ton but, c'est quand même qu'effectivement la mesure d'AEMO elle dure un temps, et donc que cette femme, elle comprenne là où c'est compliqué, si elle le comprend pas alors, est ce que c'est toi, heuu, enfin y'a une histoire de rencontre entre elle et toi.....**

**Est ce que c'était dans les attendus du juge, ce que tu lui notes, ou est ce que c'est quelque chose que tu repères au cours de la mesure ? »**

Cette écoute et ce regard portés sur la façon dont je peux m'exprimer lors d'un entretien, m'interroge clairement sur des questions que je peux poser parfois à des familles, et les difficultés dans lesquelles je peux les placer ou les malentendus que cela peut engendrer.

Je me suis aussi rendue compte que j'avais vraiment manqué par moments de relancer l'interviewée, sur certains passages pas clairs ou, à approfondir.

Et enfin, j'ai constaté que je n'avais pas abordé certaines questions.

## 2.2. L'analyse de contenu

Pour la première partie de cette analyse, je me suis référée à l'ouvrage *L'Analyse de contenu* de Laurence Bardin,

### **1. DEMARCHE D'ANALYSE**

La première démarche a été de relire de façon « flottante » chacun des entretiens.

Une seconde lecture a donné lieu à des annotations dans la marge en lien avec la nature des propos tenus par les personnes interrogées à ce moment : du cadre de leur travail, de leur vision des familles, de leur posture à un moment donné, d'un exemple de suivi, etc....

### **1. Lecture flottante**

J'ai ensuite rédigé rapidement « à chaud » un résumé de ce qui m'apparaissait ressortir de chaque entretien :

#### **1.1. Entretien de Céline**

Céline est attirée par le travail en milieu ouvert, parce qu'elle se dit interpellée par le cadre de travail, qui est d'intervenir jusqu'à domicile. L'intervention à domicile la questionne sur le plan du rapport à l'intimité des familles.

On sent au travers de son discours, un désir fort de venir en aide, d'instaurer une relation de confiance.

Céline se réfère au cadre judiciaire pour expliquer aux familles que l'injonction d'aide ne relève pas de son choix mais « qu'elle non plus n'a pas choisi de travailler avec la famille », également, elle se réfère à la Loi pour expliquer la notion de danger, ou encore les devoirs des parents à l'égard de leurs enfants.

Elle décrit sa posture quand elle se rend à domicile, et cette question de ne pas être intrusive, de respecter l'intimité revient fortement.

Céline n'aborde à aucun moment l'idée de paradoxe dans notre mission, d'aide contrainte.

## 1. 2. Entretien de Marie

Marie insiste beaucoup auprès des familles sur le fait que la mesure d'AEMO doit rester ponctuelle, un jour, elle doit pouvoir s'arrêter et les familles doivent savoir faire sans aide, doivent pouvoir être autonomes dans l'exercice de leurs fonctions parentales.

Marie trouve très important de ne pas porter de jugement sur les défaillances des familles, pour autant elle leurs renvoie qu'elle ne peut « que constater » que certaines démarches essentielles ne sont pas faites. Une maman s'en est trouvée jugée et a compris qu'on lui renvoyait qu'elle était une mauvaise mère.

Marie veut que son action permette de changer le « fond » dans la manière d'être parent. Que les parents puissent se remettre en cause et comprendre en quoi, leurs méthodes éducatives mettent en danger les enfants. Sans cette prise de conscience, pour Marie, ils ne peuvent pas changer durablement. Elle trouve donc difficile de travailler auprès de familles limitées intellectuellement, qui ne peuvent élaborer et auprès de qui il ne paraît possible de travailler que sur des actions très concrètes.

Marie souhaite une collaboration des parents à la mesure éducative. Elle donne l'exemple d'une mesure où il n'y a plus de contact, de fait, elle est très inquiète et pense au placement.

Marie fait le lien avec la manière de percevoir ce qui met les enfants en danger. Quand la perception du danger est différente entre la famille et elle, la collaboration n'est pas possible.

Marie dit souffrir de travailler seule, et craindre les dérives de toute-puissance que cela implique. Elle travaille sur certaines mesures en co-interventions, ce qu'elle privilégie comme manière de travailler. Pour les autres mesures, elle se réfère à la psychologue du

service, afin de réfléchir à sa posture et pour pouvoir se repositionner. Elle resitue aux familles le collectif, et qu'elle travaille en équipe.

Ce que Marie aime beaucoup dans sa mission d'éducatrice d'AEMO, c'est médiatiser les situations de conflit au sein du couple parental. Pour elle, le dialogue est nécessaire entre les parents, dans l'intérêt des enfants. Ainsi, quand les parents sont d'accords et prêts, elle organise des entretiens parentaux en lieu neutre, afin qu'ils puissent communiquer sur des décisions communes dans l'éducation de leur enfant.

### **1. 3. Entretien de Julie**

Julie repère la contradiction de l'aide contrainte. En début d'entretien, elle insiste sur la façon dont les attendus du juge sont formulés en disant que quand les attendus sont explicites, c'est plus simple de travailler. La mesure est cadrée pour tous. Le cadre judiciaire permet davantage de trouver sa place auprès de la famille.

Julie insiste beaucoup sur le cadre de la mesure, au niveau des attendus, au niveau de la relation qui s'instaure avec les familles.

Le discours de Julie fait ressortir un certain nombre de valeurs qui lui sont chères. Ce qui ressort le plus c'est à la fois ce besoin d'un cadre dans la mesure qui soit clair, et prendre le temps pour bien connaître les familles et leurs valeurs, pour pouvoir les respecter.

Julie insiste beaucoup sur la capacité des parents, et sur le fait que pour elle, il n'y a pas de bons et de mauvais parents. Elle se montre ouverte d'esprit, prête à écouter des parents lui démontrer que leur manière de faire ne met pas en danger l'enfant. Toujours avec ce souci de respecter le cadre, la limite.

Julie se positionne clairement comme ayant de l'empathie pour les familles, avec comme valeurs incontournables de les écouter, de les respecter, de les protéger.

Julie explique que la plupart du temps, elle arrive à instaurer une relation avec les familles et à travailler. Cependant, avec certaines familles « ça ne passe pas », dit-elle. Et elle l'explique en disant, ça ne passe pas des deux côtés.

Julie présente principalement sa mission comme un soutien à la parentalité dans un cadre précis fixé par le juge.

## **2. Méthodologie de construction des grilles d'analyse :**

### **Découpage des entretiens et Catégorisation des données**

J'ai travaillé entretien par entretien. Dans mes premières lectures, j'ai essayé de relever les grands thèmes, et certains sous-thèmes.

Ensuite, j'ai créé pour chaque entretien un tableau de cinq colonnes. De gauche à droite, les numéros de ligne, le texte original, puis l'unité de sens retenue (c'est cette unité de sens qu'on retrouvera dans les différents tableaux de synthèse), puis le sous-thème et le thème.

J'ai découpé chaque entretien séquence après séquence, en attribuant à chaque ligne un thème, comme dans l'exemple qui suit (extrait de la grille d'analyse de l'entretien de Marie) :

Lignes	Texte	Unités de sens	Sous-Thème	Thème	Catégories
131/ 132	Mais avant tout, j'suis dans l'empathie avec cette dame.	« Mais avant tout, j'suis dans l'empathie avec cette dame. »		Eprouver des attitudes positives envers les familles	Postures et valeurs professionnelles
133	<b>M15 Mais c'est pas ce qu'elle elle a retenu...</b>				
134	M15 C'est pas ce qu'elle a retenu.... Ça, je me suis repositionnée depuis ça.	« je me suis repositionnée depuis ça. »		Se remettre en cause	Pratiques réflexives
134/ 136	Parce que, on avait fait un entretien catastrophique où elle m'avait renvoyé « vous m'avez dit j'suis une mauvaise mère, je sais pas m'occuper d'mes enfants, je... »	« elle m'avait renvoyé « vous m'avez dit j'suis une mauvaise mère, je sais pas m'occuper d'mes enfants, je... » »		La famille se sent jugée / disqualifiée	L'éducateur parle de la famille
136/ 137	et heu, voilà, moi, j'ai pas voulu lui renvoyer ça, mais après, c'est sur des formulations de phrases, je pense.	« moi, j'ai pas voulu lui renvoyer ça »		Se remettre en cause	Pratiques réflexives

J'ai passé un certain nombre d'heures à hiérarchiser mes thèmes et harmoniser mes tableaux entre chaque grille d'analyse d'entretien.

La difficulté principale était le point de vue de l'interviewée au moment où elle parle : parle t'elle de ses difficultés, des familles, est-ce une valeur professionnelle, ou juste une réflexion ponctuelle, etc...

Tous les tableaux figurent en annexe.

Les catégories figurent dans la colonne la plus à droite. Il s'agit de thèmes ou d'expressions.

Les trois entretiens ont été découpés en reprenant chaque phrase et en entamant un découpage en unités de sens selon la définition de Roger Mucchielli. « *L'opérateur ne devra pas être prisonnier du mot à mot ; il découpera les plus petites unités de sens qui peuvent être, dans une même suite textuelle, tantôt un mot, tantôt un groupe de mots, tantôt une phrase, tantôt un groupe de phrases, selon que c'est telle ou telle de ces unités linguistiques qui contient l'élément de sens* ». <sup>51</sup>

Je m'y suis prise à plusieurs fois pour définir l'appartenance de telle ou telle unité de sens à telle ou telle catégorie. Il a fallu faire des choix ou rarement, placer la même phrase dans deux catégories ou sous thèmes, en incluant la partie de la phrase justifiant mon choix.

Quoi qu'il arrive, je n'ai écarté aucune partie des différents corpus, afin de respecter les règles de l'exhaustivité et de non-sélectivité.

### **3. Catégories retenues :**

- Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
- Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
- L'éducateur parle des familles
- Difficultés professionnelles
- Réflexivité
- Pratiques professionnelles et stratégies

---

<sup>51</sup> Mucchieli R. (1974) *L'analyse de contenu*, ESF, Collection Formation Permanente, p43

- Postures et valeurs professionnelles
- Pratiques réflexives

J'ai essayé de m'intéresser à chaque idée émise par les interviewés. Ainsi, ce n'est pas, à mon sens, parce qu'une idée est relatée par toutes, qu'elle est plus pertinente, qu'une idée émise qu'une seule fois par une seule personne. En effet, certaines interviewées ont amené des réflexions uniques, et celles-ci m'ont semblé aussi importantes à prendre en compte, même évoquées qu'une seule fois. La difficulté a pu être alors de catégoriser ces idées uniques.

#### **4. Orientation qualitative, et difficultés**

Mon analyse tente donc, par sa nature, d'être qualitative. Je reste consciente de la subjectivité qu'un tel type d'analyse implique.<sup>52</sup> En effet, catégoriser une unité de sens reste possible lorsque l'on est sûr d'avoir bien compris le message adressé, ce qui parfois ne m'a pas semblé si évident. J'ai choisi de conserver dans les tableaux de synthèse des parties du contenu qui laissaient apparaître le contexte de la réponse, afin, de clarifier mes choix de catégories pour le lecteur. Certains passages non formulés, ou formulés implicitement par les interviewés, ont été rajoutés entre crochet pour une meilleure compréhension de l'unité de sens, qui, sortie de son contexte, peut perdre de son sens.

Ainsi, chaque entretien apparaît une deuxième fois en annexe, sous la forme d'un tableau, où chaque unité de sens est retranscrite, chaque thème, et chaque sous-thème quand il y a lieu.

Dans les grilles de synthèses ne figurent plus que les unités de sens retenues dans ce premier tableau, avec en précision, le numéro de la ligne où elles apparaissent dans l'entretien.

Je n'ai pas écarté toute forme de quantification, car une même idée, amenée par tous, s'est parfois imposée d'emblée comme une catégorie ou un sous-thème. Ainsi, sans

---

<sup>52</sup> Cf p116 L. Bardin, (1980), *L'analyse de contenu*, PUF

comptabiliser le nombre de fois qu'une même idée est prononcée, le fait même qu'elle se répète, est pris en compte.

J'ai tenté au maximum de rester objective dans mon approche, et ainsi, j'ai passé un certain nombre d'heures à relire et redéplacer, redécouper les unités de sens, pour les catégoriser, en me réinterrogeant : Que dit elle ? De quoi parle-t-elle ?

Une autre difficulté m'est apparue comme liée à la façon singulière de chaque interviewée pour parler de son travail. En effet, j'avais face à moi trois personnalités très différentes, qui n'aborde pas les choses de la même façon, ou n'aborde pas certaine chose au profit d'autre. Catégoriser redevient encore compliqué.

## **5. Répartition générale des thèmes**

Au regard des différents tableaux de synthèse, répartis par thèmes, nous pouvons repérer que le contenu du discours des professionnelles est essentiellement axé sur les difficultés qu'elles rencontrent dans leurs relations aux usagers. En effet, le tableau le plus conséquent réuni les extraits d'entretiens à ce sujet.

## **2. QUE DISENT LES PROFESSIONNELLES ?**

### **1. Le choix de l'AEMO**

Les trois professionnelles ont connu une première expérience professionnelle en internat éducatif, qu'il s'agisse d'une maison d'enfants, ou d'un établissement pour mineurs isolés. Céline : L20/21 « (...) *j'avais eu de l'expérience avant qu'en institution, donc en internat* », ou Julie L18 « *J'ai fait mon premier stage (...) dans une MECS<sup>53</sup>,* » et L21/22 « *[j'avais envie] de voir un petit peu comment le travail éducatif pouvait se faire quand l'enfant était à la maison* ».

---

<sup>53</sup> Maison d'Enfants à Caractère Sociale, internat éducatif

Chacune a pu regretter de peu travailler avec les familles de ces enfants, et c'est ce travail avec les familles qu'elles souhaitaient découvrir, et le cadre du milieu ouvert et de l'intervention à domicile. Marie : L18/20 « *En fait, ce qui me manquait énormément sur l'internat, c'est qu'on était, heuu, d'autant plus que moi j'bossais avec des mineurs isolés étrangers, donc y'avait peu de lien, voire pas du tout de lien avec les familles,* » L17/19 « *j'avais envie de travailler avec les familles* » (...) L20/22 « *j'avais vraiment envie d'bosser avec des gamins mais avec leurs familles aussi, quoi, avec leurs parents.* »

Céline (L10/12) et Julie (L18/21), avaient cette même attente, ce désir d'accompagner des familles, de travailler pour l'enfant davantage avec sa famille.

Marie espérait un travail de collaboration avec ces familles, et également un travail de collaboration plus important avec l'équipe éducative du service d'AEMO.

Enfin, Marie est la seule à préciser qu'elle souhaitait aussi changer ses horaires de travail, et c'est aussi pour des raisons organisationnelles, qu'elle voulait travailler en milieu ouvert.

Au regard des différents entretiens, que nous disent les professionnelles de leur pratique de l'AEMO, de la nature des relations qu'elles entretiennent avec les familles soumises à cette injonction d'aide ?

## **2. Le premier entretien (cf. tableau en annexe « Présentation de la mesure et pratique premier entretien »**

Il ressort deux temps de cette première rencontre : un temps où l'éducateur explique la mesure, son rôle, se présente, etc... et un second temps où il écoute la famille, l'interroge, répond à ses questions.

### **1. Le premier entretien, présentation de la mesure**

Lors de ce premier entretien, les professionnelles accueillent les familles pour la première fois. Leur intervention se déroule en deux temps, dans un premier temps, il s'agit de présenter la mesure : le cadre judiciaire, la protection de l'enfance, les attendus du juge,

relatifs à la situation précise de la famille rencontrée, la durée de la mesure, les objectifs de cette mesure. Marie L266/269 : « (...) lors du premier entretien, j'pose tout l'temps la question aux familles, je relis le jugement, j'explique l'AEMO, j'explique la mission d'protection, le fait que ça a pour objectif de s'arrêter à un moment donné, heuuu, je resitue tout c'cadre là (...) » Le deuxième temps de cette première rencontre est celui de la parole laissée aux familles : comment vivent-elles cette décision judiciaire, qu'en attendent-elles, que comprennent-elles de cette décision, etc...

Les éducatrices présentent la mesure à la fois sous sa forme d'aide comme Céline : L345/346 «qu'on est là pour les aider, mais que c'est pour une durée déterminée, heuuu, et dans un moment précis. », et sous sa forme contrainte comme Marie : L35/37« j'explique que c'est une mesure qui s'impose à eux, parce que c'est une mesure judiciaire, qu'c'est une décision du juge des enfants, j'insiste énormément là-dessus, ».

C'est aussi l'occasion de relire ensemble le jugement, qui précise le travail qui doit être mené. Chaque professionnelle explique qu'elle relit le jugement lors de ce premier entretien.

Les éducatrices sont missionnées pour aider des personnes à se changer. Marie l'explique : L44/48 « la mesure d'AEMO, ça a pour but (...) d'arranger les problèmes, (...) de rectifier s'il y a lieu les attitudes des parents, leurs méthodes éducatives, (...) les relations intrafamiliales, ».

## **2. Le premier entretien, premier temps de la relation**

Ce temps du premier entretien correspond aussi à un temps de compréhension pour chacun : l'éducateur explique la mesure à la famille, afin qu'elle en saisisse le sens, l'intérêt, et le fonctionnement. La famille explique à l'éducateur son vécu de la situation, la situation en elle-même. Julie explique : L59/67 « (...) j'essaie surtout de les accueillir et de faire connaissance avec eux, surtout en étant consciente qu'on est dans un cadre particulier, que cette famille là, elle est différente dans l'entretien que chez elle et heuuuuuuuuu essayer en tous cas d'être le plus humain possible pour qu'ils puissent m'expliquer la situation à leur niveau et surtout comment eux ont compris les choses, heuu, et puis à partir de là, j'trouve qu'on peut commencer à travailler(...) »

C'est surtout pour Julie, le premier temps où il s'agit de se comprendre, comprendre ce qu'on va faire ensemble. En effet, elle explique à la famille que ce travail se mène avec eux : L48/49 « *j'emploie aussi beaucoup le verbe travailler, et je l'emploie trop, en disant qu' « on va travailler ensemble ».*

Lors du premier entretien, les éducatrices interrogent les familles sur leurs attentes par rapport à cette mesure judiciaire. Céline explique L265/267 « *si c'est un mandat judiciaire, j'trouve que c'est important de savoir eux ce qu'ils attendent.* », et Marie L269/272 « *et tout l'temps j'demande aux gens des attentes, qu'est c'qu'ils peuvent attendre de l'AEMO, qu'est ce qu'ils peuvent espérer d'cette mesure judiciaire, qu'est c'que ça peut apporter, comment ils voient les choses, comment ils voient tout ça.* ».

Il va donc falloir réfléchir ensemble, se mettre d'accord, mais avant tout, se comprendre. Julie L65/67 « *à partir du moment où heuuuuuuuuu je trouve qu'on arrive un p'tit peu à s'comprendre, à comprendre pourquoi on est là, pourquoi ils sont là et que eux aussi comprennent ce que nous on vient y faire, on peut commencer peut être à travailler ».*

Au premier entretien, les éducatrices expliquent aux familles qu'une relation de confiance doit s'instaurer entre eux, et qu'il faudra prendre le temps de faire connaissance. « *[Qu'on] allait prendre du temps pour (...) pour faire connaissance* » (Cécile, L99/100).

Les éducatrices écoutent, « laissent parler », Julie explique L69/70 « *si j'ai envie de recadrer, je recadre pas forcément au premier entretien.* ».

Elles se positionnent de façon à favoriser la confiance, et l'expliquent même aux familles, comme Julie : L51 « *[le principal c'est qu'on essaie de travailler ensemble] dans une relation de confiance.* ».

### **3. Valeurs et postures**

Ce deuxième tableau met en évidence les valeurs des professionnelles.

#### **1. Ne pas juger**

Dans le tableau « valeurs et postures » des professionnelles, la première valeur que les trois éducatrices mettent en avant, c'est de « ne pas juger », ne pas porter de jugement sur les difficultés des familles. Marie explique L106/109 *« j'pense aussi qu'la posture à avoir, après, j'extrapole un peu, mais c'est de pas émettre de jugement, ça peut être, ça peut instaurer une relation qu'est plus..., qu'est plus constructive, quoi (...)»*.

« Ne pas juger » est donc au service de la relation, d'une relation « plus constructive ».

Julie explique : L216/217 *« pour moi, c'est très important, dans ma posture à moi éducative, de pas juger les gens. »*, L218/220 *« c'est évident que chaque famille est différente, et que chaque parent a une manière d'éduquer, une culture et une histoire différente et que y'a pas de bons parents et de mauvais parents, »* L227/232 *« pour moi tout l'monde peut avoir des difficultés avec ses enfants et heuu j'pense que c'est très important d'faire attention à ça et de les respecter en tant que parents et pas en tant que mauvais parents. »*

#### **2. Faire preuve de tact**

D'où le souci de faire preuve de tact, d'être diplomate, pour ne pas mettre les familles en difficulté avec ce qu'elles leur renvoient, que l'on retrouve dans ce même tableau : Marie : L108/109 *« moi, j'fais tout'l'temps attention à ce que j'renvoie aux gens »*.

Et Julie qui précise : L392 *« Ben oui [c'est plus pour les protéger à un moment qu'on ne va pas aborder les choses compliquées]»*

### **3. Avoir une compréhension/ une réflexion/ un regard empathique**

A plusieurs reprises, les éducatrices se positionnent auprès des familles ou interprètent leurs réactions de façon empathique, comme par exemple Céline : L122/123 « *j'y ai vu un peu un système de défense* » ou encore L170/172 « *et pour moi, le fait qu'elle ait pu dire (...) je me suis dit ben y'a quelque chose qui se déclenche* ».

### **4. Éprouver des attitudes positives envers les familles**

Aussi, elles peuvent éprouver des attitudes positives envers les familles : Céline : L163 « *j'avais pu (...) la valoriser* » ou encore L163/165 « *j'la félicitais parce que (...), elle pouvait le dire,* ».

### **5. Voir l'autre comme ayant un potentiel**

Certaines phrases mettent en évidence que les professionnelles ont envie que la situation s'améliore pour les familles, et qu'elles croient en leur capacité, et c'est ce qu'elles peuvent leur transmettre : Céline : L145/146 « *[j'lui avais expliqué] qu'elle pouvait avoir des difficultés à un moment donné, mais que c'était temporaire* ».

### **6. Respecter (les valeurs, l'organisation des familles, les droits de la famille...)**

Le respect revient aussi à plusieurs moments dans le discours des professionnelles. Il faut tenir compte de leur organisation, de leur rythme, de leurs valeurs, et ne pas imposer ses convictions « *par contre moi j pense que dans la réalité y'a une règle mais c'est évident, y'a des sentiments, y'a une histoire, y'a plein d'choses, y'a de l'attachement et on peut pas j'trouve, arriver comme ça avec une définition des choses* » (Julie L255/258) ou sa présence : « *en aucun cas j'veux prendre sur heuu un aspect de leur organisation familiale (...) venir se greffer mais sans trop mettre un coup d'pied dans tout ça. Y'a des choses qui existent* » (Marie : L326/330).

### **7. Ecouter**

Et pour pouvoir respecter, ces valeurs, cette organisation, il faut savoir écouter et entendre ce que peuvent exprimer les familles.

Julie explique qu'elle essaie de faire preuve d'ouverture d'esprit à l'égard des familles, elle tient à ne pas les juger en tant que « bons » ou « mauvais » parents, à respecter leurs valeurs, et donc à écouter ce qu'ils ont à dire de leurs attitudes éducatives : Julie : L302/306 « *y'a des familles qu'essaient aussi de nous montrer que leur manière de faire, ça ne met pas en danger l'enfant, (...) et que peut-être que eux sont un peu différents ou ont des difficultés mais c'est pas pour autant qu'ils ne peuvent pas être des parents* ».

### **8. Etablir une bonne distance**

On peut écouter, mais on ne peut pas tout entendre, tout accepter. L'éducateur est un professionnel, mandaté par le Juge des enfants dans un cadre précis, Julie : L192/193 « *c'est pas la même discussion qu'avec des potes, donc forcément heuuu, forcément on est quand même dans un cadre précis,* » elle explique : L456/460 « *mais, en général, j'ai quand même l'impression que, (...) de leur rappeler toujours qu'y'a un juge, et que on n'est pas, comme je disais tout à l'heure, on n'est pas potes, et que (...) j'suis pas avocat non plus, j'vais pas les défendre coûte que coûte, j'suis pas là pour modifier la réalité* »

#### 4. L'éducateur parle des familles

C'est le sujet principal dont parlent les professionnelles.

J'ai récapitulé sous la forme d'un tableau l'ensemble de ce qu'elles disent.

Quand l'AEMO fonctionne		Quand l'AEMO ne fonctionne pas		
Les familles adhèrent	La confiance est possible	Les familles ne comprennent pas	Les familles n'adhèrent pas	La confiance est impossible
La famille comprend le sens de la mesure	La famille nous fait confiance	La famille ne comprend pas le danger/ La famille n'a pas la même définition du danger	La famille refuse la mesure	La famille ne nous fait pas confiance
Les familles sont conscientes de leurs difficultés	Un lien se crée avec la famille	La famille ne comprend pas la mesure	La famille n'a pas d'attente par rapport à la mesure	La famille n'est pas sincère
La famille perçoit la mesure comme une aide	La famille comprend qu'elle peut parler de ses difficultés	La famille ne comprend pas l'éducateur	La famille refuse le contact	La famille est méfiante/ réticente
La famille a des attentes	Les familles ont intérêt à nous faire confiance, à dire les choses	Les familles n'entendent pas	Les familles ne viennent pas ou annulent les rendez-vous	La famille refuse de parler
La famille demande de l'aide	Les familles pensent qu'on va résoudre les problèmes		La famille n'écoute pas les conseils	La famille se sent jugée/ disqualifiée
Les familles viennent aux rendez-vous			La famille ne se remet pas en cause	La famille perçoit très mal ce qu'on lui renvoie
Les familles entendent/ comprennent ce qu'on leur dit			Les familles ne changent pas / sont résistantes au changement	Les familles ont peur/Les familles font sous la pression
Les familles font ce qu'on leur demande/ écoutent les conseils				La famille accepte la mesure sous la contrainte
Les familles changent/ avancent/ sont réflexives				
Les familles sont satisfaites de la mesure				

Si on se réfère aux tableaux en annexe, on voit qu'elles s'attachent plus à parler des difficultés qu'elles rencontrent dans l'exercice des mesures.

Certaines familles « adhèrent » à la mesure, ce qui rend la relation plus facile.

Toute une partie est consacrée, aux situations où les familles n'adhèrent pas.

### **1. La compréhension**

Dans le tableau « l'éducateur parle des familles », on retrouve un certain nombre de passages relatifs à la compréhension des familles.

Les éducatrices, et notamment Marie, repèrent qu'elles sont face à des familles qui parfois ne comprennent pas la mesure : « *Parce que cette dame elle va pouvoir me renvoyer « mais pourquoi vous venez chez moi ? » (...)* » (Marie L151/154), ou qui ne comprennent pas les attendus : « *j pense qu'elle ne comprend pas les attendus* » (Marie L260/261) , ou qui ne comprennent pas les négligences qu'on leur reproche, « *Parce que j pense qu'elle ne voit pas du tout les difficultés (...), les problèmes (...), les négligences (...)* » (Marie L278/279) , ou encore qui ne comprennent pas le danger : « *Qu'une gamine soit en danger parce qu'(...) elle est dans la nature, elle voit pas le danger de ça, en fait.* » (Marie L235/236).

En effet, la perception de la notion de danger peut être différente pour la famille Marie : L142/144 « *pour elle, un enfant en danger, c'est un enfant qui est battu, qui n'a pas assez à manger et qui ne peut pas dormir au chaud.* », ce qui peut créer des difficultés de compréhension de l'intervention de l'éducatrice, et des difficultés dans sa pratique : L146/147 « *J'ai essayé d'expliquer la notion de danger, d'expliquer l'article 375, et heuuu, mais elle l'entend pas* ».

Julie ressent aussi qu'il y a des familles qui « *ne veulent pas comprendre* » L93.

### **2. L'adhésion**

Ces familles qui ne comprennent pas ou ne veulent pas comprendre ont aussi des difficultés à adhérer à la mesure. Les professionnelles témoignent d'un certain nombre de situation où elles n'arrivent pas à travailler avec les familles, soit, parce qu'elles le refusent

Céline : L325/327 « *elle disait « mais non, la mesure d'AEMO ça prend trop de temps »*, soit, parce qu'elles ne reconnaissent pas leurs difficultés Céline : 94/97 « *madame elle a nié, alors, quand on lui a lu l'ordonnance, nié les difficultés (...) on avait beau reprendre des faits, elle niait, »*, soit parce qu'elles refusent les rencontres, en les annulant (Julie : L404/407) « *quand nous on l'a convoquée pour travailler ça avec elle, pour parler d'ça, là, elle était pas là. Soit elle annulait, soit son nouveau mari annulait, »*, ou en les évitant : (Marie : L228/229) « *Je me présente au domicile on m'ouvre pas la porte, parfois je sais qu'il y a quelqu'un parce que j'entends... »*. Si les rencontres sont impossibles, le travail l'est lui aussi, comme l'explique Céline : L308/309 « *on n'arrivait pas à travailler avec eux, parce qu'ils venaient jamais »*.

Enfin, il y a d'autres situations, où l'éducateur rencontre la famille, mais elle refuse d'adhérer et d'écouter les conseils : Marie L169 « *en fait y'a aucune remise en question de sa part, c'est hyper compliqué aussi, »*

### **3. La relation de confiance**

Or on retrouve dans le tableau « l'éducateur parle des familles » un certain nombre de passages qui mettent en évidence la difficulté des familles à avoir confiance : elles cachent des choses, elles se méfient, elles se sentent jugées comme des mauvais parents ou du fait de leurs difficultés, ...

Certaines familles n'arrivent pas à faire confiance aux professionnels. Cécile explique, que la mesure en elle-même peut être vécue comme une disqualification par certains parents : L317/320 « *elle pouvait dire que pour elle, (...), le fait qu'il y est une mesure d'AEMO, ça représentait une difficulté en tant que maman »*

Marie repère que certaines familles ont peur : L75/79 « *Pour certaines familles, clairement, j pense que j représente une menace et que s'ils font des choses par eux-mêmes ou s'ils me sollicitent, c'est heuuu pour me montrer que, pour me montrer qu'ils tiennent compte de ma présence, pour me montrer aussi qu'ils font des choses par eux-mêmes et c'est avec de la pression. (...) »*

L75/76 « *Pour certaines familles, clairement, j pense que j représente une menace »*, elles sont sur la défensive : « *la première visite à domicile que j'ai faite chez monsieur,(...), il était sur la défensive (...) si j posais la moindre question, j voyais qu'il avait de la retenue,*

*et qu'il mesurait ce qu'il disait, » (Céline L125/130). Les éducatrices le ressentent. On sait bien comment on se sent vite jugé, quand on n'a pas confiance et qu'on est sur la défensive.*

## **5. Difficultés professionnelles**

### **1. Faire connaissance et favoriser la confiance, c'est compliqué**

Julie résume bien les difficultés qu'elle rencontre pour instaurer un climat de confiance : L198/200 *« c'est assez compliqué de..., de faire connaissance avec ces parents là, heuuu, de poser des questions, qui pour nous peuvent ne pas du tout être jugeantes et plutôt une manière de faire connaissance avec eux, et puis eux, on prend aussi conscience que par moments, peut-être qu'ils ne nous répondent pas de manière sincère, parce qu'ils pensent que les questions qu'on pose et les réponses en tous cas qu'on attend, heuu voilà, elles vont servir à quelque chose. Ça , j'trouve ça compliqué. »*

### **2. Faire confiance, c'est compliqué**

Julie explique qu'elle aussi, par moments, a des difficultés à faire confiance aux familles. Elle doit travailler avec le doute et le danger pour ne pas mettre à mal la relation qu'elle essaie d'instaurer, et prendre le risque de faire confiance par moment. Mais elle n'est pas sereine à ce moment : L323/327 *« dans cette mesure (...) j'ai l'impression qu'on était sans arrêt sur le fil sans arrêt à la limite, en train de se demander si là on passait pas d'l'autre côté, (...) si là, elle s'occupait convenablement de ses enfants ou pas »».*

Elle n'est pas sûre des capacités de la maman à assurer la sécurité de ses enfants, et surtout de sa capacité à appeler pour demander de l'aide en cas de besoin, car encore une fois, appeler à l'aide, c'est repérer ses difficultés, prendre un risque en les dévoilant, celui d'être jugée, ou pire, celui de se voir retirer ses enfants. Marie l'explique : L82/83 *« ça représente une menace, est ce qu'on ne va pas, heuu, peut placer les enfants, si on ressent trop de danger ».* Julie tente d'y remédier en expliquant aux familles : L461/466 *« j'leur dit souvent que j' préfère voir une famille qui me dit « ça va pas du tout, y'a des gros*

*soucis, on n'y arrive pas » et du coup là, on peut essayer d'faire des choses (...) qu'une famille qui ferme la porte et qui dit rien et qui cache tout ».*

### **3. Ne pas juger, c'est compliqué**

Ne pas juger est la première valeur professionnelle que les éducatrices mettent en avant. Elles peuvent expliquer aussi, que dans la pratique, ne pas juger, ou ne pas paraître jugeant se révèle plus compliqué.

Marie le met en avant, en disant : L112 « *[ne pas porter de jugement] c'est pas si simple...* ». Et dans la relation, Julie le met aussi en avant : L197/198 « *[j'trouve que c'est assez compliqué] de poser des questions, qui pour nous peuvent ne pas du tout être jugeantes et plutôt une manière de faire connaissance avec eux »*

. Parfois, même en ayant ce souci de faire attention à la manière dont on dit les choses, de ne pas juger, on peut blesser l'autre et être maladroit. Marie l'a vécu dans une situation. L124/126 « *j'me suis dis « merde, j'lui ai renvoyé ça », alors que c'était pas du tout mon intention ».*

### **4. Travailler seul, c'est compliqué**

Les éducatrices expliquent qu'elles travaillent principalement seules. Julie : L224/225 « *j'trouve que c'est nous qui sommes quand même tout'l'temps en avant, au devant des choses.* » Elles le présentent comme une difficulté, voire, comme une souffrance : Marie : L372/375 « *[le] travail tout seul.(...) c'est quelque chose dont je souffre.* »

Marie explique, que travailler seul peut mettre l'éducateur en situation de décider seul, et parfois, d'être tout puissant : L379/383 « *Quand on est tout seul, parfois heuu, j'trouve que ça nous met dans une position de toute puissance aussi, quoi, et que ça c'est heuu, enfin pour moi, c'est pas satisfaisant. Des fois tu dois prendre des décisions, ou t'exprimes des choses, heuu... Tu sais pas si tu prends les choses dans l'bon sens, quoi. Et être tout seul, enfin, heu, non, moi, ça m'satisfait pas.* »

### **5. Travailler avec un collègue, c'est compliqué**

Travailler à deux peut aussi présenter des difficultés. Cela implique de pouvoir se mettre d'accord avec un collègue sur une façon d'intervenir, et ainsi, d'être cohérent. Mais, parfois, on ne partage pas les mêmes valeurs que son collègue, et on n'intervient pas, de fait, de la même façon. Julie en donne un exemple L 244/255 dont voici un extrait : L248/251 « *pour elle [ma collègue] , c'est inadmissible que (...) ces enfants là qui vivent sous le même toit à un moment donné, s'appellent « frère, sœur, demi-frère, demi-sœur », même « demi frère demi-sœur », cette éducatrice, pour elle, c'était impensable. »* Elle précise : L251/255 « *même au sein de la mesure, enfin même de la mesure du coup, ça a donné des contradictions. »*

### **6. Travailler à la demande du Juge, c'est compliqué**

Etre mandaté, peut être compliqué, il faut répondre aux attendus, mais certains attendus apparaissent difficiles à travailler, Julie l'exprime : L370/372 « *où moi des fois on [le Juge] me demande « d'offrir un espace de parole » à un enfant qui en demande pas, (...) de réaborder des moments difficiles de leur vie ».*

Ou encore, d'autres difficultés, en lien avec les écrits adressés au Juge, qui peuvent parfois être mal compris ou mal interprétés, Céline en a fait l'expérience : L385/387« *la juge elle avait un peu transformé mes propos lors de l'audience (...) j'avais trouvé ça très jugeant ».*

#### **6. 1. Les attendus imprécis**

Julie, dans son entretien nous parle assez longuement de la nature des attendus.

Elle rappelle que le mandat judiciaire est ce qui fait intervenir l'éducateur à un moment précis et que si la commande est floue, elle place l'éducateur en position difficile, or elle dit : L145/148 « *souvent les attendus ils sont pas très explicites, donc déjà pas pour nous, alors j pense que pour la famille c'est encore moins, (...), c'est pas très très clair quand même. »* L157/161 « *(...) ça décrit quelque chose sans vraiment nous expliquer, (...), c'est comme si, y'a des attendus ou en gros y'a pas vraiment des attendus, c'est simplement un*

*constat et c'est à nous de se fabriquer nos attendus, (...) c'est là où j'trouve que c'est très compliqué. » L165/166 « j'trouve ça très compliqué de ressortir des axes de travail. » L169/170 « [les attendus imprécis] ça met à la place de choisir, enfin de travailler pour essayer vraiment d'faire ressortir des axes de travail ».*

L'éducateur peut chercher à définir avec la famille les axes de travail, mais là encore, le cadre peut s'en trouver modifié, Julie l'explique : 178/182 *« la famille, quand même ça leur arrive souvent, même si on est en judiciaire, elles ont aussi des demandes, elles attendent des choses, et du coup heuu, on prend aussi ce qu'elles elles nous donnent et ce qu'elles elles nous demandent, donc du coup là aussi c'est compliqué, parce qu'on est plus dans le même cadre ».*

Les attendus, sont la commande adressée à l'un et l'autre des parties. Ils sont le support du travail qui doit être mené, la raison pour laquelle on doit se rencontrer et les objectifs que l'on doit travailler ensemble. On voit bien, que dès la formulation des attendus, des difficultés d'interprétation de la nature de la commande peuvent être engendrées, et par là-même, des difficultés au sein de la relation.

## 6. 2. Les attendus précis

Les attendus clairs facilitent l'intervention, comme en témoigne Julie : L148/155 *« Des fois, y'a des attendus très clair, et je trouve qu'on voit tout d'suite la différence. Quand y'a des attendus très clairs qui expliquent la situation familiale et puis après pourquoi on doit intervenir et vraiment nos axes de travail, là c'est assez clair (...) on peut reprendre avec la famille (...) y'a des choses très concrètes et du coup, c'est plus simple de resituer vraiment notre travail là-dessus ».*

Parfois, même si les attendus sont clairs, comment intervenir pose quand même question : Julie : L370/378 *« où moi des fois on me demande « d'offrir un espace de parole » à un enfant qui en demande pas, du coup il vient, il est là, (...), et la juge en gros est persuadée que l'enfant(...) a besoin de parler de ça, a besoin d'un temps pour ça, et en fait l'enfant, il en a p't'être besoin mais concrètement il peut pas exprimer, il peut pas être*

*en face de moi et me parler de ça. Et moi, j'ai l'impression dès qu'j'aborde justement cette partie là, de..., qu'c'est un p'tit peu lourd quand même pour les enfants. »*

### **7. Savoir quoi faire, quoi proposer, c'est compliqué**

Ainsi, même quand les attendus sont précis, c'est parfois difficile de savoir comment on va s'y prendre pour répondre aux objectifs attendus : (Julie ) L94/98: *« quand les choses sont très très claires sur les attendus, on sent quand même que elles [les familles] savent qu'il y a quelque chose, mais elles n'comprennent pas vraiment ce que nous on va pouvoir y faire et effectivement nous non plus des fois (rires) et des fois, enfin même, enfin moi j'suis honnête, on se demande vraiment ce que nous on pourrait y faire dans cette famille. »*

### **8. Savoir si la famille a adhéré, c'est compliqué**

Les professionnelles présentent des situations où la mesure d'AEMO peut s'exercer. La famille adhère, est consciente de ses difficultés, ... (cf tableau en annexe « Des familles adhèrent à la mesure »). Dans ces cas là, la mesure paraît efficiente, et l'éducateur comme la famille apparaissent satisfaits. Je n'étudierai pas plus profondément ce tableau, puisque je m'intéresse aux situations d'aide contrainte, où les familles n'adhèrent pas pour les différentes raisons que nous avons déjà présentées.

Cependant, Julie précise à un moment donné, qu'on ne peut jamais vraiment savoir si la famille a réellement adhéré : L283/292 *« quand je retranscris au juge, c'est toujours de me demander si la famille, mais je dis bien de me demander, parce que je ne sais pas si c'est la réalité ou pas, si la famille a un petit peu adhéré ou pas (...) »*,

Julie cherche des indices d'adhésion : L414/418 *« Par contre ces derniers temps, j'ai eu des familles qui avaient oublié mon rendez-vous mais du coup, je sonne, elles sont là et (...), à chaque fois, je donne aussi la possibilité de reporter le rendez-vous parce qu'elles s'y attendaient pas, pour voir ce qu'elles vont dire (...) »*

## **6. Stratégies et pratiques**

### **1. Favoriser la confiance**

Parmi les pratiques et les stratégies des éducatrices, on peut repérer des façons de faire qui visent à favoriser la confiance, ainsi, Marie fait en sorte de ne pas s'imposer de façon arbitraire au moment des rencontres, mais de se mettre d'accord ensemble pour choisir le moment qui convient : L326/329 « *en aucun cas j'veux prendre sur heuu un aspect de leur organisation familiale qui est de loisir, de temps de vacances, de tout ça et heuu, alors après j'sais pas si ça... pour moi ça contribue à c'qu'il y ait une relation d'confiance ça, de respecter quelque chose qui est déjà en place* »

Julie insiste plusieurs fois dans son discours sur l'importance pour l'éducateur et la famille de travailler ensemble. De la même façon, elle leur explique qu'ils partagent le même objectif : L449/453, « *j'leur dit que moi aussi j'espère qu'à la fin d'l'année, on s'verra plus, que les choses se seront arrangées et que... ils entendront plus parler d'éducateur. Que c'est aussi mon but, que j'ai envie que ça s'arrange pour eux. Donc en général, une fois qu'ils ont compris ça, et ben ils sont là aussi,* »

Céline fait lire le rapport destiné au Juge, afin que la famille soit informée de son contenu, et sache ce qui est transmis : L360/361 « *j'dis à la famille, alors où j'fais lire (...) c'que j'vais mettre dans l'rapport* ». Elle précise : L387/388 « *c'est important aussi de faire lire à la famille, pour que ça soit pas interprété* »

### **2. Stratégies et pratique pour mener à bien les missions d'aide et de contrôle**

Il m'a semblé repérer, dans les pratiques des éducatrices, des interventions basées sur le mode des stratégies doubles décrites par Yves Barel, et notamment, la figure de stratégie paradoxale du « double bind » ou de « l'oscillation ». Les éducatrices doivent mener à bien leurs deux missions : aider, et donc, tenter d'instaurer une relation d'aide, basée sur une relation de confiance, mais aussi, amener au changement et veiller à une bonne évolution des enfants. Ainsi, elles expliquent :

Julie :132/140 « *j'trouve qu'y'a un moment donné, alors j'sais pas où elle est la limite, mais quand j'estime qu'on s'est vu suffisamment, qu'on commence un peu à se connaître, (...), là, j'me permet un peu plus, d'appuyer sur certains points, de rappeler certains points au niveau de l'origine de la mesure, de rappeler pourquoi y'a une mesure, et que c'est pas pour rien et qu'on est là quand même pour aborder certains points. (...) J22 Et essayer de faire changer des choses.* » Puis Marie : L130/131 « *quand j'suis avec elle en entretien, j'me resitue, d'abord, j'suis dans l'empathie, et après je constate la situation d'aujourd'hui.* » Dans un premier temps, elles se positionnent de façon à favoriser une relation de confiance, et ensuite, elles recadrent en rappelant leur mission.

Evoquer les difficultés, le danger, c'est compliqué, les professionnelles doivent pourtant l'aborder, ainsi Céline ou Marie se réfèrent à la Loi, aux droits de l'enfant ou à l'article 375, Marie : L151 « *Ouah, [ je me réfère à la Loi pour parler du danger]dans le cadre de mon intervention,* », ou Céline : L196/198 « *en reprenant, pour éviter de lui dire, heuuuuuuuu, se référer aux droits de l'enfant pour éviter, (...)* », pour éviter de mettre la famille en difficulté ? Pour éviter de se positionner en se référant à ses propres valeurs ? Marie le fait, parle de son point de vue : L303/305 « *Sur des défaillances que j'trouve, heuuu, en fait j'vais renvoyer à la famille « je constate ça ça ça » et heuu, « de mon point d'vue, c'est pas correct et c'est pas satisfaisant pour vos enfants »* ». Elle interroge ensuite la famille sur les difficultés qu'elle repère et comment faire ensuite : L116/118 « *moi j'renvoie ça, « je peux que constater madame que vous n'avez pas fait telle, telle, telle démarche, là, y'a quelque chose qui va pas, qu'est ce qu'on en fait d'ça ? » (...)* ».

Quand les familles apparaissent méfiantes, réticentes, Marie l'aborde avec elles : L79/82 «*Et ça c'est quelque chose que j'aborde régulièrement (...) où j'sens qu'y'a des familles qui font des choses parce que y'a une espèce d'épée de Damoclès* », et Julie tente de les rassurer en disant : L461/466 « *j'leur dit souvent que j'préfère voir une famille qui me dit « ça va pas du tout, y'a des gros soucis, on n'y arrive pas » et du coup là, on peut essayer d'faire des choses (...) qu'une famille qui ferme la porte et qui dit rien et qui cache tout* ».

Céline rappelle à une maman ses devoirs, en tant que maman, pour appuyer le besoin d'aide par rapport aux difficultés qu'elle a qui l'empêchent de les remplir : L204/207 « *c'est vrai que je lui disais « ben voilà, (...), vous avez des difficultés, en même temps, vous avez un devoir de protection de votre fille, mais tant que vous ne pourrez pas vous protéger vous, vous ne pourrez pas protéger votre fille »*, »

## **7. Réflexivité, pratiques réflexives**

On retrouve dans les entretiens, un certain nombre de phrases, où les professionnelles s'interrogent sur leur pratique, leur posture, où elles expliquent faire appel à leur équipe, ou au psychologue du service pour prendre du recul, et se repositionner au besoin.

Un tableau centralise les passages où elles s'expriment de façon réflexive.

## 2. 3. Interprétation

### **1. RAPPEL DE LA QUESTION DE RECHERCHE, DES HYPOTHESES ET DES CONCEPTS**

#### **1. Question de recherche**

Pour introduire cette partie d'interprétation, rappelons la question de recherche :

**En quoi l'injonction d'aide éducative en milieu ouvert place l'éducateur et l'utilisateur dans une situation relationnelle complexe ?**

Nous supposons que l'injonction d'AEMO, qui s'adresse à la fois à l'utilisateur et à l'éducateur, mais sous une forme différente (l'éducateur est mandaté, la famille est contrainte), rend complexe la nature des relations qui vont ensuite s'instaurer entre eux.

A l'éducateur, il est demandé d'accompagner une famille à modifier certaines de ces attitudes ou habitudes éducatives qui mettent les enfants en situation de danger, de lui apporter « aide et conseil », tout en veillant à l'évolution de la situation et d'en faire rapport au magistrat.

A la famille il est demandé d'accepter cette aide imposée, et implicitement, il est formulé l'injonction paradoxale, de vouloir se changer durablement. Cette injonction est de nature paradoxale, dans la mesure où vouloir se changer doit relever d'un désir spontané de la personne, et le fait même de lui demander rend la situation paradoxale.

#### **2. Rappel des hypothèses :**

- Il est difficile d'instaurer une relation de confiance dans un contexte contraignant.
- Dans la situation d'AEMO, les utilisateurs et le professionnel sont dans une situation de double contrainte au sens de Gregory Bateson.

### **3. Rappel des concepts**

Nous avons d'abord traité du « paradoxe », inhérent pour nous à cette situation d'aide contrainte, puis, des « injonctions paradoxales », pour décrire l'injonction d'aide, du concept de « double contrainte », emprunté à Bateson pour définir une situation bloquée quand une personne formule à l'autre deux messages contradictoires auxquels elle ne peut se soustraire et se soumettre à la fois. Nous expliquons ensuite, les différentes façons de réagir dans une situation de double contrainte : métacommuniquer, fuir ou rompre la relation, et accepter l'aide et par là-même plonger dans un jeu relationnel complexe.

Enfin, nous abordions, les modes de stratégie possibles pour assumer ou dépasser le paradoxe de la situation, à savoir les stratégies paradoxales, doubles, présentées par Yves Barel, les stratégies pour instaurer un climat de confiance, telles que les stratégies d'affiliation proposées par Salvador Minuchin.

## **2. UN JEU RELATIONNEL COMPLEXE ?**

A l'issue de cette analyse du discours des professionnelles, nous retrouvons un certain nombre d'éléments qui figuraient dans notre première partie conceptuelle.

### **1. Le paradoxe de la situation d'aide contrainte**

#### **1. La mesure d'AEMO, une situation d'aide contrainte ?**

Tout d'abord, il apparaît que la mesure d'AEMO semble bien être vécue comme une situation d'aide contrainte par un certain nombre de familles. Les professionnelles en sont par ailleurs conscientes.

La nature paradoxale de l'injonction d'aide n'est jamais abordée en tant que telle, mais Julie, L108/111, parle de « contradictions », « *et puis justement parce que c'est contraint. Enfin, j'trouve que c'est là aussi où il y a beaucoup de contradictions, à la fois on leur dit qu'on va les aider et en même temps ils nous on pas demandé, donc heuuu, c'est pas simple.* ». Or, le paradoxe, est dans sa définition première, une « opinion, chose, être, qui va contre la manière de penser habituelle, qui heurte la raison ou la logique », ou encore, une « contradiction à laquelle aboutit dans certains cas, le raisonnement abstrait ».

Julie est consciente du caractère contraint et de la nature paradoxale de la situation. Elle nous dit « *donc heuuu, c'est pas simple.* » Serait-ce donc complexe ?

## **2. Le sentiment de disqualification**

L'analyse des différents tableaux nous permet de connaître ce que peuvent dire les familles de leur vécu de cette injonction d'aide, que ce soit au travers de ce qu'elles en disent aux professionnelles ou au travers des réactions de ces familles, décrites par les professionnelles. En effet, quand « l'éducateur parle des familles », on comprend que des familles disent se sentir disqualifiées par cette décision judiciaire, comme notamment, une maman, qui l'explique à Céline, et qui en vient à refuser cette mesure. L317/320 « *elle pouvait dire que pour elle, (...), le fait qu'il y est une mesure d'AEMO, ça représentait une difficulté en tant que maman* ».

## **3. L'injonction implicite de changement durable**

Quand l'éducateur parle de ses difficultés, et qu'il fait preuve de réflexivité, on comprend que l'injonction d'aide semble effectivement porter sur une attente d'un changement profond et durable des habitudes et attitudes éducatives des familles. En effet, dans le discours de Marie, on peut retrouver cette interrogation quant à la portée de son intervention. Elle arrive, en se positionnant de façon directive auprès d'une maman, à lui faire faire des choses dans l'intérêt des enfants, mais s'interroge sur l'après mesure d'AEMO, sur le réel changement apporté. L173/174 « *[avec des gens qui sont limités intellectuellement] on peut faire du concret, concret mais heuu, est ce que ça change le fond de la manière d'être parent d'la personne, j'pense pas* ». La mesure d'AEMO, selon Marie devrait permettre d'apporter un changement « sur le fond de la manière d'être parent ».

#### **4. L'injonction paradoxale à l'attention des usagers**

Or, rappelons que ces familles n'ont pas, pour certaines, voulu de cette aide éducative. Pour autant, on attend d'elles un changement profond.

Il semble bien qu'elles soient face à ce que Watzlawick ou Bateson appellent une injonction paradoxale. Il leur est bien dit implicitement : « je veux que tu veuilles te changer », ce qui semble paradoxal puisque cela doit être dû à un désir de « réforme » par la famille, mais qui, pour désirer se réformer, doit être aidé.

Or, comment réagissent les familles, face à cette injonction d'aide ?

### **2. Réaction des familles à l'injonction d'aide**

D'après les membres de l'Ecole de Palo Alto, ou encore d'après Yves Barel, les personnes soumises à une injonction paradoxales ne peuvent réagir et répondre que de façon paradoxale.

Nous avons vu que les familles n'ont d'autres choix que d'accepter d'être aidées. Une maman l'explique à Marie : L273/275 « *Elle accepte la mesure, mais elle sait qu'elle est obligatoire en gros, donc (...) elle me l'a dit, elle m'a dit « de toutes façons, je sais qu'elle n'a pas le choix » »*

Mais, comment dans la réalité se traduit cette acceptation forcée ?

#### **1. Des familles acceptent l'aide**

Nous avons vu, que l'analyse de contenu nous avait permis de construire un certain nombre de tableaux. Deux de ces tableaux sont consacrés aux passages où « l'éducateur parle des familles ». Un tableau regroupe toutes les phrases qui traitent des situations où les familles adhèrent.

Ainsi, une des premières réactions possibles des usagers est d'adhérer, et de « vouloir l'aide que l'on a voulu qu'elle veuille ». Dans ce tableau, les familles sont conscientes de leurs difficultés, désireuses d'y remédier. Peut être n'osaient elles pas faire la démarche de

demander une aide, ou n'étaient elles pas en mesure de demander cette aide ? Elles demandent donc une aide sincère.

Comme la situation reste que cette aide, même si elles la veulent, leur est imposée au départ, on peut imaginer facilement, que si cette aide devenait gênante, créait de la remise en question ou éveillait de la culpabilité, comme elles n'ont pas vraiment choisi d'entrer dans ce processus de demande d'aide, elles pourraient alors nous rappeler qu'en fait, elles n'ont rien demandé. Aucune professionnelle n'aborde cette situation clairement, mais Marie parle d'une situation où L180/182 « *on était sur des choses assez concrètes et ça marchait à peu près jusqu'à présent* », et où aujourd'hui, le contact est rompu.

## **2. Des familles tirent les avantages de la situation d'aide contrainte**

Marie nous parle aussi à plusieurs reprises de familles qui lui délèguent des responsabilités qui leur incombent. L61 « (...), *mais parfois j'ai l'impression qu'ils me délèguent aussi* ». Ainsi, certaines familles semblent repérer les avantages de cette aide contrainte : elles peuvent demander à l'éducateur de faire un certain nombre de choses : s'occuper de certaines démarches administratives, se charger d'accompagner les enfants à des rendez-vous importants à leur place, etc... Marie en témoigne : L205 « *la mère elle m'a mis dans une situation où je fais des choses, (...) à sa place* ».

## **3. Des familles feignent d'être en demande d'aide**

Enfin, Julie exprime prendre conscience que parfois les familles ne répondent pas de manière sincère, et que c'est compliqué : L201 « *on prend aussi conscience que par moments, peut-être qu'ils ne nous répondent pas de manière sincère (...)* Ça, j'trouve ça compliqué. » En effet, d'autres familles estiment ne pas avoir besoin d'aide, mais repèrent qu'elles ont intérêt à demander, c'est-à-dire à feindre de vouloir l'aide que l'on veut qu'elle veuille.

Dans *Changements, paradoxes et psychothérapies*, les auteurs donnent l'exemple de la relation détenu/ institution pour détenus qui illustre, dans la même forme d'idée, les paradoxes relationnels que créent ce type d'institution proposé par une société et qui vise la réforme.

« Il faut distinguer le détenu qui agit et parle « bien », parce qu'il s'est effectivement réformé, de celui qui a simplement appris à « bien » parler et à faire les gestes qu'on attend de lui. »<sup>54</sup>

Ainsi, de la même façon, certaines familles peuvent donner à voir à l'éducateur spécialisé qu'elles suivent les conseils à la lettre, ou exprimer des demandes qui permettent à l'éducateur de se sentir reconnu et utile. Ainsi, l'éducateur peut avoir le sentiment d'apporter une aide réelle. Les familles peuvent ainsi anticiper que l'éducateur pourra rédiger un rapport positif et que la fin de la mesure sera accélérée et la situation plus gérable. Julie l'a compris : L203 « [les familles pensent que les réponses qu'on attend vont servir] à prendre une décision »

#### **4. Certaines familles ont peur**

Marie exprime : L75/79 « Pour certaines familles, clairement, j pense que j représente une menace (...) et que s'ils font des choses par eux-mêmes ou s'ils me sollicitent, (...) c'est avec de la pression. »

C'est souvent la peur du retrait des enfants qui pousse les familles à adopter un tel comportement. Un certain nombre de passages mettent en évidence que les familles ont peur, se méfient, sont sur la défensive.

« Comme le soulignent les auteurs du livre *Le croisement des pratiques*<sup>55</sup>, « plus la personne est en difficulté, plus elle aborde sa relation avec le professionnel dans la peur :

- peur du jugement,
- peur du contrôle social ou d'être obligée de dévoiler son intimité,
- peur d'être contrainte d'accepter des projets qui ne sont pas les siens,
- peur de pouvoir ou de ne savoir se justifier,
- et surtout peur que l'intégrité familiale soit mise en danger avec la menace du retrait des enfants. »<sup>56</sup>

---

<sup>54</sup> Watzlawick P., Weakland J., Fisch R., (1975) *Changements paradoxes et psychothérapie*, Paris : Edition du Seuil, p 90

<sup>55</sup> *Le croisement des pratiques. Quand le quart monde et les professionnels se forment ensemble*, Groupe de recherche action-formation Quart Monde-Partenaire, Paris, Edition Quart Monde, 2002

<sup>56</sup> Renoux, M-C., (2008) *Réussir la protection de l'enfance avec les familles en précarité*, Paris : Editions Quart Monde, Editions de l'Atelier, p 32

Ainsi, il faut prendre en compte cette peur, qui est « *source de conflit, d'agressivité, ou de soumission, de silence ou de fuite.* » En effet, la peur peut faire adopter aux familles des comportements jugés inadéquats : cacher les difficultés, mentir, fuir les rencontres....

### **3. La relation de confiance et la relation d'aide**

#### **1. La peur, un frein à la confiance**

Ces comportements peuvent être mal interprétés des éducateurs, il faudrait qu'ils puissent en échanger avec les familles. Marie essaie de le faire L79/82 «*Et ça c'est quelque chose que j'aborde régulièrement (...) où j'sens qu'y'a des familles qui font des choses parce que y'a une espèce d'épée de Damoclès* ». Est-ce que quand Marie interroge les familles sur la peur qu'elle ressent, ne peut-on pas dire qu'elle tente de « métacommuniquer » au sens de Bateson ?

L'éducateur est, en effet, lui aussi en difficulté face à cette peur que les familles ressentent. Il doit établir une relation d'aide. Et cette relation d'aide ne peut s'instaurer que dans un climat de confiance. Or, avoir peur rend la confiance impossible, et par là-même la relation d'aide impossible. Carl Rogers dit que le professionnel aidant doit s'interroger : « *suis-je capable d'agir avec assez de sensibilité dans cette relation pour que mon comportement ne soit pas perçu comme une menace ?* »<sup>57</sup>

#### **2. Favoriser la confiance, dans un climat de peur : l'éducateur en situation de double contrainte**

Marie, en interrogeant les familles, tente peut-être de communiquer sur la relation et la situation, pour tenter de sortir de cette situation qui la place elle aussi en situation de double contrainte. Car, rappelons le, la personne prise dans une situation de double contrainte, répondra elle aussi de façon à mettre l'autre en situation de double contrainte.

---

<sup>57</sup> Rogers, C., (1961 /1968) *Le Développement de la Personne*, (titre original : *On Becoming a Person*) Paris : Dunod , p43

Mais « *Cette peur, les parents ne l'expriment pas car ils ont peur de montrer qu'il sont de mauvais parents en montrant leurs faiblesses. (...) La peur amène à cacher les difficultés, à adopter des stratégies, à mentir ou tricher (...).* »<sup>58</sup>

### **3. Stratégies d'alliance pour favoriser la confiance**

L'éducateur face à cette peur se retrouve donc lui aussi en situation de devoir tenter de favoriser la confiance, d'user de stratégies. Julie explique qu'elle préfère une famille qui parle de ses difficultés plutôt qu'une qui cache tout et qui dit rien : L461/466 « *j leur dit souvent que j préfère voir une famille qui me dit « ça va pas du tout, y'a des gros soucis, on n'y arrive pas » et du coup là, on peut essayer d faire des choses (...) qu'une famille qui ferme la porte et qui dit rien et qui cache tout ».*

Ne tente t'elle pas, de cette façon, de développer une forme d' « alliance » au sens d'Alain Delourme ?

D'après Salvador Minuchin, il faut trouver le moyen de s' « affilier » à la famille. Nous n'avons pas pu retrouver dans les discours des professionnelles qu'elles pouvaient utiliser les méthodes d'affiliation qu'il propose. En effet, ces techniques se pratiquent en entretien, et il aurait fallu pouvoir assister à des entretiens des professionnelles avec des familles. Cependant, Minuchin ou Delourme parlent d'alliance ou d'affiliation, comme nécessaires pour atteindre les objectifs thérapeutiques, dans la situation d'AEMO, il s'agit d'atteindre les objectifs de changement définis dans les attendus. Ainsi, Julie explique aux familles L448/451 « *parce que moi quand même, souvent, ce que j leur dis, c'est p't'être pas une bonne technique, mais, j leur dit que moi aussi j'espère qu'à la fin d l'année, on s'verra plus, que les choses se seront arrangées et que... ils entendront plus parler d'éducateur. Que c'est aussi mon but, que j'ai envie que ça s'arrange pour eux.* »

---

<sup>58</sup> Ibid p33

#### **4. Priorité des professionnelles : être aidantes, au sens de Carl Rogers**

L'éducateur doit s'affilier, doit établir une relation d'aide.

Dans le tableau « postures et valeurs professionnelles », et dans le discours des professionnelles, on retrouve un certain nombre de caractéristiques présentées par Carl Rogers pour établir une relation d'aide : ne pas juger, éprouver des attitudes positives envers l'autre, voir l'autre comme un être en devenir, comme ayant un potentiel, être assez sensible pour ne pas mettre l'autre en difficulté, faire preuve de tact, ne faut pas souhaiter être un modèle pour l'autre, etc...

Egalement, au travers de la façon dont les professionnelles présentent leurs motivations, à savoir, principalement « travailler avec les familles », leur rôle, et leurs valeurs, on repère qu'elles ont le souci prioritaire d'instaurer une relation d'aide.

Aucune ne fait référence à de la théorie, ou à des auteurs, pour en parler, elles en parlent davantage comme d'un processus naturel dans la relation, pour lequel on doit « prendre du temps ».

Ainsi, dans leurs pratiques, et leurs valeurs, les trois professionnelles interrogées montrent qu'elles font tout pour être des personnes aidantes au sens de Carl Rogers.

#### **5. Etablir une relation d'aide dans un contexte contraignant, double contrainte**

Mais, d'après Carl Rogers, la relation d'aide « *est exempte de toute forme de pression ou de coercition* ».

Le professionnel qui doit instaurer une relation d'aide dans un cadre contraignant, nous apparaît pris dans une situation paradoxale. Il doit aider et contrôler. Pour aider, il faut établir une relation de confiance, qu'il faut favoriser, mais, le contexte de contrôle et de contrainte, est un frein à l'élaboration de cette relation de confiance.

#### **6. Travailler avec le danger et faire confiance, double contrainte**

De plus, de son côté, l'éducateur est lui aussi en difficulté pour faire confiance aux familles. Il doit travailler avec le danger, et prendre parfois le risque de faire confiance aux

familles pour ne pas mettre à mal la relation qu'il essaie d'instaurer. Mais, c'est aussi prendre le risque de maintenir les enfants en situation de danger. Julie en témoigne : L323/327 « *dans cette mesure (...) j'ai l'impression qu'on était sans arrêt sur le fil, sans arrêt à la limite, en train de se demander si là on passait pas d'l'autre côté, si là, elle s'occupait convenablement de ses enfants ou pas* ». Dans cette situation, Julie a pris ce risque, elle a essayé de faire confiance et d'écouter, et cela apparaît avoir été bénéfique en tout point de vue : L337/340 « *et que nous on a pu aussi l'entendre, et qu'on s'est pas tout de suite braqués (...) ça a permis de poser les choses (...). Et du coup les choses se sont arrangées, (...)* ».

Cela n'est pas toujours possible, et c'est difficile pour l'éducateur de prendre la bonne décision, d'apprécier la situation seul.

### **7. Travailler seul, décider seul, risquer « la toute puissance », au détriment de la relation d'aide**

Marie parle de cette difficulté d'intervenir seule, elle imaginait des actions davantage concertées en équipe : L26/28 « *j'imaginai pas que j'interviendrais autant seule, que je serai si seule dans mes perspectives, dans mes objectifs avec les familles* », et repère que parfois : L379/381 « *Quand on est tout seul, parfois heuu, j'trouve que ça nous met dans une position de toute puissance* ». Or, d'après Carl Rogers, il faut « permettre à l'autre d'être libre », ne pas lui imposer sa vision des choses, ne pas souhaiter être un modèle pour l'autre, mais face à une famille chez qui on reconnaît les fonctionnements comme inadaptés, on doit parfois se positionner de façon autoritaire, et parfois trop autoritaire. Julie explique : L220/222 « *j'trouve qu'on travaille sans arrêt avec ça, avec nos références à nous, nos limites à nous, nos définitions de la bonne éducation, à nous* ». Elle ajoute ensuite : L271/273 « *j'pense quand même que mine de rien, si on est honnête dans ce travail là, (...), en fonction de ce que ça nous renvoie, on doit l'avoir de temps en temps cette posture [de tout pouvoir] chacun, mais j'pense (...), qu'il faut en être conscient, »*

L'éducateur intervient donc prioritairement seul. Il apparaît donc aux yeux de la famille comme principal acteur est décideur, même s'il rappelle qu'il fait partie d'une équipe.

Cela vient encore agir parfois comme une difficulté dans la relation, qui est principalement duelle, entre l'éducateur et la famille, et où il y aurait parfois besoin de l'intervention d'un tiers.

#### **4. Le changement , du cadre judiciaire à la demande des familles**

##### **1. Quand le tiers judiciaire ne fait pas tiers**

Ce tiers existe, c'est le magistrat, l'autorité judiciaire, qui mandate le professionnel. C'est au nom de ce mandat, et de la Loi, que le professionnel doit se positionner.

Cependant, la commande judiciaire, au travers des attendus est parfois floue, ce qui vient encore créer des difficultés dans la relation entre l'éducateur et l'usager.

Julie en est consciente, et en parle longuement. L'éducateur a besoin d'axes de travail clairs, et Julie explique que les attendus imprécis mette l'éducateur dans la place difficile de choisir les axes de travail (de « toute puissance », au sens de Marie ?). L169/170 « *[les attendus imprécis] ça met à la place de choisir, enfin de travailler pour essayer vraiment d'faire ressortir des axes de travail* ».

Dans « *Aide ou Contrôle* », Jean-Jacques Wittezeale écrit : « *si nous voulons travailler à satisfaire la demande du Tribunal et si nous voulons que les usagers sachent ce qu'on leur reproche, nous ne pouvons pas démarrer la guidance avec un mandat (...) vague.* »<sup>59</sup>

Il propose que le service mandaté réinterpelle le Juge afin que les attendus soient clarifiés. Cela fait écho à la méthode en quatre temps proposée par Watzlawick, Weakland et Fish, qui consiste à commencer par définir clairement le problème, le changement auquel on veut aboutir, et les moyens que l'on va utiliser.

En effet, si l'éducateur choisit les axes de travail, le cadre de l'intervention est modifié. L'éducateur ne peut plus s'appuyer sur ce que le juge a précisé, puisque c'est imprécis. La famille peut alors refuser de travailler avec l'éducateur les axes qu'il lui présente. Julie

---

<sup>59</sup> Seron C & Wittezeale J.J, (1991) *Aide ou Contrôle, L'intervention thérapeutique sous contrainte*, Edition De Boeck, p258

explique : L166/167 « *[les attendus imprécis] j pense que ça a un lien avec les difficultés qu'on peut rencontrer avec ces familles là.* »

## **2. Partir de la demande des familles, changement de cadre**

L'éducateur se retrouve donc en situation de devoir définir avec la famille des axes de travail, de s' « affilier » ou de s' « allier » en définissant ensemble les problèmes à résoudre et les moyens d'y arriver.

Mais, Julie explique que partir de la demande des familles est aussi quelque chose de compliqué : on change de cadre. L180/182 « *on prend aussi ce qu'elles elles nous donnent et ce qu'elles elles nous demandent, donc du coup là aussi c'est compliqué, parce qu'on est plus dans le même cadre.* ».

Le cadre de la mesure, c'est le cadre judiciaire, et pour Julie, « *le cadre judiciaire est important pour tout le monde* ».

Ainsi, quand les attendus sont clairs, le cadre judiciaire l'est aussi, et ce n'est ni l'éducateur, ni la famille qui pose le cadre, support de la relation.

## **3. La commande judiciaire, situation de double contrainte pour l'éducateur**

Mais parfois, les attendus sont clairs et le cadre judiciaire l'est aussi, mais, cela reste un frein à l'établissement d'une bonne relation. Julie : L371/372 « *[des fois le Juge me demande] de réaborder des moments difficiles de leur vie* ». L'éducateur est donc encore une fois en difficulté, dans une situation de double contrainte, où il ne pourra répondre efficacement. Soit il répond aux attendus du Juge et met en difficulté les personnes qu'il est sensé aider, et mettre en difficulté c'est rendre la relation d'aide impossible (pour Carl Rogers, il faut être assez sensible et faire preuve de tact pour ne pas mettre l'autre en difficulté.) Soit il privilégie la relation d'aide, n'aborde pas les difficultés sur lesquelles il doit travailler, et ne répond pas aux attendus du Juge. Julie priorise la relation d'aide : L389/390 « *et qu'on peut pas à chaque entretien, parler de ça et même durant la mesure de parler de certaines choses.* » L392 « *Ben oui [c'est plus pour les protéger à un moment qu'on ne va pas aborder les choses compliquées]*».

Ainsi, que les attendus soient clairs, pas clairs, la situation peut rester compliquée et mettre à mal l'instauration d'une relation d'aide.

#### **4. La demande d'aide perçue par l'éducateur, double contrainte**

Nous avons vu qu'également, l'éducateur rencontre des familles qui réagissent de différentes façons face à l'obligation d'accepter l'aide contrainte : certaines demandent l'aide que l'on veut qu'elles veuillent, d'autres essaient de tirer les avantages de la situation et enfin certaines feignent d'être en demande.

Ainsi, il est difficile pour lui de différencier la personne qui veut vraiment de l'aide que l'on a voulu qu'elle veuille, de celle qui fait semblant de la vouloir. Julie explique qu'on ne peut jamais vraiment savoir si la famille a adhéré à la mesure. Elle s'interroge à ce sujet au moment où elle doit rédiger son rapport de fin de mesure : L283/292 « *quand je retranscris au juge, c'est toujours de me demander si la famille, mais je dis bien de me demander, parce que je ne sais pas si c'est la réalité ou pas, si la famille a un petit peu adhéré ou pas (...)* ». Dans les réunions d'équipe, là où certains éducateurs repèrent dans tel comportement d'une famille, la preuve d'une réelle demande d'aide, d'autres repèrent des attitudes manipulatoires pour simuler cette demande.

Ainsi, dans ce jeu relationnel, l'éducateur est lui aussi dans une situation paradoxale. Deux choix s'imposent à lui : soit, faire comme si la personne voulait de son aide et prendre le risque de s'apercevoir qu'elle a fait ce choix de demander parce que c'était sa seule porte de sortie pour rendre la situation acceptable, soit à mettre lui même le processus d'aide en difficulté voire à le rendre impossible en restant constamment suspicieux. Mais, aider s'élabore sur une relation de confiance : comment instaurer une relation de confiance dans un contexte de suspicion ?

#### **5. Changer, entre le désir et l'injonction, le paradoxe**

La relation d'aide doit s'établir pour viser les objectifs de changement. Or, pour Carl Rogers, une personne, pour changer, doit le vouloir et être consciente de ses

problèmes. En effet, il précise que cinq conditions doivent être remplies pour accompagner des personnes au changement, la première de ces conditions est que la personne désire quelque chose de ce changement.

Or, nous avons vu que parfois, les familles ne reconnaissent pas les difficultés qu'on leur reproche, que les objectifs de changement ne viennent pas d'elles, mais de la commande du Juge, (et qui parfois est floue...).

Les éducatrices savent que pour se changer il faut le vouloir, ainsi, durant le premier entretien, et même durant la mesure, elles interrogent les familles sur leurs attentes. Elles espèrent entendre quelque chose de ce désir de changement, afin d'avoir une première accroche, un premier support à l'établissement de la relation d'aide.

Pour autant, ne retrouve t'on pas encore un paradoxe ? Quand la mesure d'aide s'impose à des personnes qui ne la souhaite pas, comment peuvent-elles formuler des attentes ? Marie explique d'ailleurs, en parlant d'une maman L273/276 *« Elle accepte la mesure, mais elle sait qu'c'est obligatoire en gros, donc lors de l'audience elle a dit qu'elle acceptait la mesure, mais elle me l'a dit, elle m'a dit « de toutes façons, je sais qu'j'ai pas l'choix », mais, pour elle, y'a aucune attente de mon intervention et de ... et d'une mesure judiciaire, quoi »*.

Mais, les professionnelles doivent pourtant travailler à ces changements, avec ou sans attentes des familles, et même parfois en étant directives et en allant donc encore une fois à l'encontre de l'instauration d'une relation d'aide « qui doit être exempte de pression », d'après Carl Rogers.

## **6. Une rencontre et une relation imposée**

Les professionnelles sont mandatées. Elles ne sont pas sensées choisir leur axes de travail, qui doivent être définis par le cadre judiciaire, et en tous cas, elles n'ont pas le choix des familles auprès desquelles elles doivent intervenir. Et Julie exprime que parfois « ça ne passe pas », et « ça ne passe pas des deux côtés » L423/424.

Le fait de ne pas se choisir est aussi parfois un frein à l'instauration d'une bonne relation. En effet, la relation et la rencontre est imposée à chacun. Dans le cadre d'un suivi

par un thérapeute, si « ça ne passe pas », le thérapeute ou la personne peuvent mettre fin au suivi, ou choisir un autre thérapeute. Dans le cas de la mesure d'AEMO, il est rarement possible de changer d'intervenant, à part dans le cas d'un remplacement pour une durée déterminée.

Ainsi, Carl Rogers nous dit que dans une relation d'aide, il faut « accepter l'autre tel qu'il est, sans condition, et sous toutes ses facettes », mais quand « ça ne passe pas », cette acceptation de l'autre est parfois impossible. On ne peut pas établir une bonne relation avec tous, c'est le propre des relations humaines.

De la même façon, Carl Rogers nous dit qu'il faut « comprendre l'autre, sans le juger ». Les professionnelles sont convaincues de cette nécessité de ne pas juger, mais, elles en parlent aussi comme d'une difficulté. Parfois, il est difficile de ne pas porter de jugement. Marie le souligne L112 « *ne pas porter de jugement, c'est pas si simple, (...) parce que des fois on ne peut que constater* ».

Encore une fois, la relation est mise à mal, l'aide ne peut s'établir, et l'accompagnement au changement est rendu difficile.

## Conclusion Générale

Nous aurions pu trouver sans doute encore d'autres éléments à interpréter dans le discours des professionnelles, qui viennent démontrer les difficultés qui peuvent s'ajouter pour mettre en échec l'instauration d'une relation d'aide.

Le paragraphe précédent vient nous rappeler l'essentiel : nous sommes humains, et nous sommes humains avant d'être un professionnel ou une famille repérée comme en difficulté. La relation qui s'impose entre ces personnes n'est déjà de fait pas certaines d'évoluer dans le bon sens.

Par ailleurs, nous retrouvons dans cette recherche un certain nombre d'éléments qui nous confirment que le professionnel, comme les personnes contraintes d'être aidées, sont placés dans des situations complexes, dans lesquelles aucune solution simple existe. C'est le propre des situations dites de double contrainte décrites par les chercheurs de Palo Alto.

Dès la première rencontre, et du fait de la situation imposée à chacun, les familles comme les professionnels n'ont pas d'autres possibilités que de rentrer dans un jeu relationnel, paradoxal et complexe.

Cette recherche me permet aujourd'hui de mieux comprendre mes réactions comme celles des familles, de mieux identifier les effets du paradoxe dans nos relations.

La situation est complexe et le restera, même avec cette meilleure compréhension. Chaque rencontre est unique, chaque situation l'est aussi.

Cette complexité n'est pas négative, elle apparaît également comme support à la créativité et à la réflexivité.

Même si cette recherche tente d'expliquer les difficultés et les freins dans l'instauration d'une relation, le travail d'éducateur en AEMO reste passionnant.

D'une part parce qu'il est complexe et surtout parce qu'il est humain. Il faut sans cesse réfléchir, se remettre en cause.

Les apports théoriques n'amènent pas de recette, mais des réflexions. Ce retour à l'université m'aura permis de poser un certain nombre de choses à l'écrit, de réinterroger mes pratiques.

A l'heure où les services d'AEMO sont contraints à plus de prises en charge et plus de résultats, j'ai retenu une chose essentielle. Cette mission est avant tout un accompagnement, une relation qui s'instaure, où le paradoxe est présent et où chacun doit se débrouiller. Il faudra prendre le risque de se faire confiance, assumer ses doutes. Les professionnelles s'accordent pour rappeler « qu'il faut du temps ». Ce temps est nécessaire pour faire connaissance, puis se faire confiance.

J'ai pu découvrir les travaux de l'Ecole de Palo Alto, et notamment leur utilisation du paradoxe et de l'injonction paradoxale ou de la prescription du « symptôme » comme technique d'accompagnement au changement.

Ces recherches m'intéressent et je pense à approfondir mes connaissances à ce sujet.

## **TABLE DES SIGLES**

AED :	Aide Educative à Domicile
AEMO :	Action Educative en Milieu Ouvert
ANPE :	Agence Nationale Pour l'Emploi, aujourd'hui renommée « Pôle Emploi »
ASE :	Aide Sociale à l'Enfance
CFA :	Centre de Formation pour Apprentis
CNAEMO :	Carrefour National de l'Action Educative en Milieu Ouvert
CMP :	Centre Médico-Pédagogique
CMPP :	Centre Médico- Psychopédagogique
IOE :	Investigation et Orientation Educative, (mesure judiciaire)
MDPH :	Maison Départementale des Personnes Handicapées
MECS :	Maison d'Enfants à Caractère Social
MRI :	Mental Research Institute, Palo Alto, Californie, école à l'origine des thérapies brèves et systémiques
PAIO :	Permanence Accueil, Information, Orientation (annexes des Missions Locales en zone rurale)
PMI :	Protection Maternelle Infantile, service du conseil général
RMI :	Revenu Minimum d'Insertion
RSA :	Revenu de Solidarité Active
SESSAD :	Services d'éducation spéciale et de soins à domicile
UDAF :	Union Départementale des Associations Familiales (actions individualisées telles que : la protection juridique des majeurs, les tutelles aux prestations sociales, l'aide aux familles immigrées, l'aide à la parentalité, la gestion du Fonds Solidarité Logement, l'accompagnement du RMI, l'aide aux familles surendettées)

# Références

## REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Autes, M. (1999), *Les paradoxes du travail social*, Paris : Dunod, 313p
- Bardin, L. (1977). *L'analyse de contenu*. France : PUF., 233p
- Barel, Y., (1979) *Le paradoxe et le système, Essai sur le fantastique social*, Grenoble : Presses universitaires de Grenoble, 276p
- Bateson G, (1980), *Vers une écologie de l'esprit*, Tome II, Edition du Seuil, Extrait d'un texte Publié dans *Behavioral Science*, vol. I, n° 4, 1956., consultable en ligne : <http://olivier.hammam.free.fr/imports/auteurs/bateson/eco-esprit/double%20contrainte.htm>
- Beistegui M., (ouvrage coordonné par) (2004) *L'intervention éducative en milieu ouvert. Pour une rencontre entre théories et pratiques...*, Paris : L'Harmattan, Collection Savoir et Formation, 202p
- Boily P-Y., (1998) *Psys, Thérapeutes et autres sorciers. Les secrets de la psychothérapie et de la relation d'aide*. Québec (Canada) : VLB Editeur, 124p
- Boutinet, J-P. (2007). *Penser l'accompagnement adulte*. Paris : PUF. 369p
- Capul M. & Lemay M., (1996) *De l'éducation spécialisée*, Editions Les presses de l'université de Montréal, Eres (rééd 1999), 448p
- Delourme, A. (1997), *La distance intime. Tendresse et relation d'aide*, Paris : Desclée de Brouwer, 215p
- Fustier P, (2000), *Le lien d'accompagnement : Entre don et contrat salarial*, (rééd. 2005) Paris : Dunod, 238p
- Goupy J. (2004), *La gestion du paradoxe aide-contrôle dans l'exécution du mandat judiciaire en milieu ouvert*, Mémoire DUHEPS, Université François Rabelais, Tours, SUFCO, 252p
- Hardy G. (2001) *S'il te plait, ne m'aide pas ! L'aide sous injonction administrative ou judiciaire*, Paris : Eres, Collection Relations, 134p
- Keller, J-C., (2007) *La méthode thérapeutique de Palo Alto*, Paris : L'Harmattan, 205p
- Minuchin S., (1974), *Familles en thérapies*, Ramonville Saint-Agne : Eres, Collection Relations, 3<sup>ème</sup> édition (1998), 286p
- Minuchin S., Minuchin P., Colapinto J. (2000) *Travailler avec les familles démunies*, Paris : ESF, 245p
- Morin E., (1990) *Introduction à la pensée complexe*, Paris : ESF éditeur, 158p
- Mucchielli R., (1974) *L'analyse de contenu des documents et des communications*. Paris : ESF éditeur , Collection Formation Permanente (rééd. 2006), 223p
- Paul, M. (2004), *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*, Paris : L'harmattan, 352p

- Quivy R. & Campenhoud L.V. (1988) *Manuel de recherche en sciences sociales*, Paris : Dunod, 271p
- Renoux, M-C., (2008) *Réussir la protection de l'enfance avec les familles en précarité*, Paris : Editions Quart Monde/ Editions de l'Atelier, 252p
- Rogers, C., (1942/1970) *La relation d'aide et la psychothérapie* (titre original : *Counseling and Psychotherapy*), Paris : ESF, (13ème rééd. 2002), 235p
- Rogers, C., (1961 /1968) *Le Développement de la Personne*, (titre original : *On Becoming a Person*) Paris : Dunod, 286p
- Salome, J., Galland, S., (1990) *Si je m'écoutais, je m'entendrai*, Les Editions de l'Homme, 336p
- Watzlawick, P., Weakland, J. & Fisch, (1975) *Changements, Paradoxes et psychothérapie*, (titre original *Change. Principles of Problem Formation and Problem Resolution*) Paris : Editions du Seuil, 190p
- Watzlawick, P., Helmick Beavin, J., Don D. Jackson, (1967/1972) *Une logique de la communication*, (titre original : *Pragmatics of Human Communication. A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*), Paris : Editions du Seuil, , 280p
- Wittezaele J-J., (2008) *La double contrainte : l'influence des paradoxes de Bateson en Sciences Humaines*, Bruxelles : De Boeck-Wesmael, 263p
- Wittezaele J-J. et Seron C. (1991), *Aide ou contrôle : l'intervention thérapeutique sous contrainte*, Bruxelles : De Boeck-Wesmael, 367p

## **REFERENCES SITOGRAPHIQUES**

- Site du CNAEMO, Carrefour National de l'Action Educative en Milieu Ouvert : <http://www.cnaemo.com/site/?codepage=accueil>, consulté régulièrement
- Texte élaboré par G. Bateson, D. D. Jackson, J. Haley et J. H. Weakland. Publié dans *Behavioral Science*, vol. I, n° 4, 1956. Publication française dans Gregory BATESON. *Vers une écologie de l'esprit*. Edition du SEUIL, 1980 <http://olivier.hammam.free.fr/imports/auteurs/bateson/eco-esprit/double%20contrainte.htm>, consulté le 21 Mars 2010
- Site du Mental Research Institute de Palo Alto : <http://www.mri.org/>
- ATILF, CNRS (2001). *TLFi, Trésor de la Langue Française informatisé*, Ressource en ligne accessible sur <http://www.cnrtl.fr/definition/>
- Baudoux S., *Aide contrainte, oui, mais...*, Résonances, n°7, Article en ligne, [http://www.therapie-familiale.org/resonances/pdf/aide\\_contrainte.pdf](http://www.therapie-familiale.org/resonances/pdf/aide_contrainte.pdf), consulté le 16 Février 2010

# Annexes

## **1. TRANSCRIPTION DES ENTRETIENS**

### **1. Entretien de Céline**

*Nous sommes au domicile de Céline, c'est l'après-midi.*

- 1 **C1 C'est un entretien dans le cadre d'un mémoire de recherche, sur le travail de**  
2 **l'éducateur en AEMO. Ça reste anonyme. Je vais t'interroger sur ta pratique et déjà**  
3 **te demander ce que représente ton expérience en aemo en termes de temps**
- 4 C1 Alors moi j'ai fait un stage heu dans le cadre de ma formation de neuf mois en aemo  
5 dans un service social du département des hauts de seine, dans le 92. J'ai eu mon diplôme  
6 en juin 2009 et j'ai travaillé dans un service AED-AEMO de juillet 2009 à janvier 2010,  
7 donc six moi et demi sept mois.
- 8 **C2 D'accord, et comment tu te représentais le travail d'un éducateur en AEMO avant**  
9 **d'en avoir fait ?C'était quoi ton idée ?**
- 10 C2 C'était plus, moi ce qui m'interpellait, c'était heuuuuuuu l'accompagnement des  
11 familles, quel travail avec elles, et cette notion de visites à domicile, c'était plus ça qui  
12 m'interpellait et que j'avais envie de découvrir.
- 13 **C3 D'accord**
- 14 C3 Ce coté milieu ouvert.
- 15 **C4 Et du coup aujourd'hui, tu as pu découvrir un peu ce côté milieu ouvert et aussi le**  
16 **travail avec les familles ?**
- 17 C4 Hm
- 18 **C5 Et comment tu, heuuu, entre ce que tu imaginais et ce que tu as découvert**  
19 **aujourd'hui, est ce que tu peux dire.... ?**
- 20 C5 En fait j'avais eu ce questionnement là, parce que j'avais eu de l'expérience avant  
21 qu'en institution, donc en internat, et heuuuuuuuuu, c'était vraiment ce cadre du milieu  
22 ouvert qui m'interpellait dans le sens où, je me disais que ça doit quand même être très  
23 compliqué d'intervenir au domicile, heuuuuu, par rapport à la question de l'intimité, , alors,  
24 heuuuuuuuuu, en aemo y'a le mandat judiciaire, en aed heuuuuuuuuu, y'a pas de mandat  
25 judiciaire, mais c'était, ce côté voilà de l'intimité où, heuuuuuuuuuu, où on rentrait dans  
26 l'intimité des gens, heuuuuuuuuu, après, heuuuuuuuuu
- 27 **C6 Moi, du coup, ma recherche est plus centrée sur la question de l'intervention**  
28 **avec un mandat judiciaire**
- 29 C6 D'accord
- 30 **C7 C'est là-dessus que je mène ma recherche**
- 31 C7 Après au niveau de la visite à domicile, c'est différent, parce que c'est un autre cadre,  
32 c'est-à-dire que heuuuuuuuuu, enfin, c'est un autre cadre par rapport à un entretien au service,  
33 je ne ferais pas toutes les interventions à domicile, après comment t'expliquer, y'a des  
34 choses qui peuvent se dire au domicile, comme les gens sont chez eux, ils peuvent être plus  
35 à l'aise, après heuuuuuuuuu, quand y'a besoin aussi de recadrer un peu les choses,  
36 l'entretien au service il peut être nécessaire
- 37 **C8 Hm, qu'est ce que tu recadres, par exemple ?**
- 38 C8 Ça peut être, heuuuuuuuuu, un rendez-vous qui s'est mal passé, heuuuuuuuuu, qu'la  
39 famille a pu un peu manquer de respect, voilà, qu'y'a des choses, qui sont à àààààààààà, à  
40 recadrer quoi.
- 41 **C9 Est-ce que tu peux, .....**
- 42 C9 Qu'ce soit un endroit plus neutre, quoi



88 **C16 Alors c'est un ami de la maman ?**

89 C16 Oui, qui avait passé la nuit au domicile de la maman et heuuuuuuuu, alors  
90 visiblement, y'aurait eu drogue et alcool, donc, heuuuuuuuu, je ne sais pas c' que ça va  
91 donner. Donc, là où on a vraiment insisté c'est sur la protection, en s'adressant à la  
92 maman, et aussi à la petite. Une petite fille heuuuuuu, apeurée, qui était heuuuuuu, ses  
93 cheveux dans les yeux, qui s'cachait et où moi j'me suis dit que c'était important aussi de  
94 s'adresser directement à la p'tite, en lui disant qu'on était là pour la protéger. Alors  
95 madame elle a nié, alors, quand on lui a lu l'ordonnance, nié les difficultés en disant que  
96 c'était pas du tout vrai, que voilà, y'avait aucun souci, que tout allait bien, on avait beau  
97 reprendre des faits, elle niait, donc heuuuuu, moi j'suis venue à lui dire que, on avait une  
98 mission, que le juge des enfants nous avait confié une mission, que nous non plus on avait  
99 pas forcément le choix de travailler avec elle et que voilà, heuuuuuu, on allait prendre du  
100 temps pour heuuuuuu pour faire connaissance et puis heuuuuuu qu'on verrait et que si elle  
101 en même temps elle était pas d'accord avec la décision, elle peut faire appel, heuu, dans  
102 les quinze jours. Et puis, heuuuuuuu, finalement heuuuuuu, et bien au fur et à mesure y'a un  
103 lien qui s'est créé puisqu'alors au départ au premier entretien, madame avait pu dire « non  
104 non j'ai jamais pris de produit stupéfiant, moi j'suis clean, tout va bien », un jour elle avait  
105 pu appeler au service en disant que là c'était compliqué pour elle, heuuuuuu, donc qu'elle  
106 prenait du subutex, heuuuuuu, que de temps en temps elle s'alcoolisait et qu'elle ne pouvait  
107 plus assurer le quotidien de sa petite fille

108 **C17 Donc elle te demandait quoi ?**

109 C17 De l'aide et d'intervenir parce que heuuuuuuuu, elle voulait du coup, que ça soit  
110 monsieur, donc le père de la petite, qui heuuuuuuu, qui ait la garde temporairement

111 **C18 Hm**

112 C18 Puisqu'elle était dans un démarche de soin à c't'époque là, et qu'elle souhaitait se  
113 faire hospitaliser en clinique

114 **C19 Et qu'est ce que tu as compris toi, de cette première position qu'elle a eu de nier  
115 les attendus ?**

116 C19 Heuuuuuuuuuuu, ben déjà c'qu'était sur les attendus c'était heuuuuuuuuuu deeeeeeee, ,  
117 c'était marqué qu'elle niait les difficultés, c'est-à-dire qu'il y avait une différence entre le  
118 rapport de l'enquête sociale et l'avis de madame et de monsieur, parents de la p'tite. Déjà  
119 dans l'ordonnance, c'était déjà, heuuuuuuuuu, opposé. Le rapport d'enquête sociale disait,  
120 madame, y'a des difficultés éducatives, heuu plus suspicion de produits toxiques, et puis,  
121 y'avait à côté, les dires de l'audience où madame a nié toutes ces difficultés. Donc moi,  
122 j'avais déjà été voir le dossier au tribunal et heuuuuuuuuu, et pis moi j'y ai vu un peu un  
123 système de défense en fait. Madame elle niait, elle était beaucoup sur la défensive,  
124 heuuuuuuuu, l'enquête sociale, elle avait très mal réagi aussi, puisque elle disait justement,  
125 j'parlais d'intimité tout à l'heure, elle disait que ça avait été très intrusif, et ce qu'est  
126 marrant, j'vais parler du papa, parce que, par exemple, le papa qu'on suivait, dans un autre  
127 département, et c'qu'était heuuuuuuuu, c'est qu'moi, la première visite à domicile que j'ai  
128 faite chez monsieur, heuuuuuuuu, il était heuuuuuuuu, sur la défensive, c'est-à-dire que si  
129 j'posais la moindre question, j'voyais qu'il avait de la retenue, et qu'il mesurait ce qu'il  
130 disait, et heuuuuuuu, j'sentais que voilà, l'enquête sociale, ça avait été un peu traumatisant

131 **C20 Hm**

132 C20 C'est pour ça j'parlais de l'intimité tout à l'heure, heuuuuuuuuuu, non, j'pense que nier  
133 peut être un moyen de défense et puis d'se heuuuuuuuuu, et puis j'pense qu'elle a pu se

134 livrer à un certain moment parce que y'a une confiance qui s'est établie, et puis heuuuuuu,  
135 un lien qui s'est créé

136 **C21 C'est important, ça, que cette confiance s'établisse ?**

137 C21 Ouaih

138 **C22 Pourquoi ?**

139 C22 Pis c'est important qu'elle se livre pas, heuuuuuuuuuu, ben heuuuuuuuuu, parce que  
140 heuuuu, cette maman au premier entretien elle nous avait glissé dans son discours qu'elle  
141 avait été violée, quand elle était petite, mais alors, elle l'a amis entre deux phrases, c'est-à-  
142 dire qu'elle l'a glissé comme ça dès le premier entretien, entre deux phrases, et elle était  
143 décrite ben comme une maman, heuuuu, mais qui se sentait jugée aussi, qui se sentait jugée  
144 dans son rôle de mère, et moi, j'lui avais expliqué justement que moi j'étais pas là pour la  
145 juger, heuuuuuuu, qu'elle pouvait avoir des difficultés à un moment donné, mais que  
146 c'était temporaire, qu'c'était une phase, qu'j'étais pas là pour lui dire, parce que, quand on  
147 a lu le jugement, du coup, elle disait heuuuuuuuuu « oui, en gros, vous me dites que je suis  
148 une mauvaise mère ».

149 **C23 Toi tu lis toujours l'ordonnance, dans un premier entretien ?**

150 C23 Pas tout de suite, c'est-à-dire que je demande, si les gens ont été présents à l'audience,  
151 qu'est ce qu'ils ont compris de l'audience, heuuuuuuuu, qu'est ce qui fait qu'ils pourraient,  
152 heuuuu, qu'est ce qui fait que voilà, heu ils en sont là, et qu'est ce qui s'est passé depuis  
153 l'audience, parce que des fois la situation elle peut changer, donc heuuuu, donc je les laisse  
154 d'abord s'exprimer, après je présente l'ordonnance, on revient sur les points et  
155 heuuuuuuuuu, je lis pas tout de suite l'ordonnance.

156 **C24 Et est ce que le fait que ce soit écrit que madame niait, et que toi, tu l'ais lu en**  
157 **allant au tribunal, heuuuuuu, est ce que ça tu le reprends avec la dame, d'une certaine**  
158 **façon ? ou est ce que tu en fais quelque chose, puisque tu l'as lu, qu'est ce que tu en**  
159 **fais, toi, de ça ?**

160 C24 Ben, disons, qu'là, dans cette ordonnance ça mettait heuuuuuuuu que l'enquête sociale  
161 repérait tel truc, tel truc et madame qui niait tout, et j'avais pu le reprendre avec madame,  
162 où lorsqu'elle a pu me dire, voilà, qu'elle était sous traitement et qu'elle en pouvait plus, et  
163 qu'elle était pas bien, moi, j'avais pu lui dire, enfin la valoriser, dans le sens où  
164 j'comprenais qu'c'était pas simple à vivre et en même temps j'la félicitait parce que voilà,  
165 elle pouvait le dire, et que pour moi, de le dire, c'est déjà une démarche de soin, enfin  
166 madame elle niait plus ça, enfin, moi, plusieurs fois, j'voyais qu'elle avait les yeux qui  
167 partaient, elle était des fois dans des états de somnolence, puis elle était très amaigrie et  
168 très affaiblie, et j'avais beau lui dire ça, au début elle niait, et un jour, elle a pu dire,  
169 effectivement, et moi je lui avais dit que c'était courageux de le dire et que moi j'étais pas  
170 là pour la juger mais pour l'aider, et pour moi, le fait qu'elle ait pu dire « ben oui  
171 effectivement, je suis sous subutex », je me suis dit ben y'a quelque chose qui se  
172 déclenche, elle est déjà dans un processus de soin, quoi.

173 **C25 A ton avis, cette dame, elle avait peur d'être jugée, heuuuuuuuuu, par rapport à**  
174 **quoi on aurait pu la juger et qu'est ce qu'on aurait pu faire de ce jugement ?**

175 C25 Disons qu'elle a une histoire particulière et que c'est une maman qui est assez jeune,  
176 qui s'est séparée du papa très tôt, donc elle revenue vivre chez ses parents où elle s'est  
177 sentie et où elle a été dépossédée de son rôle de maman et en fait elle a récupéré sa fille,  
178 enfin, elle a été avec un autre homme, laissant sa fille à ses parents, heuuuuuuuu, elle a  
179 trouvé un logement heuuuuuuuu, et du coup elle a voulu, alors elle le dit comme ça

180 heuuuuu, alors sa fille elle a cinq ans, et elle le dit comme ça heuuuu « oui, ça fait que  
181 trois ans que je vis avec ma fille » et je pense que du coup, le fait que voilà, elle s'est sentie  
182 heuu dépossédée de son rôle de maman, là le fait qu'y'est un intervenant qui intervienne  
183 auprès de sa fille, .....

184 **C26 Donc toi**

185 C26 Oui, c'est encore quelque chose qui la remet, qui vient repointer encore ses difficultés  
186 d'être maman.

187 **C27 Et alors, toi, comment tu fais avec cette place, qu'elle vit comme un repointage de**  
188 **ses difficultés ?**

189 C27 Ouaih, là en l'occurrence, c'était plus parce que heuuuuuuuuuu, madame elle était  
190 tellement mal, que j'avais insisté donc sur la protection de sa fille parce que  
191 heuuuuuuuuuu, sa fille, elle était sale sur elle, elle était en retard à l'école le matin, elle la  
192 nourrissait plus, donc j'avais vraiment rebasé sur les droits de l'enfant en général, c'est-à-  
193 dire, sans pointer les difficultés de madame mais en disant ben voilà, « un enfant, il a des  
194 droits, heuuuuuuuu, y'a le droit à l'éducation donc faut que votre fille elle aille à l'école  
195 tous les jours, elle a le droit à la santé, et votre fille, elle a un souffle au cœur, donc il faut  
196 que vous preniez un rendez-vous, c'est un droit qu'elle a », donc en reprenant, pour éviter  
197 de lui dire, heuuuuuuuu, se référer aux droits de l'enfant pour éviter, heuuuuuuuu, j'avais  
198 plus fonctionné comme ça

199 **C28 D'accord, et ça, c'est quelque chose que la maman, elle a entendu ?**

200 C28 Ouaih

201 **C29 D'accord**

202 C29 Mais tout en lui disant que moi, j'comprenais que, enfin, c'est une dame qu'a une  
203 histoire familiale et personnelle très complexe, qui a connu, la prostitution, la drogue,  
204 l'alcool, la violence, heuu, le viol, et heuuuuuuuuuu, c'est vrai que je lui disais « ben voilà,  
205 heuuuuuuuuu, vous avez des difficultés, en même temps, vous avez un devoir de protection  
206 de votre fille, mais tant que vous ne pourrez pas vous protéger vous, vous ne pourrez pas  
207 protéger votre fille », et ça elle en était consciente parce qu'en plus, sa petite fille elle  
208 pouvait lui dire qu'elle voyait sa mère malheureuse

209 **C30 Hm**

210 C30 Donc c'était aussi prendre soin d'elle

211 **C31 Hm, prendre soin de tout le monde.**

212 C31 Hm, et puis y'avait aussi heuuuu, l'épisode où moi, j'l'avais emmenée à l'hôpital la  
213 dame, parce qu'un soir, quand j'étais intervenue, qu'la p'tite était chez son père pour une  
214 durée indéterminée, madame elle divaguait, heuuuuuuuuu, elle faisait malaise sur malaise,  
215 donc j'avais fait intervenir le SAMU, et j'avais accompagné madame à l'hôpital.

216 **C32 D'accord**

217 C32 Pour qu'elle se fasse hospitaliser et ça, elle arrêta pas de le dire « mais pourquoi vous  
218 vous inquiétez pour moi ? »

219 **C33 Et qu'est ce que tu lui répondais ?**

220 C33 Ben, qu'c'était mon travail et qu'en même temps, j'estimais qu'elle était en danger et  
221 que j'pouvais pas la laisser comme ça.

222 **C34 Et c'est quelque chose dont vous avez reparlé après ?**

223 C34 Oui, puisque moi j'ai, enfin, j'avais valorisé ce qu'elle avait pu faire, puisqu'elle avait  
224 quand même pu appeler en disant « voilà, je peux plus assurer le quotidien de ma fille, ça  
225 va plus du tout », heuuuuuuu , donc du coup moi j'étais intervenue un peu en urgence à la  
226 sortie de l'école, mais heuuuuuuuuu, oui oui, où ça heuuuuuu, elle avait pu en reparler après,  
227 en disant qu'effectivement heuuuuuuuu, en le voyant comme alors, heuuuuuuu, ça dépend, ou  
228 alors elle disait « vous vous êtes inquiétée pour rien » ou alors elle avait pu dire « ben oui,  
229 j'étais mal à ce moment là, mais maintenant ça va mieux ».

230 **C35 Est-ce qu'on pourrait revenir, sur heuuuuuuu, de façon plus générale, sur ta**  
231 **pratique et toi, heuuu, dans un premier entretien, quelle place tu donnes à ce premier**  
232 **entretien, quels sont tes objectifs, toi, qu'est ce qui est important pour toi dans ce**  
233 **premier entretien ?**

234 C35 Ben, la rencontre déjà, de pouvoir mettre un visage, j' parle dans les deux sens là, pour  
235 moi ou pour la famille, j' pense, que c'est important, puisqu'y'a un courrier qui part avant  
236 ce premier entretien, important de pouvoir se rencontrer déjà, de se dire bonjour de pouvoir  
237 mettre un visage sur un nom, et puis, heuuuuu de ouaih se présenter, alors après ça dépend  
238 des premiers entretiens mais heuuuuuuuuu, j'laisse parler, moi, c'est vrai savoir c'qu'ils ont  
239 compris de l'audience, heuuuuuuuuuuu, eux, où ils en sont actuellement, heu, pour après  
240 heuuuuuuu, j'aborde , enfin, si j'aborde c'qu'il y a sur les attendus et heuuuuuu mais  
241 heuuuuuuuuu, alors après ça dépend, moi j'ai fait des premiers entretiens heuuuuuuu, sans  
242 avoir consulté le dossier.

243 **C36 Et du coup, y'a une différence ?**

244 C36 Ouaih, parce que pour reparler de cette situation là, je sais pas si j'avais pas été  
245 consulter le dossier avant, je serai arrivée dans le même état d'esprit, c'est-à-dire que enfin,  
246 j'avais eu écho du décès mais heuuu de heuuuuuuuuu c'est vrai que dans les différents écrits  
247 qu'y'avait eu avant c'était vraiment stipulé, heu qu'la maman elle niait toutes les  
248 difficultés et qu'elle avait refusé heu une AED, heuu c'était limite si j'savais que c'était  
249 couru avant d'échec avant, quoi, et du coup heu, je me suis dit que si j'avais pas lu  
250 l'dossier avant, j'serai p't'être arrivée dans un autre heuu, alors j'aurai peut être plus  
251 demandé à la maman de me parler de cette enquête sociale, puisque ça avait été  
252 heuuuuuuuuuuu, que voilà, elle niait et que, heuuuuuuuuu y'a des difficultés éducatives,  
253 heuuuuuuuuu et que peut être si elle avait dit autre chose, j'aurai pu rebondir au prochain  
254 rendez-vous, une fois que, heuuuuuu, mais ouaih, j'l'ai pas fait tout l'temps, ça, de consulter  
255 l'dossier. Parce que j'me dis, qu'on arrive aussi dans d'autres dispositions, alors y'a des  
256 choses à savoir mais j'me dis ça permet aussi d'arriver dans un esprit où on est plus sur la  
257 rencontre, où on laisse parler la famille, moi, j'fonctionne plus comme ça au premier  
258 entretien.

259 **C37 Et alors, ça sert à quoi de laisser parler la famille ?**

260 C37 Ben, de savoir comment eux ils perçoivent les difficultés qu'ils ont, s'ils les  
261 perçoivent ou pas, comment ils les perçoivent, et puis heuuuuuuuu, ouaih et puis après eux,  
262 ça dépend des valeurs, enfin, y'a des gens qui vont pointer l'hygiène au domicile heuuu, et  
263 puis d'autres qui vont très bien vivre comme ça, après ça dépend à c'que nous comme  
264 valeurs, ça nous renvoie, mais heuuuuuuuuu, ouaih, c'est pour ça que moi j'leur demande  
265 tout le temps comment eux, ils vivent ça , enfin, heuu, qu'est ce qu'ils attendent aussi de  
266 l'action , si c'est un mandat judiciaire, j'trouve que c'est important de savoir eux ce qu'ils  
267 attendent.

268 **C38 Et cette maman, par exemple, elle avait refusé une mesure d'AED, et, est ce que,**  
269 **par exemple, elle avait des attentes par rapport à la mesure d'AEMO ?**

270 C38 Ben, au premier entretien, non, puisqu'elle disait « non non, j'ai pas de ..... » après,  
271 heuuuu, elle a pas formulé des attentes clairement, heuuuuuu, et en même temps, elle  
272 appelait souvent pour des renseignements, heuuu, parce que du coup, y'a eu plein de  
273 procédures judiciaires, puisqu'elle, elle a eu un accident de voiture, y'a eu le décès, y'a eu  
274 une procédure JAF en même temps, et donc elle avait pu heuu appeler, au service, heu en  
275 me demandant voilà « là comment je dois faire, heu, est ce que j'ai le droit d'aller voir ma  
276 fille ? », enfin des choses comme ça, elle avait pu demander des conseils, elle avait pu  
277 entendre aussi, heu ce qu'on avait à lui dire, puisqu'elle s'était remise en plus avec son  
278 compagnon violent, donc moi, je lui avais dit « donc voilà on aimerait bien », puisque la  
279 p'tite elle était terrorisée par la présence de c'monsieur, donc on lui avait dit  
280 qu'effectivement, elle aurait pu, heuu qu'on souhaitait aussi rencontrer un peu ce  
281 monsieur, et dès le prochain rendez-vous, en fait, elle nous l'avait amené, elle était venue  
282 avec lui.

283 **C39 Hm**

284 C39 Donc, elle a pas formulé des attentes clairement, mais en même temps, j pense qu'elle  
285 a pu heuu se saisir de la mesure.

286 **C40 Hm**

287 C40 Pour dans son rôle de maman, et elle a pu se livrer, j pense que dès l'instant où elle a  
288 pu se livrer c'est qu'elle avait un minimum de confiance, mais parce qu'on l'a pas jugée,  
289 enfin c'est vrai qu'on a essayé vraiment de la réhabiliter dans son rôle de maman.

290 **C41 Hm, et est ce que tu as connu des exemples de situation où, heuu, les gens ne se**  
291 **sont pas présentés, ou heuuu, où tu as eu des difficultés à rencontrer les gens ?**

292 C41 Heuuuuu, oui. Heuuuu ouaih, une mesure d'AEMO pour un ado, et heuuuuuuuuu, et  
293 donc, le poste que moi j'avais pour six mois, c'était un remplacement de congés maternité  
294 et heuuuu, j pense que le changement d'intervenant ne m'a pas été favorable, que ça a été  
295 compliqué pour la famille et heuuuuu, donc moi, j'suis arrivée en juillet, j'ai proposé des  
296 rendez-vous, la famille n'est pas venue, heuuu, ne m'a pas prévenue, donc j'avais callé une  
297 visite à domicile, en prévenant la famille par un courrier disant « j'vais passer tel jour à  
298 telle heure », madame elle a appelé un quart d'heure avant pour annuler, heuuu, jusqu'au  
299 jour où, heuuu, on a appris qu'en fait, heuuu, y'avait un jugement pénal qui était en cours.

300 **C42 Hm**

301 C42 Et où là, on a quand même un peu dit à la famille, si..., en leur disant que voilà, on  
302 avait des difficultés à travailler avec eux, heuuu et qu'en même temps, là, y'avait une  
303 audience pénale, et parce qu'on avait pas été au courant, parce que y'avait eu un  
304 amalgame avec la juge, parce que c'était la même juge au pénal qu'au civil, et du coup,  
305 heuuuuuuu, et lui disant que y'avait des éléments, donc heuuuuuuu, il avait commis un vol  
306 de cinq consoles, qu'on l'a su qu'après et heuuu, et qu'la famille nous l'a jamais dit, et en  
307 disant que si on avait eu écho de ça, on aurait pu essayer de travailler des choses avec eux  
308 mais qu'en même temps, voilà, le fait qu'ils aient pas adhérer à la mesure, heuuuuuuu, on  
309 n'arrivait pas à travailler avec eux, parce qu'ils venaient jamais, madame elle prévenait  
310 pas, heuu, quand elle venait pas au rendez-vous, heuu, et cette mesure là, heuu, elle a été  
311 ordonnée en 2008, y'a jamais eu aucune visite à domicile qu'a pu se faire.

312 **C43 Hm, et à ton avis pourquoi ? Pourquoi les gens ils adhèrent pas à la mesure ?**

313 C43 Dans cette situation là ou... ?

314 **C44 Ben heuuuu.**

315 C44 Ben là, madame elle pouvait dire que, heuuu, parce qu'à la base, heuuu, cette mesure  
316 là, c'était pour, parce que le jeune était beaucoup beaucoup absent du collège, et y'avait  
317 des problèmes de comportement, heuuuuuuuu, madame elle pouvait dire que, heuuuuuu,  
318 parce que les seules fois où j'ai pu voir madame en entretien, c'est une femme qui est  
319 d'origine algérienne, et elle pouvait dire que pour elle, c'était, elle se sentait heuuu, le fait  
320 qu'il y est une mesure d'AEMO, ça représentait une difficulté en tant que maman. Et pour  
321 elle, c'était insupportable, c'est-à-dire que, elle entendait pas que Nordin il puisse heuuu,  
322 quand on lui disait, « Nordin, si il est absent, si ça se passe mal au collège, heuu, c'est  
323 parce qu'il a sûrement quelque chose qui va pas, et nous on est là justement pour voir  
324 comment on peut essayer de faire pour que ça se passe plutôt bien et qu'on trouve quelque  
325 chose qui l'intéresse » et madame, elle le voyait pas comme ça, elle entendait pas ça. Elle,  
326 elle disait « mais non, la mesure d'AEMO ça prend trop de temps, faut que j'vienne aux  
327 rendez-vous », c'est heuuu, elle le voyait pour elle, en fait cette mesure, elle le voyait pas  
328 au profit de son fils. Et en même temps, quand on demandait à ce garçon de venir aux  
329 rendez-vous seul, parce que c'était un ado de 16 ans, madame elle disait « non non, il peut  
330 pas ».

331 **C45 Hm** (*un téléphone vibre*). **Tu veux répondre ?**

332 C45 Non

333 **C46 Heu, mais heuu, quand tu dis à la maman, nous notre mission c'est de faire en**  
334 **sorte qu'il raccroche l'école, etc, heuu, est ce que c'est que ça ta mission ? C'est quoi**  
335 **ta mission ? D'éducatrice AEMO ?**

336 C46 Par rapport à cette situation là ?

337 **C47 Même en général, pour toi, la mission d'éducateur d'AEMO, c'est quoi ?**

338 C47 C'est heuuuu accompagner les familles heuuuuuuuuuu, accompagner les familles,  
339 c'est heuuuuuuu, après ça dépend, enfin, j'avais vu, heuuuuuuu, en général quoi ? Pas  
340 forcément dans cette situation là ?

341 **C48 Oui**

342 C48 C'est intervenir à un moment précis, et heu, moi, c'est ce que j'dis dans l'entretien,  
343 parce que on est là parce qu'il y a une commande du juge qui estime qu'il y a un danger  
344 heuuu pour l'enfant, alors qui soit au niveau de l'éducation, de la santé, enfin voilà,  
345 heuuuuuu, en reprenant les attendus et en expliquant que voilà, c'est qu'on est là pour les  
346 aider, mais que c'est pour une durée déterminée, heuuu, et dans un moment précis.

347 **C49 Hm**

348 C49 Moi, j'ai du mal à comprendre qu'une AEMO, elle dure dix ans, par exemple.

349 **C50 Hm**

350 C50 Du coup, heu, y'a une difficulté à un moment, alors, elle peut être variée, heuu, donc  
351 c'est aussi un travail de partenariat, on se met aussi après en relation avec tous les lieux de  
352 vie heuu du jeune, mais après ça dépend de la situation.

353 **C51 Et est ce que tu expliques à la famille, heuuuuuuu la relation que toi t'as, par**  
354 **rapport à ce mandat judiciaire, enfin au juge, c'est-à-dire que tu as des comptes à**  
355 **rendre au juge ?**

356 C51 Hm hm

357 **C52 Est-ce que tu en parles à la famille ?**

358 C52 Ouaih, ben qu'on est missionné par le juge des enfants ben que heuuuu on envoie un  
359 rapport de mi mesure, qu'on envoie un rapport de fin de mesure en vue de l'audience, par  
360 exemple, heuuuu, moi, ce que j'fais aussi, c'est que, heuuu, j'dis à la famille, alors où j'fais  
361 lire où j'dis, heuuuuuuuu, ben c'que j'vais mettre dans l'rapport, c'que j'vais demander,  
362 mais en disant en même temps que c'est pas moi qui vais prendre la décision. Moi, je  
363 sou mets quelque chose, mais c'est pas moi qui prendrai la décision.

364 **C53 Hm**

365 C53 Alors, ça m'est jamais arrivé de mettre quelque chose qui était heuuu pas pris en  
366 compte, quoi.

367 **C54 Par le juge ?**

368 C54 Hm

369 **C55 Et est ce qu'il t'arrive, dans ces écrits que tu transmets au juge, puisque là, tu les**  
370 **lis aux familles, heuu, est ce que y'a des fois y'a des choses que tu choisis de ne pas**  
371 **écrire au juge ?**

372 C55 (*silence*)

373 **C56 Est-ce que ça t'est déjà arrivé de te demander, « bon est ce que ça, j'en parle, ou**  
374 **pas » ?**

375 C56 (*Silence*)

376 Après ça dépend de, heuuuuuuuu, j'sais pas si il faut tout dire, enfin, je suis en train de  
377 réfléchir, si j'ai un exemple,....., Moi, j'pars du principe que la famille elle est en droit  
378 d'accéder à son dossier au tribunal, mais, en même temps, c'est pas un frein, c'est-à-dire  
379 j'vais pas, j'me dis, j'vais pas ne pas écrire ça, parce que la famille elle peut lire, et du  
380 coup, j'sais pas comment dire ça, par exemple, j'vais prendre un exemple, j'sais pas si ça  
381 va pas être un peu hors sujet, mais pour la situation de ce jeune, donc j'avais écrit un  
382 rapport en disant que c'était compliqué d'voir la maman mais qu'en même temps, la  
383 maman, l'été, elle avait accouché prématurément qu'elle était restée hospitalisée, et que,  
384 voilà, et que c'est vrai que suite à cette hospitalisation, même deux mois après, elle venait  
385 toujours pas aux rendez-vous, et heuuuuu, la juge elle avait un peu transformé mes propos  
386 lors de l'audience en disant que c'était une maman qui était fuyante, et moi, j'avais trouvé  
387 ça très jugeant et c'est là où je m'étais dit mais c'est pour ça que c'est important aussi de  
388 faire lire à la famille, pour que ça soit pas interprété. Moi c'est vraiment quelque chose où  
389 j'essaie de faire attention, de pas, enfin, qu'il y ait pas d'autre interprétation à avoir. Après  
390 tout dire, heuuuu, enfin, j'fais état de la situation, enfin je heuuuuuuuu.....

391 **C57 Mais tout à l'heure au début, tu parlais des visites à domicile où on rentre dans**  
392 **l'intimité, heuuu, à quoi tu fais attention, toi, quand tu vas à domicile ? Comment**  
393 **tu.....**

394 C57 Comment j'fais ?

395 **C58 Ouaih**

396 C58 Donc je toc, j'attends qu'on m'ouvre

397 **C59 Hm**

398 C59 Et heuu, non, j'rentre, et j'attends qu'on me dise quand même « allez y, asseyez-  
399 vous », enfin j'rentre pas comme ça, enfin, par exemple y'a une entrée, faut aller par  
400 exemple à droite, dans le salon, parce que c'est là où on se met d'habitude, même si j'y

401 suis allée, quatre /cinq fois avant, j'attends qu'on me dise « ben allez y rentrez, installez-  
402 vous ». Je m'installe pas sans qu'on me le... J pense que c'est une question de respect.

403 **C60 Hm. Et est ce qu'il y a des choses que tu regardes particulièrement ? Parce que**  
404 **du coup, tu es chez les gens ?**

405 C60 Ben heuu, j'essaie d'observer, lors des premières visites à domicile justement  
406 comment ça se passe, alors, après ça dépend, enfant ou ado, mais savoir si justement, parce  
407 que souvent enfin en général, c'est autour d'une table, heuuuuuuuu, j'essaie de voir déjà,  
408 au niveau des relations entre eux, j reste plus observatrice, j dirais, lors des premières  
409 visites à domicile, où j'essaie de justement voir comment ça se passe, c'est-à-dire, qui va  
410 s'asseoir autour de la table ? y va y'avoir par exemple que la mère, heuuuuuuuuu, la mère  
411 le père, heuuuuu la mère le père les enfants, ou un autre enfant qui va être dans la chambre  
412 et qu'on n'a pas la mesure, enfin voilà, j'essaie de voir un peu comment tout le monde  
413 réagit ensemble, heuuuuuuuu, ça arrive enfin des fois, dans les familles recomposées ou y'a  
414 la maman, les enfants, et que le beau père il est par exemple dans la cuisine, ou des fois,  
415 j demande qu'il vienne s'asseoir, heu avec nous autour de la table. Ouaih voilà, c'est plus  
416 comme ça. J suis plus observatrice justement pour savoir... Et puis des fois quand heuuu  
417 la mère elle est toute seule à la table et pis qu'le jeune et ben j'sais pas, par exemple  
418 heuuuuuuuu le jeune il est dans la chambre, et ben j le ramène dans l'entretien, enfin, j le....

419 **C61 Tu vas le chercher dans sa chambre ?**

420 C61 Non, j'vais pas le chercher, mais je demande à la maman de le faire venir.

421 **C62 D'accord, toi, tu demandes pas à voir la chambre ?**

422 C62 Non, alors ça c'est quelque chose que j'ai jamais compris. Mais non, je vais dans les  
423 chambres quand les enfants veulent me montrer et qu'ils me disent et bien « viens voir ma  
424 chambre » ou, heuuuuuuuu.....

425 **C63 C'est quoi que tu n'as jamais compris ?**

426 C63 Parce que y'a une fois une famille qui m'avait dit « vous faites pas comme l'assistante  
427 sociale, vous ne demandez pas à voir les chambres »

428 **C64 Hm**

429 C64 Et moi c'est pas quelque chose que je, heuu, c'est p't'être un tort, mais heuuuuuuuuuu,  
430 j visite pas et j demande pas à visiter.

431 **C65 Bon, on va s'arrêter là. Merci.**

## **2. Entretien de Julie**

*Nous sommes dans un bureau du service. Il est 18 heures, ma collègue est fatiguée, elle vient de mener deux entretiens consécutifs.*

1 **J1 C'est un entretien dans le cadre d'un mémoire de recherche, sur le travail de**  
2 **l'éducateur en AEMO judiciaire.**

3 J1 D'accord.

4 **J2 Je souhaiterais déjà te demander, toi, du coup, depuis combien de temps tu**  
5 **travaillais en AEMO judiciaire, toutes les expériences confondues que tu as pu avoir**  
6 **en AEMO judiciaire.**

7 J2 Stage compris ?

8 **J3 Voilà.**

9 J3 Donc, j'ai fait mon stage de troisième année dans un service à Paris, où j'ai fait un stage  
10 de neuf mois.

11 **J4 Hum**

12 J4 Heuuuuuu, AEMO judiciaire, et puis après, donc heuuu, et puis là, je suis dans ce  
13 service depuis septembre 2008, donc ça fait un an et demi, à peine.

14 **J5 Du coup, toi, déjà, avant déjà de faire ce stage, tu avais envie de faire un stage en**  
15 **AEMO judiciaire, c'était pour des raisons précises ?**

16 J5 Oui

17 **J6 Et c'était par rapport à quoi ? C'était quoi tes attentes ?**

18 J6 Alors, c'est que.... J'ai fait mon premier stage heuuuuuuuu dans une MECS<sup>60</sup>, et moi  
19 mon constat, c'était qu'effectivement on travaillait avec les enfants mais qu'on travaillait  
20 très peu avec les parents, en tous cas dans cette MECS là, et j'avais envie deeeeeee  
21 d'approfondir plutôt le travail au niveau de la famille et de voir un petit peu comment le  
22 travail éducatif pouvait se faire quand l'enfant était à la maison, heuuuuuuuuuuu et c'est  
23 donc pour ça que j'ai choisi mon troisième stage en AEMO, parce que j'en avais parlé avec  
24 les éducateurs qui avaient fait de l'AEMO heuuuuu avant, et donc voilà, c'est pour ça que  
25 j'ai fait le stage.

26 **J7 Hm, et toi du coup, est ce que ça répond aujourd'hui heuuu, est ce qu'il y a une**  
27 **différence entre ce que tu imaginais au départ de ce que ça pouvait être ce travail en**  
28 **AEMO ou.....**

29 J7 Je ne m'en rappelle plus exactement, mais pas trop, non. J'ai pas été surprise, j'ai pas  
30 été déçue. Je suis déçue pour d'autres choses, mais j'ai pas été déçue. (*rires*)

31 **J8 Et toi, du coup, comment tu décrirais ta fonction d'éducatrice en AEMO ?**

32 J8 Moi, ce qui me plaît dans l' AEMO, c'est qu'on parle quand même de danger, de  
33 quelque chose qui n'va pas enfin, entre guillemets, dans la famille, mais, on n'place pas  
34 l'enfant et on essaie plutôt du coup de travailler ce qui n'va pas dans l'concret au sein de la  
35 famille plutôt que de séparer l'enfant, heuuuuuuuuuu, de....., alors effectivement c'est  
36 important, aussi par moment de placer l'enfant mais, effectivement, on lui apporte un autre  
37 cadre, une autre sécurité, mais j'trouve que c'est quand même important de travailler avec  
38 les parents, et heuuuuuu, du coup, au sein d'la famille, même si c'est compliqué, heuuuuu,  
39 c'est vraiment c' qui me plaît. C'est comme ça que je le décris, j'sais pas si j'l'ai vraiment  
40 décrit.

---

<sup>60</sup> Maison d'Enfants à Caractère Sociale, internat éducatif

41 **J9 Ben tu as expliqué ce que tu trouvais intéressant, mais du coup, vraiment pour**  
42 **expliquer comment tu le décris, tu pourrais me dire les mots que tu utilises toi, quand**  
43 **tu débutes une mesure, quand tu as à rencontrer une famille dans le cadre d'un**  
44 **premier entretien. Quels sont les mots, toi, que tu utilises pour présenter la mesure**  
45 **d'AEMO à une famille, et puis toi, le rôle que tu vas jouer auprès d'eux.**

46 J9 J' parle d'accompagnement, heuuu, éducatif, heuuu, de soutien par moment, heuuu une  
47 manière aussi d'approfondir certaines choses, heuuuu, certaines problématiques, heuuu,  
48 j'emploie aussi beaucoup le verbe travailler, et je l'emploie trop, en disant qu' « on va  
49 travailler ensemble » , heuuuuuu, ben j'ramène tout'l'temps le cadre heuu, le cadre  
50 judiciaire qui est là, et qui est important pour tout'l'monde, et puis voilà, sur le fond, que le  
51 principal c'est qu'on essaie de travailler ensemble, dans une relation de confiance, je sais  
52 pas trop quoi dire de plus.....

53 **J10 Ben tu leur dis..... Est c'qu'on pourrait par exemple, expliquer..... Est ce**  
54 **que là, récemment, tu as eu un premier entretien ?**

55 J10 Non, c'est ça le problème.

56 **J11 Est-ce que tu te souviens, heuuu, précisément, d'un premier entretien ?**

57 J11 Ben en général dans les premiers entretiens, c'qui s'passe, c'est que j'arrive avec le  
58 cadre judiciaire, j'arrive avec l'ordonnance du juge, heuuuuuuuu, avec un petit peu de  
59 connaissances si j'suis allée voir le dossier, mais j'essaie surtout de les accueillir et de faire  
60 connaissance avec eux, surtout en étant consciente qu'on est dans un cadre particulier, que  
61 cette famille là, elle est différente dans l'entretien que chez elle et heuuuuuuuu essayer en  
62 tous cas d'être le plus humain possible pour qu'ils puissent m'expliquer la situation à leur  
63 niveau et surtout comment eux ont compris les choses, heuu, et puis à partir de là, j'trouve  
64 qu'on peut commencer à travailler, à partir du moment où heuuuuuuuu je trouve qu'on  
65 arrive un p'tit peu à s'comprendre, à comprendre pourquoi on est là, pourquoi ils sont là et  
66 que eux aussi comprennent ce que nous on vient y faire, on peut commencer peut être à  
67 travailler, mais effectivement, le premier entretien , il est parfois un peu fouilli, parce que  
68 la famille elle amène plein plein de choses et moi je les laisse quand même un peu parler,  
69 j'essaie quand même d'écouter le plus possible ce que eux ont à me dire de , heuuuuuuu, si  
70 j'ai envie de recadrer, je recadre pas forcément au premier entretien, sur certains points,  
71 j'essaie plutôt de voir eux, c'qu'ils amènent.

72 **J12 De recadrer, c'est-à-dire ?**

73 J12 Ben, ça serait heuuu, par rapport aux attendus. Ça serait heuuuuuuuu repartir sur  
74 certaines choses, bien leur expliquer qu'on est là pour des raisons précises et que heuu on  
75 peut pas heuuu, ben là c'est que j'pense à certaines familles, mais, on peut pas heuuu tout  
76 aborder, ou alors faut revoir les choses. On peut pas tout aborder, donc c'est là quand je  
77 parle de recadrage, c'est plutôt ça.

78 **J13 De parler du sujet....**

79 J13 En tous cas d'essayer. Et puis après je sais très bien qu'on peut parler du sujet sans  
80 vraiment en parler et faire des détours heuuu, voilà, pour en parler.

81 **J14 Hum**

82 **Mais toi du coup, tu donnes du temps aux familles pour s'exprimer, pour expliquer,**  
83 **essayer de comprendre ce qu'elles ont compris, ce qu'elles voient de ce que tu vas**  
84 **faire, mais est ce que parfois tu as le sentiment que ces familles là, elles heuuuuuu,**  
85 **elles ne comprennent pas, en fait.**

86 J14 Oui, très souvent. Enfin non, pas très souvent c'est vrai qu'y'a des moments où la  
87 famille, je trouve que ça paraît très clair elles savent pourquoi elles sont là, et elles ont  
88 aussi au final des attentes...

89 **J15 Hum**

90 J15 Elles demandent des choses et elles ont compris, elles ont compris, enfin, en même  
91 temps, c'est vachement compliqué, j'sais pas comme ça, (*rires*), j'suis un peu embrouillée,  
92 c'est la fin d'la journée aussi, mais heuuuu y'a quand même des familles qui ne  
93 comprennent pas, mais surtout, qui ne veulent pas comprendre j'ai l'impression aussi, y'a  
94 certaines familles, quand les choses sont très très claires sur les attendus, on sent quand  
95 même que elles savent qu'il y a quelque chose, mais elles n'ont pas vraiment ce  
96 que nous on va pouvoir y faire et effectivement nous non plus des fois (*rires*) et des fois,  
97 enfin même, enfin moi j'suis honnête, on se demande vraiment ce que nous on pourrait y  
98 faire dans cette famille. Comment en tous cas on pourrait travailler pour que ça aille  
99 mieux.

100 **J16 Et qu'est ce qui se passe à ton avis pour que la famille ne puisse pas comprendre**  
101 **et que vous non plus vous ne saviez pas quoi faire ?**

102 J16 Ça part j'pense de la base, de l'origine de la mesure.

103 **J17 Hum**

104 J17 Du parcours qu'elles ont fait avant d'arriver dans notre bureau.

105 **J18 Hum**

106 J18 Soit d'autres mesures qu'elles ont eu avant, soit de l'audience, enfin quelque chose qui  
107 n'a pas forcément été expliqué et peut être aussi qu'elles, comment dire, qu'elles ne sont  
108 pas peut-être prêtes à aborder les choses à ce moment là, et puis justement parce que c'est  
109 contraint. Enfin, j'trouve que c'est là aussi où il y a beaucoup de contradictions, à la fois on  
110 leur dit qu'on va les aider et en même temps ils nous on pas demandé, donc heuuu, c'est  
111 pas simple.

112 **J19 Donc, comment tu fais toi avec ça ?**

113 J19 Ben j'prends le temps ! et heuuuu, oui, j'prends l'temps. (*rires*) j'essaie de heuuu, à  
114 travers ce qu'elles me disent heuuu, c'est vrai heuuu d'orienter peut être par moments la  
115 conversation et les échanges vers, voilà.... Enfin d'amener vers des sujets plus importants  
116 ou pas, enfin, à mes yeux.... J'm'embrouille complètement... C'était quoi la question ?

117 **J20 Ben tu disais heuuu que c'était compliqué parce qu'en même temps c'était un**  
118 **cadre contraint et du coup je te demandais toi comment tu faisais ?**

119 J20 Ben j'crois quand même que par moment, on essaie un peu de leur rappeler, enfin moi,  
120 c'est vrai que de toutes façons le premier truc et peut être que d'ailleurs j'en prends trop,  
121 mais je prends du temps et je leur laisse du temps aussi pour amener des choses et puis  
122 surtout parce j'trouve que parce qu'entre deux entretiens il s'est passé eux même des  
123 choses, on l'sent bien, y'a des moments où nous on sort de l'entretien, on leur dit au revoir  
124 en se disant « il s'est rien passé » ou « ils ont rien entendu », et en fait on s'rend compte  
125 que, un mois après ou même une semaine après, s'ils nous rappellent, y'a des choses qui  
126 vont avancer et eux ont réfléchi, et donc des fois, sans vraiment y prêter attention heuuu, ça  
127 marche.

128 **J21 Hum**

129 J21 Après y'en a d'autres c'est justement l'inverse : on a l'impression qu'il s'est passé des  
130 choses pendant l'entretien et puis en fait la fois d'après, c'est encore la même chose donc  
131 heuuu, mais heuuu, donc heuu voilà j'trouve que le temps déjà c'est important, et puis  
132 après heuu, j'trouve qu'y'a un moment donné, alors j'sais pas où elle est la limite, mais  
133 quand j'estime qu'on s'est vu suffisamment, qu'on commence un peu à se connaître, qu'il  
134 s'est passé des choses dans leur vie heuuu, même au niveau des enfants, au collège ou au  
135 lycée, où on a eu des intervenants qui nous ont interpellés, qu'on connaît un peu mieux la  
136 situation, là, j'me permet un peu plus, d'appuyer sur certains points, de rappeler certains  
137 points au niveau de l'origine de la mesure, de rappeler pourquoi y'a une mesure, et que  
138 c'est pas pour rien et qu'on est là quand même pour aborder certains points.

139 **J22 Hm**

140 J22 Et essayer de faire changer des choses.

141 **J23 Hum. Et toi tu essaies de revenir sur les attendus et l'origine de la mesure au**  
142 **moment où tu sens que c'est le moment pour le réaborder, mais est ce qu'il t'arrive**  
143 **d'avoir un sentiment de décalage entre heuuu, ces attendus et la réalité de la famille**  
144 **que tu rencontres ?**

145 J23 Ouaih, oui et puis en plus, souvent les attendus ils sont pas très explicites, donc déjà  
146 pas pour nous, alors j'pense que pour la famille c'est encore moins, ça relate les choses,  
147 qui voilà, sont dites en audience puis certains points vraiment à travailler mais, c'est pas  
148 très très clair quand même. Des fois, y'a des attendus très clair, et je trouve qu'on voit tout  
149 d'suite la différence. Quand y'a des attendus très clairs qui expliquent la situation familiale  
150 et puis après pourquoi on doit intervenir et vraiment nos axes de travail, là c'est assez clair,  
151 parce que du coup, la mesure effectivement, on peut reprendre avec la famille et en général,  
152 ces attendus là, ça va avec la famille, ça va ensemble, où la famille est d'accord avec ça et  
153 donc on.... Ça ça me fait penser par exemple à accompagner au niveau du soin, ou à  
154 travailler la relation mère/enfant, père/enfant, ou la scolarité, j'trouve qu'y'a des choses  
155 très concrètes et du coup, c'est plus simple de resituer vraiment notre travail là-dessus, et  
156 du coup à la fin de la mesure aussi, c'est plus simple. On voit un point de départ et un point  
157 d'arrivée, on peut quand même un peu évaluer. Alors que quand y'a trois lignes heuu, ou  
158 alors même cinquante lignes mais que ça décrit quelque chose sans vraiment nous  
159 expliquer, m'fin en fait, c'est comme si, y'a des attendus ou en gros y'a pas vraiment des  
160 attendus, c'est simplement un constat et c'est à nous de se fabriquer nos attendus, donc  
161 heuu et c'est là où j'trouve que c'est très compliqué.

162 **J24 Hum**

163 J24 Et donc, du coup, j'pense que ça l'est aussi pour la famille parce qu'on parle de la  
164 famille, c'est leur situation qui est décrite en cinquante lignes et que eux j'pense pas qu'ils  
165 ont l'habitude d'écrire leur situation, leur vie et heuu du coup, j'trouve ça très compliqué  
166 de ressortir des axes de travail. Et heuu du coup j'pense que ça a un lien avec les difficultés  
167 qu'on peut rencontrer avec ces familles là.

168 **J25 Parce que ça te met à quelle place, du coup ?**

169 J25 Quelle question ! Ha ha (*rires*) ! Ben ça met à la place de choisir, enfin de travailler  
170 pour essayer vraiment d'faire ressortir des axes de travail.

171 **J26 Et comment tu t'y prends, parce que si effectivement tu as des attendus heuu qui**  
172 **sont flous, qui ne sont pas définis, mis à part accompagner dans le cadre d'une**  
173 **assistance éducative, donc...**

174 J26 Et ben j'trouve que ça prend peut-être un peu plus de temps parce que soit heuu les  
175 difficultés elles ressortent très rapidement dans les entretiens ou dans les visites à domicile  
176 et on peut du coup se permettre de heuu d'en parler aux familles...

177 **J27 Hum**

178 J27 ...Ou avec des partenaires, ou voilà. Soit pas du tout, et puis là, la famille, quand  
179 même ça leur arrive souvent, même si on est en judiciaire, elles ont aussi des demandes,  
180 elles attendent des choses, et du coup heuu, on prend aussi ce qu'elles nous donnent et  
181 ce qu'elles nous demandent, donc du coup là aussi c'est compliqué, parce qu'on est  
182 plus dans le même cadre.

183 **J28 Hum. Puis du coup y'a une espèce de....**

184 J28 Flottement

185 **J29 Ouaih ?**

186 J29 J'sais pas comment décrire. En tous cas ça prend du temps ! j'n'arrête pas d'le  
187 dire....et heuu, j'trouve quand même que.....

188 **J30 C'est quoi qui prend du temps ?**

189 J30 Ben d'faire connaissance, d'faire connaissance parce que à un moment donné... et puis  
190 d'faire connaissance de manière professionnelle. Et du coup heuuu...

191 **J31 Et c'est quoi faire connaissance de manière professionnelle ?**

192 J31 Ben c'est pas la même discussion qu'avec des potes, donc forcément heuuu, forcément  
193 on est quand même dans un cadre précis, la..., la famille souvent, elle a des réticences à  
194 nous voir parce qu'on représente heuu des choses heuu peut-être désagréables sur heuu sur  
195 peut-être des jugements, où on pourrait porter des jugements sur leur manière d'être  
196 parents et heuuu, j'trouve que c'est assez compliqué de..., de faire connaissance avec ces  
197 parents là, heuuu, de poser des questions, qui pour nous peuvent ne pas du tout être  
198 jugeantes et plutôt une manière de faire connaissance avec eux, et puis eux, on prend aussi  
199 conscience que par moments, peut-être qu'ils ne nous répondent pas de manière sincère,  
200 parce qu'ils pensent que les questions qu'on pose et les réponses en tous cas qu'on attend,  
201 heuu voilà, elles vont servir à quelque chose. Ça, j'trouve ça compliqué.

202 **J32 Hum. Elles vont servir à quoi ?**

203 J32 A prendre une décision.

204 **J33 Et qui prend la décision ?**

205 J33 Le juge (*rires*).

206 **J34 Ben j'sais pas.**

207 J34 (*rires*) ouaih.

208 **J35 Et donc du coup, toi heuu, tu as l'air de mettre en évidence un certain nombre**  
209 **de..., de difficultés en fait.**

210 J35 Ouaih

211 **J36 Mais à plusieurs niveaux**

212 J36 Hum

213 **J37 Dès l'ordonnance, dès l'origine de la mesure, heuu, dans ton rôle, heuu,**

214 J37 Tu veux que je te donne du positif, c'est ça ?

215 **J38 Non, mais comment heuu... tu disais, tout à l'heure la famille se sent jugée...**

216 J38 En tous cas, peut être que c'est ma vision des choses parce que pour moi, c'est très  
217 important, dans ma posture à moi éducative, de pas juger les gens. Et pour moi, c'est très  
218 compliqué de travailler sur des problématiques familiales alors que c'est évident que  
219 chaque famille est différente, et que chaque parent a une manière d'éduquer, une culture et  
220 une histoire différente et que y'a pas de bons parents et de mauvais parents, et du coup,  
221 j'trouve qu'on travaille sans arrêt avec ça, avec nos références à nous, nos limites à nous,  
222 nos définitions de la bonne éducation, à nous, et que bon du coup y'a l'équipe, qui est là,  
223 pour justement, nous permettre justement de discuter et de d'ouvrir un petit peu les choses,  
224 et le psychologue, mais heuu j'trouve que c'est nous qui sommes quand même tout l'temps  
225 en avant, au devant des choses, et donc, on est sans arrêt en train de, en tous cas moi, de  
226 faire attention à ça, d'être vraiment à l'écoute, enfin, en tous cas, j'essaie d'être vraiment à  
227 l'écoute de la famille et surtout des valeurs de la famille, parce que, même si une famille  
228 arrive devant le juge, on peut, enfin voilà, pour moi tout l'monde peut arriver devant le  
229 juge, tout l'monde peut avoir des difficultés avec ses enfants et heuu j'pense que c'est très  
230 important d'faire attention à ça et de les respecter en tant que parents et pas en tant que  
231 mauvais parents.

232 **J39 Hum. C'est important de les écouter.**

233 J39 Voilà

234 **J40 Est-ce que tu crois que tout ça, c'est des valeurs qui sont partagées par tous ?**

235 J40 (*rires*) Non (*rires*), j'crois qu'on n'est pas beaucoup à penser comme ça, enfin bon, je  
236 dis pas ça, mais j'ai l'impression que parfois ça doit être plus simple de pas penser comme  
237 ça et que des fois ça doit être plus simple de se dire y'a une définition de la bonne  
238 éducation et d'la bonne famille, et du bon parent et « c'est comme ça » ou « c'est pas  
239 comme ça », voilà. C'est plus simple, je pense. Et effectivement, j'pense que j'ai des  
240 collègues pour qui c'est plus simple.

241 **J41 T'as des exemples de j'sais pas, de situations relatées par des collègues, où tu as**  
242 **eu l'impression qu'ils prenaient une position, plus simple.**

243 J41 Heuu, pfff, oui, je sais pas si ça a vraiment avoir, mais c'est la situation à laquelle je  
244 pense comme ça, au niveau des familles recomposées. Où heuu, j'travailles avec une autre  
245 collègue dans une situation, elle est pas simple la situation, et heuu, pour ma collègue, c'est  
246 très clair que une famille recomposée, que dans une famille recomposée en tous cas, les  
247 enfants qui vivent sous le même toit, qui n'ont pas de liens parentaux, ne seront jamais  
248 frères et sœurs et c'est très important, enfin, pour elle, c'est inadmissible que frères enfin,  
249 ces enfants là qui vivent sous le même toit à un moment donné, s'appellent « frère, sœur,  
250 demi-frère, demi-sœur », même « demi frère demi-sœur », cette éducatrice, pour elle,  
251 c'était impensable et du coup c'est vrai que même au sein de la mesure, enfin même de la  
252 mesure du coup, ça a donné des contradictions parce que d'un côté, elle, elle allait dans la  
253 famille en leur disant ben heuu « voilà, la famille c'est ça, un papa, une maman, des frères  
254 et sœurs, et même si on modifie tout ça, il faut faire très attention à ça et si on n'a pas un  
255 parent en commun, on n'est pas demi frère ou demi-sœur », effectivement moi j'suis dans  
256 cette famille là aussi, mais par contre moi j'pense que dans la réalité y'a une règle mais  
257 c'est évident, y'a des sentiments, y'a une histoire, y'a plein d'choses, y'a de l'attachement  
258 et on peut pas j'trouve, arriver comme ça avec une définition des choses, parce que j'pense  
259 la famille la sait très bien, c'est comme si on s'mettait, on mettait encore cette famille à  
260 une place de heuu, comme si cette famille n'était pas en capacité elle de faire cette  
261 différence là, de comprendre qu'y'a une famille de base, une famille recomposée, enfin

262 j'sais pas si c'est un très bon exemple que j'ai donné, mais du coup heuu, c'est vrai  
263 qu'effectivement heuu, voilà, c'est très simple, et j'trouve que ça protège beaucoup de dire,  
264 voilà que les frères et sœurs enfin enfants qui vivent sous l'même toit ne sont pas frères et  
265 sœurs et ne le seront pas, c'est beaucoup plus simple que de se dire que les liens peuvent  
266 être là et que quand on grandit avec d'autres enfants sous l'même toit, on peut se dire que  
267 ça peut devenir un frère ou une sœur, ou un demi-frère ou une demi-sœur. C'est pas si  
268 simple que ça, j'pense, dans les règles de la famille.

269 **J42 C'est même au-delà de, enfin, parce que j'sais pas vraiment si c'est simple mais,**  
270 **heuu, toi tu décrirais comment cette posture ? De cette éducatrice ?**

271 J42 Ben pour moi heuu, quand on, j'pense quand même que mine de rien, si on est honnête  
272 dans ce travail là, on heuu, en fonction de ce que ça nous renvoie, on doit l'avoir de temps  
273 en temps cette posture chacun, mais j'pense qu'il faut heuu, qu'il faut en être conscient, et  
274 pour moi mais c'est ma manière, enfin c'est mes mots à moi, mais c'est un peu du tout  
275 pouvoir, c'est du « moi je sais, moi je suis éducateur, et , et heuu, moi j'vais vous dire  
276 c'qu'est la famille et les règles et les normes et puis vous vous êtes là, parce que vous êtes  
277 passés devant le juge donc heuuu, vous avez à apprendre, et moi j'vais vous dire un peu  
278 comment ça se passe ».

279 **J43 Et toi comment tu travailles avec heuu, parce que, tu as des comptes à rendre au**  
280 **juge, du travail que tu fais, et heuu, qu'est ce que tu heuuu , qu'est ce que tu trouves**  
281 **important de retransmettre au juge, et qu'est ce que t' en attends aussi de ce moment**  
282 **chez le juge ?**

283 J43 Heuu, ce que j'trouve important, en tous cas quand je retranscris au juge, c'est toujours  
284 de me demander si la famille, mais je dis bien de me demander, parce que je ne sais pas si  
285 c'est la réalité ou pas, si la famille a un petit peu adhéré ou pas, si la famille a compris au  
286 bout d'un an, c'qu'on y faisait, et du coup, s'il y avait plus ou moins des résultats, mais  
287 encore une fois avec plein de guillemets, parce que « résultat » ça veut rien dire, et surtout  
288 heuu, si la famille est en capacité ou non de se remettre en question, et du coup, c'que  
289 j'trouve moi important, là j'vais aller un peu loin, mais bon, j'trouve que si nous on  
290 s'remet en question, enfin s'il faut que nous on se demande si la famille se remet en  
291 question, il faut qu'nous aussi on se remette en question, il faut que nous aussi dans ce  
292 travail là... ça va dans les deux sens. Il faut que... Moi c'est dans mes rapports, enfin, en  
293 tous cas dans mon travail, c'est qu'j'essaie de... enfin quand j'repense au juge et à la fin,  
294 c'est toujours c'que j'essaie de m'dire, c'est là d'accord, j'les écoute, j'essaie moi de  
295 m'remettre en question sur ma manière de voir les choses, la bonne famille, à un moment  
296 donné, va falloir que eux aussi ils m'écoutent dans ce sens là. Faut toujours que ce soit, un  
297 peu dans l'bon sens et dans la logique, à part, heuuu, si ils m'racontent que heuu voilà ils  
298 enferment leur gamin dans un placard, bien sûr que j'vais pas leur dire « c'est vos valeurs »  
299 et heuu, de toutes façons je leur rappelle tout'l'temps que j'peux avoir une ouverture  
300 d'esprit mais que j'ai une limite par rapport à ma place, et par rapport à mon mandat entre  
301 guillemets, voilà, c'est une demande du juge et on y reviendra de toutes façons, même si je  
302 leur laisse un espace de liberté pendant toute la mesure pour me parler et peut-être aussi,  
303 c'qu'j'trouve important, c'est que eux aussi, pas toutes les familles, elles sont pas toutes là  
304 dedans, mais y'a des familles qu'essaient aussi de nous montrer que leur manière de faire,  
305 ça ne met pas en danger l'enfant, et que peut-être que eux sont un peu différents ou ont des  
306 difficultés mais c'est pas pour autant qu'ils ne peuvent pas être des parents.

307 **J44 Et tu as un exemple là ?**

308 J44 Oui, au niveau des parents qui ont des problèmes de toxicomanie.

309 **J45 Ouaih ?**

310 J45 Où pour moi, encore une fois avec tout c'que ça me renvoie à moi, mais encore une  
311 fois ça j'en suis bien consciente et j'essaie de travailler avec ça tout l'temps. Ils sont, pas  
312 par tous les professionnels mais par pas mal de personnes et dans la société stigmatisés  
313 comme, enfin de toutes façons, c'est des personnes qui souffrent et qui sont en grosses  
314 difficultés et qui sont malades, et qui doivent être suivies et soignées mais au niveau de la  
315 parentalité c'est assez compliqué, on pense que du coup c'est des personnes qui n'pourront  
316 pas s'occuper convenablement de leur enfant, et du coup, effectivement j'pense que y'a  
317 des parents, enfin, moi j'ai eu plusieurs suivis de parents toxicomanes, effectivement y'a  
318 des parents qui à un moment donné sont tellement dans la toxicomanie qu'ils ne peuvent  
319 pas s'occuper de leurs enfants, mais j'parle surtout des parents qui sont en démarche de  
320 soins donc, du coup, qui ont un suivi, et pour qui c'est très compliqué, c'est quand même  
321 lourd le suivi, déjà au niveau des médicaments, mais au niveau de tout, au niveau des  
322 contraintes, d'avoir des rendez-vous comme ça pour eux avec leur problématique c'est très  
323 compliqué, et en plus d'être parents. Et heuu moi, c'est vrai que dans cette mesure en  
324 particulier, la famille X, j'ai l'impression qu'on était sans arrêt sur le fil en fait, sans arrêt à  
325 la limite, en train de se demander si là on passait pas d'l'autre côté, justement, si là, surtout  
326 la maman, si là, elle s'occupait convenablement de ses enfants ou pas, ou si elle elle  
327 s'occupe de ses enfants comme elle elle peut s'occuper de ses enfants en tant qu'maman,  
328 donc voilà le principal c'était toujours de la ramener à sa place de maman. Qu'elle ait ses  
329 difficultés à elle, par ce que souvent elle nous ramenait... et c'est vrai qu'avec cette femme  
330 c'était ça, au début c'était compliqué au niveau de la confiance et après, une fois qu'elle a  
331 compris qu'elle pouvait avoir confiance en nous et qu'elle pouvait nous amener ses failles,  
332 heuu c'que j'trouvais très intéressant c'est qu'elle pouvait se permettre de venir nous voir  
333 et de nous dire que, surtout à un moment donné elle a eu un problème avec son traitement  
334 et elle s'est retrouvée en manque, et elle a..., elle a pu nous le dire, qu'elle était en manque  
335 et que du coup ça provoquait des réactions de sa part un peu compliquées avec sa fille qui  
336 était adolescente et heuu je trouve que grâce à ça, grâce au fait qu'elle a pu nous le dire, et  
337 que nous on a pu aussi l'entendre, et qu'on s'est pas tout de suite braqués en disant « vous  
338 êtes pas bien, vos enfants doivent être placés », ça a permis de poser les choses et ça a  
339 aussi donné la possibilité à sa fille de dire aussi les choses. Et du coup les choses se sont  
340 arrangées, sans placement, sans rien, parce que... Du coup, ça a été mieux et heuu, voilà,  
341 aussi madame a pu comprendre et en le disant et elle a compris, j'crois, ça l'a rassurée.

342 **J46 Hum, et est ce que des fois heuu..., on va revenir sur les attendus du juge, est ce**  
343 **que des fois y'a des attendus que tu n'arrives jamais à travailler et est ce que tu as**  
344 **une explication par rapport à ça ?**

345 J46 Des fois j'ai l'impression qu'y'a un attendu qui prend beaucoup plus de place que  
346 l'autre, j'sais pas si c'est une bonne réponse mais, des fois j'ai l'impression qu'on a pas  
347 mal de choses à travailler

348 **J47 Hum**

349 J47 Et notamment cette mesure encore, où y'a la mère, les pères, parce que y'a deux pères  
350 différents, chacun ses difficultés, et y'a les enfants, y'a la prise en charge d'une future ado,  
351 la prise en charge d'un petit garçon, et effectivement y'a beaucoup d'choses. Ça c'est un  
352 exemple parce qu'après y'a plein d'exemples, mais là, dans cet exemple là, moi ce que j'ai  
353 remarqué c'est que en un an, y'avait tellement à travailler sur la problématique de madame,  
354 mais alors, moi ce que j'trouvais important, c'est que j'ai trouvé qu'on avait beaucoup  
355 travaillé avec madame, mais en fait, moi, ce que j'essayais toujours de resituer c'est qu'on  
356 travaillait effectivement pour madame, mais aussi pour les enfants, si on arrivait aussi

357 justement elle à l'apaiser et à la rassurer dans sa place de mère, ça avait un impact sur son  
358 quotidien avec sa fille et son fils.

359 **J48 Ça tu le resituais.... ?**

360 J48 Et donc ça du coup, c'était vraiment sur un attendu sur vraiment heu..., enfin pour moi  
361 là en tous cas là, dans l'urgence, c'était vraiment le plus important, parce que les enfants  
362 sont chez elle donc vraiment là on a travaillé sur tout ça, mais effectivement j'ai beaucoup  
363 moins travaillé sur le père de l'adolescente, par exemple, qui est à Paris, qui est incarcéré  
364 et effectivement, mais heuu, du coup, j pense que c'est là où j me pose la question parce  
365 que j pense que y'a des exemples où c'est nous qui n prenons pas l temps, faut être  
366 honnête, sur certains trucs, où là j pense que j'ai pas eu l temps, ou..., y'a p't'être d'autres  
367 raisons, mais, en tous cas, j'ai pas travaillé avec ce papa, j'l'ai travaillé p't'être  
368 indirectement en en parlant à l'ado mais j'ai pas travaillé concrètement avec lui. Après y'a  
369 d'autres mesures où effectivement c'est aussi la famille qui n'amène pas et qui refuse de  
370 parler de certaines choses. Ou par exemple, où moi des fois on me demande « d'offrir un  
371 espace de parole » à un enfant qui en demande pas, du coup il vient, il est là, mais et puis,  
372 oh oui, surtout ça, de réaborder des moments difficiles de leur vie, sur l'absence, par  
373 exemple moi j'ai eu quelques mesures avec l'absence de la maman qui s'positionnait pas  
374 concrètement, et la juge en gros est persuadée que l'enfant, parce qu'en général c'est  
375 quand même des enfants de cinq/six ans, a besoin de parler de ça, a besoin d'un temps pour  
376 ça, et en fait l'enfant, il en a p't'être besoin mais concrètement il peut pas exprimer, il peut  
377 pas être en face de moi et me parler de ça. Et moi, j'ai l'impression dès qu'j'aborde  
378 justement cette partie là, de..., qu'c'est un p'tit peu lourd quand même pour les enfants.

379 **J49 Tout à l'heure tu disais, y'a des attendus que les gens refusent de travailler,**  
380 **pourquoi à ton avis, ils refusent de travailler ?**

381 J49 Ben parce que c'est trop compliqué, j pense. J pense qu'y'a des.... J'ai pas d'exemple  
382 en même temps... j pense qu'aussi, des fois j'ai l'impression que nous ou les juges, enfin  
383 les personnes extérieures, nous on n'est pas dans leur vie, donc on va essayer de gratter un  
384 peu, là où ça fait mal, de dire « ben là y'a une faille, là y'en a une autre, y'a une histoire  
385 douloureuse là et puis on va essayer de tout ouvrir et.. de voir tout ça », et j pense que la  
386 famille quand même, là on arrive avec nos gros sabots, avec tout ça, et je pense que y'a des  
387 familles qui ont trouvé leur manière de vivre avec, alors peut-être avec plein de névroses  
388 entre guillemets, plein de choses qui sont compliquées, mais, que c'est trop compliqué de  
389 réouvrir ces failles là, et que on peut pas à chaque entretien, parler de ça et même durant la  
390 mesure de parler de certaines choses.

391 **J50 Donc c'est plus pour les protéger à un moment qu'on ne va pas les aborder.**

392 J50 Ben oui.

393 **J51 Et est ce qu'il y a des familles, que tu n'arrives jamais à voir, qui ne sont pas**  
394 **présentes au rendez-vous ?**

395 J51 Non. Comme ça la heuu...

396 **J52 Ça ne t'est jamais arrivé ? Des gens qui ne viennent pas ?**

397 J52 Heuu, pas sur le long terme. Mais j crois pas.... Y'a des familles qui quand même, si  
398 j'ai un exemple d'une maman, mais heuu, c'est pas pour rien qu'elle ne venait pas.  
399 Effectivement, elle annulait, très régulièrement, heuuuuu, j'ai pas pu la voir heuuuu.....

400 Parce que c'était une maman qui n'était pas claire dans sa place de mère auprès de son fils,  
401 elle elle n'avait pas la garde de son fils, et donc du coup, un coup elle écrit à la juge pour

402 dire qu'elle ne voulait plus être la maman, un coup, elle veut bien le reprendre le week-  
403 end, et puis effectivement le jour où encore une fois ça s'est mal passé avec le père de son  
404 fils, elle a encore une fois décidé de ne plus être la mère du garçon, et quand nous on l'a  
405 convoquée pour travailler ça avec elle, pour parler d'ça, là, elle était pas là. Soit elle  
406 annulait, soit son nouveau mari annulait, bon c'est un exemple comme ça qu'on donne mais  
407 heuu, effectivement là on sent bien qu'y a une explication directe, on sent bien qu'c'était  
408 trop compliqué pour elle de parler d'ça. Sinon, quand même, les familles en général elles  
409 sont là, j'ai l'impression, et puis surtout c'qui s'passé dans ce service, c'est qu'on va  
410 beaucoup à domicile alors du coup y'a pas la même démarche, j'peux pas vraiment voir,  
411 si...., si par exemple j'les convoquais tout'l'temps au bureau, si elles feraient la démarche  
412 de se déplacer.

413 **J53 Hum.**

414 J53 Par contre ces derniers temps, j'ai eu des familles qui avaient oublié mon rendez-vous  
415 mais du coup, je sonne, elles sont là et heuuu ça j'trouve ça plutôt intéressant, parce  
416 qu'elles sont quand même là et moi, à chaque fois, je donne aussi la possibilité de reporter  
417 le rendez-vous parce qu'elles s'y attendaient pas, pour voir ce qu'elles vont dire et en  
418 général elles acceptent, et j'pense que c'est pas l'même entretien.

419 **J54 Tu arrives à créer une bonne relation avec toutes les familles ?**

420 J54 Ah non.

421 **J55 Mais elles t'ouvrent la porte ?**

422 J55 Elles m'ouvrent la porte, mais, c'est pas facile, parce que, en même temps, j'ai pas  
423 beaucoup d'recul, j'ai qu'un an et demi, donc, j'ai pas connu beaucoup de mesures, mais  
424 j'ai quand même des familles où ça passe pas.

425 **J56 Ça passe pas de quel côté ?**

426 J56 Des deux, j'pense. et en même temps, je sais pas. Moi, ça passe pas d'mon côté parce  
427 que c'est compliqué, heuu, mais, heuu, en même temps cette famille là, à la fois, ça passe  
428 pas, c'est compliqué en entretien, c'est vrai que sur certains entretiens, elles ont annulé,  
429 mais elle me laisse, c'est avec une ado mais cette famille me laisse quand même la  
430 possibilité de voir l'adolescente, mais effectivement on n'travaille pas heuu, le fond. Moi,  
431 j'vois la jeune, j'travaille des choses avec elle, mais j'travaille pas avec les parents, donc  
432 c'est un peu compliqué.

433 **J57 Hum**

434 J57 Mais ça m'embête parce que p't'être que j'les oublie les familles qui veulent pas venir.  
435 (*pires*)

436 **J58 C'est vrai qu'on a l'impression que les familles elles t'ouvrent la porte, que ça**  
437 **s'passe bien, que tu arrives à créer une bonne relation..., dans c'que tu dis...**

438 J58 Ben oui. (*silence*)

439 **J59 Tout à l'heure t'as dit « non »**

440 J59 Ben ça m'embête, ça peut pas être le cas.

441 **J60 Pourquoi, « ça peut pas être le cas » ?**

442 J60 Ben parce que ça peut pas être toutes les familles qui m'ouvrent la porte.

443 **J61 Pourquoi ?**

444 J61 Ben j'sais pas.

445 **J62 Qu'est ce que tu représentes, toi, pour ces familles ? À ton avis ?**

446 J62 Ben c'est vrai que quand même, j'ai l'impression, enfin dans les situations auxquelles  
447 je pense, c'est quand même un soutien. Y'a pas que la contrainte et la justice derrière, y'a  
448 aussi la possibilité... parce que moi quand même, souvent, ce que j leur dis, c'est p't'être  
449 pas une bonne technique, mais, j leur dit que moi aussi j'espère qu'à la fin d l'année, on  
450 s'verra plus, que les choses se seront arrangées et que... ils entendront plus parler  
451 d'éducateur. Que c'est aussi mon but, que j'ai envie que ça s'arrange pour eux. Donc en  
452 général, une fois qu'ils ont compris ça, et ben ils sont là aussi, parce que, même si, y'en a  
453 quand même, qui sont un peu, enfin..., qui nous en veulent, parce que... ça s'arrange pas  
454 comme ça.... Surtout avec les adolescents , ils pensent qu'on va tout changer, qu'un  
455 adolescent qui se déscolarise va heuu retourner à l'école parce qu'on l'a vu une heure  
456 heuu, donc y'a quand même des parents en colère après moi sur certains trucs... mais, en  
457 général, j'ai quand même l'impression que, même si j'ai quand même ce sentiment de  
458 rester quand même dans l'cadre, de leur rappeler toujours qu'y'a un juge, et que on n'est  
459 pas , comme je disais tout à l'heure, on n'est pas potes, et que heuuu, j'suis pas avocat non  
460 plus, j'vais pas les défendre coute que coute, j'suis pas là pour modifier la réalité mais en  
461 tous cas, heuu, je trouve que le principal c'est l'honnêteté et , moi c'que j'explique souvent  
462 aux parents d'ailleurs, c'est que j leur dit souvent que j'préfère voir une famille qui me dit  
463 « ça va pas du tout, y'a des gros soucis, on n'y arrive pas » et du coup là, on peut essayer  
464 d'faire des choses et même la juge en général elle entend plus ça, qu'une famille qui ferme  
465 la porte et qui dit rien et qui cache tout, moi j leur dit souvent qu'on est plus inquiet. Et  
466 c'est vrai qu'en général ça marche.

467 **J63 Hum , ben ouaih. Donc stratégies ?**

468 J63 hum.

469 **J64 Bon, ben on va s'arrêter là.**

### **3. Entretien de Marie**

*L'entretien se déroule un samedi après-midi, au domicile de Marie.*

1 **M1 C'est un entretien dans le cadre d'un mémoire de recherche, sur le travail de**  
2 **l'éducateur en AEMO, donc je m'intéresse principalement à l'AEMO judiciaire, donc**  
3 **pas l'AED, vraiment que le travail sous mandat judiciaire**

4 M1 D'accord

5 **M2 Et donc, du coup, je voudrais savoir dans un premier temps, combien d'années**  
6 **d'expérience tu as en AEMO judiciaire ?**

7 M2 Heuuu, en AEMO, ça fait deux ans et demi, donc, c'est la rentrée 2008, depuis  
8 novembre 2008, ça doit être ça....

9 **M3 Ouaih**

10 M3 Non ! Novembre 2007, ça doit être ça.... J'suis nulle en date, c'est horrible, ouaih,  
11 novembre 2007, ça doit être ça.

12 **M4 Et, du coup, toi, quand tu as choisi de postuler en AEMO, tu avais quelle idée en**  
13 **tête de ce que c'était ce travail là ? Qu'est ce que tu attendais ?**

14 M4 Heuuu, j'attendais quelque chose, heuuu, déjà d'un point de vue organisationnel, moi,  
15 j'étais en internat, et j'voulais changer d'horaires de travail parce que ça me convenait  
16 plus, je bossais loin, donc j'avais plein de route à faire, et pour être honnête, j'avais envie  
17 de retrouver des horaires de journée, ne plus bosser le week-end et après, l'AEMO, moi,  
18 j'avais envie de travailler avec les familles. En fait, ce qui me manquait énormément sur  
19 l'internat, c'est qu'on était, heuu, d'autant plus que moi j'bossais avec des mineurs isolés  
20 étrangers, donc y'avait peu de lien, voire pas du tout de lien avec les familles, et moi  
21 j'avais vraiment envie d'bosser avec des gamins mais avec leurs familles aussi, quoi, avec  
22 leurs parents.

23 **M5 D'accord, et tu l'imaginais comment ce travail avec les familles ?**

24 M5 Heuu, à domicile, ça j'étais claire là-dessus. Heuuu, après, j'pensais avoir un peu plus  
25 de travail d'équipe avec ces familles là. J'imaginais quelque chose d'un peu plus concerté,  
26 heuu, d'un peu plus partagé avec des collègues, heuu, j'imaginais pas que j'interviendrais  
27 autant seule, que je serai si seule dans mes perspectives, dans mes objectifs avec les  
28 familles, tout ça et ça a été l'gros choc, j'dirai.

29 **M6 Hum , et aujourd'hui, pour toi, c'est quoi ta mission d'éducatrice d'AEMO ?**

30 M6 La première mission, c'est la protection d'l'enfance, premièrement, heuuu, en termes  
31 de mission tu me dis ?

32 **M7 Ouaih, comment tu décris, par exemple, quand tu rencontres une famille pour la**  
33 **première fois, premier entretien, quels sont les mots que tu utilises pour expliquer à**  
34 **cette famille ton rôle ?**

35 M7 Alors, j'explique que je suis dans une mission de protection d'l'enfance. Heuuu,  
36 j'explique que c'est une mesure qui s'impose à eux, parce que c'est une mesure judiciaire,  
37 qu'c'est une décision du juge des enfants, j'insiste énormément là-dessus, heuuu, et  
38 j'explique que je ne suis pas toute seule aussi, parce que ça m'rassure énormément, donc je  
39 recadre toujours l'action dans quelque chose de plus collectif, en disant que je me réfère à  
40 un chef de service, que je m'entretiens régulièrement avec la psychologue de mon service  
41 pour faire part de l'évolution de la situation d'la famille, et heuu, et qu'elle me renvoie des  
42 choses de son point de vue de psychologue pour m'aider à avancer, et puis, heuu, voilà, je  
43 resitue vraiment la mission de protection d'l'enfance, où, à un moment donné, heuuu, la  
44 situation familiale, elle est pas satisfaisante pour l'évolution des enfants et que la mesure  
45 d'AEMO, ça a pour but de , comment on peut dire, de..., d'arranger, j'sais pas comment

46 dire, c'est nul comme mot arranger, d'arranger les problèmes, quoi, heuuu, de rectifier s'il  
47 y a lieu les attitudes des parents, leurs méthodes éducatives, heuu, les relations  
48 intrafamiliales, de travailler là-dessus, pour que ça créé un bon environnement pour  
49 l'évolution des enfants.

50 **M8 Hum**

51 M8 Et moi aussi, ça aussi j'le fais, j'resitue tout l'temps en disant l'objectif en soi de  
52 l'AEMO, c'est qu'à un moment donné ça s'arrête, et qu'on n'ait plus besoin d'intervenir,  
53 que la famille puisse être complètement autonome et que les gamins puissent grandir heuu,  
54 sereinement, quoi.

55 **M9 Hum, ça c'est quelque chose que tu dis toujours au premier entretien ?**

56 M9 Ouaih.

57 **M10 Et sur lequel tu reviens p't'être après, au cours de la mesure.**

58 M10 Oui, j'reviens régulièrement là-dessus, en imaginant, par exemple, y'a une famille qui  
59 me heuuu, qui me sollicite trop, ou que par exemple j'épaule énormément, heuuu, j'fais de  
60 démarches à leur place, j'les accompagne dans les démarches, mais parfois j'ai  
61 l'impression qu'ils me délèguent aussi, heuu, j'ai tendance à arrêter l'truc en disant  
62 « attendez, là on peut pas imaginer que je sois pas là parce que j'ai l'impression que j'fais  
63 tout, que j'porte tout, et là, si j'suis pas là, comment ça s'passe ? Il faut imaginer heuuu,  
64 que je puisse ne pas être là, donc, comment vous faites si j'suis pas là ? », donc voilà et,  
65 enfin c'est pas très clair.

66 **M11 Si, si si, et alors, du coup ben justement comment ça seeee...heuu, alors, y'a des**  
67 **familles qui te délèguent des choses et est ce qu'il y a des familles heuuu, à ton avis,**  
68 **qu'est ce que tu représentes toi, pour les familles ?**

69 M11 .....

70 **M12 Y'en a qui te délèguent des choses, d'autres, qui vont avoir une attitude peut**  
71 **être différente à ton égard...., à ton avis, c'est sans doute lié à la façon dont elles te**  
72 **perçoivent ? Et à ton avis comment elles te perçoivent ? Tu peux même donner des**  
73 **exemples**

74 M12 Heuuu, j'pense c'est quand même assez différent selon les familles, la perception  
75 d'une intervention judiciaire, de l'intervention d'AEMO, c'est très différent. Pour certaines  
76 familles, clairement, j'pense que jreprésente une menace et que s'ils font des choses par  
77 eux-mêmes ou s'ils me sollicitent, c'est heuuu pour me montrer que, pour me montrer  
78 qu'ils tiennent compte de ma présence, pour me montrer aussi qu'ils font des choses par  
79 eux-mêmes et c'est avec de la pression. Et ça c'est quelque chose que j'aborde  
80 régulièrement quand j'sens qu'ça tourne un peu comme ça, où j'sens qu'y'a des familles  
81 qui font des choses parce que y'a une espèce d'épée de Damoclès, ou c'est une AEMO  
82 judiciaire et attention il faut qu'ça roule, quoi, ça représente une menace, est ce qu'on ne  
83 va pas, heuu, peut placer les enfants, si on ressent trop de danger, j'ai l'impression que ça  
84 parfois, y'a des familles que ça booste, maintenant se pose la question de après s'il y a plus  
85 d'AEMO judiciaire, concrètement. Après pour d'autres familles, j'pense que,heuu, enfin  
86 j'suis p't'être heuu, optimiste, heuu, mais j'pense que jreprésente vraiment une aide, heuu,  
87 une aide, un conseil et heuu avec certaines familles, c'est vrai qu'y'a une relation  
88 d confiance qui se met en route, où heuu, au bout d'un certain temps, heu, c'est vrai dans  
89 la plupart du temps, c'est quand même assez long et heuu c'est heuuu, ouaih, un rapport de  
90 confiance, où y'a par exemple certains parents ou certaines mamans qui vont m'dire, « ça  
91 j'vais pas y arriver tout'seule, il faut que vous m'aidiez » quoi, et heuu, qui sont en

92 demande, et heuu, moi j'porte pas d'jugement là-dessus, je resitue juste qu'à un moment  
93 donné il faudra que ces choses là puissent se faire sans intervention

94 **M13 Humm**

95 M13 J'donne pas d'exemple, mais, c'est des rendez-vous médicaux, quand y'a vachement  
96 de prise en charge médicalisée, le camps, CMPP, heuu, dentiste, machin audilab, là, j'ai  
97 une famille où y'a vachement de prise en charge comme ça et heuu la maman elle dit  
98 « j'vais faire, j'vais faire » parce qu'elle a la pression, parce qu'on est là, et en même  
99 temps, là, récemment, elle m'a dit « j'en peux plus, là, c'est trop dur ce que vous me  
100 demandez » et je dis « ok, on relâche la pression, on va vous filer un coup d'main, on n'est  
101 pas là pour dire « oh ! Vous savez pas faire tout ça ? » » Elle a six gamins, elle a plein  
102 d' rendez-vous à prendre, enfin moi j'sais même pas comment elle fait, concrètement heuu,  
103 six gosses avec plein d' rendez-vous chez l' dentiste, pour l' audition, au camps, CMPP, tout  
104 ça, c'est d'la folie, y'a deux rendez-vous par semaine avec des prises en charge taxi, des  
105 machins, et la mère qui se casse la gueule , là, qu'en peut plus, qu'est exténuée, heuu, je,  
106 voilà, j'pense qu'il faut pas porter d'jugement là-dessus. Les gens, heuu, j'pense aussi  
107 qu'la posture à avoir, après, j'extrapole un peu, mais c'est de pas émettre de jugement, ça  
108 peut être, ça peut instaurer une relation qu'est plus..., qu'est plus constructive, quoi. Enfin,  
109 moi, j'fais tout'l'temps attention à ce que j' renvoie aux gens.

110 **M14 Enfin, c'est vrai que ça c'est quelque chose qu'on dit, qu'il ne faut pas porter de**  
111 **jugement, mais est ce que c'est si simple ?**

112 M14 Non, c'est pas si simple... Parce que parfois on ne peut que constater, enfin une mère  
113 qui heuu, j'ai une situation en tête, une mère qui est défaillante, parce que pareil, y'a une  
114 négligence complète de la relation à l'école de ses enfants, heuu, de l'hygiène des enfants,  
115 heuu, du suivi de santé aussi, enfin, heuuu, y'a beaucoup beaucoup d' négligences et heuu,  
116 on peut que constater, heuu, moi j' renvoie ça , « je peux que constater madame que vous  
117 n'avez pas fait telle, telle, telle démarche, là, y'a quelque chose qui va pas , qu'est ce  
118 qu'on en fait d'ça ? » mais heuu, voilà, mais j'pense que forcément, de toute façon elle,  
119 cette personne là en particulier, Madame « P », elle sait que, heuu, en fait elle perçoit très  
120 mal ce que je lui renvoie parce que récemment là on a accroché, et tout ce que je lui avais  
121 renvoyé là-dessus quand je lui avais dit « je peux que constater que vous avez pas fait ça,  
122 ça , ça », la fois d'après elle m'a ressorti, heuu, elle était en larmes et elle m'a renvoyé que  
123 « la dernière fois qu'on s'est vues, vous m'avez dit que j'étais une mauvaise mère, que  
124 j'savais pas m'occuper d'mes enfants, parce que j'savais pas faire ça » enfin, elle m'a  
125 renvoyé ça en pleine figure, j'me suis dis « merde, j'lui ai renvoyé ça, alors que c'était pas  
126 du tout mon intention », donc heuuu, et sur cette situation là, j'fais vachement de lien avec  
127 la psychologue qui est sur la situation parce que heuu, elle m'aide à me recentrer sur ma...,  
128 quelle posture j'adopte avec cette dame. C'est une dame qui a un fond assez dépressif, qui  
129 est heuu, qui est entre guillemets une enfant blessée, qui a morflé toute sa vie, et donc  
130 tout'l'temps quand j'suis avec elle en entretien, j'me resitue, d'abord, j'suis dans  
131 l'empathie, et après je constate la situation d'aujourd'hui. Mais avant tout, j'suis dans  
132 l'empathie avec cette dame.

133 **M15 Mais c'est pas ce qu'elle elle a retenu...**

134 M15 C'est pas ce qu'elle a retenu.... Ça, je me suis repositionnée depuis ça. Parce que, on  
135 avait fait un entretien catastrophique où elle m'avait renvoyé « vous m'avez dit j'suis une  
136 mauvaise mère, je sais pas m'occuper d'mes enfants, je... » et heu, voilà, moi, j'ai pas  
137 voulu lui renvoyer ça, mais après, c'est sur des formulations de phrases, je pense.

138 **M16 Oui et puis aussi, qu'est ce qu'elle peut comprendre cette dame, heuu, là où elle**  
139 **est défaillante, toi, tu lui dis « j'constate que là, là, là, ça va pas, heuu, donc ça met en**  
140 **danger les enfants », et qu'est ce qu'elle en comprend elle de cette notion de danger,**  
141 **comment tu..., est ce qu'elle le comprend ?**

142 M16 Non, elle le comprend pas. Clairement, on en a parlé dès le début, pour elle, un enfant  
143 en danger, c'est un enfant qui est battu, qui n'a pas assez à manger et qui ne peut pas  
144 dormir au chaud.

145 **M17 Hum**

146 M17 Clairement, et ça j'ai pas pu avec elle, heuu... J'ai essayé d'expliquer la notion de  
147 danger, d'expliquer l'article 375, et heuuu, mais elle l'entend pas, pour elle, heuu, mais  
148 c'est une femme qui est limitée intellectuellement et qui me renvoie des notions de danger  
149 mais sur des besoins complètement primaires

150 **M18 Et toi tu te réfères à la Loi pour lui parler du danger ?**

151 M18 Ouaih, dans le cadre de mon intervention, oui. Parce que cette dame elle va pouvoir  
152 me renvoyer » mais pourquoi vous venez chez moi, allez donc voir ailleurs si les enfants  
153 ils mangent bien, si ils ont de quoi dormir au chaud » et heuu, et c'est pas d'ça dont il  
154 s'agit, quoi.

155 **M19 Hum, alors comment toi, tu peux faire pour qu'elle, heuu, parce que ton but,**  
156 **c'est quand même qu'effectivement la mesure d'AEMO elle dure un temps, et donc**  
157 **que cette femme, elle comprenne là où c'est compliqué, si elle le comprend pas alors,**  
158 **est ce que c'est toi, heuu, enfin y'a une histoire de rencontre entre elle et toi..... Est ce**  
159 **que c'était dans les attendus du juge, ce que tu lui notes, ou est ce que c'est quelque**  
160 **chose que tu repères au cours de la mesure ?**

161 M19 Qu'elle ne savait, en fin qu'elle ne comprenait pas.....

162 **M20 .... « Je ne peux que constater, là, blam, blam, blam », c'est des choses qui**  
163 **étaient notées dans les attendus du juge ?**

164 M20 Oui, mais qui se sont amplifiées depuis. Le juge avait des attendus sur le suivi de  
165 santé, l'hygiène, tout ça mais là je me rend compte qu'il y a tout un tas de choses qui vont  
166 moins bien, quoi, là j'ai demandé une extension de mesure dans cette famille là, pour  
167 l'ado, parce qu'en fait elle est complètement livrée à elle-même, mais la mère elle n'entend  
168 pas qu'elle ne protège pas sa fille si elle la laisse gérer son quotidien, et que sa fille de 14  
169 ans, heuu, en fait y'a aucune remise en question de sa part, c'est hyper compliqué aussi,  
170 mais ça aussi, c'est quand on a affaire aux gens qui ont des limites intellectuelles, pas qui  
171 sortent d'IME, IMpro et compagnie, quoi, et j'trouve ça très compliqué d'bosser avec des  
172 gens qui sont limités intellectuellement parce que à un moment donné, la réflexion,  
173 l'élaboration, et ben ça butte, quoi, donc après, on peut faire du concret, concret mais heuu,  
174 est ce que ça change le fond de la manière d'être parent d'une personne, j'pense pas, quoi.

175 **M21 Là du coup, tout à l'heure tu parlais de relation de confiance qui met parfois du**  
176 **temps à s'instaurer, est ce que là, dans cette situation, y'a une relation de confiance**  
177 **qui s'instaure ?**

178 M21 Pas du tout. Pas du tout, alors, je peux continuer à donner des exemples un peu ?

179 **M22 Oui**

180 M22 Donc, là, j'ai demandé une extension pour sa fille adolescente, ...j'avais une mesure  
181 pour les deux petits, donc on était sur des choses assez concrètes et ça marchait à peu près  
182 jusqu'à présent, c'est-à-dire quand je dis du concret, c'est par exemple « si vos enfants

183 manquent l'école, vous téléphonez à l'école, et vous prévenez qu'ils ne sont pas là, et vous  
184 expliquez pourquoi ils sont pas là, il faut garder le lien avec l'école, vous ne les laissez pas  
185 comme ça heuu, quelque soit la raison, si ils vont pas à l'école, vous prévenez l'école ».   
186 Donc, on était sur des choses très concrètes où j'étais même assez directive avec elle parce  
187 que elle me donnait pas trop l'choix, elle pouvait pas élaborer d'elle-même « ben comment  
188 on fait ? Ah oui ! Faut que j'prévienn l'école », donc j'étais assez directive avec elle. Et  
189 puis je me suis rendue compte en parallèle de la mesure pour les petits, qu'elle avait une  
190 ado qui faisait n'importe quoi, qu'a une formation en alternance mais qui ne fait aucun  
191 stage, livrée à elle-même, j'ai l'établissement qui m'a appelé par l'intermédiaire de  
192 l'assistante sociale , qui m'a dit « on a un problème », moi j'ai expliqué « moi, j'ai pas  
193 d'mesure, tout ça « et là j'ai demandé l'extension de la mesure en donnant au juge des  
194 enfants tous les éléments inquiétants que j'avais pour cette jeune là. Et cette jeune là, ben  
195 du coup, j'ai demandé à la mère concrètement, de l'accompagner pour trouver un stage, de  
196 prendre un contact téléphonique avec la MFR, de faire le point rapidement sur sa scolarité,  
197 l'internat, ce qu'elle vivait à la MFR, tout... La mère elle a rien fait du tout. Donc là  
198 clairement, ça fait trois mois qu'la gamine elle avait pas de stage, donc moi, j'suis allée sur  
199 le terrain avec le consentement de la mère, hein, j'ai dit « écoutez là, madame, c'est  
200 urgent, moi j'emmène votre fille demain, on va chercher un stage tout ça », elle m'a dit  
201 « ok, ok », et depuis, elle refuse le contact, elle renvoie à sa fille « t'as besoin de ça ? ben  
202 vas voir ton éducatrice ! » Et en fait elle m'a placée en position de rivale.

203 **M23 Hum**

204 M23 Et là j'donne un exemple, où en ce moment, j'ai vachement de mal à travailler parce  
205 que ... la mère elle m'a mis dans une situation où je fais des choses, c'est clair, à sa place,  
206 que moi, en tous cas, j'imagine qu'il faudrait qu'elle fasse, sauf qu'elle est incapable de les  
207 faire. Elle est incapable..., ça fait partie de ses limites, y'a vachement d'inertie, d'passivité  
208 et elle se bouge pas, quoi, donc du coup je fais, mais du coup, elle renvoie à sa gamine  
209 « ah, ben tu veux faire des choses, ben vas y vas avec ton éducatrice, moi j'fais plus rien  
210 pour toi », mais alors qu'elle a jamais rien fait, mais du coup elle me met en position de  
211 rivalité. Bon, après, avec l'analyse de la psychologue, elle me dit la psychologue que sans  
212 doute cette femme là, qui a tellement souffert, elle peut pas supporter que sa gamine elle  
213 souffre moins qu'elle, quoi.

214 **M24 Hum**

215 M24 Donc, y'a tout un truc comme ça où heuu, j'pense que cette femme là, tant qu'elle  
216 sera pas sortie de son, et j'sais pas si elle en sortira un jour, de son côté où elle est super  
217 malheureuse, elle a été malmenée toute sa vie, heuu, jusqu'à encore aujourd'hui, si elle sort  
218 pas d'ça, ça va être compliqué pour avancer, pour tout le reste. Enfin, j'sais pas si j'ai  
219 raison de parler de cette famille là, parce que j'suis déjà p't'être dans des perspectives  
220 p't'être de placement, de protection, quoi, heuu, un peu plus...

221 **M25 Hum, et du coup, ça, tu l'abordes avec elle ?**

222 M25 Ah ben là, ça fait trois semaines que j'ai pas d'contact. J'laisse des messages tous les  
223 jours... en plus, j'fais du harcèlement, quoi.

224 **M26 Hum**

225 M26 Mais sur les messages, j'suis tout'l'temps heuu, « Madame « P », il faut vraiment  
226 qu'on discute, là, on va pas avancer, votre fille j'suis inquiète, là », mais, heuu, là, y'a plus  
227 d'contact, j'pense que ça va être compliqué là, y'a une note qui va partir bientôt au juge  
228 des enfants, parce que là, je fais rien du tout. Je me présente au domicile on m'ouvre pas la  
229 porte, parfois je sais qu'il y a quelqu'un parce que j'entends...

230 **M27 Tu souhaiterais pouvoir intervenir de quelle façon ?**

231 M27 Dans cette famille ?

232 **M28 Oui.**

233 M28 Moi, j'aimerais pouvoir faire collaborer la mère à tout ce que je fais déjà, la faire  
234 participer à tout ce que je fais. Et puis, heuu, mais j'crois que bon, heuu, pourquoi j'le fais,  
235 j'crois qu'elle le comprend pas, quoi. Qu'une gamine soit en danger parce qu'une semaine  
236 sur deux au lieu d'être en stage, elle est dans la nature, elle voit pas le danger de ça, en fait.

237 **M29 Et cette collaboration, elle permettrait quoi ?**

238 M29 Ben qu'la maman elle s'empare elle, des difficultés, heuuu, de sa fille, là, notamment  
239 et qu'elle y remédie elle, qu'elle trouve des solutions, elle. Mais là aujourd'hui, j'en suis à  
240 dix mille kilomètres de ça, quoi...

241 **M30 Hum**

242 M30 Puisque la perception du danger, de toutes façons, elle est pas la même.

243 **M31 Hum**

244 M31 Donc là j'suis heuuu, enfin vraiment là j'ai l'impression, enfin c'est sans doute un  
245 p'tit peu plus compliqué qu'ça, mais j'ai l'impression qu'elle a le sentiment que j'lui pique  
246 sa fille, que j'instaure une relation d confiance avec sa fille qu'elle-même n'a pas, et puis  
247 que j'lui prends son rôle alors que ce rôle là, elle le tient pas, quoi. Mais ça j'peux plus en  
248 échanger avec elle, j'ai fais des courriers, j'ai fais... mais là ça fait trois semaines que les  
249 liens sont rompus et que j'ai plus accès

250 **M32 Et alors à ton avis, pourquoi elle ne répond plus au téléphone ?**

251 M 32 C'est dans....., cette dame..., ça fait partie de sa problématique, de sa difficulté de...,  
252 quand y'a un problème, on s'referme dans sa coquille, quoi

253 **M33 Hum**

254 M33 Elle fait ça pour tout en fait, si une école prend contact avec elle, en général c'est  
255 parce qu'il y a un problème, elle décroche pas l'téléphone, heuuu, elle décroche le  
256 téléphone si elle est sûre qu'on n'va pas lui reprocher quelque chose, quoi. Là, clairement,  
257 elle sait que je constate que ce que je fais elle le fait pas.j'sais pas si c'est clair c'que j'dis  
258 mais, ... Elle sait que j'constate ça, donc heuu, ça lui renvoie que....., enfin j' imagine heuu,  
259 ouaih, ça doit lui renvoyer que....ben ouaih qu' c'est une mauvaise mère, ou qu'elle ne fait  
260 pas c'qu'il faudrait faire, ou qu'elle fait pas c'que j'attends d'elle, mais après, j'pense  
261 qu'elle ne comprend pas les attendus, quoi.

262 **M34 Et toi tu comprends heuu, tu comprends ses attentes à elle ?**

263 M34 Je sais pas si y'a des attentes. Je sais pas si y'a des attentes de sa part. Tu penses des  
264 attentes en termes d'AEMO ?

265 **M 35 Je sais pas.**

266 M35 Moi ça fait une des familles, enfin une des personnes, cette mère là , lors du premier  
267 entretien, j'pose tout l'temps la question aux familles, je relis le jugement, j'explique  
268 l'AEMO, j'explique la mission d protection, le fait que ça a pour objectif de s'arrêter à un  
269 moment donné, heuuu, je resitue tout c'cadre là, et tout l'temps j'demande aux gens des  
270 attentes, qu'est c'qu'ils peuvent attendre de l'AEMO, qu'est ce qu'ils peuvent espérer  
271 d'cette mesure judiciaire, qu'est c'que ça peut apporter, comment ils voient les choses,  
272 comment ils voient tout ça, et cette maman là et ben, heuu, elle m'a rien renvoyé. Ça fait

273 partie des personnes qui m'ont dit heuu...Elle accepte la mesure, mais elle sait qu'c'est  
274 obligatoire en gros, donc lors de l'audience elle a dit qu'elle acceptait la mesure, mais elle  
275 me l'a dit, elle m'a dit « de toutes façons, je sais qu'j'ai pas l'choix », mais, pour elle, y'a  
276 aucune attente de mon intervention et de ... et d'une mesure judiciaire, quoi ?

277 **M 36 Hum**

278 M36 Parce que j'pense qu'elle ne voit pas du tout les difficultés qu'on...., les problèmes  
279 qu'on voit dans cette famille, les négligences, les heuuu, les.... Vraiment elle est dans une  
280 liberté... la gamine de 14 ans elle est vraiment en danger, quoi. Et heuu, mais elle le voit  
281 pas la maman.

282 **M37 Hum**

283 M37 C'est une gamine qui va prendre en rendez-vous dans l'secret en orthogénie et heuu,  
284 la maman, elle se rend compte de ça, elle va lui passer un énorme savon....sans se dire  
285 « houlà, qu'est c'qui s'passe.. ?», donc y'a un décalage énorme, là d'ssus j'avais essayé  
286 d'bosser avec elle, sur ses réactions, parce que c'est des réactions...., c'est pas une relation  
287 mère/enfant quelque part, c'est un peu des copines, elles s'parlent un peu n'importe  
288 comment. L'une et l'autre elles s'parlent à côté l'une de l'autre, elles s'disent « la meuf »,  
289 « la meuf elle joue à la grande », et heuu, voilà, y'a un décalage.... Et heu voilà, elle lui  
290 passe un savon énorme « c'est quoi c' rendez-vous ? Tu déconnes là, tu fais quoi ? J'suis  
291 sûre t'as une histoire de mec », et heuu, moi j'dis « attendez faut qu'on essaie de  
292 comprendre là, pourquoi Mélissa elle prend c'genre de rendez-vous, et pourquoi elle  
293 s'adresse pas à vous pour le prendre, faut qu'on essaie de décrypter tout ça », mais c'est  
294 compliqué...

295 **M38 Tout à l'heure..., j'vais revenir sur la confiance, du coup la relation d'confiance**  
296 **en général, tu disais tout à l'heure que ça prenait du temps, heuu, est ce que c'est**  
297 **important ? Comment tu t'y prends pour créer une relation d'confiance avec les**  
298 **gens ?**

299 M38 J'pense que j'essaie vraiment de ....., j'dis j'essaie parce que c'est pas évident, mais  
300 vraiment d'être hors du jugement. Mais vraiment j'essaie de pas porter de jugement en tous  
301 cas de pas l'verbaliser, et je....., j'te dis quand j'ai une idée qui m'traverse la tête, j'le met  
302 plus en termes de constat. C'est-à-dire que j'fais heuu, comment dire... faudrait que  
303 j'donne un exemple, ...Sur des défaillances que j'trouve, heuuu, en fait j'vais renvoyer à la  
304 famille « je constate ça ça ça » et heuu, « de mon point d'vue, c'est pas correct et c'est pas  
305 satisfaisant pour vos enfants »

306 **M39 Hum**

307 M39 Ça, j'le renvoie au bout d'un certain temps

308 **M40 Hum**

309 M40 Et puis heuu, là aussi, je heuu, pour la relation d'confiance, j'vais essayer de respecter  
310 un certain nombre de choses à la maison sur leur fonctionnement familial, heuuu, même  
311 heuu, ne serait ce que les horaires de rendez-vous. Je sais qu'y'a des gens, moi on m'avait  
312 renvoyé ça au début où j'bossais, moi j'avais du mal à m'dire « oh là là, j'vais bosser  
313 l'soir », heuu, non pas qu'ça me dérangeait mais j'me disais, « il faut qu'ils fassent un  
314 effort aussi, la mesure s'imposent à eux, il faut qu'ils trouvent du temps pour moi », et là,  
315 j'me suis vachement repositionnée là dessus, parce que j'me rends compte que c'est  
316 complètement déconnant de d'mander à quelqu'un toutes les trois semaines, de demander à  
317 son employeur de le libérer plus tôt, quoi. Donc maintenant, là j'respecte vachement  
318 « vous avez des horaires de travail, ils sont tels quels, maintenant, la mesure éducative il

319 faut qu'elle soit exercée quand même, donc ok, on aura rendez-vous à 18h30, mais on  
320 s'rencontre quand même quoi ». j'veux pas heuu, j'sais pas, heuu, j'suis confuse un peu,  
321 voilà, j'respecte heuu, ils ont un temps d'travail, ils ont leur organisation, ils ont heuu, c'est  
322 pareil, quand j'fais heuu..., pour des temps d'vacances, j'dis jamais heuuu, je sais qu'j'ai  
323 des collègues qu'ils font et ça ça me choque un peu, s'ils prévoient d'aller une journée  
324 j'sais pas quoi, chez une tante à Château du Loir, heuuu, de partir deux jours ceci, de partir  
325 deux jours heuu, ... moi j'annule mes rendez-vous, on les déplace, on fait à un moment où  
326 ils sont disponibles, où ils sont chez eux, quoi, mais en aucun cas j'veux prendre sur heuu  
327 un aspect de leur organisation familiale qui est de loisir, de temps de vacances, de tout ça  
328 et heuu, alors après j'sais pas si ça... pour moi ça contribue à c'qu'il y ait une relation  
329 d'confiance ça, de respecter quelque chose qui est déjà en place, par contre de venir se  
330 greffer mais sans trop mettre un coup d'pied dans tout ça. Y'a des choses qui existent...

331 **M41 ....et tu t'adaptes à leur organisation.**

332 M41 Voilà.

333 **M42 Du coup, heuu, tout à l'heure tu disais, tu as des collègues qui n'font pas ça, à**  
334 **ton avis heuu, donc, ils demandent que le rendez-vous chez la tante soit annulé, c'est**  
335 **ça ?**

336 M42 Ouaih ou les horaires de travail, ils disent heuu « non non, moi, j'viens pas chez vous  
337 heuu, après 17 h, vous vous arrangez avec votre employeur, moi j'vous rencontre à 17h »  
338 des gens qui sont assez exigeants sur heuu, sur leurs horaire de travail, qui habitent loin ou  
339 qui ont des gamins à récupérer, donc ils cherchent pas du tout à... « c'est comme ça et  
340 point barre »

341 **M43 Hum**

342 M43 Donc du coup, et j'pense que cette manière de bosser, à la fois ça met bien en place  
343 « c'est une mesure judiciaire, ça s'impose à vous, tout ça » et en même temps, j'trouve que  
344 c'est de l'abus d'pouvoir et qu'ça instaure une relation où c'est déjà heuu « j'vous fais  
345 chier » donc heuu, voilà, quoi

346 **M44 Hum**

347 M44 Ça ramène de la contrainte supplémentaire à la personne

348 **M45 Hum**

349 M45 Moi, j'trouve que c'est pas comme ça... En ramenant d'la contrainte encore...., c'est  
350 déjà d'la contrainte qu'ces gens là ils nous reçoivent, même si y'a des défaillances  
351 éducatives, tout ça, c'est déjà une contrainte, il faut qu'ils aménagent dans leur vie, dans  
352 leur quotidien, que y'a un éducateur ou un assistant social qui passe une fois toutes les  
353 semaines, toutes les deux semaines, toutes les trois semaines, heuu pour parler de leurs  
354 enfants, pour remettre en question leur fonctionnement, c'est déjà d'la contrainte, si en plus  
355 on ....., on...voilà, on aménage pas en fonction de leurs sorties de leur.. organisation, tout  
356 ça, j'trouve ça déconnant, quoi.

357 **M46 Hum, et c'est quoi à ton avis du coup, la posture de ces éducateurs là ?**

358 M46 De mes collègues qui font ça ?

359 **M47 Ouaih**

360 M47 Ben c'est heuu, en fait eux ils s'camouflent derrière le truc heuu, j'en ai pas beaucoup  
361 qui font ça, attention, ils sont pas tous cons (*rires*), heuu moi j'trouve que c'est heuu, leur  
362 posture c'est de dire heuu « cet homme là il veut pas s'libérer, il a une mesure judiciaire, ça

363 s'impose à lui heuu, moi si il fait pas d'efforts, j'vais en référer au juge des enfants », et  
364 moi, j'trouve que c'est heuu, ouaih que c'est d'l'abus d'pouvoir, qu'c'est aller trop loin,  
365 parce que au final, si tu grattes un peu, tu t'rends compte que c'est la convenance  
366 personnelle de la personne, quoi, c'est qu'elle veut être à 18h30 chez elle point barre et elle  
367 changera pas ça , et y'en n'a pas beaucoup qui font ça, j'sais pas pourquoi j'ai parlé d'ça.

368 **M48 Ben, peut être parce que tu compares à ta façon de travailler à toi.**

369 M48 Hum

370 **M49 Et du coup toi, qu'est ce que tu trouves, heuu..., est ce qu'il te plaît ton travail**  
371 **aujourd'hui ?**

372 M49 (rires) Ouaih, mais j'aurai plein d'choses à...à redire heuu, ... J'ai parlé en début  
373 d'entretien du travail tout seul.

374 **M50 Hum**

375 M50 Ça c'est quelque chose dont je souffre, quoi.

376 **M51 Hum**

377 M51 J'ai pas beaucoup d'co-interventions, mais j'me r'trouve beaucoup mieux, heuu,  
378 ...j'suis beaucoup plus à l'aise dans une co-intervention où j'ai tout'l'temps un r'gard  
379 différent, un échange, tout ça ... Quand on est tout seul, parfois heuu, j'trouve que ça nous  
380 met dans une position de toute puissance aussi, quoi , et que ça c'est heuu, enfin pour moi,  
381 c'est pas satisfaisant. Des fois tu dois prendre des décisions, ou t'exprimes des choses,  
382 heuu... Tu sais pas si tu prends les choses dans l'bon sens, quoi. Et être tout seul, enfin,  
383 heu, non, moi, ça m'satisfait pas.

384 **M52 Hum**

385 M52 Dans l'idéal, j'aimerais travailler que en co-intervention. Ne jamais heuuu être seule  
386 avec une famille, c'est ça qui me satisferait. Qu'on soit tout'l'temps deux : double regard,  
387 double heuu..., ça, ça m'satisferait complètement.

388 **M53 Hum**

389 M53 Et sinon, non, mon travail me plaît.

390 **M54 C'est quoi qui te plaît, dans ce travail ?**

391 M54 Le plus ?

392 **M55 Hum, pourquoi tu le fais ?**

393 M55 (rires) C'est vachement compliqué comme question ! après je sais qu'y'a un aspect  
394 d'ce travail là qui m'plaît vachement vachement, c'est la...., comment on dit ? c'est de la  
395 médiation, heuuu...., comment dire ? j'sais même pas comment on appelle ça, tu vois.  
396 Heuuu, ouaih d'la médiation auprès des parents, quoi. Auprès des parents quand y'a des  
397 conflits, ça c'est l'truc où j'suis l'plus à l'aise, j'sais pas pourquoi. J'm'y retrouve, ça  
398 m'passionne, quoi, quand y'a des gens qui sont en conflit et que heuuu, l'intervention  
399 d'AEMO va permettre, en tous cas va essayer, de heuuu, réinstaurer du dialogue, de heuu  
400 d'éloigner les enfants du conflit, tout ça j'trouve ça génial cette partie là.

401 **M56 Alors, comment tu t'y prends ?**

402 M56 (*Rires*) Comme ça ! (*Marie claque des doigts en riant*) En général dans ces famille là,  
403 je dose en fonction de la durée de l'AEMO, mais bon, c'est tout personnel quand j'dis je  
404 dose... Après j'me plante parce que...bon, bref, j'termine mon idée heuuuu, en fonction

405 d'la durée de l'AEMO, de heuuu, les gens s'ils sont complètement séparés ou s'ils vivent  
406 sous l'même toit qu'y'a vachement d'conflits heuu qui génèrent des violences, ou des  
407 insultes ou des disputes et tout ça, j'essaie de doser tout ça et j'avais évaluer à quel moment  
408 j'avais les faire se rencontrer en entretien..., c'que j'avais appeler une entretien parental,  
409 quoi. Où j'prends les deux parents, on parle des enfants, et ils sont juste en position de  
410 parents, de mère et de père, quoi. Mais ça heuuu, j'le dose heuu, voilà ça dépend. Là, j'ai  
411 un exemple, récemment j'ai fait rencontrer donc un ancien couple, c'est des gens qui sont  
412 séparés depuis cinq six ans, et heuuu, leur gamin il a été placé à l'Aide Sociale à l'Enfance  
413 pendant quatre ans, du fait du conflit parental, heuuuu, parce que ça génèrait vachement  
414 d'insécurité, le gamin il était super mal, super anxieux heuu, et ça déconnait complètement,  
415 quoi, il était au milieu de tout, et donc il a été placé pendant quatre ans c'gamin, et là, il a  
416 été restitué cet été. Et heuuu, donc j'travaille heuu avec ces deux parents là. Et j'me suis  
417 rendue compte qu'en quatre ans de travail avec l'Aide Sociale à l'Enfance, et puis avec le  
418 foyer à Tours, ils se sont jamais rencontrés... Alors moi déjà, ça, ça m'fait halluciner parce  
419 que y'a la restitution et que les deux parents ont jamais été confrontés l'un à l'autre hormis  
420 aux audiences, quoi, aux audiences de renouvellement d'placement. Mais, ils ont jamais  
421 été reçus en entretien ensemble et heuuu, donc j'me suis dit heuu « j'avais calmer l'jeu », et  
422 puis en fait j'ai dosé à chaque fois, à chaque entretien avec un parent, puis l'autre. En fin  
423 d'entretien j'réabordais « où vous en êtes par rapport au fait que j'vous ai proposé... » et  
424 ça en fait, heuu..., pardon, j'm'exprime mal.. Une mesure comme ça où y'a des parents  
425 séparés qui s'parlent pas, qui s'engueulent, tout ça, je resitue tout l'temps par rapport au  
426 fait qu'l'AEMO à un moment donné, il faut que ça s'arrête, heuuu que, ces gens là, il va  
427 falloir qu'ils se reparlent et qu'ils réussissent à se parler, parce que l'AEMO elle va pas  
428 s'éclipser comme ça, si y'a toujours pas de dialogue possible heuuu, enfin, y'a aucun  
429 intérêt pour le gamin si les parents arrivent pas à s'parler... Donc il faut réinstaurer du  
430 dialogue, quoi. Et heuu, ces gens là, j'les ai fait s'rencontrer en entretien, dans un endroit  
431 neutre, quoi heuu, fin janvier

432 **M57 Hum. Et alors ?**

433 M57 J'étais trop fan ! (*rires*) Ils ont réussi à s'dire bonjour, ils ont réussi à s'parler en  
434 s'regardant, enfin, ils étaient assis l'un à côté de l'autre..., et puis à s'échanger des choses  
435 heuu, à s'mettre d'accord, voilà, sur des points de vue de l'éducation de leur fils, heuu,  
436 notamment madame voulait lui acheter un portable, monsieur il était contre l'portable. Ça  
437 posait la question après de comment c'gamin là il peut joindre sa mère quand il est chez  
438 son père, et joindre son père quand il est chez sa mère. Donc, heuu, monsieur il a dit « ok,  
439 il a pas d'portable, maintenant, je lui laisse accès au téléphone, il pourra t'appeler ». La  
440 mère a dit « ok , donc, on attend encore pour le portable, tu trouves qu'il est trop jeune, je  
441 l'entends, moi j'suis pas pareil, quand il est chez moi il pourra t'appeler ... » enfin, voilà,  
442 là, c'est un exemple parmi d'autres mais, ils ont réussi à s'mettre d'accord sur un certain  
443 nombre de trucs, sur des périodes de vacances chez l'un, chez l'autre... Et après, on a reçu  
444 le gamin ensemble, et je leur ai demandé d'expliquer sur quoi ils s'étaient mis d'accord, et  
445 sur quoi ils avaient communiqué, quoi. Et cet entretien j'la trouvé super parce que ils ont  
446 vraiment pris les rennes, quoi, et j'leur ai demandé de le faire et j'étais là, voilà, pour  
447 intervenir si ils s'tapaient sur la gueule (*rires*), non, j'rigole, mais j'pense qu'y'avait  
448 besoin d'une tierce personne, mais ils ont fait les choses eux-mêmes, quoi.

449 **M58 Hum**

450 M58 Le changement, il vient d'eux, il vient pas d'moi.

451 **M59 Tu les as revus depuis ? L'un ou l'autre ?**

452 M59 Ouaih, pas ensemble. L'un et l'autre et je sais que y'a eu à nouveau des mauvais  
453 échanges et là on a prévu un nouvel entretien ensemble, mi mars, j'crois.

454 **M60 Qu'est c'qu'ils t'avaient renvoyé par exemple ? Par rapport à...**

455 M60 Et ben, tous les deux, ils étaient vachement satisfaits de l'entretien.

456 **M61 Hum**

457 M61 Ils étaient vachement satisfaits parce que j'pense aussi qu'ils s'étaient p't'être fait,  
458 depuis l'temps qu'y'avait pas d'communication, j'pense qu'ils s'étaient fait une montagne  
459 de s'rencontrer et tout ça. Et au final, ils ont pu s'rendre compte par eux même que c'était  
460 pas si compliqué de pas s'cracher à la gueule et juste de dire ben « Raphaël il va venir ce  
461 week-end là chez moi », ou « Raphaël, j'aimerais l'emmener à tel endroit c'week-end, est  
462 c'qu'on peut échanger de week-end ? » Ils se sont rendus compte qu'on pouvait aussi  
463 parler d'choses comme ça, organisationnelles tout ça, sans que ça leur renvoie des trucs  
464 énormes par rapport à leur passif, leur histoire de couple, heuu, leur histoire de fric aussi,  
465 parce que c'est un couple où y'a eu vachement d'histoires de fric qui les a .....

466 **M62 Et comment tu t'y prends, parce que..., au départ, tu demandes à....., tu**  
467 **rencontres les parents, avant qu'ils puissent se rencontrer dans un même bureau, tu**  
468 **les rencontres individuellement, du coup tu leur parles de l'idée de faire un entretien**  
469 **avec les deux réunis, et, heuu, qu'est ce qu'ils te disent eux, à c'moment là ?**

470 M62 Ben, ils m'ont rien renvoyé de spécial, ils m'ont dit qu'ils étaient d'accord. J'ai  
471 attendu l'accord des deux, c'est pour ça que ça a trainé vraiment jusqu'en janvier, la  
472 maman, heuu, j'avais commencé cet été, et j'avais abordé ça dès le début et la maman, elle  
473 était heuu « ah non non non », enfin, c'était ingérable pour elle, mais à chaque fois, j'l'ai  
474 un peu seriné avec ça, parce qu'à chaque fois je lui reparlais de mon projet de les recevoir  
475 ensemble, de discuter ensemble que toutes les informations ne passent pas par moi, que je  
476 ne sois pas sans arrêt un intermédiaire, une heuu, voilà, une tierce personne, qu'ils puissent  
477 se parler aussi. Et ça, heuu, pour madame, c'était très compliqué et quand je heuuu, et en  
478 même temps j'crois qu'elle a compris l'intérêt, parce qu'on parle là de l'orientation du  
479 gamin, c'est un gamin qu'est un petit peu en difficultés scolaires, enfin, il est en CLIS, et  
480 donc il se pose la question d'une orientation en UPI ou SEGPA l'année prochaine.

481 **M63 Hum**

482 M63 Donc, c'est, voilà, c'est une décision qu'il faut que les parents prennent ensemble, et  
483 donc ça, ça a cheminé aussi. On a bossé avec l'assistante sociale du SESSAD qui  
484 accompagne le gamin pour heuuu, voilà, pour se dire « il va falloir prendre une décision  
485 commune, monsieur et madame » et donc, avant de parler que de l'orientation pour votre  
486 enfant, il faut que vous reparliez mais pas que de l'orientation, du quotidien de Raphaël  
487 aussi.

488 **M64 Donc, un jour, c'est elle qui te l'a amené : « ok, on fait ce rendez-vous ! » ou... ?**

489 M64 Non, c'est moi qui lui en ai reparlé en lui disant mon point de vue, en lui disant heuu,  
490 « là, vous allez bientôt vous rencontrer avec monsieur dans le cadre de la réflexion  
491 d'orientation pour votre fils, il faut que vous puissiez vous voir avant et qu'on voit d'autres  
492 choses, voir comment vous arrivez à communiquer, sur l'organisation, sur tout un tas de  
493 choses, quoi. Elle a dit « oui, c'est vrai ».

494 **M65 Hum**

495 M65 Parce qu'en fait, je lui ai renvoyée, « mais concrètement, ça veut dire que dans un  
496 mois vous allez revoir monsieur alors que vous ne l'avez pas vu depuis, enfin vous le

497 voyez à l'audience avec les avocats, les éducateurs, et tout ça,... » et ils s' parlent pas du  
498 tout, y'a aucun échange, « et là on va vous demander d'aller visiter ensemble une UPI, une  
499 SEGPA et de dire tous les deux ce que vous en pensez. Vous allez être là l'un à côté de  
500 l'autre, enfin, ça va être compliqué. » Et elle a dit « ouaih, faut qu'on se voit avant ».

501 **M66 Hum d'accord.**

502 M66 Elle, elle l'a pris comme ça. Lui, il était assez, bon, insignifiant..., enfin, il  
503 m' renvoyait pas grand-chose, en fait.

504 **M67 Ok. Bon, on va s'arrêter là.**

505

## 2. GRILLES D'ENTRETIEN

### 1. Grille d'entretien de Céline

Lignes	Entretien	Unité de sens	Sous-thème	Thème	Catégorie
1/3	<b>C1 C'est un entretien dans le cadre d'un mémoire de recherche, sur le travail de l'éducateur en AEMO. Ça reste anonyme. Je vais t'interroger sur ta pratique et déjà te demander ce que représente ton expérience en aemo en termes de temps</b>				
4/ 7	C1 Alors moi j'ai fait un stage heu dans le cadre de ma formation de neuf mois en aemo dans un service social le département des hauts de seine, dans le 92. J'ai eu mon diplôme en juin 2009 et j'ai travaillé dans un service AED-AEMO de juillet 2009 à janvier 2010, donc six moi et demi sept mois.	« j'ai fait un stage heu dans le cadre de ma formation de neuf mois en aemo (...) J'ai eu mon diplôme en juin 2009 et j'ai travaillé dans un service AED-AEMO de juillet 2009 à janvier 2010, (...) »		Expérience Professionnelle	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
8/9	<b>C2 D'accord, et comment tu te représentais le travail d'un éducateur en aemo avant d'en avoir fait ?c'était quoi ton idée ?</b>				
10/12	C2 C'était plus, moi ce qui m'interpellait, c'était heuuuuuu l'accompagnement des familles, quel travail avec elles, et cette notion de visites à domicile, c'était plus ça qui m'interpellait et que j'avais envie de découvrir	« moi ce qui m'interpellait, c'était (...) l'accompagnement des familles »		Accompagner les familles/ Travailler/ Collaborer avec les familles	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
13	<b>C3 D'accord</b>				
14	C3 Ce coté milieu ouvert	« [ce qui m'interpellait, c'était] Ce coté milieu ouvert »		Découvrir le travail en milieu ouvert/ Intervenir à domicile	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
15/16	<b>C4 Et du coup aujourd'hui, tu as pu découvrir un peu ce coté milieu ouvert et aussi le travail avec les familles</b>				
17	C4 Hm				
18/19	<b>C5 Et comment tu, heuuu, entre ce que tu imaginais et ce que tu as découvert aujourd'hui, est ce que tu peux dire</b>				
20/21	C5 En fait j'avais eu ce	« j'avais eu ce		Expérience	Expérience

	questionnement là, parce que j'avais eu de l'expérience avant qu'en institution, donc en internat,	questionnement là, parce que j'avais eu de l'expérience avant qu'en institution, donc en internat »		professionnelle	professionnelle/ Motivations professionnelles
21/22	et heuuuuuuu, c'était vraiment ce cadre du milieu ouvert qui m'interpellait	« c'était vraiment ce cadre du milieu ouvert qui m'interpellait »		Découvrir le travail en milieu ouvert/ Intervenir à domicile	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
22/23	dans le sens où, je me disais que ça doit quand même être très compliqué d'intervenir au domicile, heuuuu, par rapport à la question de l'intimité,	« je me disais que ça doit quand même être très compliqué d'intervenir au domicile, (...) par rapport à la question de l'intimité, »		Découvrir le travail en milieu ouvert/ Intervenir à domicile	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
23/25	alors, heuuuuuuu, en aemo y'a le mandat judiciaire, en aed heuuuuuuuu, y'a pas de mandat judiciaire,	« en aemo y'a le mandat judiciaire, en aed heuuuuuuuu, y'a pas de mandat judiciaire, »			
25/26	mais c'était, ce coté voilà de l'intimité où, heuuuuuuuuu, où on rentrait dans l'intimité des gens, heuuuuuuuu, après, heuuuuuuuu	« ce coté (...), où on rentrait dans l'intimité des gens »		Découvrir le travail en milieu ouvert/ Intervenir à domicile	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
27/28	<b>C6 Moi, du coup, ma recherche est plus centrée sur la question de l'intervention avec un mandat judiciaire</b>				
29	C6 D'accord				
30	<b>C7 C'est là-dessus que je mène ma recherche</b>				
31/32	C7 Après au niveau de la visite à domicile, c'est différent, parce que c'est un autre cadre, c'est-à-dire que heuuuuuuu, enfin, c'est un autre cadre par rapport à un entretien au service,	« la visite à domicile, c'est différent, parce que c'est un autre cadre, (...) c'est un autre cadre par rapport à un entretien au service »	à domicile	Choisir le lieu de la rencontre	Pratiques professionnelles et stratégies
33/35	je ne ferai pas toutes les interventions à domicile, après comment t'expliquer, y'a des choses qui peuvent se dire au domicile, comme les gens sont chez eux, ils peuvent être plus à l'aise,	« je ne ferai pas toutes les interventions à domicile (...) y'a des choses qui peuvent se dire au domicile, comme les gens sont chez eux, ils peuvent être plus à l'aise, »	à domicile	Choisir le lieu de la rencontre	Pratiques professionnelles et stratégies

35/36	après heuuuuuuuu, quand y'a besoin aussi de recadrer un peu les choses, l'entretien au service il peut être nécessaire	« quand y'a besoin aussi de recadrer un peu les choses, l'entretien au service il peut être nécessaire »	Dans un lieu neutre	Choisir le lieu de la rencontre	Pratiques professionnelles et stratégies
37	<b>C8 Hm, qu'est ce que tu recadres, par exemple ?</b>				
38/ 40	C8 Ça peut être, heuuuuuuuu, un rendez-vous qui s'est mal passé, heuuuuuuuu, qu'la famille a pu un peu manquer de respect, voilà, qu'y'a des choses, qui sont à àààààààààà, à recadrer quoi.	« un rendez-vous qui s'est mal passé, (...),la famille a pu un peu manquer de respect, (...)y'a des choses, qui sont à recadrer »	Recadrer	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
41	<b>C9 Est-ce que tu peux, .....</b>				
42	C9 Qu'ce soit un endroit plus neutre, quoi	« Qu'ce soit un endroit plus neutre, »	Dans un lieu neutre	Choisir le lieu de la rencontre	Pratiques professionnelles et stratégies
43/44	<b>C10 Mais, est-ce que tu pourrais....., parce que toi, du coup, t'es intervenue, tu as commencé un certain nombre de mesures</b>				
45	C10 Oui				
46/48	<b>C11 Est-ce que tu pourrais, heuuuuuuuu, m'expliquer précisément, heuuuu, les mots que tu as utilisés pour expliquer aux familles, ce qu'est l'aemo. Quels mots tu utilises quand tu les rencontres pour la première fois</b>				
49/50	C11 Pour la première fois, donc déjà, heuuuuuuuu, je leur demande si ils savent pourquoi ils sont là,	« je leur demande si ils savent pourquoi ils sont là »	Interroger la compréhension de la situation	Laisser parler, écouter les familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
50	heuuuuu, alors, je lis pas tout de suite les attendus,	« je lis pas tout de suite les attendus, »	Lire les attendus/ reprendre les attendus	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
50/51	et heuuuuuuuu, bon ben, je me présente,	« je me présente, »	Présenter son rôle/ sa fonction	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
51	j'explique pourquoi on est là, donc à la suite de l'audience,	« j'explique pourquoi on est là (...)à la suite de l'audience, »	Contexte de la décision judiciaire	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
51/53	je leur demande ce qu'ils, heuuuuu, enfin, s'ils étaient présents à l'audience, déjà, ce qu'ils ont compris de l'audience,	« je leur demande(...) ce qu'ils ont compris de l'audience »	Interroger la compréhension de la situation	Laisser parler, écouter les familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien

54/56	<b>C12 Excuse moi, je te coupe, parce que c'est intéressant, on pourrait parler par exemple du premier entretien, et est ce que tu as par exemple un premier entretien, en tête, que tu pourrais me décrire précisément</b>				
57	C12 Ouaih				
58	<b>C13 C'est-à-dire comment ça s'est passé, où ça c'est passé, ....</b>				
59/65	C13 Donc, un premier entretien, donc, heuuuuuuuu, cet été, donc, à l'arrière de Vendôme, heuuuuuuuuu, avec la directrice, puisqu'en fait c'était une situation où on reçoit l'ordonnance, entre temps, heuu, coup de fil de l'AS, en signalant qu'il y a eu un décès au domicile, donc heuuuuuuuuu, on s'est dit que vue l'urgence de la situation, sachant que la petite fille était présente au domicile de la mère, et qu'il fallait rencontrer rapidement la maman. On a rencontré la maman, heuuuuuuuuuu, sa ptite fille, la directrice et moi, donc dans une antenne, proche du domicile de la mère,	« un premier entretien, donc, heuuuuuuuuu, cet été, donc, à l'arrière de Vendôme, heuuuuuuuuu, avec la directrice »			Contexte d'un Premier entretien
65/67	heuuuuuuu, ou lorsqu'elle est arrivée, heu, elle a dit qu'elle ne savait pas pourquoi elle était là, disant qu'elle n'avait pas reçu l'ordonnance, heuuuuuuuuu, que la juge n'avait jamais parlé,	« elle a dit qu'elle ne savait pas pourquoi elle était là »		La famille ne comprend pas la mesure/ les attendus/ l'éducateur	L'éducateur parle des familles
67/69	puisque j'commence à dire, « madame, est ce que vous étiez présente à l'audience du tel jour », donc elle dit « oui oui »,	« puisque j'commence à dire, « madame, est ce que vous étiez présente à l'audience du tel jour », donc elle dit « oui oui », »	Contexte de la décision judiciaire	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
69/72	« qu'est ce que vous avez compris de cette audience ? », alors elle dit bon voilà « y'a eu une enquête sociale avant, et du coup voilà, y'a pas de suite » donc nous du coup on reprend, voilà, « y'a une mesure d'AEMO », la maman soutenant qu' elle avait pas du	« « qu'est ce que vous avez compris de cette audience ? », alors elle dit bon voilà « y'a eu une enquête sociale avant, et du coup voilà, y'a pas de suite »		La famille ne comprend pas la mesure/ les attendus/ l'éducateur	L'éducateur parle des familles



89/91	C16 Oui, qui avait passé la nuit au domicile de la maman et heuuuuuuu, alors visiblement, y'aurait eu drogue et alcool, donc, heuuuuuuu, je ne sais pas c' que ça va donner.				
91/92	Donc, là où on a vraiment insisté c'est sur la protection, en s'adressant à la maman, et aussi à la petite.	« là où on a vraiment insisté c'est sur la protection, »	Une mission de protection de l'enfance	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
92/93	Une petite fille heuuuuu, apeurée, qui était heuuuuu, ses cheveux dans les yeux, qui s'cachait	« Une petite fille heuuuuu, apeurée, qui était heuuuuu, ses cheveux dans les yeux, qui s'cachait »	Les familles sont en souffrance	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
93/94	et où moi j'me suis dit que c'était important aussi de s'adresser directement à la p'tite, en lui disant qu'on était là pour la protéger.	« j'me suis dit que c'était important aussi de s'adresser directement à la p'tite, en lui disant qu'on était là pour la protéger. »	Une mission de protection de l'enfance	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
94/97	Alors madame elle a nié, alors, quand on lui a lu l'ordonnance, nié les difficultés en disant que c'était pas du tout vrai, que voilà, y'avait aucun souci, que tout allait bien, on avait beau reprendre des faits, elle niait,	« madame elle a nié, alors, quand on lui a lu l'ordonnance, nié les difficultés (...) on avait beau reprendre des faits, elle niait, »		La famille nie ses difficultés	L'éducateur parle de la famille
97/98	donc heuuuu, moi j'suis venue à lui dire que, on avait une mission, que le juge des enfants nous avait confié une mission,	« moi j'suis venue à lui dire que, (...) , que le juge des enfants nous avait confié une mission, »	Une Mesure judiciaire/Une Mesure contrainte	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
98/99	que nous non plus on avait pas forcément le choix de travailler avec elle et que voilà,	«[moi j'suis venue à lui dire que] nous non plus on avait pas forcément le choix de travailler avec elle »	Une mesure judiciaire/ Une mesure contrainte	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
99/100	heuuuuu, on allait prendre du temps pour heuuuuu pour faire connaissance et puis heuuuuuu qu'on verrait	« [Qu' on] allait prendre du temps pour (...) pour faire connaissance »	Une relation à construire	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
100/102	et que si elle en même temps elle était pas d'accord avec la décision, elle peut faire appel , heuu, dans les quinze jours.	« et que si elle en même temps elle était pas d'accord avec la décision, elle peut faire appel , heuu, dans les quinze jours. »	Informers la famille de ses droits	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien

102/103	Et puis, heuuuuuu, finalement heuuuuuu, et bien au fur et à mesure y'a un lien qui s'est créé	« au fur et à mesure y'a un lien qui s'est créé »		Un lien se crée avec les familles	L'éducateur parle de la famille
103/104	puisqu'alors au départ au premier entretien, madame avait pu dire « non non j'ai jamais pris de produit stupéfiant, moi j'suis clean, tout va bien »,	« au départ au premier entretien, madame avait pu dire « non non j'ai jamais pris de produit stupéfiant, moi j'suis clean, tout va bien »		La famille nie ses difficultés	L'éducateur parle de la famille
104/107	un jour elle avait pu appeler au service en disant que là c'était compliqué pour elle, heuuuuu, donc qu'elle prenait du subutex, heuuuuu, que de temps en temps elle s'alcoolisait et qu'elle ne pouvait plus assurer le quotidien de sa petite fille	« un jour elle avait pu appeler au service en disant que là c'était compliqué pour elle »		Les familles demandent de l'aide/ ont des attentes	L'éducateur parle de la famille
108	<b>C17 Donc elle te demandait quoi ?</b>				
109/110	C17 De l'aide et d'intervenir parce que heuuuuuuu, elle voulait du coup, que ça soit monsieur, donc le père de la petite, qui heuuuuuu, qui ait la garde temporairement	« [elle demandait] de l'aide et d'intervenir »		Les familles demandent de l'aide/ ont des attentes	L'éducateur parle de la famille
111	<b>C18 Hm</b>				
112/113	C18 Puisqu'elle était dans un démarche de soin à c't'époque là, et qu'elle souhaitait se faire hospitaliser en clinique	« elle souhaitait se faire hospitaliser en clinique »		Les familles demandent de l'aide/ ont des attentes	L'éducateur parle de la famille
114/115	<b>C19 Et qu'est ce que tu as compris toi, de cette première position qu'elle a eu de nier les attendus ?</b>				
116/117	C19 Heuuuuuuuuuuu, ben déjà c'qu'était sur les attendus c'était heuuuuuuuuu deeeeee , c'était marqué qu'elle niait les difficultés,	« sur les attendus (...) c'était marqué qu'elle niait les difficultés »		La famille nie ses difficultés	L'éducateur parle de la famille
117/119	c'est-à-dire qu'il y avait une différence entre le rapport de l'enquête sociale et l'avis de madame et de monsieur, parents de la p'tite. Déjà dans l'ordonnance, c'était déjà, heuuuuuuuu, opposé.	« (...) Déjà dans l'ordonnance, c'était déjà, heuuuuuuuu, opposé.»		Les attendus ne sont pas clairs	Difficultés professionnelles
119/121	Le rapport d'enquête sociale disait, madame, y'a des difficultés éducatives, heuu plus suspicion de produits toxiques, et puis, y'avait à	« madame a nié toutes ces difficultés. »		La famille nie ses difficultés	L'éducateur parle de la famille

	côté, les dires de l'audience où madame a nié toutes ces difficultés.				
121/122	Donc moi, j'avais déjà été voir le dossier au tribunal et heuuuuuuuu,	« j'avais déjà été voir le dossier au tribunal »		Consultation dossier avant le premier entretien	Présentation de la mesure et pratique premier entretien
122/123	et pis moi j'y ai vu un peu un système de défense en fait.	« j'y ai vu un peu un système de défense »		Avoir une compréhension/ une réflexion/ un regard empathique	Postures et valeurs professionnelles
123	Madame elle niait,	« Madame elle niait, (...) »		La famille nie ses difficultés	L'éducateur parle de la famille
123	elle était beaucoup sur la défensive,	« (...)elle était beaucoup sur la défensive »		La famille est méfiante/ réticente	L'éducateur parle de la famille
124/125	heuuuuuuu, l'enquête sociale, elle avait très mal réagit aussi, puisque elle disait justement, j' parlais d'intimité tout à l'heure, elle disait que ça avait été très intrusif,	« l'enquête sociale (...) elle disait que ça avait été très intrusif »		La famille vit mal la mesure judiciaire	L'éducateur parle de la famille
125/130	et ce qu'est marrant, j'vais parler du papa, parce que, par exemple, le papa qu'on suivait, dans un autre département, et c'qu'était heuuuuuuu, c'est qu'moi, la première visite à domicile que j'ai faite chez monsieur, heuuuuuuu, il était heuuuuuuu, sur la défensive, c'est-à-dire que si j'posais la moindre question, j'voyais qu'il avait de la retenue, et qu'il mesurait ce qu'il disait, et heuuuuuu	« la première visite à domicile que j'ai faite chez monsieur, (...)il était sur la défensive » « si j'posais la moindre question, j'voyais qu'il avait de la retenue, et qu'il mesurait ce qu'il disait, »		La famille est méfiante/ réticente	L'éducateur parle de la famille
130	j'sentais que voilà, l'enquête sociale, ça avait été un peu traumatisant	« j'sentais que (...) l'enquête sociale, ça avait été un peu traumatisant »	C'est difficile pour les familles d'aborder leurs problèmes / Les familles refusent de travailler parce que c'est trop compliqué	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
131	<b>C20 Hm</b>				
132/133	C20 C'est pour ça j' parlais de l'intimité tout à l'heure, heuuuuuuuuu, non,	« C'est pour ça j' parlais de l'intimité tout à l'heure »		Faire preuve de sensibilité/tact pour ne pas mettre l'autre en difficulté	Postures et valeurs professionnelles
133	j'pense que nier peut être un moyen de défense et puis d'se	« j'pense que nier peut être un		/ à la difficulté pour les	Réflexivité

	heuuuuuuuu,	moyen de défense »		familles d'aborder leurs difficultés	
133/135	et puis j'pense qu'elle a pu se livrer à un certain moment parce que y'a une confiance qui s'est établie, et puis heuuuuu, un lien qui s'est créé	« y'a une confiance qui s'est établie, et puis heuuuuu, un lien qui s'est créé »		Un lien se crée avec les familles	L'éducateur parle de la famille
136	<b>C21 C'est important, ça, que cette confiance s'établisse ?</b>				
137	C21 Ouaih	« Ouaih, [c'est important, que cette confiance s'établisse] »		Favoriser la confiance	Postures et valeurs professionnelles
138	<b>C22 Pourquoi ?</b>				
139	C22 Pis c'est important qu'elle se livre pas,	« c'est important qu'elle se livre pas, »		Faire preuve de sensibilité/tact pour ne pas mettre l'autre en difficulté	Postures et valeurs professionnelles
139/142	heuuuuuuuuu, ben heuuuuuuuuu, parce que heuuuu, cette maman au premier entretien elle nous avait glissé dans son discours qu'elle avait été violée, quand elle était petite, mais alors, elle l'a amis entre deux phrases, c'est-à-dire qu'elle l'a glissé comme ça dès le premier entretien, entre deux phrases,	« au premier entretien elle nous avait glissé dans son discours qu'elle avait été violée, quand elle était petite, »	Les situations/ histoires familiales sont complexes/ difficiles / Les problèmes familiaux sont complexes	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
142/144	et elle était décrite ben comme une maman, heuuuu, mais qui se sentait jugée aussi, qui se sentait jugée dans son rôle de mère,	« elle était décrite ben comme une maman, (...) qui se sentait jugée dans son rôle de mère »		La famille se sent jugée/ disqualifiée	L'éducateur parle de la famille
144/145	et moi, j'lui avais expliqué justement que moi j'étais pas là pour la juger,	« moi, j'lui avais expliqué justement que moi j'étais pas là pour la juger »		Ne pas juger	Postures et valeurs professionnelles
145/146	heuuuuuuu, qu'elle pouvait avoir des difficultés à un moment donné, mais que c'était temporaire, qu'c'était une phase, qu'j'étais pas là pour lui dire,	« [j'lui avais expliqué] qu'elle pouvait avoir des difficultés à un moment donné, mais que c'était temporaire »		Voir l'autre comme ayant un potentiel	Postures et valeurs professionnelles
146/148	parce que, quand on a lu le jugement, du coup, elle disait heuuuuuuuu « oui, en gros, vous me dites que je suis une mauvaise mère ».	« elle disait (...) « oui, en gros, vous me dites que je suis une mauvaise mère ». »		La famille se sent jugée/ disqualifiée	L'éducateur parle de la famille
149	<b>C23 Toi tu lis toujours</b>				

	<b>l'ordonnance, dans un premier entretien ?</b>				
150	C23 Pas tout de suite,	« [Dans un premier entretien je ne lis] pas tout de suite [l'ordonnance] »	Lire les attendus/ reprendre les attendus	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
150/152	c'est-à-dire que je demande, si les gens ont été présents à l'audience, qu'est ce qu'ils ont compris de l'audience, heuuuuuuu, qu'est ce qui fait qu'ils pourraient, heuuuu, qu'est ce qui fait que voilà, heu ils en sont là,	« je demande, (...), qu'est ce qu'ils ont compris de l'audience, (...) »	Interroger la compréhension de la situation	Laisser parler, écouter les familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
152/153	et qu'est ce qui s'est passé depuis l'audience, parce que des fois la situation elle peut changer, donc heuuuu	« [je demande] qu'est ce qui s'est passé depuis l'audience, parce que des fois la situation elle peut changer »	S'informer de la situation actuelle	Laisser parler, écouter les familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
153/155	donc je les laisse d'abord s'exprimer, après je présente l'ordonnance, on revient sur les points et heuuuuuuuu, je lis pas tout de suite l'ordonnance.	« je les laisse d'abord s'exprimer, après je présente l'ordonnance »	Laisser parler, écouter	Laisser parler, écouter les familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
156/159	<b>C24 Et est ce que le fait que ce soit écrit que madame niait, et que toi, tu l'ais lu en allant au tribunal, heuuuuuu, est ce que ça tu le reprends avec la dame, d'une certaine façon ? ou est ce que tu en fais quelque chose, puisque tu l'as lu, qu'est ce que tu en fais, toi, de ça ?</b>				
160/161	C24 Ben, disons, qu'à, dans cette ordonnance ça mettait heuuuuuuuu que l'enquête sociale repérait tel truc, tel truc et madame qui niait tout, et j'avais pu le reprendre avec madame,	« dans cette ordonnance ça mettait heuuuuuuuu que l'enquête sociale repérait tel truc, tel truc et madame qui niait tout » « j'avais pu le reprendre avec madame »	Lire les attendus/ reprendre les attendus	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
162/163	où lorsqu'elle a pu me dire, voilà, qu'elle était sous traitement et qu'elle en pouvait plus, et qu'elle était pas bien,	« lorsqu'elle a pu me dire, voilà, qu'elle était sous traitement et qu'elle en pouvait plus, et qu'elle était pas bien, »		Les familles nous confient leurs difficultés/ Les familles comprennent qu'elles peuvent nous confier leurs	L'éducateur parle de la famille

				difficultés	
163	moi, j'avais pu lui dire, enfin la valoriser,	« j'avais pu (...) la valoriser »		Eprouver des attitudes positives envers les familles	Postures et valeurs professionnelles
163/165	dans le sens où j'comprenais qu'c'était pas simple à vivre et en même temps j'la félicitait parce que voilà, elle pouvait le dire,	« j'la félicitait parce que (...), elle pouvait le dire, »		Eprouver des attitudes positives envers les familles	Postures et valeurs professionnelles
165	et que pour moi, de le dire, c'est déjà une démarche de soin,	«pour moi, de le dire, c'est déjà une démarche de soin »		Eprouver des attitudes positives envers les familles	Postures et valeurs professionnelles
166	enfin madame elle niait plus ça,	« madame elle niait plus ça »		Les familles changent/ progressent / sont réflexives	L'éducateur parle de la famille
166/168	enfin, moi, plusieurs fois, j'voyais qu'elle avait les yeux qui partaient, elle était des fois dans des états de somnolence, puis elle était très amaigrie et très affaiblie,	« plusieurs fois, j'voyais qu'elle avait les yeux qui partaient, elle était des fois dans des états de somnolence, puis elle était très amaigrie et très affaiblie »	Les familles sont en souffrance	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
168/169	et j'avais beau lui dire ça, au début elle niait, et un jour, elle a pu dire, effectivement,	« j'avais beau lui dire ça, au début elle niait, et un jour, elle a pu dire »		Les familles nous confient leurs difficultés/ Les familles comprennent qu'elles peuvent nous confier leurs difficultés	L'éducateur parle de la famille
169	et moi je lui avais dit que c'était courageux de le dire	« moi je lui avais dit que c'était courageux de le dire »		Eprouver des attitudes positives envers les familles	Postures et valeurs professionnelles
169/170	et que moi j'étais pas là pour la juger mais pour l'aider,	« [moi je lui avais dit que] j'étais pas là pour la juger mais pour l'aider, »		Ne pas juger	Postures et valeurs professionnelles
170/172	et pour moi, le fait qu'elle ait pu dire « ben oui effectivement, je suis sous subutex », je me suis dit ben y'a quelque chose qui se déclenche, elle est déjà dans un processus de soin, quoi.	«et pour moi, le fait qu'elle ait pu dire (...) je me suis dit ben y'a quelque chose qui se déclenche »		Avoir une compréhension/ une réflexion/ un regard empathique	Postures et valeurs professionnelles
173/174	<b>C25 A ton avis, cette dame, elle avait peur d'être jugée,</b>				

	<b>heuuuuuuuu, par rapport à quoi on aurait pu la juger et qu'est ce qu'on aurait pu faire de ce jugement ?</b>				
175/181	C25 Disons qu'elle a une histoire particulière et que c'est une maman qui est assez jeune, qui s'est séparée du papa très tôt, donc elle revenue vivre chez ses parents où elle s'est sentie et où elle a été dépossédée de son rôle de maman et en fait elle a récupéré sa fille, enfin, elle a été avec un autre homme, laissant sa fille à ses parents, heuuuuuuu, elle a trouvé un logement heuuuuuuu, et du coup elle a voulu, alors elle le dit comme ça heuuuuu, alors sa fille elle a cinq ans, et elle le dit comme ça heuuuu « oui, ça fait que trois ans que je vis avec ma fille »	« elle a une histoire particulière (...) »	Les situations/ histoires familiales sont complexes/ difficiles / Les problèmes familiaux sont complexes	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
181/186	et je pense que du coup, le fait que voilà, elle s'est sentie heuu dépossédée de son rôle de maman, là le fait qu'y'est un intervenant qui intervienne auprès de sa fille, ..... C26 Donc toi C26 Oui, c'est encore quelque chose qui la remet, qui vient pointer encore ses difficultés d'être maman.	« je pense que (...) le fait qu'y'est un intervenant qui intervienne auprès de sa fille, (...), c'est encore quelque chose qui (...) vient pointer encore ses difficultés d'être maman »	Avoir une compréhension empathique	La famille se sent jugée/ disqualifiée	l'éducateur parle des familles
187/188	<b>C27 Et alors, toi, comment tu fais avec cette place, qu'elle vit comme un repointage de ses difficultés ?</b>				
189/190	C27 Ouaih, là en l'occurrence, c'était plus parce que heuuuuuuuuuu, madame elle était tellement mal, que j'avais insisté donc sur la protection de sa fille	« j'avais insisté donc sur la protection de sa fille »	Evoquer le danger : se référer à la Loi	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
190/192	parce que heuuuuuuuuuu, sa fille, elle était sale sur elle, elle était en retard à l'école le matin, elle la nourrissait plus,	« sa fille, elle était sale sur elle, elle était en retard à l'école le matin, elle la nourrissait plus »		La famille est défaillante	L'éducateur parle des familles
192/193	donc j'avais vraiment rebasé sur les droits de l'enfant en général, c'est-à-dire, sans pointer les difficultés de madame	« j'avais vraiment rebasé sur les droits de l'enfant en général c'est-à-dire, sans pointer les difficultés de	Evoquer le danger : se référer à la Loi	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies

		madame»			
193/196	mais en disant ben voilà, « un enfant, il a des droits, heuuuuuuuu, y'a le droit à l'éducation donc faut que votre fille elle aille à l'école tous les jours, elle a le droit à la santé, et votre fille, elle a un souffle au cœur, donc il faut que vous preniez un rendez-vous, c'est un droit qu'elle a »,	« un enfant, il a des droits, (...), y'a le droit à l'éducation donc faut que votre fille elle aille à l'école tous les jours, elle a le droit à la santé, et votre fille, elle a un souffle au cœur, donc il faut que vous preniez un rendez-vous, c'est un droit qu'elle a »,	Evoquer le danger : se référer à la Loi	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
196/198	donc en reprenant, pour éviter de lui dire, heuuuuuuuu, se référer aux droits de l'enfant pour éviter, heuuuuuuuu, j'avais plus fonctionné comme ça	« en reprenant, pour éviter de lui dire, heuuuuuuuu, se référer aux droits de l'enfant pour éviter, heuuuuuuuu, »	Evoquer le danger : se référer à la Loi	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
199	<b>C28 D'accord, et ça, c'est quelque chose que la maman, elle a entendu ?</b>				
200	C28 Ouaih	« Ouaih [c'est quelque chose que la maman, elle a entendu ] »		Les familles entendent/ comprennent ce qu'on leur dit	L'éducateur parle des familles
201	<b>C29 D'accord</b>				
202	C29 Mais tout en lui disant que moi, j'comprenais que, enfin,	« tout en lui disant que moi, j'comprenais »		Avoir une compréhension/ une réflexion/ un regard empathique	Postures et valeurs professionnelles
202/204	c'est une dame qu'a une histoire familiale et personnelle très complexe, qui a connu, la prostitution, la drogue, l'alcool, la violence, heuu, le viol, et heuuuuuuuuuu,	« c'est une dame qu'a une histoire familiale et personnelle très complexe(...) »	Les situations/ histoires familiales sont complexes/ difficiles / Les problèmes familiaux sont complexes	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
204/207	c'est vrai que je lui disais « ben voilà, heuuuuuuuu, vous avez des difficultés, en même temps, vous avez un devoir de protection de votre fille, mais tant que vous ne pourrez pas vous protéger vous, vous ne pourrez pas protéger votre fille »,	« c'est vrai que je lui disais « ben voilà, heuuuuuuuu, vous avez des difficultés, en même temps, vous avez un devoir de protection de votre fille, mais tant que vous ne pourrez pas vous protéger vous, vous ne pourrez pas protéger votre	Evoquer le danger : se référer à la Loi	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies

		filles », »			
207/208	et ça elle en était consciente parce qu'en plus, sa petite fille elle pouvait lui dire qu'elle voyait sa mère malheureuse	« ça elle en était consciente (...) »		Les familles sont conscientes de leurs difficultés	L'éducateur parle des familles
209	<b>C30 Hm</b>				
210	C30 Donc c'était aussi prendre soin d'elle	« Donc c'était aussi prendre soin d'elle »		Soutenir, intervenir de façon aidante	Postures et valeurs professionnelles
211	<b>C31 Hm, prendre soin de tout le monde.</b>				
212/217	C31 Hm, et puis y'avait aussi heuuuu, l'épisode où moi, j'l'avais emmenée à l'hôpital la dame, parce qu'un soir, quand j'étais intervenue, qu'la p'tite était chez son père pour une durée indéterminée, madame elle divaguait, heuuuuuuuu, elle faisait malaise sur malaise, donc j'avais fait intervenir le SAMU, et j'avais accompagné madame à l'hôpital. <b>C32 D'accord</b> C32 Pour qu'elle se fasse hospitaliser	« (...) l'épisode où moi, j'l'avais emmenée à l'hôpital (...) Pour qu'elle se fasse hospitaliser »		Soutenir, intervenir de façon aidante	Postures et valeurs professionnelles
217/218	et ça, elle arrêta pas de le dire « mais pourquoi vous « vous inquiétez pour moi ? »	« elle arrêta pas de le dire « mais pourquoi vous vous inquiétez pour moi ? »		La famille ne comprend pas la mesure/ les attendus/ l'éducateur	L'éducateur parle des familles
219	<b>C33 Et qu'est ce que tu lui répondais ?</b>				
220/221	C33 Ben, qu'c'était mon travail et qu'en même temps, j'estimais qu'elle était en danger et que j'pouvais pas la laisser comme ça.	« [je lui répondais] qu'c'était mon travail et qu'en même temps, j'estimais qu'elle était en danger et que j'pouvais pas la laisser comme ça. »		Etablir une bonne distance	Postures et valeurs professionnelles
222	<b>C34 Et c'est quelque chose dont vous avez reparlé après ?</b>				
223	C34 Oui, puisque moi j'ai, enfin, j'avais valorisé ce qu'elle avait pu faire,	« j'avais valorisé ce qu'elle avait pu faire, »		Eprouver des attitudes positives envers les familles	Postures et valeurs professionnelles
223/225	puisque'elle avait quand même pu appeler en disant « voilà, je peux plus assurer le quotidien de ma fille, ça va plus du tout »,	« puisque'elle avait quand même pu appeler en disant « voilà, je peux plus assurer le		Les familles demandent de l'aide	L'éducateur parle des familles

		quotidien de ma fille, ça va plus du tout »»			
225/226	heuuuuuu , donc du coup moi j'étais intervenue un peu en urgence à la sortie de l'école, mais heuuuuuuuu, oui oui,	« j'étais intervenue un peu en urgence »		Soutenir, intervenir de façon aidante	Postures et valeurs professionnelles
226/228	où ça heuuuuu, elle avait pu en reparler après, en disant qu'effectivement heuuuuuuu, en le voyant comme alors, heuuuuuu, ça dépend, ou alors elle disait « vous vous êtes inquiétée pour rien »	« ou alors elle disait « vous vous êtes inquiétée pour rien » »		La famille nie ses difficultés	L'éducateur parle de la famille
228/229	ou alors elle avait pu dire « ben oui, j'étais mal à ce moment là, mais maintenant ça va mieux ».	«elle avait pu dire « ben oui, j'étais mal à ce moment là, mais maintenant ça va mieux ». »		Les familles sont conscientes de leurs difficultés	L'éducateur parle de la famille
230/233	<b>C35 Est-ce qu'on pourrait revenir, sur heuuuuuu, de façon plus générale, sur ta pratique et toi, heuuu, dans un premier entretien, quelle place tu donnes à ce premier entretien, quels sont tes objectifs, toi, qu'est ce qui est important pour toi dans ce premier entretien ?</b>				
234/235	C35 Ben, la rencontre déjà, de pouvoir mettre un visage, j'parle dans les deux sens là, pour moi ou pour la famille, j'pense, que c'est important,	, « la rencontre déjà, de pouvoir mettre un visage, j'parle dans les deux sens là, pour moi ou pour la famille, j'pense, que c'est important »		Se rencontrer	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
235/236	puisque'y'a un courrier qui part avant ce premier entretien,	«(...) y'a un courrier qui part avant ce premier entretien »		Pratique institutionnelle	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
236/237	important de pouvoir se rencontrer déjà, de se dire bonjour de pouvoir mettre un visage sur un nom, et puis, heuuuuu de ouaih se présenter,	« important de pouvoir se rencontrer déjà, de se dire bonjour de pouvoir mettre un visage sur un nom, et puis, heuuuuu de ouaih se présenter, »		Se rencontrer	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
237/238	alors après ça dépend des premiers entretiens	« alors après ça dépend des premiers entretiens »		Réfléchir sur la pratique	Pratiques réflexives
238/239	mais heuuuuuuuu, j'laisse parler, moi, c'est vrai savoir c'qu'ils ont compris de	« j'laisse parler » (...) « savoir c'qu'ils ont	Laisser parler, écouter	Laisser parler, écouter les familles	Présentation de la mesure et pratique au

	l'audience, heuuuuuuuuu, eux, où ils en sont actuellement, heu,	compris de l'audience, » (...) « où ils en sont actuellement »			premier entretien
239/241	pour après heuuuuuu, j'aborde , enfin, si j'aborde c'qu'il y a sur les attendus et heuuuuu mais heuuuuuuuu,	« après (...) j'aborde c'qu'il y a sur les attendus »	Lire les attendus/ reprendre les attendus	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
241/242	alors après ça dépend, moi j'ai fait des premiers entretiens heuuuuuu, sans avoir consulté le dossier.	« après (...) j'ai fait des premiers entretiens heuuuuuu, sans avoir consulté le dossier. »		Consultation dossier avant le premier entretien	Présentation de la mesure et pratique premier entretien
243	<b>C36 Et du coup, y'a une différence ?</b>				
244/245	C36 Ouaih, parce que pour reparler de cette situation là, je sais pas si j'avais pas été consulter le dossier avant, je serai arrivée dans le même état d'esprit,	« je sais pas si j'avais pas été consulter le dossier avant, je serai arrivée dans le même état d'esprit, »		Faire un retour sur sa pratique	Pratiques réflexives
245/246	c'est-à-dire que enfin, j'avais eu écho du décès mais heuuu de heuuuuuuuu				
246/248	c'est vrai que dans les différents écrits qu'y'avait eu avant c'était vraiment stipulé, heu qu'la maman elle niait toutes les difficultés et qu'elle avait refusé heu une AED,	« dans les différents écrits (...) c'était vraiment stipulé, heu qu'la maman elle niait toutes les difficultés et qu'elle avait refusé heu une AED »		La famille nie ses difficultés	L'éducateur parle de la famille
248/250	heuu c'était limite si j'savais que c'était couru avant d'échec avant, quoi, et du coup heu, je me suis dit que si j'avais pas lu l'dossier avant, j'serai p't'être arrivée dans un autre heuu,	« c'était limite si j'savais que c'était couru (...) d'échec avant (...) si j'avais pas lu l'dossier avant, j'serai p't'être arrivée dans un autre heuu [ état d'esprit ] »		Faire un retour sur sa pratique	Pratiques réflexives
250/251	alors j'aurai peut être plus demandé à la maman de me parler de cette enquête sociale,	« alors j'aurai peut être plus demandé à la maman de me parler de cette enquête sociale, »		Faire un retour sur sa pratique	Pratiques réflexives
251/252	puisque ça avait été heuuuuuuuuu, que voilà, elle niait et que, heuuuuuuuu y'a des difficultés éducatives,	« puisque (...) elle niait et que, heuuuuuuuu y'a des difficultés éducatives, »		La famille nie ses difficultés	L'éducateur parle de la famille
253/254	heuuuuuuu et que peut être si elle avait dit autre chose, j'aurai pu rebondir au	« si elle avait dit autre chose, j'aurai pu rebondir		Faire un retour sur sa pratique	Pratiques réflexives

	prochain rendez-vous, une fois que, heuuuuu,	au prochain rendez-vous »			
254/255	mais ouaih, j'l'ai pas fait tout l'temps, ça, de consulter l'dossier. Parce que j'me dis, qu'on arrive aussi dans d'autres dispositions,	« j'l'ai pas fait tout l'temps, ça, de consulter l'dossier »		Consultation dossier avant le premier entretien	Présentation de la mesure et pratique premier entretien
255	Parce que j'me dis, qu'on arrive aussi dans d'autres dispositions,	« [j'l'ai pas fait tout l'temps, ça, de consulter l'dossier] Parce que j'me dis, qu'on arrive aussi dans d'autres dispositions »		Réfléchir sur la pratique	Pratiques réflexives
255/256	alors y'a des choses à savoir	« alors y'a des choses à savoir »		Consultation dossier avant le premier entretien	Présentation de la mesure et pratique premier entretien
256/258	mais j'me dis ça permet aussi d'arriver dans un esprit où on est plus sur la rencontre, où on laisse parler la famille, moi, j'fonctionne plus comme ça au premier entretien.	« ça permet aussi d'arriver dans un esprit où on est plus sur la rencontre, »	Une relation à construire	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
259	<b>C37 Et alors, ça sert à quoi de laisser parler la famille ?</b>				
260/261	C37 Ben, de savoir comment eux ils perçoivent les difficultés qu'ils ont, s'ils les perçoivent ou pas, comment ils les perçoivent,	« [laisser parler les familles, ça sert à] savoir comment eux ils perçoivent les difficultés qu'ils ont, s'ils les perçoivent ou pas, comment ils les perçoivent, »	Comprendre : observer, laisser parler	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
261/264	et puis heuuuuuuu, ouaih et puis après eux, ça dépend des valeurs, enfin, y'a des gens qui vont pointer l'hygiène au domicile heuuu, et puis d'autres qui vont très bien vivre comme ça, après ça dépend à c'que nous comme valeurs, ça nous renvoie,	« ça dépend des valeurs, enfin, y'a des gens qui vont pointer l'hygiène au domicile heuuu, et puis d'autres qui vont très bien vivre comme ça, après ça dépend à c'que nous comme valeurs, ça nous renvoie »		Réfléchir à sa posture	Pratiques réflexives
264/265	mais heuuuuuuuu, ouaih, c'est pour ça que moi j'leur demande tout le temps comment eux, ils vivent ça ,	« moi j'leur demande tout le temps comment eux, ils vivent ça »	Interroger le vécu de la situation	Laisser parler, écouter les familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
265/267	enfin, heuu, qu'est ce qu'ils attendent aussi de l'action , si c'est un mandat judiciaire, j'trouve que c'est important de savoir eux ce qu'ils	« si c'est un mandat judiciaire, j'trouve que c'est important de savoir eux ce	Interroger les attentes de la famille	Laisser parler, écouter les familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien

	attendent.	qu'ils attendent. »			
268/269	<b>C38 Et cette maman, par exemple, elle avait refusé une mesure d'AED, et, est ce que, par exemple, elle avait des attentes par rapport à la mesure d'AEMO ?</b>				
270/272	C38 Ben, au premier entretien, non, puisqu'elle disait « non non, j'ai pas de ..... » après, heuuuu, elle a pas formulé des attentes clairement, heuuuuuu, et en même temps, elle appelait souvent pour des renseignements,	« puisqu'elle disait « non non, j'ai pas de [d'attentes]..... » après, (...) , elle a pas formulé des attentes clairement »		Les familles n'expriment pas d'attente par rapport à la mesure	L'éducateur parle des familles
272/274	heuuu, parce que du coup, y'a eu plein de procédures judiciaires, puisqu' elle, elle a eu un accident de voiture, y'a eu le décès, y'a eu une procédure JAF en même temps,	« y'a eu plein de procédures judiciaires, puisqu' elle, elle a eu un accident de voiture, y'a eu le décès, y'a eu une procédure JAF en même temps, »	Les situations/ histoires familiales sont complexes/ difficiles / Les problèmes familiaux sont complexes	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
274/276	et donc elle avait pu heuu appeler, au service, heu en me demandant voilà « là comment je dois faire, heu, est ce que j'ai le droit d'aller voir ma fille ? », enfin des choses comme ça,	« elle avait pu heuu appeler, au service, heu en me demandant voilà « là comment je dois faire (...) ? »		Les familles demandent de l'aide	L'éducateur parle des familles
276	elle avait pu demander des conseils,	« elle avait pu demander des conseils »		Les familles demandent de l'aide	L'éducateur parle des familles
276/278	elle avait pu entendre aussi, heu ce qu'on avait à lui dire, puisqu'elle s'était remise en plus avec son compagnon violent,	« elle avait pu entendre (...) ce qu'on avait à lui dire »		Les familles entendent/ comprennent ce qu'on leur dit	L'éducateur parle des familles
278/281	donc moi, je lui avais dit « donc voilà on aimerait bien », puisque la p'tite elle était terrorisée par la présence de c'monsieur, donc on lui avait dit qu'effectivement, elle aurait pu, heuu qu'on souhaitait aussi rencontrer un peu ce monsieur,	« donc moi, je lui avais dit « donc voilà on aimerait bien », puisque la p'tite elle était terrorisée par la présence de c'monsieur, donc on lui avait dit qu'effectivement, elle aurait pu, heuu qu'on souhaitait aussi rencontrer un peu ce monsieur, »	Demander à la famille de faire quelque chose	Stratégies pour travailler les attendus	Pratiques professionnelles et Stratégies
281/282	et dès le prochain rendez-vous, en fait, elle nous l'avait amené, elle était venue avec lui	«dès le prochain rendez-vous, (...) elle était venue avec lui. »		Les familles font ce qu'on leur demande/ écoutent les	L'éducateur parle des familles

				conseils	
283	<b>C39 Hm</b>				
284	C39 Donc, elle a pas formulé des attentes clairement,	« Donc, elle a pas formulé des attentes clairement, (...) »		Les familles n'expriment pas d'attente par rapport à la mesure	L'éducateur parle des familles
285/287	mais en même temps, j' pense qu'elle a pu heuu se saisir de la mesure... <b>C40 Hm</b> C40 ...Pour dans son rôle de maman,	« j' pense qu'elle a pu heuu se saisir de la mesure.(...) Pour dans son rôle de maman»		Les familles adhèrent	L'éducateur parle des familles
287/288	et elle a pu se livrer, j' pense que dès l' instant où elle a pu se livrer c' est qu' elle avait un minimum de confiance,	« j' pense que dès l' instant où elle a pu se livrer c' est qu' elle avait un minimum de confiance »		Les familles nous confient leurs difficultés/ Les familles comprennent qu' elles peuvent nous confier leurs difficultés	L'éducateur parle des familles
288	mais parce qu' on l' a pas jugée,	« on l' a pas jugée, »		Ne pas juger	Postures et valeurs professionnelles
289	enfin c' est vrai qu' on a essayé vraiment de la réhabiliter dans son rôle de maman.	« qu' on a essayé vraiment de la réhabiliter dans son rôle de maman. »		Soutenir, intervenir de façon aidante	Postures et valeurs professionnelles
290/291	<b>C41 Hm, et est ce que tu as connu des exemples de situation où, heuu, les gens ne se sont pas présentés, ou heuuu, où tu as eu des difficultés à rencontrer les gens ?</b>				
292	C41 Heuuuuu, oui. Heuuuu ouaih, une mesure d' AEMO pour un ado, et heuuuuuuuuu,	« Heuuuuu, oui. [j' ai connu l' exemple d' ] une mesure d' AEMO pour un ado [ où j' ai eu des difficultés à rencontrer les gens ] »		Des familles n' adhèrent pas	Difficultés professionnelles
293/295	et donc, le poste que moi j' avais pour six mois, c' était un remplacement de congés maternité et heuuuu, j' pense que le changement d' intervenant ne m' a pas été favorable, que ça a été compliqué pour la famille et heuuuuu,	« j' pense que le changement d' intervenant ne m' a pas été favorable, »		/ à la difficulté d' instaurer une bonne relation	Réflexivité
295/298	donc moi, j' suis arrivée en juillet, j' ai proposé des rendez-vous, la famille n' est pas venue, heuuu, ne m' a pas	« j' ai proposé des rendez-vous, la famille n' est pas venue, heuuu, ne		Les familles ne viennent pas ou annulent les rendez-vous	L'éducateur parle de la famille

	prévenue, donc j'avais appelé une visite à domicile, en prévenant la famille par un courrier disant « j'avais passer tel jour à telle heure », madame elle a appelé un quart d'heure avant pour annuler,	m'a pas prévenue, »			
298/299	heuuu, jusqu'au jour où, heuuu, on a appris qu'en fait, heuuu, y'avait un jugement pénal qui était en cours.	« jusqu'au jour où, heuuu, on a appris qu'en fait, heuuu, y'avait un jugement pénal qui était en cours »		Les familles cachent des choses/Les familles ne sont pas sincères	L'éducateur parle de la famille
300	<b>C42 Hm</b>				
301/302	C42 Et où là, on a quand même un peu dit à la famille, si..., en leur disant que voilà, on avait des difficultés à travailler avec eux,	« on a quand même un peu dit à la famille, (...) que voilà, on avait des difficultés à travailler avec eux »	Stratégie et pratique/ famille réticente	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
302/303	heuuu et qu'en même temps, là, y'avait une audience pénale, et parce qu'on avait pas été au courant,	« là, y'avait une audience pénale, et parce qu'on avait pas été au courant, »		Les familles cachent des choses/Les familles ne sont pas sincères	L'éducateur parle de la famille
303/304	parce que y'avait eu un amalgame avec la juge, parce que c'était la même juge au pénal qu'au civil,	« y'avait eu un amalgame avec la juge, parce c'était la même juge au pénal qu'au civil, »		La famille ne comprend pas la mesure/ les attendus/ l'éducateur	L'éducateur parle de la famille
304/306	et du coup, heuuuuuu, et lui disant que y'avait des éléments, donc heuuuuuu, il avait commis un vol de cinq consoles, qu'on l'a su qu'après et heuuu, et qu'la famille nous l'a jamais dit, et	« on l'a su qu'après et « on l'a su qu'après et (...) la famille nous l'a jamais dit »		Les familles cachent des choses/Les familles ne sont pas sincères	L'éducateur parle de la famille
306/307	en disant que si on avait eu écho de ça, on aurait pu essayer de travailler des choses avec eux	« [en lui disant que ] si on avait eu écho de ça, on aurait pu essayer de travailler des choses avec eux »	Reprendre le contact/ restaurer le lien	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
308/309	mais qu'en même temps, voilà, le fait qu'ils aient pas adhérer à la mesure, heuuuuuu, on n'arrivait pas à travailler avec eux, parce qu'ils venaient jamais,	« on n'arrivait pas à travailler avec eux, parce qu'ils venaient jamais »		Des familles n'adhèrent pas	Difficultés professionnelles
309/311	madame elle prévenait pas, heuu, quand elle venait pas au rendez-vous, heuu, et cette mesure là, heuu, elle a été ordonnée en 2008, y'a jamais eu aucune visite à domicile qu'a pu se faire.	« madame elle prévenait pas, (...), quand elle venait pas au rendez-vous »		Les familles ne viennent pas ou annulent les rendez-vous	L'éducateur parle de la famille
312	<b>C43 Hm, et à ton avis</b>				

	<b>pourquoi ? Pourquoi les gens ils adhèrent pas à la mesure ?</b>				
313	C43 Dans cette situation là ou... ?				
314	<b>C44 Ben heuuuu.</b>				
315	C44 Ben là, madame elle pouvait dire que, heuuu,				
315/317	parce qu'à la base, heuuu, cette mesure là, c'était pour, parce que le jeune était beaucoup beaucoup absent du collège, et y'avait des problèmes de comportement,	« cette mesure là, c'était pour, parce que le jeune était beaucoup absent du collège, et y'avait des problèmes de comportement, »		difficultés des familles	L'éducateur parle de la famille
317/320	heuuuuuuuu, madame elle pouvait dire que, heuuuuuu, parce que les seules fois où j'ai pu voir madame en entretien, c'est une femme qui est d'origine algérienne, et elle pouvait dire que pour elle, c'était, elle se sentait heuuu, le fait qu'il y est une mesure d'AEMO, ça représentait une difficulté en tant que maman.	« elle pouvait dire que pour elle, (...), le fait qu'il y est une mesure d'AEMO, ça représentait une difficulté en tant que maman »		La famille se sent jugée/ disqualifiée	L'éducateur parle de la famille
320/323	Et pour elle, c'était insupportable, c'est-à-dire que, elle entendait pas que Nordin il puisse heuuu, quand on lui disait, « Nordin, si il est absent, si ça se passe mal au collège, heuu, c'est parce qu'il a sûrement quelque chose qui va pas,	« Et pour elle, c'était insupportable (...) elle le voyait pas comme ça, elle entendait pas ça »	C'est difficile pour les familles d'aborder leurs problèmes / Les familles refusent de travailler parce que c'est trop compliqué	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
323/325	et nous on est là justement pour voir comment on peut essayer de faire pour que ça se passe plutôt bien et qu'on trouve quelque chose qui l'intéresse »	« [on lui disait ]« (...)et nous on est là justement pour voir comment on peut essayer de faire pour que ça se passe plutôt bien et qu'on trouve quelque chose qui l'intéresse » »	Reprendre le contact/ restaurer le lien	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
325	et madame, elle le voyait pas comme ça, elle entendait pas ça.	« et madame, elle le voyait pas comme ça, elle entendait pas ça. »		La famille ne comprend pas la mesure/ les attendus/ l'éducateur	L'éducateur parle de la famille
325/327	Elle, elle disait « mais non, la mesure d'AEMO ça prend trop de temps, faut que j'vienne aux rendez-vous »,	« elle disait « mais non, la mesure d'AEMO ça prend trop de temps »		Les familles refusent la mesure	L'éducateur parle de la famille
327/328	c'est heuuu, elle le voyait	« elle le voyait		La famille ne	L'éducateur

	pour elle, en fait cette mesure, elle le voyait pas au profit de son fils.	pour elle, en fait cette mesure, elle le voyait pas au profit de son fils »		comprend pas la mesure/ les attendus/ l'éducateur	parle de la famille
328/330	Et en même temps, quand on demandait à ce garçon de venir aux rendez-vous seul, parce que c'était un ado de 16 ans, madame elle disait « non non, il peut pas ».	« Et en même temps, quand on demandait à ce garçon de venir aux rendez-vous seul, (...) madame elle disait « non non, il peut pas ». »		Les familles ne viennent pas ou annulent les rendez-vous	L'éducateur parle de la famille
331/332	<b>C45 Hm (un téléphone vibre). Tu veux répondre ?</b> C45 Non				
333/335	<b>C46 Heu, mais heuu, quand tu dis à la maman, nous notre mission c'est de faire en sorte qu'il raccroche l'école, etc, heuu, est ce que c'est que ça ta mission ? C'est quoi ta mission ? D'éducatrice AEMO ?</b>				
336	C46 Par rapport à cette situation là ?				
337	<b>C47 Même en général, pour toi, la mission d'éducateur d'AEMO, c'est quoi ?</b>				
338/340	C47 C'est heuuuu accompagner les familles heuuuuuuuuuu, accompagner les familles, c'est heuuuuuuu, après ça dépend, enfin, j'avais vu, heuuuuuu, en général quoi ? Pas forcément dans cette situation là ?	« C'est heuuuu accompagner les familles heuuuuuuuuuu, accompagner les familles, c'est heuuuuuuu, après ça dépend »	Une mesure d'aide	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
341	<b>C48 Oui</b>				
342	C48 C'est intervenir à un moment précis, et heu, moi, c'est ce que j'dis dans l'entretien,	« C'est intervenir à un moment précis, et heu, moi, c'est ce que j'dis dans l'entretien »	Une mesure limitée dans le temps	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
343	parce que on est là parce qu'il y a une commande du juge	« on est là parce qu'il y a une commande du juge »	Une mesure judiciaire/ Une mesure contrainte	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
344/345	qui estime qu'il y a un danger heuuu pour l'enfant, alors qui soit au niveau de l'éducation, de la santé, enfin voilà, heuuuuuu, en reprenant les attendus	« [le juge] estime qu'il y a un danger (...) »	Contexte de la décision judiciaire	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
345/346	et en expliquant que voilà, c'est qu'on est là pour les aider, mais que c'est pour une durée déterminée, heuuu, et dans un moment précis.	«qu'on est là pour les aider, mais que c'est pour une durée déterminée, heuuu, et dans un	Une mesure d'aide	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien

		moment précis. »			
347	<b>C49 Hm</b>				
348	C49 Moi, j'ai du mal à comprendre qu'une AEMO, elle dure dix ans, par exemple.	« j'ai du mal à comprendre qu'une AEMO, elle dure dix ans »		Réfléchir sur la pratique	Pratiques réflexives
349	<b>C50 Hm</b>				
350/352	C50 Du coup, heu, y'a une difficulté à un moment, alors, elle peut être variée, heuu, donc c'est aussi un travail de partenariat, on se met aussi après en relation avec tous les lieux de vie heuu du jeune, mais après ça dépend de la situation.	« c'est aussi un travail de partenariat »	Un travail d'équipe, de partenariat	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
353/355	<b>C51 Et est ce que tu expliques à la famille, heuuuuuuu la relation que toi t'as, par rapport à ce mandat judiciaire, enfin au juge, c'est-à-dire que tu as des comptes à rendre au juge ?</b>				
356	C51 Hm hm				
357	<b>C52 Est-ce que tu en parles à la famille ?</b>				
358	C52 Ouaih, ben qu'on est missionné par le juge des enfants	« Ouaih, ben qu'on est missionné par le juge des enfants »	Une mesure judiciaire/ Une mesure contrainte	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
358/360	ben que heuuuu on envoie un rapport de mi mesure, qu'on envoie un rapport de fin de mesure en vue de l'audience, par exemple, heuuuu,	« que heuuuu on envoie un rapport de mi mesure, qu'on envoie un rapport de fin de mesure en vue de l'audience, (...) »	Une mesure judiciaire/ Une mesure contrainte	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
360/361	moi, ce que j'ai fait aussi, c'est que, heuuu, j'ai dit à la famille, alors où j'ai dit lire où j'ai dit, heuuuuuuuu, ben c'est que j'ai mis dans le rapport, c'est que j'ai demandé,	« j'ai dit à la famille, alors où j'ai dit lire (...) c'est que j'ai mis dans le rapport »	Faire lire le rapport	Favoriser la confiance, l'adhésion	Pratiques professionnelles et stratégies
362/363	mais en disant en même temps que c'est pas moi qui vais prendre la décision. Moi, je soumetts quelque chose, mais c'est pas moi qui prendrai la décision.	« [dans le rapport] je soumetts quelque chose, mais c'est pas moi qui prendrai la décision »	Une mesure judiciaire/ Une mesure contrainte	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
364	<b>C53 Hm</b>				
365/366	C53 Alors, ça m'est jamais arrivé de mettre quelque chose qui était heuuu pas pris en compte, quoi.	« ça m'est jamais arrivé de mettre quelque chose [dans mon rapport] qui était heuuu pas pris en compte [par le		Faire un retour sur sa pratique	Pratiques réflexives

		juger] »			
367	<b>C54 Par le juge ?</b>				
368	C54 Hm				
369/371	<b>C55 Et est ce qu'il t'arrive, dans ces écrits que tu transmets au juge, puisque là, tu les lis aux familles, heuu, est ce que y'a des fois y'a des choses que tu choisis de ne pas écrire au juge ?</b>				
372	C55 ( <i>silence</i> )				
373/374	<b>C56 Est-ce que ça t'est déjà arrivé de te demander, « bon est ce que ça, j'en parle, ou pas » ?</b>				
375/377	C56 ( <i>Silence</i> ) Après ça dépend de, heuuuuuuuu, j'sais pas si il faut tout dire, enfin, je suis en train de réfléchir, si j'ai un exemple,.....,	« j'sais pas si il faut tout dire [dans les rapports au juge]»		Réfléchir sur la pratique	Pratiques réflexives
377/378	Moi, j'pars du principe que la famille elle est en droit d'accéder à son dossier au tribunal,	« j'pars du principe que la famille elle est en droit d'accéder à son dossier au tribunal »		Respecter les droits de la famille	Postures et valeurs professionnelles
378/379	mais, en même temps, c'est pas un frein, c'est-à-dire j'vais pas , j'me dis, j'vais pas ne pas écrire ça, parce que la famille elle peut lire,	« j'vais pas ne pas écrire ça, parce que la famille elle peut lire »		Réfléchir sur la pratique	Pratiques réflexives
379/385	et du coup, j'sais pas comment dire ça, par exemple, j'vais prendre un exemple, j'sais pas si ça va pas être un peu hors sujet, mais pour la situation de ce jeune, donc j'avais écrit un rapport en disant que c'était compliqué d'voir la maman mais qu'en même temps, la maman, l'été, elle avait accouché prématurément qu'elle était restée hospitalisée, et que, voilà, et que c'est vrai que suite à cette hospitalisation, même deux mois après, elle venait toujours pas aux rendez-vous,	« j'avais écrit un rapport en disant que c'était compliqué d'voir la maman (...) même deux mois après, elle venait toujours pas aux rendez-vous,»		Les familles ne viennent pas ou annulent les rendez-vous	L'éducateur parle de la famille
385/387	et heuuuuu, la juge elle avait un peu transformé mes propos lors de l'audience en disant que c'était une maman qui était fuyante, et moi, j'avais trouvé ça très jugeant	« la juge elle avait un peu transformé mes propos lors de l'audience (...) j'avais trouvé ça très jugeant »		Travail avec le Juge	Difficultés professionnelles
387/388	et c'est là où je m'étais dit mais c'est pour ça que c'est important aussi de faire lire à la famille, pour que ça soit	« c'est important aussi de faire lire à la famille, pour que ça soit pas	Faire lire le rapport	Favoriser la confiance, l'adhésion	Pratiques professionnelles et stratégies

	pas interprété.	interprété »			
388/389	Moi c'est vraiment quelque chose où j'essaie de faire attention, de pas, enfin, qu'il y ait pas d'autre interprétation à avoir.	« Moi c'est vraiment quelque chose où j'essaie de faire attention, de pas, enfin, qu'il y ait pas d'autre interprétation à avoir »		Se remettre en cause	Pratiques réflexives
389/390	Après tout dire, heuuuu, enfin, j'fais état de la situation, enfin je heuuuuuuu.....	« j'fais état de la situation »		Se remettre en cause	Pratiques réflexives
391/393	<b>C57 Mais tout à l'heure au début, tu parlais des visites à domicile où on rentre dans l'intimité, heuuu, à quoi tu fais attention, toi, quand tu vas à domicile ? Comment tu.....</b>				
394	C57 Comment j'fais ?				
395	<b>C58 Ouaih</b>				
396	C58 Donc je toc, j'attends qu'on m'ouvre	« j'attends qu'on m'ouvre »		Respecter les valeurs, l'organisation des familles	Postures et valeurs professionnelles
397	<b>C59 Hm</b>				
398/402	C59 Et heuu, non, j'entre, et j'attends qu'on me dise quand même « allez y, asseyez-vous », enfin j'entre pas comme ça, enfin, par exemple y'a une entrée, faut aller par exemple à droite, dans le salon, parce que c'est là où on se met d'habitude, même si j'y suis allée, quatre /cinq fois avant, j'attends qu'on me dise « ben allez y rentrez, installez-vous ». Je m'installe pas sans qu'on me le...	« j'entre pas comme ça (... )j'attends qu'on me dise « ben allez y rentrez, installez-vous » »		Respecter les valeurs, l'organisation des familles	Postures et valeurs professionnelles
402	J'pense que c'est une question de respect.	« J'pense que c'est une question de respect »		Respecter les valeurs, l'organisation des familles	Postures et valeurs professionnelles
403/404	<b>C60 Hm. Et est ce qu'il y a des choses que tu regardes particulièrement ? Parce que du coup, tu es chez les gens ?</b>				
405/406	C60 Ben heuu, j'essaie d'observer, lors des premières visites à domicile justement comment ça se passe, alors, après ça dépend, enfant ou ado, mais savoir si justement,	« j'essaie d'observer, lors des premières visites à domicile justement comment ça se passe, »	Comprendre : observer, laisser parler	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
406/408	parce que souvent enfin en	« j'essaie de voir	Comprendre :	Travailler les	Pratiques

	général, c'est autour d'une table, heuuuuuuuu, j'essaie de voir déjà, au niveau des relations entre eux	déjà, au niveau des relations entre eux »	observer, laisser parler	attendus	professionnelles et stratégies
408/409	j'reste plus observatrice, j'dirais, lors des premières visites à domicile	« j'reste plus observatrice »	Comprendre : observer, laisser parler	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
409/410	où j'essaie de justement voir comment ça se passe, c'est-à-dire, qui va s'asseoir autour de la table ?	« j'essaie de justement voir comment ça se passe »	Comprendre : observer, laisser parler	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
410/413	y va y'avoir par exemple que la mère, heuuuuuuuuu, la mère le père, heuuuuu la mère le père les enfants, ou un autre enfant qui va être dans la chambre et qu'on n'a pas la mesure, enfin voilà, j'essaie de voir un peu comment tout le monde réagit ensemble,	« j'essaie de voir un peu comment tout le monde réagit ensemble, »	Comprendre : observer, laisser parler	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
413/415	heuuuuuuu, ça arrive enfin des fois, dans les familles recomposées ou y'a la maman, les enfants, et que le beau père il est par exemple dans la cuisine, ou des fois, j'demande qu'il vienne s'asseoir, heu avec nous autour de la table.	« ça arrive enfin des fois, dans les familles recomposées ou y'a la maman, les enfants, et que le beau père il est par exemple dans la cuisine, (...), j'demande qu'il vienne s'asseoir, heu avec nous autour de la table. »	Demander à la famille de faire quelque chose	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
415/416	Ouahh voilà, c'est plus comme ça. J'suis plus observatrice justement pour savoir....	« J'suis plus observatrice justement pour savoir.... »	Comprendre : observer, laisser parler	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
416/418	Et puis des fois quand heuuu la mère elle est toute seule à la table et pis qu'le jeune et ben j'sais pas, par exemple heuuuuuuuu le jeune il est dans la chambre, et ben j'le ramène dans l'entretien, enfin, j'le....	« j'le ramène dans l'entretien »	Demander à la famille de faire quelque chose	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
419	<b>C61 Tu vas le chercher dans sa chambre ?</b>				
420	C61 Non, j'vais pas le chercher, mais je demande à la maman de le faire venir.	« Non, j'vais pas le chercher, mais je demande à la maman de le faire venir. »	Demander à la famille de faire quelque chose	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
421	<b>C62 D'accord, toi, tu demandes pas à voir la chambre ?</b>				
422/424	C62 Non, alors ça c'est quelque chose que j'ai jamais compris. Mais non, je vais dans les chambres quand les	« je vais dans les chambres quand les enfants veulent me montrer »	Respecter l'organisation familiale	Favoriser la confiance, l'adhésion	Pratiques professionnelles et stratégies

	enfants veulent me montrer et qu'ils me disent et bien « viens voir ma chambre » ou, heuuuuuuu.....				
425	<b>C63 C'est quoi que tu n'as jamais compris ?</b>				
426/427	C63 Parce que y'a une fois une famille qui m'avait dit « vous faites pas comme l'assistante sociale, vous ne demandez pas à voir les chambres »	« Parce que y'a une fois une famille qui m'avait dit « vous faites pas comme l'assistante sociale, vous ne demandez pas à voir les chambres »		Réfléchir à sa posture	Pratiques réflexives
428	<b>C64 Hm</b>				
429/430	C64 Et moi c'est pas quelque chose que je, heuu, c'est p't'être un tort, mais heuuuuuuuuu, j'visite pas et j'demande pas à visiter.	« j'visite pas et j'demande pas à visiter. » «c'est p't'être un tort »		Réfléchir à sa posture	Pratiques réflexives
431	<b>C65 Bon, on va s'arrêter là. Merci.</b>				

## 2. Grille d'entretien de Julie

Lignes	Entretien	Unités de sens	Sous- Thèmes	Thèmes	Catégorie
1/2	<b>J1 C'est un entretien dans le cadre d'un mémoire de recherche, sur le travail de l'éducateur en AEMO judiciaire.</b>				Présentation
3	J1 D'accord				
4/6	<b>J2 Je souhaiterais te demander, du coup, depuis bien de temps tu travailles en AEMO judiciaire, toutes les raisons confondues tu as pu avoir en AEMO judiciaire.</b>				
7	J2 Stage compris ?				
8	<b>J3 Voilà.</b>				
9/10	J3 Donc, j'ai fait mon stage de troisième année dans un service à Paris, où j'ai fait un stage de neuf mois.	« j'ai fait mon stage de troisième année dans un service à Paris, où j'ai fait un stage de neuf mois. »		Expérience professionnelle	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
11	<b>J4 Hum</b>				
12/13	J4 Heuuuuu, AEMO judiciaire, et puis après, donc heuuu, et puis là, je suis dans ce service depuis septembre 2008, donc ça fait un an et demi, à peine.	« je suis dans ce service depuis septembre 2008, donc ça fait un an et demi, à peine.»		Expérience professionnelle	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
14/15	<b>J5 Du coup, toi, déjà, avant déjà de faire ce stage, tu avais envie de faire un stage en AEMO judiciaire, c'était pour des raisons précises ?</b>				
16	J5 Oui	« Oui [j'avais envie de faire un stage en AEMO pour des raisons précises] »»		Motivations générales	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
17	<b>J6 Et c'était par rapport à quoi ? c'était quoi tes attentes ?</b>				

18	J6 Alors, c'est que.... J'ai fait mon premier stage heuuuuuuuu dans une MECS <sup>61</sup> ,	« J'ai fait mon premier stage heuuuuuuuu dans une MECS <sup>62</sup> , »		Expérience professionnelle	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
18 /21	et moi mon constat, c'était qu'effectivement on travaillait avec les enfants mais qu'on travaillait très peu avec les parents, en tous cas dans cette MECS là, et j'avais envie deeeeeee d'approfondir plutôt le travail au niveau de la famille	« (...) et j'avais envie (...) d'approfondir plutôt le travail au niveau de la famille»		Accompagner les familles/ Travailler/ Collaborer avec les familles	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
21 / 22	et de voir un petit peu comment le travail éducatif pouvait se faire quand l'enfant était à la maison,	« [j'avais envie] de voir un petit peu comment le travail éducatif pouvait se faire quand l'enfant était à la maison »		Découvrir le travail en milieu ouvert/ Intervenir à domicile	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
22 /25	heuuuuuuuuuu et c'est donc pour ça que j'ai choisi mon troisième stage en AEMO, parce que j'en avais parlé avec les éducateurs qui avaient fait de l'AEMO heuuuu avant, et donc voilà, c'est pour ça que j'ai fait le stage.	« c'est donc pour ça que j'ai choisi mon troisième stage en AEMO, parce que j'en avais parlé avec les éducateurs qui avaient fait de l'AEMO »		Motivations générales	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
26/28	<b>J7 Hm, et toi du coup, est ce que ça répond aujourd'hui heuuu, est ce qu'il y a une différence entre ce que tu imaginais au départ de ce que ça pouvait être ce travail en AEMO ou.....</b>				
29/30	J7 Je ne m'en rappelle plus exactement, mais pas trop, non. J'ai pas été surprise, j'ai pas été déçue. Je suis déçue pour	« J'ai pas été surprise, j'ai pas été déçue »		Sentiment actuel	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles

<sup>61</sup> Maison d'Enfants à Caractère Sociale, internat éducatif

<sup>62</sup> Maison d'Enfants à Caractère Sociale, internat éducatif

	d'autres choses, mais j'ai pas été déçue. (rires)				
31	<b>J8 Et toi, du coup, comment tu décrirais ta fonction d'éducatrice en AEMO ?</b>				
32/34	J8 Moi, ce qui me plaît dans l' AEMO, c'est qu'on parle quand même de danger, de quelque chose qui n'va pas enfin, entre guillemets, dans la famille, mais, on n'place pas l'enfant	« (...) Moi, ce qui me plaît dans l' AEMO, c'est qu'on parle quand même de danger (...)de quelque chose qui n'va pas enfin, entre guillemets, dans la famille, mais on n'place pas l'enfant »	Contexte de la décision judiciaire	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
34 / 35	et on essaie plutôt du coup de travailler ce qui n'va pas dans l'concret au sein de la famille plutôt que de séparer l'enfant, heuuuuuuuuu, de.....,	« on essaie plutôt du coup de travailler ce qui n'va pas dans l'concret au sein de la famille plutôt que de séparer l'enfant »	Une mesure d'aide	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
35 / 37	alors effectivement c'est important, aussi par moment de placer l'enfant mais, effectivement, on lui apporte un autre cadre, une autre sécurité,	« c'est important, aussi par moment de placer l'enfant (...) on lui apporte un autre cadre, une autre sécurité »		Réfléchir sur la pratique	Pratiques réflexives
37 à 38	mais j'trouve que c'est quand même important de travailler avec les parents,	« j'trouve que c'est quand même important de travailler avec les parents, »		Accompagner les familles/ Travailler/ Collaborer avec les familles	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
38 à 39	et heuuuuuu, du coup, au sein d'la famille, même si c'est compliqué, heuuuuu, c'est vraiment c' qui me plaît.	« [travailler avec les parents] Même si c'est compliqué(...) c'est vraiment c' qui me plaît »		Accompagner les familles/ Travailler/ Collaborer avec les familles	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
39 à 40	C'est comme ça que je le décris, j'sais pas si j'l'ai vraiment décrit.				
L41 à 45	<b>J9 Ben tu as expliqué ce que tu trouvais intéressant, mais</b>				

	<b>du coup, vraiment pour expliquer comment tu le décris, tu pourrais me dire les mots que tu utilises toi, quand tu débutes une mesure, quand tu as à rencontrer une famille dans le cadre d'un premier entretien. Quels sont les mots, toi, que tu utilises pour présenter la mesure d'AEMO à une famille, et puis toi, le rôle que tu vas jouer auprès d'eux.</b>				
46/47	J9 J' parle d'accompagnement, heuuu, éducatif, heuuu, de soutien par moment, heuuu une manière aussi d'approfondir certaines choses, heuuuu, certaines problématiques, heuuu,	« J' parle d'accompagnement, (...) éducatif, heuuu, de soutien par moment, (...) une manière aussi d'approfondir certaines choses, (...) certaines problématiques»	Une mesure d'aide	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
48 à 49	j'emploie aussi beaucoup le verbe travailler, et je l'emploie trop, en disant qu' « on va travailler ensemble » ,	« j'emploie aussi beaucoup le verbe travailler, et je l'emploie trop, en disant qu' « on va travailler ensemble » »	Une collaboration avec la famille	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
49 à 50	heuuuuuu, ben j'ramène tout'l'temps le cadre heuu, le cadre judiciaire qui est là, et qui est important pour tout'l'monde,	« j'ramène tout'l'temps (...) le cadre judiciaire (...) qui est important pour tout le monde »	Une mesure judiciaire/ Une mesure contrainte	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
50 à 51	et puis voilà, sur le fond, que le principal c'est qu'on essaie de travailler ensemble,	«voilà, sur le fond le principal c'est qu'on essaie de travailler ensemble, »	Une collaboration avec la famille	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
51	dans une relation de confiance,	« [le principal c'est qu'on essaie de travailler ensemble] dans une relation de confiance, »	Une relation à construire	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
52	je sais pas trop quoi dire de plus.....				
53 à 54	<b>J10 Ben tu leur</b>				

	<p>dis..... Est c'qu'on pourrait par exemple, expliquer.....</p> <p>Est ce que là, récemment, tu as eu un premier entretien ?</p>				
55	J10 Non, c'est ça le problème				
56	<b>J11 Est-ce que tu te souviens, heuuu, précisément, d'un premier entretien ?</b>				
57/58	J11 Ben en général dans les premiers entretiens, c'qui s'passe, c'est que j'arrive avec le cadre judiciaire, j'arrive avec l'ordonnance du juge, heuuuuuuuu,	« Ben en général dans les premiers entretiens, (...) j'arrive avec le cadre judiciaire, j'arrive avec l'ordonnance du juge »	Lire les attendus/ reprendre les attendus	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
58 à 59	avec un petit peu de connaissances si j'suis allée voir le dossier,	« [j'arrive] avec un petit peu de connaissances si j'suis allée voir le dossier, »		Consultation dossier avant le premier entretien	Présentation de la mesure et pratique premier entretien
59	mais j'essaie surtout de les accueillir	« j'essaie surtout de les accueillir »	Une relation à construire	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
59 à 60	et de faire connaissance avec eux,	« [j'essaie surtout] de faire connaissance avec eux, »		Faire connaissance	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
60 à 61	surtout en étant consciente qu'on est dans un cadre particulier, que cette famille là, elle est différente dans l'entretien que chez elle et heuuuuuuuu	« en étant consciente qu'on est dans un cadre particulier, que cette famille là, elle est différente dans l'entretien que chez elle »		Cadre particulier empathie	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
61 à 62	essayer en tous cas d'être le plus humain possible	« essayer en tous cas d'être le plus humain possible »	Une relation à construire	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
62 à 63	pour qu'ils puissent m'expliquer la situation à leur niveau et surtout comment eux ont compris les choses,	« pour qu'ils puissent m'expliquer la situation à leur niveau et surtout comment eux ont compris les	Interroger la compréhension de la situation	Laisser parler, écouter les familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien

		choses »			
63 à 67	heuu, et puis à partir de là, j'trouve qu'on peut commencer à travailler, à partir du moment où heuuuuuuu je trouve qu'on arrive un p'tit peu à s'comprendre, à comprendre pourquoi on est là, pourquoi ils sont là et que eux aussi comprennent ce que nous on vient y faire, on peut commencer peut être à travailler,	« (...) on peut commencer à travailler, à partir du moment où (...) on arrive un p'tit peu à s'comprendre, »	Interroger la compréhension de la situation	Laisser parler, écouter les familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
67/68	mais effectivement, le premier entretien, il est parfois un peu fouilli, parce que la famille elle amène plein plein de choses et moi je les laisse quand même un peu parler,	« le premier entretien, il est parfois un peu fouilli, parce que la famille elle amène plein plein de choses et moi je les laisse quand même un peu parler, »	Laisser parler, écouter	Laisser parler, écouter les familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
69	j'essaie quand même d'écouter le plus possible ce que eux ont à me dire de , heuuuuuuu,	« j'essaie quand même d'écouter le plus possible ce que eux ont à me dire de , heuuuuuuu »	Laisser parler, écouter	Laisser parler, écouter les familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
69/70	si j'ai envie de recadrer, je recadre pas forcément au premier entretien, sur certains points,	« si j'ai envie de recadrer, je recadre pas forcément au premier entretien, »	Une mesure judiciaire/ Une mesure contrainte	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
71	j'essaie plutôt de voir eux, c'qu'ils amènent.	« j'essaie plutôt de voir eux, c'qu'ils amènent »	Laisser parler, écouter	Laisser parler, écouter les familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
72	<b>J12 De recadrer, c'est-à-dire ?</b>				
73/74	J12 Ben, ça serait heuuu, par rapport aux attendus. Ça serait heuuuuuuu repartir sur certaines choses, bien leur expliquer qu'on est là pour des raisons précises	« [recadrer] ça serait bien leur expliquer qu'on est là pour des raisons précises »	Contexte de la décision judiciaire	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
74/77	et que heuu on peut pas heuuu, ben là c'est que j'pense à certaines familles, mais, on peut pas	« [recadrer ç serait expliquer qu'on peut pas heuuu tout aborder, ou alors faut revoir les	Une mesure judiciaire/ Une mesure contrainte	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien

	heuuu tout aborder, ou alors faut revoir les choses. On peut pas tout aborder, donc c'est là quand je parle de recadrage, c'est plutôt ça.	choses. On peut pas tout aborder, donc c'est là quand je parle de recadrage »			
78	<b>J13 De parler du sujet....</b>				
79/80	J13 En tous cas d'essayer. Et puis après je sais très bien qu'on peut parler du sujet sans vraiment en parler et faire des détours heuuu, voilà, pour en parler.	« je sais très bien qu'on peut parler du sujet sans vraiment en parler et faire des détours »	Laisser parler, écouter	Laisser parler, écouter les familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
81/85	<b>J14 Hum Mais toi du coup, tu donnes du temps aux familles pour s'exprimer, pour expliquer, essayer de comprendre ce qu'elles ont compris, ce qu'elles voient de ce que tu vas faire, mais est ce que parfois tu as le sentiment que ces familles là, elles heuuuuuu, elles ne comprennent pas, en fait.</b>				
86	J14 Oui, très souvent.	« Oui, très souvent.[ j'ai l'impression que les familles ne comprennent pas] »	relation complexe	La famille ne comprend pas la mesure/ les attendus/ l'éducateur	L'éducateur parle des familles
86/87	Enfin non, pas très souvent c'est vrai qu'y'a des moments où la famille, je trouve que ça paraît très clair elles savent pourquoi elles sont là,	«c'est vrai qu'y'a des moments où la famille, je trouve que ça paraît très clair elles savent pourquoi elles sont là, »		Les familles sont conscientes de leurs difficultés	L'éducateur parle des familles
87/88	et elles ont aussi au final des attentes...	«elles ont aussi au final des attentes »		Les familles demandent de l'aide/ ont des attentes	L'éducateur parle des familles
89	<b>J15 Hum</b>				
90	J15 Elles demandent des choses	«Elles demandent des choses »		Les familles demandent de l'aide/ ont des attentes	L'éducateur parle des familles
90/91	et elles ont compris,	« et elles ont		/ à la compréhension	Réflexivité

	elles ont compris, enfin, en même temps, c'est vachement compliqué, j'sais pas comme ça , <i>(rires)</i> ,	compris, elles ont compris, enfin, en même temps, c'est vachement compliqué, j'sais pas comme ça , »		des familles	
91/92	j'suis un peu embrouillée, c'est la fin d'la journée aussi,				
92/93	mais heuuuu y'a quand même des familles qui ne comprennent pas,	« y'a quand même des familles qui ne comprennent pas,(...) »		Les familles ne comprennent pas le sens de la mesure	L'éducateur parle des familles
93	mais surtout, qui ne veulent pas comprendre j'ai l'impression aussi,	« mais surtout, [y'a des familles] qui ne veulent pas comprendre j'ai l'impression aussi, »		Les familles ne veulent pas comprendre	L'éducateur parle des familles
93/96	y'a certaines familles, quand les choses sont très très claires sur les attendus, on sent quand même que elles savent qu'il y a quelque chose, mais elles n'comprennent pas vraiment ce que nous on va pouvoir y faire	« quand les choses sont très très claires sur les attendus, on sent quand même que elles savent qu'il y a quelque chose, mais elles n'comprennent pas vraiment ce que nous on va pouvoir y faire »		La famille ne comprend pas la mesure/ les attendus/ l'éducateur	L'éducateur parle des familles
96/99	et effectivement nous non plus des fois <i>(rires)</i> et des fois, enfin même, enfin moi j'suis honnête, on se demande vraiment ce que nous on pourrait y faire dans cette famille. Comment en tous cas on pourrait travailler pour que ça aille mieux	« on se demande vraiment ce que nous on pourrait y faire dans cette famille. Comment en tous cas on pourrait travailler pour que ça aille mieux »		Savoir quoi proposer	Difficultés professionnelles
100/101	<b>J16 Et qu'est ce qui se passe à ton avis pour que la famille ne puisse pas comprendre et que vous non plus vous ne saviez pas quoi faire ?</b>				
102/107	J16 Ça part j'pense de la base, de l'origine de la mesure	« [que la famille ne puisse pas comprendre] Ça part j'pense de la		/ à la compréhension des familles	Réflexivité

	<p><b>J17 Hum</b> J17 Du parcours qu'elles ont fait avant d'arriver dans notre bureau.</p> <p><b>J18 Hum</b> J18 Soit d'autres mesures qu'elles ont eu avant, soit de l'audience, enfin quelque chose qui n'a pas forcément été expliqué</p>	<p>base, de l'origine de la mesure (...).Du parcours qu'elles ont fait avant d'arriver dans notre bureau (...).Soit d'autres mesures qu'elles ont eu avant, soit de l'audience, enfin quelque chose qui n'a pas forcément été expliqué »</p>			
107/108	<p>et peut être aussi qu'elles, comment dire, qu'elles ne sont pas peut-être prêtes à aborder les choses à ce moment là,</p>	<p>« peut être aussi qu'elles, (...) ne sont pas peut-être prêtes à aborder les choses à ce moment là, »</p>		<p>/ à la difficulté pour les familles d'aborder leurs difficultés</p>	<p>Réflexivité</p>
108/109	<p>et puis justement parce que c'est contraint.</p>	<p>« et puis justement parce que c'est contraint. »</p>		<p>/ à la difficulté d'instaurer une bonne relation</p>	<p>Réflexivité</p>
109/111	<p>Enfin, j'trouve que c'est là aussi où il y a beaucoup de contradictions, à la fois on leur dit qu'on va les aider et en même temps ils nous on pas demandé, donc heuuu, c'est pas simple.</p>	<p>« il y a beaucoup de contradictions, à la fois on leur dit qu'on va les aider et en même temps ils nous on pas demandé, »</p>		<p>/ à la difficulté d'instaurer une bonne relation</p>	<p>Réflexivité</p>
112	<p><b>J19 Donc, comment tu fais toi avec ça ?</b></p>				
113	<p>J19 Ben j'prends le temps ! et heuuuu, oui, j'prends l'temps. (<i>rires</i>)</p>	<p>« Ben j'prends le temps ! »</p>	<p>Prendre le temps</p>	<p>Favoriser la confiance, l'adhésion</p>	<p>Pratiques professionnelles et stratégies</p>
113/116	<p>j'essaie de heuuu, à travers ce qu'elles me disent heuuu, c'est vrai heuuu d'orienter peut être par moments la conversation et les échanges vers, voilà.... Enfin d'amener vers des sujets plus importants ou pas, enfin, à mes yeux....</p>	<p>« j'essaie (...)d'orienter peut être par moments la conversation et les échanges (...) d'amener vers des sujets plus importants ou pas, enfin, à mes yeux.... »</p>	<p>Orienter les échanges</p>	<p>Travailler les attendus</p>	<p>Pratiques professionnelles et stratégies</p>
116	<p>J'm'embrouille complètement... C'était quoi la question ?</p>				
117/118	<p><b>J20 Ben tu disais</b></p>				

	heuuu que c'était compliqué parce qu'en même temps c'était un cadre contraint et du coup je te demandais toi comment tu faisais ?				
119	J20 Ben j'crois quand même que par moment, on essaie un peu de leur rappeler,	« j'crois quand même que par moment, on essaie un peu de leur rappeler »			
119/121	enfin moi, c'est vrai que de toutes façons le premier truc et peut être que d'ailleurs j'en prends trop, mais je prends du temps	« c'est vrai que de toutes façons le premier truc et peut être que d'ailleurs j'en prends trop, mais je prends du temps »	Prendre le temps	Favoriser la confiance, l'adhésion	Pratiques professionnelles et stratégies
121	et je leur laisse du temps aussi pour amener des choses	« je leur laisse du temps aussi pour amener des choses »		Faire preuve de sensibilité/tact pour ne pas mettre l'autre en difficulté	Postures et valeurs professionnelles
121/123	et puis surtout parce j'trouve que parce qu'entre deux entretiens il s'est passé eux même des choses,	« j'trouve que parce qu'entre deux entretiens il s'est passé eux même des choses »		Les familles changent/ progressent / sont réflexives	L'éducateur parle des familles
123/124	on l'sent bien, y'a des moments où nous on sort de l'entretien, on leur dit au revoir en se disant « il s'est rien passé » ou « ils ont rien entendu »,	« y'a des moments où nous on sort de l'entretien, (...) en se disant « il s'est rien passé » ou « ils ont rien entendu », »		La famille ne comprend pas la mesure/ les attendus/ l'éducateur	L'éducateur parle des familles
124/127	et en fait on s'rend compte que, un mois après ou même une semaine après, s'ils nous rappellent, y'a des choses qui vont avancer et eux ont réfléchi, et donc des fois, sans vraiment y prêter attention heuuu, ça marche.	« et en fait on s'rend compte que, un mois après ou même une semaine après, s'ils nous rappellent, y'a des choses qui vont avancer et eux ont réfléchi, et donc des fois, sans vraiment y prêter attention heuuu, ça marche. »		Les familles changent/ progressent / sont réflexives	L'éducateur parle des familles
128	<b>J21 Hum</b>				
129/131	J21 Après y'en a d'autres c'est justement l'inverse : on a l'impression qu'il s'est passé des	« Après y'en a d'autres c'est justement l'inverse : on a l'impression qu'il s'est passé des		Les familles ne changent pas / sont résistantes au changement	L'éducateur parle des familles

	choses pendant l'entretien et puis en fait la fois d'après, c'est encore la même chose donc heuuu,	choses pendant l'entretien et puis en fait la fois d'après, c'est encore la même chose (...) »			
131	mais heuuu, donc heuu voilà j'trouve que le temps déjà c'est important,	« j'trouve que le temps déjà c'est important, »		Prendre le temps	Postures et valeurs professionnelles
132	et puis après heuu, j'trouve qu'y'a un moment donné, alors j'sais pas où elle est la limite,	« j'trouve qu'y'a un moment donné, alors j'sais pas où elle est la limite, (...) »			
132/138	mais quand j'estime qu'on s'est vu suffisamment, qu'on commence un peu à se connaître, qu'il s'est passé des choses dans leur vie heuuu, même au niveau des enfants, au collège ou au lycée, où on a eu des intervenants qui nous ont interpellés, qu'on connaît un peu mieux la situation, là, j'me permets un peu plus, d'appuyer sur certains points, de rappeler certains points au niveau de l'origine de la mesure, de rappeler pourquoi y'a une mesure, et que c'est pas pour rien et qu'on est là quand même pour aborder certains points.	« quand j'estime qu'on s'est vu suffisamment, qu'on commence un peu à se connaître (...) » « j'me permets un peu plus, d'appuyer sur certains points, de rappeler certains points au niveau de l'origine de la mesure, de rappeler pourquoi y'a une mesure, et que c'est pas pour rien et qu'on est là quand même pour aborder certains points. »	Recadrer	Stratégies pour travailler les attendus	Pratiques professionnelles et Stratégies
139	<b>J22 Hm</b>				
140	J22 Et essayer de faire changer des choses.	« [on est là quand même pour] essayer de faire changer des choses. »		Rappeler les objectifs d'amélioration de la situation	Pratiques professionnelles et Stratégies
141/144	<b>J23 Hum. Et toi tu essaies de revenir sur les attendus et l'origine de la mesure au moment où tu sens que c'est le moment pour le réaborder, mais est ce qu'il</b>				

	<b>t'arrive d'avoir un sentiment de décalage entre heuuu, ces attendus et la réalité de la famille que tu rencontres ?</b>				
145/148	J23 Ouaih, oui et puis en plus, souvent les attendus ils sont pas très explicites, donc déjà pas pour nous, alors j'pense que pour la famille c'est encore moins, ça relate les choses, qui voilà, sont dites en audience puis certains points vraiment à travailler mais, c'est pas très très clair quand même.	« souvent les attendus ils sont pas très explicites, donc déjà pas pour nous, alors j'pense que pour la famille c'est encore moins, (...), c'est pas très très clair quand même. »		Les attendus ne sont pas clairs	Difficultés professionnelles
148/149	Des fois, y'a des attendus très clair, et je trouve qu'on voit tout d'suite la différence.	« Des fois, y'a des attendus très clair, et je trouve qu'on voit tout d'suite la différence. »		Attendus clairs	L'intervention est facilitée
149/150	Quand y'a des attendus très clairs qui expliquent la situation familiale et puis après pourquoi on doit intervenir et vraiment nos axes de travail, là c'est assez clair,	« Quand y'a des attendus très clairs qui expliquent la situation familiale et puis après pourquoi on doit intervenir et vraiment nos axes de travail, là c'est assez clair »		Attendus clairs	L'intervention est facilitée
151/153	parce que du coup, la mesure effectivement, on peut reprendre avec la famille et en général, ces attendus là, ça va avec la famille, ça va ensemble, où la famille est d'accord avec ça et donc on....	« [quand les attendus sont clairs] on peut reprendre avec la famille et en général, ces attendus là, ça va avec la famille, ça va ensemble, où la famille est d'accord avec ça et donc on.... »		Attendus clairs	L'intervention est facilitée
153/155	Ça ça me fait penser par exemple à accompagner au niveau du soin, ou à travailler la relation mère/enfant, père/enfant, ou la scolarité, j'trouve	« qu'y'a des choses très concrètes et du coup, c'est plus simple de resituer vraiment notre travail là-dessus »		Attendus clairs	L'intervention est facilitée

	qu'y'a des choses très concrètes et du coup, c'est plus simple de resituer vraiment notre travail là-dessus,				
155/157	et du coup à la fin de la mesure aussi, c'est plus simple. On voit un point de départ et un point d'arrivée, on peut quand même un peu évaluer.	« à la fin de la mesure aussi, c'est plus simple. On voit un point de départ et un point d'arrivée, on peut quand même un peu évaluer »		Attendus clairs	L'intervention est facilitée
157/161	Alors que quand y'a trois lignes heuu, ou alors même cinquante lignes mais que ça décrit quelque chose sans vraiment nous expliquer, m'fin en fait, c'est comme si, y'a des attendus ou en gros y'a pas vraiment des attendus, c'est simplement un constat et c'est à nous de se fabriquer nos attendus, donc heuu et c'est là où j'trouve que c'est très compliqué.	« Alors que quand (...) ça décrit quelque chose sans vraiment nous expliquer, (...), c'est comme si, y'a des attendus ou en gros y'a pas vraiment des attendus, c'est simplement un constat et c'est à nous de se fabriquer nos attendus, (...) c'est là où j'trouve que c'est très compliqué. »		Les attendus ne sont pas clairs	Difficultés professionnelles
162	<b>J24 Hum</b>				
163/165	J24 Et donc, du coup, j'pense que ça l'est aussi pour la famille parce qu'on parle de la famille, c'est leur situation qui est décrite en cinquante lignes et que eux j'pense pas qu'ils ont l'habitude d'écrire leur situation, leur vie et heuu	« Et donc, du coup, j'pense que ça l'est [compliqué]aussi pour la famille parce (...) c'est leur situation qui est décrite en cinquante lignes et que eux j'pense pas qu'ils ont l'habitude d'écrire leur situation, leur vie et heuu »	C'est difficile pour les familles d'aborder leurs problèmes / Les familles refusent de travailler parce que c'est trop compliqué	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
165/166	du coup j'trouve ça très compliqué de ressortir des axes de travail.	« j'trouve ça très compliqué de ressortir des axes de travail. »		Les attendus ne sont pas clairs	Difficultés professionnelles
166/167	Et heuu du coup j'pense que ça a un lien avec les difficultés qu'on peut rencontrer avec ces familles là.	« [les attendus imprécis] j'pense que ça a un lien avec les difficultés qu'on peut rencontrer avec ces		/ aux attendus imprécis	Réflexivité

		familles là. »			
168	<b>J25 Parce que ça te met à quelle place, du coup ?</b>				
169/170	J25 Quelle question ! Ha ha ( <i>rires</i> ) ! Ben ça met à la place de choisir, enfin de travailler pour essayer vraiment d'faire ressortir des axes de travail	« « [les attendus imprécis] ça met à la place de choisir, enfin de travailler pour essayer vraiment d'faire ressortir des axes de travail »		Les attendus ne sont pas clairs	Difficultés professionnelles
171/173	<b>J26 Et comment tu t'y prends, parce que si effectivement tu as des attendus heuu qui sont flous, qui ne sont pas définis, mis à part accompagner dans le cadre d'une assistance éducative, donc...</b>				
174/176	J26 Et ben j'trouve que ça prend peut-être un peu plus de temps parce que soit heuu les difficultés elles ressortent très rapidement dans les entretiens ou dans les visites à domicile et on peut du coup se permettre de heuu d'en parler aux familles...	« [quand les attendus sont imprécis] j'trouve que ça prend peut-être un peu plus de temps parce que soit (...) les difficultés elles ressortent très rapidement dans les entretiens ou dans les visites à domicile et on peut du coup se permettre de heuu d'en parler »		Faire preuve de sensibilité/tact pour ne pas mettre l'autre en difficulté	Postures et valeurs professionnelles
177	<b>J27 Hum</b>				
178	J27 ...Ou avec des partenaires, ou voilà.				
178/180	Soit pas du tout, et puis là, la famille, quand même ça leur arrive souvent, même si on est en judiciaire, elles ont aussi des demandes, elles attendent des choses,	« [quand les attendus sont imprécis] Soit pas du tout, et puis là, la famille, quand même ça leur arrive souvent, même si on est en judiciaire, elles ont aussi des demandes, elles attendent des choses, »		Les familles demandent de l'aide/ ont des attentes	L'éducateur parle des familles
180/182	et du coup heuu, on prend aussi ce qu'elles elles nous	« on prend aussi ce qu'elles elles nous donnent et ce		/ à la demande des familles	Réflexivité

	donnent et ce qu'elles elles nous demandent, donc de coup là aussi c'est compliqué, parce qu'on est plus dans le même cadre.	qu'elles elles nous demandent, donc de coup là aussi c'est compliqué, parce qu'on est plus dans le même cadre. »			
183	<b>J28 Hum. Puis du coup y'a une espèce de....</b>				
184	J28 Flottement				
185	<b>J29 Ouaih ?</b>				
186/187	J29 J'sais pas comment décrire. En tous cas ça prend du temps ! j'n'arrête pas d'le dire...et heuu, j'trouve quand même que.....				
188	<b>J30 C'est quoi qui prend du temps ?</b>				
189/190	J30 Ben d'faire connaissance, d'faire connaissance parce que à un moment donné... et puis d'faire connaissance de manière professionnelle. Et du coup heuuu...	« [ce qui prend du temps c'est] d'faire connaissance, (...) et puis d'faire connaissance de manière professionnelle. (...)»		Etablir une bonne distance	Postures et valeurs professionnelles
191	<b>J31 Et c'est quoi faire connaissance de manière professionnelle ?</b>				
192/193	J31 Ben c'est pas la même discussion qu'avec des potes, donc forcément heuuu, forcément on est quand même dans un cadre précis,	« c'est pas la même discussion qu'avec des potes, donc forcément heuuu, forcément on est quand même dans un cadre précis, »		Etablir une bonne distance	Postures et valeurs professionnelles
193/194	la..., la famille souvent, elle a des réticences à nous voir parce qu'on représente heuu des choses heuu peut-être désagréables sur heuu	« la famille souvent, elle a des réticences à nous voir parce qu'on représente heuu des choses heuu peut-être désagréables »		La famille est méfiante/réticente	L'éducateur parle des familles
194/196	sur peut-être des jugements, où on pourrait porter des jugements sur leur manière d'être	« [la famille elle a des réticences à nous voir parce qu'on représente des choses peut-être		La famille se sent jugée/ disqualifiée	L'éducateur parle des familles

	parents et heuuu,	désagréables] sur (...) sur peut-être des jugements »			
196/197	j'trouve que c'est assez compliqué de..., de faire connaissance avec ces parents là,	« j'trouve que c'est assez compliqué de..., de faire connaissance avec ces parents là »		/ à la difficulté d'instaurer une bonne relation	Réflexivité
197/198	heuuu, de poser des questions, qui pour nous peuvent ne pas du tout être jugeantes et plutôt une manière de faire connaissance avec eux	« [j'trouve que c'est assez compliqué] de poser des questions, qui pour nous peuvent ne pas du tout être jugeantes et plutôt une manière de faire connaissance avec eux »		/ à la difficulté d'instaurer une bonne relation	Réflexivité
198/201	et puis eux, on prend aussi conscience que par moments, peut-être qu'ils ne nous répondent pas de manière sincère, parce qu'ils pensent que les questions qu'on pose et les réponses en tous cas qu'on attend, heuu voilà, elles vont servir à quelque chose.	« par moments, peut-être qu'ils ne nous répondent pas de manière sincère (...) parce qu'ils pensent que les questions qu'on pose et les réponses en tous cas qu'on attend, (...) vont servir à quelque chose. »		Les familles cachent des choses/Les familles ne sont pas sincères	L'éducateur parle des familles
201	Ça , j'trouve ça compliqué.	« on prend aussi conscience que par moments, peut-être qu'ils ne nous répondent pas de manière sincère (...)Ça , j'trouve ça compliqué. »		Des familles cachent des choses	Difficultés professionnelles
202	<b>J32 Hum. Elles vont servir à quoi ?</b>				
203	J32 A prendre une décision.	« [les familles pensent que les réponses qu'on attend vont servir] A prendre une décision »		Des familles cachent des choses	Difficultés professionnelles
204	<b>J33 Et qui prend la décision ?</b>				
205	J33 Le juge ( <i>rires</i> ).				
206/207	<b>J34 Ben j'sais pas.</b> J34 ( <i>rires</i> ) ouaih.				

208/209	<b>J35 Et donc du coup, toi heuu, tu as l'air de mettre en évidence un certain nombre de..., de difficultés en fait.</b>				
210	J35 Ouaih				
211	<b>J36 Mais à plusieurs niveaux</b>				
212	J36 Hum				
213	<b>J37 Dès l'ordonnance, dès l'origine de la mesure, heuu, dans ton rôle, heuu,</b>				
214	J37 Tu veux que je te donne du positif, c'est ça ?				
215	<b>J38 Non, mais comment heuu... tu disais, tout à l'heure la famille se sent jugée...</b>				
216/217	J38 En tous cas, peut être que c'est ma vision des choses parce que pour moi, c'est très important, dans ma posture à moi éducative, de pas juger les gens.	« pour moi, c'est très important, dans ma posture à moi éducative, de pas juger les gens. »		Ne pas juger	Postures et valeurs professionnelles
217/218	Et pour moi, c'est très compliqué de travailler sur des problématiques familiales	« pour moi, c'est très compliqué de travailler sur des problématiques familiales »		Travailler sur des problématiques familiales	Difficultés professionnelles
218/220	alors que c'est évident que chaque famille est différente, et que chaque parent a une manière d'éduquer, une culture et une histoire différente et que y'a pas de bons parents et de mauvais parents,	« c'est évident que chaque famille est différente, et que chaque parent a une manière d'éduquer, une culture et une histoire différente et que y'a pas de bons parents et de mauvais parents, »		Ne pas juger	Postures et valeurs professionnelles
220/222	et du coup, j'trouve qu'on travaille sans arrêt avec ça, avec nos références à nous, nos limites à nous, nos définitions de la bonne éducation, à nous,	« j'trouve qu'on travaille sans arrêt avec ça, avec nos références à nous, nos limites à nous, nos définitions de la bonne éducation, à nous »		Réfléchir à sa posture	Pratiques réflexives
222/224	et que bon du coup	« l'équipe, (...) est		Réfléchir avec le	Pratiques

	y'a l'équipe, qui est là, pour justement, nous permettre justement de discuter et de d'ouvrir un petit peu les choses, et le psychologue,	là, pour justement, nous permettre justement de discuter et de d'ouvrir un petit peu les choses, et le psychologue, »		psychologue du service/ un collègue	réflexives
224/225	mais heuu j'trouve que c'est nous qui sommes quand même tout'l'temps en avant, au devant des choses,	« j'trouve que c'est nous qui sommes quand même tout'l'temps en avant, au devant des choses, »		Intervenir seul	Difficultés professionnelles
225/227	et donc, on est sans arrêt en train de, en tous cas moi, de faire attention à ça, d'être vraiment à l'écoute, enfin, en tous cas, j'essaie d'être vraiment à l'écoute de la famille et surtout des valeurs de la famille,	« on est sans arrêt en train de, en tous cas moi, de faire attention à ça, d'être vraiment à l'écoute, enfin, en tous cas, j'essaie d'être vraiment à l'écoute de la famille et surtout des valeurs de la famille, »		Respecter les valeurs, l'organisation des familles	Postures et valeurs professionnelles
227/231	parce que, même si une famille arrive devant le juge, on peut, enfin voilà, pour moi tout'l'monde peut arriver devant le juge, tout l'monde peut avoir des difficultés avec ses enfants et heuu j'pense que c'est très important d'faire attention à ça et de les respecter en tant que parents et pas en tant que mauvais parents.	« pour moi tout l'monde peut avoir des difficultés avec ses enfants et heuu j'pense que c'est très important d'faire attention à ça et de les respecter en tant que parents et pas en tant que mauvais parents. »		Ne pas juger	Postures et valeurs professionnelles
232	<b>J39 Hum. C'est important de les écouter.</b>				
233	J39 Voilà	« Voilà, [C'est important de les écouter.] »		Ecouter	Postures et valeurs professionnelles
234	<b>J40 Est-ce que tu crois que tout ça, c'est des valeurs qui sont partagées par tous ?</b>				
235	J40 ( <i>rires</i> ) Non ( <i>rires</i> ), j'crois	« Non ( <i>rires</i> ), j'crois qu'on n'est		Réfléchir à sa posture	Pratiques réflexives

	qu'on n'est pas beaucoup à penser comme ça,	pas beaucoup à penser comme ça, »			
235/240	enfin bon, je dis pas ça, mais j'ai l'impression que parfois ça doit être plus simple de pas penser comme ça et que des fois ça doit être plus simple de se dire y'a une définition de la bonne éducation et d'la bonne famille, et du bon parent et « c'est comme ça » ou « c'est pas comme ça », voilà. C'est plus simple, je pense. Et effectivement, j'pense que j'ai des collègues pour qui c'est plus simple.	« ça doit être plus simple de se dire y'a une définition de la bonne éducation et d'la bonne famille, et du bon parent »		Réfléchir à sa posture	Pratiques réflexives
241/242	<b>J41 T'as des exemples de j'sais pas, de situations relatées par des collègues, où tu as eu l'impression qu'ils prenaient une position, « plus simple ».</b>				
243/244	J41 Heuu, pfff, oui, je sais pas si ça a vraiment avoir, mais c'est la situation à laquelle je pense comme ça, au niveau des familles recomposées.				
244/245	Où heuu, j'travailles avec une autre collègue dans une situation, elle est pas simple la situation, et heuu,	« j'travailles avec une autre collègue dans une situation, elle est pas simple la situation »		Travailler avec quelqu'un/ confronter ses valeurs	Difficultés professionnelles
245/248	pour ma collègue, c'est très clair que une famille recomposée, que dans une famille recomposée en tous cas, les enfants qui vivent sous le même toit, qui n'ont pas de liens parentaux, ne	« pour ma collègue, c'est très clair (...), que dans une famille recomposée en tous cas, les enfants qui vivent sous le même toit, qui n'ont pas de liens parentaux, ne seront jamais frères et sœurs »		Travailler avec quelqu'un/ confronter ses valeurs	Difficultés professionnelles

	seront jamais frères et sœurs				
248/251	et c'est très important, enfin, pour elle, c'est inadmissible que frères enfin, ces enfants là qui vivent sous le même toit à un moment donné, s'appellent « frère, sœur, demi-frère, demi-sœur », même « demi frère demi-sœur », même cette éducatrice, pour elle, c'était impensable et du coup	« pour elle [ma collègue] , c'est inadmissible que (...) ces enfants là qui vivent sous le même toit à un moment donné, s'appellent « frère, sœur, demi-frère, demi-sœur », même « demi frère demi-sœur », cette éducatrice, pour elle, c'était impensable »		Travailler avec quelqu'un/ confronter ses valeurs	Difficultés professionnelles
251/255	c'est vrai que même au sein de la mesure, enfin même de la mesure du coup, ça a donné des contradictions parce que d'un côté, elle, elle allait dans la famille en leur disant ben heuu « voilà, la famille c'est ça, un papa, une maman, des frères et sœurs , et même si on modifie tout ça, il faut faire très attention à ça et si on n'a pas un parent en commun, on n'est pas demi frère ou demi-sœur »,	«même au sein de la mesure, enfin même de la mesure du coup, ça a donné des contradictions »		Travailler avec quelqu'un/ confronter ses valeurs	Difficultés professionnelles
255/258	effectivement moi j'suis dans cette famille là aussi, mais par contre moi j'pense que dans la réalité y'a une règle mais c'est évident, y'a des sentiments, y'a une histoire, y'a plein d'choses, y'a de l'attachement et on peut pas j'trouve, arriver comme ça avec une définition des choses	« par contre moi j'pense que dans la réalité y'a une règle mais c'est évident, y'a des sentiments, y'a une histoire, y'a plein d'choses, y'a de l'attachement et on peut pas j'trouve, arriver comme ça avec une définition des choses »		Respecter les valeurs, l'organisation des familles	Postures et valeurs professionnelles
258/261	parce que j'pense la	« parce que j'pense		Voir l'autre comme	Postures et

	<p>famille la sait très bien, c'est comme si on s'mettait, on mettait encore cette famille à une place de heuu, comme si cette famille n'était pas en capacité elle de faire cette différence là, de comprendre qu'y'a une famille de base, une famille recomposée,</p>	<p>la famille la sait très bien, comme si cette famille n'était pas en capacité elle de faire cette différence là, de comprendre qu'y'a une famille de base, une famille recomposée, »</p>		<p>ayant un potentiel</p>	<p>valeurs professionnelles</p>
261/263	<p>enfin j'sais pas si c'est un très bon exemple que j'ai donné, mais du coup heuu, c'est vrai qu'effectivement heuu, voilà, c'est très simple,</p>				
263/265	<p>et j'trouve que ça protège beaucoup de dire, voilà que les frères et sœurs enfin enfants qui vivent sous l'même toit ne sont pas frères et sœurs et ne le seront pas,</p>	<p>« j'trouve que ça protège beaucoup de dire, voilà que les frères et sœurs enfin enfants qui vivent sous l'même toit ne sont pas frères et sœurs et ne le seront pas » (...)</p>		<p>Réfléchir à sa posture</p>	<p>Pratiques réflexives</p>
265/267	<p>c'est beaucoup plus simple que de se dire que les liens peuvent être là et que quand on grandit avec d'autres enfants sous l'même toit, on peut se dire que ça peut devenir un frère ou une sœur, ou un demi-frère ou une demi-sœur.</p>	<p>« c'est beaucoup plus simple que de se dire que les liens peuvent être là (...) »</p>		<p>Réfléchir à sa posture</p>	<p>Pratiques réflexives</p>
267/268	<p>C'est pas si simple que ça, j'pense, dans les règles de la famille.</p>	<p>« C'est pas si simple que ça, j'pense, dans les règles de la famille. »</p>		<p>Réfléchir à sa posture</p>	<p>Pratiques réflexives</p>
269/270	<p><b>J42 C'est même au-delà de, enfin, parce que j'sais pas vraiment si c'est simple mais, heuu, toi tu décrirais comment cette posture ? De</b></p>				

	<b>cette éducatrice ?</b>				
271/273	J42 Ben pour moi heuu, quand on, j'pense quand même que mine de rien, si on est honnête dans ce travail là, on heuu, en fonction de ce que ça nous renvoie, on doit l'avoir de temps en temps cette posture chacun, mais j'pense qu'il faut heuu, qu'il faut en être conscient,	« j'pense quand même que mine de rien, si on est honnête dans ce travail là, (...), en fonction de ce que ça nous renvoie, on doit l'avoir de temps en temps cette posture [de tout pouvoir] chacun, mais j'pense qu'il faut heuu, qu'il faut en être conscient, »		Réfléchir à sa posture	Pratiques réflexives
273/276	et pour moi mais c'est ma manière, enfin c'est mes mots à moi, mais c'est un peu du tout pouvoir, c'est du « moi je sais, moi je suis éducateur, et , et heuu, moi j'vais vous dire c'qu'est la famille et les règles et les normes et puis vous vous êtes là, parce que vous êtes passés devant le juge donc heuuu, vous avez à apprendre, et moi j'vais vous dire un peu comment ça se passe ».	« et pour moi (...) c'est un peu du tout pouvoir, c'est du « moi je sais, moi je suis éducateur, et , (...) moi j'vais vous dire c'qu'est la famille et les règles et les normes et puis vous vous êtes là, parce que vous êtes passés devant le juge donc heuuu, vous avez à apprendre, et moi j'vais vous dire un peu comment ça se passe ». »		Réfléchir à sa posture	Pratiques réflexives
279/282	<b>J43 Et toi comment tu travailles avec heuu, parce que, tu as des comptes à rendre au juge, du travail que tu fais, et heuu, qu'est ce que tu heuuu , qu'est ce que tu trouves important de retransmettre au juge, et qu'est ce que t' en attends aussi de ce moment chez le juge ?</b>				
283/285	J43 Heuu, ce que j'trouve important, en tous cas quand je retranscris au juge,	« ce que j'trouve important, (...) c'est toujours de me demander si la		/ à l'adhésion des familles	Réflexivité

	c'est toujours de me demander si la famille, mais je dis bien de me demander, parce que je ne sais pas si c'est la réalité ou pas, si la famille a un petit peu adhéré ou pas,	famille, mais je dis bien de me demander, parce que je ne sais pas si c'est la réalité ou pas, si la famille a un petit peu adhéré ou pas, »			
285/286	si la famille a compris au bout d'un an, c'qu'on y faisait,	« [ce que j'trouve important, (...) c'est toujours de me demander ] si la famille a compris au bout d'un an, c'qu'on y faisait, »		/ à la compréhension des familles	Réflexivité
286/288	et du coup, s'il y avait plus ou moins des résultats, mais encore une fois avec plein de guillemets, parce que « résultat » ça veut rien dire,	« [ce que j'trouve important, (...) c'est toujours de me demander ]s'il y avait plus ou moins des résultats, »		/ au changement	Réflexivité
287/288	et surtout heuu, si la famille est en capacité ou non de se remettre en question,	« [ce que j'trouve important, (...) c'est toujours de me demander] si la famille est en capacité ou non de se remettre en question, »		/ au changement	Réflexivité
288/292	et du coup, c'que j'trouve moi important, là j'vais aller un peu loin, mais bon, j'trouve que si nous on s'remet en question, enfin s'il faut que nous on se demande si la famille se remet en question, il faut qu'nous aussi on se remette en question, il faut que nous aussi dans ce travail là..., ça va dans les deux sens.	« c'que j'trouve moi important, (...) enfin s'il faut que nous on se demande si la famille se remet en question, il faut qu'nous aussi on se remette en question, (...) ça va dans les deux sens. »		Se remettre en question	Postures et valeurs professionnelles
292/296	Il faut que... Moi c'est dans mes rapports, enfin, en tous cas dans mon travail, c'est qu'j'essaie de... enfin quand j'repense au juge et à la fin, c'est	« c'est là d'accord, j'les écoute, j'essaie moi de m'remettre en question sur ma manière de voir les choses (...) à un moment donné, va falloir que eux aussi ils m'écoutent		Se remettre en question	Postures et valeurs professionnelles

	toujours c'que j'essaie de m'dire, c'est là d'accord, j'les écoute, j'essaie moi de m'remettre en question sur ma manière de voir les choses, la bonne famille, à un moment donné, va falloir que eux aussi ils m'écoutent dans ce sens là.	dans ce sens là »			
296/299	Faut toujours que ce soit, un peu dans l'bon sens et dans la logique, à part, heuuu, si ils m'racontent que heuu voilà ils enferment leur gamin dans un placard, bien sûr que j'vais pas leur dire « c'est vos valeurs » et heuu,	« Faut toujours que ce soit, un peu dans l'bon sens et dans la logique »		Se remettre en question	Postures et valeurs professionnelles
299/301	de toutes façons je leur rappelle tout'l'temps que j'peux avoir une ouverture d'esprit mais que j'ai une limite par rapport à ma place, et par rapport à mon mandat entre guillemets, voilà, c'est une demande du juge et on y reviendra de toutes façons,	« je leur rappelle tout'l'temps que j'peux avoir une ouverture d'esprit mais que j'ai une limite par rapport à ma place, et par rapport à mon mandat »	Recadrer	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
301/302	même si je leur laisse un espace de liberté pendant toute la mesure pour me parler	« je leur laisse un espace de liberté pendant toute la mesure pour me parler »		Ecouter	Postures et valeurs professionnelles
302/306	et peut-être aussi, c'qu'j'trouve important, c'est que eux aussi, pas toutes les familles, elles sont pas toutes là dedans, mais y'a des familles qu'essaient aussi de nous montrer que leur manière de faire, ça ne met pas en danger l'enfant, et que peut-être que	« y'a des familles qu'essaient aussi de nous montrer que leur manière de faire, ça ne met pas en danger l'enfant, (...)et que peut-être que eux sont un peu différents ou ont des difficultés mais c'est pas pour autant qu'ils ne peuvent pas être des parents »		Ecouter	Postures et valeurs professionnelles

	eux sont un peu différents ou ont des difficultés mais c'est pas pour autant qu'ils ne peuvent pas être des parents.				
307	<b>J44 Et tu as un exemple là ?</b>				
308	J44 Oui, au niveau des parents qui ont des problèmes de toxicomanie.				
309	<b>J45 Ouaih ?</b>				
310/311	J45 Où pour moi, encore une fois avec tout c'que ça me renvoie à moi, mais encore une fois ça j'en suis bien consciente et j'essaie de travailler avec ça tout l'temps.	« avec tout c'que ça me renvoie à moi, mais encore une fois ça j'en suis bien consciente et j'essaie de travailler avec ça tout l'temps »		Se remettre en cause	Pratiques réflexives
311/313	Ils sont, pas par tous les professionnels mais par pas mal de personnes et dans la société stigmatisés comme,	« [les parents qui ont des problèmes de toxicomanie](...) sont stigmatisés (...) »	Les familles sont stigmatisées	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
313/314	enfin de toute façon, c'est des personnes qui souffrent et qui sont en grosses difficultés et qui sont malades, et qui doivent être suivies et soignées	« c'est des personnes qui souffrent et qui sont en grosses difficultés et qui doivent être suivies et soignées (...) »	Les familles sont en souffrance	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
314/316	mais au niveau de la parentalité c'est assez compliqué, on pense que du coup c'est des personnes qui n'pourront pas s'occuper convenablement de leur enfant,	« au niveau de la parentalité c'est assez compliqué, on pense que du coup c'est des personnes qui n'pourront pas s'occuper convenablement de leur enfant, »	Les familles sont stigmatisées	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
316/319	et du coup, effectivement j pense que y'a des parents, enfin, moi j'ai eu plusieurs suivis de parents toxicomanes, effectivement y'a des parents qui à un moment donné sont	« effectivement y'a des parents qui à un moment donné sont tellement dans la toxicomanie qu'ils ne peuvent pas s'occuper de leurs enfants »		La famille n'est pas capable/ la famille délègue	L'éducateur parle des familles

	tellement dans la toxicomanie qu'ils ne peuvent pas s'occuper de leurs enfants,				
319/323	mais j' parle surtout des parents qui sont en démarche de soins donc, du coup, qui ont un suivi, et pour qui c'est très compliqué, c'est quand même lourd le suivi, déjà au niveau des médicaments, mais au niveau de tout, au niveau des contraintes, d'avoir des rendez-vous comme ça pour eux avec leur problématique c'est très compliqué, et en plus d'être parents.	« j' parle surtout des parents qui sont en démarche de soins (...) avec leur problématique c'est très compliqué, et en plus d'être parents. »	Les situations/ histoires familiales sont complexes/ difficiles / Les problèmes familiaux sont complexes	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
323/327	Et heuu moi, c'est vrai que dans cette mesure en particulier, la famille X, j'ai l'impression qu'on était sans arrêt sur le fil en fait, sans arrêt à la limite, en train de se demander si là on passait pas d'l'autre côté, (...)si là, elle s'occupait convenablement de ses enfants ou pas, ou si elle elle s'occupe de ses enfants comme elle elle peut s'occuper de ses enfants en tant qu'maman,	« dans cette mesure (...) j'ai l'impression qu'on était sans arrêt sur le fil sans arrêt à la limite, en train de se demander si là on passait pas d'l'autre côté, (...)si là, elle s'occupait convenablement de ses enfants ou pas »»		Travailler avec le danger	Difficultés professionnelles
328	donc voilà le principal c'était toujours de la ramener à sa place de maman.	« le principal c'était toujours de la ramener à sa place de maman »		Soutenir, intervenir de façon aidante	Postures et valeurs professionnelles
328/329	Qu'elle ait ses difficultés à elle, par ce que souvent elle nous				

	ramenait...				
329/330	et c'est vrai qu'avec cette femme c'était ça, au début c'était compliqué au niveau de la confiance	« c'est vrai qu'avec cette femme (...) au début c'était compliqué au niveau de la confiance »		La famille est méfiante/réticente	L'éducateur parle des familles
330/331	et après, une fois qu'elle a compris qu'elle pouvait avoir confiance en nous et qu'elle pouvait nous amener ses failles,	« une fois qu'elle a compris qu'elle pouvait avoir confiance en nous et qu'elle pouvait nous amener ses failles »		Les familles nous confient leurs difficultés/ Les familles comprennent qu'elles peuvent nous confier leurs difficultés	L'éducateur parle des familles
331/336	heuu c'que j'trouvais très intéressant c'est qu'elle pouvait se permettre de venir nous voir et de nous dire que, surtout à un moment donné elle a eu un problème avec son traitement et elle s'est retrouvée en manque, et elle a..., elle a pu nous le dire, qu'elle était en manque et que du coup ça provoquait des réactions de sa part un peu compliquées avec sa fille qui était adolescente	« c'que j'trouvais très intéressant c'est qu'elle pouvait se permettre (...) de nous dire que, (...) qu'elle était en manque »		Les familles nous confient leurs difficultés/ Les familles comprennent qu'elles peuvent nous confier leurs difficultés	L'éducateur parle des familles
336	et heuu je trouve que grâce à ça, grâce au fait qu'elle a pu nous le dire,	« grâce au fait qu'elle a pu nous le dire,(...) »		Les familles nous confient leurs difficultés/ Les familles comprennent qu'elles peuvent nous confier leurs difficultés	L'éducateur parle des familles
337/340	et que nous on a pu aussi l'entendre, et qu'on s'est pas tout de suite braqués en disant « vous êtes pas bien, vos enfants doivent être placés », ça a permis de poser les choses et ça a aussi donné la possibilité à sa fille de dire aussi les choses. Et du coup les choses se sont arrangées, sans placement, sans rien, parce que...	« et que nous on a pu aussi l'entendre, et qu'on s'est pas tout de suite braqués (...) ça a permis de poser les choses (...). Et du coup les choses se sont arrangées, (...) »		Faire un retour sur sa pratique	Pratiques réflexives

340/341	Du coup, ça a été mieux et heuu, voilà, aussi madame a pu comprendre et en le disant et elle a compris, j'crois, ça l'a rassurée.	« aussi madame a pu comprendre et en le disant et elle a compris, j'crois, ça l'a rassurée. »		Les familles nous confient leurs difficultés/ Les familles comprennent qu'elles peuvent nous confier leurs difficultés	L'éducateur parle des familles
342/344	<b>J46 Hum, et est ce que des fois heuu..., on va revenir sur les attendus du juge, est ce que des fois y'a des attendus que tu n'arrives jamais à travailler et est ce que tu as une explication par rapport à ça ?</b>				
345/346	J46 Des fois j'ai l'impression qu'y'a un attendu qui prend beaucoup plus de place que l'autre,	« Des fois j'ai l'impression qu'y'a un attendu qui prend beaucoup plus de place que l'autre, »		Avoir beaucoup de choses à travailler	Difficultés professionnelles
346/347	j'sais pas si c'est une bonne réponse mais, des fois j'ai l'impression qu'on a pas mal de choses à travailler	« des fois j'ai l'impression qu'on a pas mal de choses à travailler »		Avoir beaucoup de choses à travailler	Difficultés professionnelles
348	<b>J47 Hum</b>				
349/351	J47 Et notamment cette mesure encore, où y'a la mère, les pères, parce que y'a deux pères différents, chacun ses difficultés, et y'a les enfants, y'a la prise en charge d'une future ado, la prise en charge d'un petit garçon, et effectivement y'a beaucoup d'choses.	« y'a beaucoup d'choses. »	Les situations/ histoires familiales sont complexes/ difficiles / Les problèmes familiaux sont complexes	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
351/353	Ça c'est un exemple parce qu'après y'a plein d'exemples, mais là, dans cet exemple là, moi ce que j'ai remarqué c'est que en un an, y'avait tellement à travailler sur la problématique de madame,	« y'avait tellement à travailler sur la problématique de madame, »	Les situations/ histoires familiales sont complexes/ difficiles / Les problèmes familiaux sont complexes	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles

354/355	mais alors, moi ce que j'trouvais important, c'est que j'ai trouvé qu'on avait beaucoup travaillé avec madame,	« moi ce que j'trouvais important, c'est que j'ai trouvé qu'on avait beaucoup travaillé avec madame, »		Soutenir, intervenir de façon aidante	Postures et valeurs professionnelles
355/356	mais en fait, moi, ce que j'essayais toujours de resituer c'est qu'on travaillait effectivement pour madame, mais aussi pour les enfants,	« moi, ce que j'essayais toujours de resituer c'est qu'on travaillait effectivement pour madame, mais aussi pour les enfants, »		Soutenir, intervenir de façon aidante	Postures et valeurs professionnelles
356/358	si on arrivait aussi justement elle à l'apaiser et à la rassurer dans sa place de mère, ça avait un impact sur son quotidien avec sa fille et son fils.	«si on arrivait aussi justement elle à l'apaiser et à la rassurer dans sa place de mère, »		Eprouver des attitudes positives envers les familles	Postures et valeurs professionnelles
359	<b>J48 Ça tu le resituais.... ?</b>				
360/362	J48 Et donc ça du coup, c'était vraiment sur un attendu sur vraiment heu..., enfin pour moi là en tous cas là, dans l'urgence, c'était vraiment le plus important, parce que les enfants sont chez elle donc vraiment là on a travaillé surtout ça,	« c'était vraiment sur un attendu sur vraiment heu..., enfin pour moi là en tous cas là, dans l'urgence, c'était vraiment le plus important, »		Faire un retour sur sa pratique	Pratiques réflexives
362/364	mais effectivement j'ai beaucoup moins travaillé sur le père de l'adolescente, par exemple, qui est à Paris, qui est incarcéré et effectivement, mais	« effectivement j'ai beaucoup moins travaillé sur le père (...) »		Se remettre en cause	Pratiques réflexives
364/366	heu, du coup, j pense que c'est là où j me pose la question parce que j pense que y a des exemples où c'est nous qui n prenons pas l temps, faut être honnête, sur certains trucs,	« j pense que c'est là où j me pose la question (...) j pense que y a des exemples où c'est nous qui n prenons pas l temps, faut être honnête, sur certains trucs, »		Se remettre en cause	Pratiques réflexives
366/368	où là j pense que	« j pense que j'ai		Se remettre en cause	Pratiques

	j'ai pas eu l'temps, ou..., y'a p't'être d'autres raisons, mais, en tous cas, j'ai pas travaillé avec ce papa, j'l'ai travaillé p't'être indirectement en en parlant à l'ado mais j'ai pas travaillé concrètement avec lui.	pas eu l'temps, ou..., y'a p't'être d'autres raisons, mais, en tous cas, j'ai pas travaillé avec ce papa, j'l'ai travaillé p't'être indirectement en en parlant à l'ado mais j'ai pas travaillé concrètement avec lui. »			réflexives
368/370	Après y'a d'autres mesures où effectivement c'est aussi la famille qui n'amène pas et qui refuse de parler de certaines choses.	« y'a d'autres mesures où effectivement c'est aussi la famille qui n'amène pas et qui refuse de parler de certaines choses. »		Les familles cachent des choses/Les familles ne sont pas sincères	L'éducateur parle des familles
370/371	Ou par exemple, où moi des fois on me demande « d'offrir un espace de parole » à un enfant qui en demande pas,	« où moi des fois on [le Juge] me demande « d'offrir un espace de parole » à un enfant qui en demande pas, »		Travail avec le Juge	Difficultés professionnelles
371/372	du coup il vient, il est là, mais et puis, oh oui , surtout ça, de réaborder des moments difficiles de leur vie, sur l'absence,	« [des fois le Juge me demande] de réaborder des moments difficiles de leur vie »		Travail avec le Juge	Difficultés professionnelles
372/374	par exemple moi j'ai eu quelques mesures avec l'absence de la maman qui s'positionnait pas concrètement,				
374/376	et la juge en gros est persuadée que l'enfant, parce qu'en général c'est quand même des enfants de cinq/six ans, a besoin de parler de ça, a besoin d'un temps pour ça,	« la juge en gros est persuadée que l'enfant, (...), a besoin de parler de ça, a besoin d'un temps pour ça, »		Travail avec le Juge	Difficultés professionnelles
376/378	et en fait l'enfant, il en a p't'être besoin mais concrètement il peut pas exprimer, il peut pas être en face de moi et me parler de ça. Et moi, j'ai	« l'enfant, il en a p't'être besoin mais concrètement il peut pas exprimer, il peut pas être en face de moi et me parler de ça »	C'est difficile pour les familles d'aborder leurs problèmes / Les familles refusent de travailler parce	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles

	l'impression dès qu'j'aborde justement cette partie là, de..., qu'c'est un p'tit peu lourd quand même pour les enfants.		que c'est trop compliqué		
379/380	<b>J49 Tout à l'heure tu disais, y'a des attendus que les gens refusent de travailler, pourquoi à ton avis, ils refusent de travailler ?</b>				
381	J49 Ben parce que c'est trop compliqué, j'pense.	« [y'a des attendus que les gens refusent de travailler,] parce que c'est trop compliqué, j'pense »		/ à la difficulté pour les familles d'aborder leurs difficultés	Réflexivité
381/382	J'pense qu'y'a des.... J'ai pas d'exemple en même temps...				
382/384	j'pense qu'aussi, des fois j'ai l'impression que nous ou les juges, enfin les personnes extérieures, nous on n'est pas dans leur vie, donc on va essayer de gratter un peu, là où ça fait mal,	« j'pense qu'aussi, des fois (...) nous (...) les personnes extérieures, nous on n'est pas dans leur vie, donc on va essayer de gratter un peu, là où ça fait mal, »		Réfléchir à sa posture	Pratiques réflexives
384/385	de dire « ben là y'a une faille, là y'en a une autre, y'a une histoire douloureuse là et puis on va essayer de tout ouvrir et.. de voir tout ça »,	« [nous les personnes extérieures, on va essayer] de dire « ben là y'a une faille, là y'en a une autre, y'a une histoire douloureuse là et puis on va essayer de tout ouvrir et.. de voir tout ça »,		Réfléchir à sa posture	Pratiques réflexives
385/386	et j'pense que la famille quand même, là on arrive avec nos gros sabots, avec tout ça,	« j'pense que la famille quand même, là on arrive avec nos gros sabots, avec tout ça, »		Faire preuve de sensibilité/tact pour ne pas mettre l'autre en difficulté	Postures et valeurs professionnelles
386/388	et je pense que y'a des familles qui ont trouvé leur manière de vivre avec, alors	« je pense que y'a des familles qui ont trouvé leur manière de vivre avec alors		/ à la difficulté pour les familles d'aborder leurs difficultés	Réflexivité

	peut-être avec plein de névroses entre guillemets, plein de choses qui sont compliquées,	peut-être avec plein de névroses entre guillemets, plein de choses qui sont compliquées,»			
388/389	mais, que c'est trop compliqué de réouvrir ces failles là,	« c'est trop compliqué de réouvrir ces failles là, »	C'est difficile pour les familles d'aborder leurs problèmes / Les familles refusent de travailler parce que c'est trop compliqué	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
389/390	et que on peut pas à chaque entretien, parler de ça et même durant la mesure de parler de certaines choses.	« on peut pas à chaque entretien, parler de ça »		Faire preuve de sensibilité/tact pour ne pas mettre l'autre en difficulté	Postures et valeurs professionnelles
391	<b>J50 Donc c'est plus pour les protéger à un moment qu'on ne va pas les aborder.</b>				
392	J50 Ben oui.	« Ben oui [c'est plus pour les protéger à un moment qu'on ne va pas aborder les choses compliquées]»		Faire preuve de sensibilité/tact pour ne pas mettre l'autre en difficulté	Postures et valeurs professionnelles
393/394	<b>J51 Et est ce qu'il y a des familles, que tu n'arrives jamais à voir ? qui ne sont pas présentes au rendez-vous ?</b>				
395	J51 Non. Comme ça la heuu...	« Non. [il n'y a pas de familles que je n'arrive jamais à voir] »		Les familles viennent aux rendez-vous	L'éducateur parle des familles
396	<b>J52 Ça ne t'est jamais arrivé ? Des gens qui ne viennent pas ?</b>				
397	J52 Heuu, pas sur le long terme. Mais j'crois pas.... Y'a des familles qui quand même...	« [il n'y a pas de familles que je n'arrive jamais à voir] sur le long terme »		Les familles viennent aux rendez-vous	L'éducateur parle des familles
398	Si ! j'ai un exemple d'une maman, mais heuu, ce n'est pas pour rien qu'elle ne venait pas.	« Si ! j'ai un exemple d'une maman, mais heuu, ce n'est pas pour rien qu'elle ne venait pas. »		Avoir une compréhension/ une réflexion/ un regard empathique	Postures et valeurs professionnelles
399	Effectivement, elle	« Effectivement,		Les familles ne	L'éducateur

	annulait, très régulièrement, heuuuuu, j'ai pas pu la voir heuuuu.....	elle annulait, très régulièrement, heuuuuu, j'ai pas pu la voir heuuuu »		viennent pas ou annulent les rendez-vous	parle des familles
400/401	Parce que c'était une maman qui n'était pas claire dans sa place de mère auprès de son fils, elle n'avait pas la garde de son fils,	«c'était une maman qui n'était pas claire dans sa place de mère auprès de son fils »		Avoir une compréhension/ une réflexion/ un regard empathique	Postures et valeurs professionnelles
401/402	et donc du coup, un coup elle écrit à la juge pour dire qu'elle ne voulait plus être la maman,	« elle écrit à la juge pour dire qu'elle ne voulait plus être la maman, »		Les familles ont des modes de relation/ des réactions inadaptées	L'éducateur parle des familles
402/404	un coup, elle veut bien le reprendre le week-end,et puis effectivement le jour où encore une fois ça s'est mal passé avec le père de son fils, elle a encore une fois décidé de ne plus être la mère du garçon,	« un coup, elle veut bien le reprendre le week-end,et puis effectivement le jour où encore une fois ça s'est mal passé avec le père de son fils, elle a encore une fois décidé de ne plus être la mère du garçon, »		Les familles ont des modes de relation/ des réactions inadaptées	L'éducateur parle des familles
404/407	et quand nous on l'a convoquée pour travailler ça avec elle, pour parler d'ça, là, elle était pas là. Soit elle annulait, soit son nouveau mari annulait, bon c'est un exemple comme ça qu'je donne mais heuu,	« quand nous on l'a convoquée pour travailler ça avec elle, pour parler d'ça, là, elle était pas là. Soit elle annulait, soit son nouveau mari annulait, »		Les familles ne viennent pas ou annulent les rendez-vous	L'éducateur parle des familles
407/408	effectivement là on sent bien qu'y a une explication directe, on sent bien qu'c'était trop compliqué pour elle de parler d'ça.	«effectivement là on sent bien qu'y a une explication directe, on sent bien qu'c'était trop compliqué (...)»	C'est difficile pour les familles d'aborder leurs problèmes / Les familles refusent de travailler parce que c'est trop compliqué	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
408/409	Sinon, quand même, les familles en général elles sont là, j'ai l'impression,	« Sinon, quand même, les familles en général elles sont là, j'ai l'impression, »		Les familles viennent aux rendez-vous	L'éducateur parle des familles

409/412	et puis surtout c'qui s'passe dans ce service, c'est qu'on va beaucoup à domicile alors du coup y'a pas la même démarche, j'peux pas vraiment voir, si...., si par exemple j'les convoquais tout'l'temps au bureau, si elles feraient la démarche de se déplacer.	« c'qui s'passe dans ce service, c'est qu'on va beaucoup à domicile alors du coup y'a pas la même démarche, j'peux pas vraiment voir, si...., si par exemple j'les convoquais tout'l'temps au bureau, si elles feraient la démarche de se déplacer. »		/ à l'adhésion des familles	Réflexivité
413	<b>J53 Hum.</b>				
414/416	J53 Par contre ces derniers temps, j'ai eu des familles qui avaient oublié mon rendez-vous mais du coup, je sonne, elles sont là et heuuu ça j'trouve ça plutôt intéressant, parce qu'elles sont quand même là	« Par contre ces derniers temps, j'ai eu des familles qui avaient oublié mon rendez-vous mais du coup, je sonne, elles sont là et heuuu ça j'trouve ça plutôt intéressant, parce qu'elles sont quand même là »		Les familles adhèrent	L'éducateur parle des familles
416/418	et moi, à chaque fois, je donne aussi la possibilité de reporter le rendez-vous parce qu'elles s'y attendaient pas, pour voir ce qu'elles vont dire et en général elles acceptent, et j'pense que c'est pas l'même entretien	« moi, à chaque fois, je donne aussi la possibilité de reporter le rendez-vous parce qu'elles s'y attendaient pas, pour voir ce qu'elles vont dire en général elles acceptent, et j'pense que c'est pas l'même entretien. »	Respecter l'organisation familiale	Favoriser la confiance, l'adhésion	Pratiques professionnelles et stratégies
419	<b>J54 Tu arrives à créer une bonne relation avec toutes les familles ?</b>				
420	J54 Ah non.	« Ah non.[je n'arrive pas à créer une bonne relation avec toutes les familles] »		La famille ne fait pas confiance	L'éducateur parle des familles
421	<b>J55 Mais elles t'ouvrent la porte ?</b>				
422	J55 Elles m'ouvrent la porte, mais, c'est pas facile, parce que,...				

422/423	en même temps, j'ai pas beaucoup d'recul, j'ai qu'un an et demi, donc, j'ai pas connu beaucoup de mesures,	« j'ai pas beaucoup d'recul, j'ai qu'un an et demi »		Expérience Professionnelle	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
423/424	mais j'ai quand même des familles où ça passe pas.	« j'ai quand même des familles où ça passe pas. »		Des familles n'adhèrent pas	Difficultés professionnelles
425	<b>J56 Ça passe pas de quel côté ?</b>				
426	J56 Des deux, j'pense. Et en même temps, je sais pas.	« [j'ai quand même des familles où ça passe pas.] Des deux[côtés] , j'pense. Et en même temps, je sais pas.»		/ à la difficulté d'instaurer une relation de confiance	Réflexivité
426/427	Moi, ça passe pas d'mon côté parce que c'est compliqué,	« ça passe pas d'mon côté parce que c'est compliqué, »		/ à la difficulté d'instaurer une relation de confiance	Réflexivité
427/428	heuu, mais, heuu, en même temps cette famille là, à la fois, ça passe pas, c'est compliqué en entretien,	« mais, heuu, en même temps cette famille là, à la fois, ça passe pas, c'est compliqué en entretien, »		/ à la difficulté d'instaurer une relation de confiance	Réflexivité
428	c'est vrai que sur certains entretiens, elles ont annulé,	« sur certains entretiens, elles ont annulé, »		Les familles ne viennent pas ou annulent les rendez-vous	L'éducateur parle des familles
428/430	mais elle me laisse, c'est avec une ado mais cette famille me laisse quand même la possibilité de voir l'adolescente, mais effectivement on n'travaille pas heuu, le fond.	« c'est avec une ado mais cette famille me laisse quand même la possibilité de voir l'adolescente, mais effectivement on n'travaille pas heuu, le fond. »		/ à la difficulté d'instaurer une relation de confiance	Réflexivité
430/432	Moi, j'vois la jeune, j'travaille des choses avec elle, mais j'travaille pas avec les parents, donc c'est un peu compliqué.	« j'vois la jeune, j'travaille des choses avec elle, mais j'travaille pas avec les parents, donc c'est un peu compliqué. »		Des familles n'adhèrent pas	Difficultés professionnelles
433	<b>J57 Hum</b>				
434/435	J57 Mais ça m'embête parce que p't'être que j'les oublie les	«ça m'embête parce que p't'être que j'les oublie les familles qui veulent		Se remettre en cause	Pratiques réflexives

	familles qui veulent pas venir. ( <i>rires</i> )	pas venir. »			
436/437	<b>J58 C'est vrai qu'on a l'impression que les familles elles t'ouvrent la porte, que ça s'passe bien, que tu arrives à créer une bonne relation..., dans c'que tu dis...</b>				
438/440	J58 Ben oui. ( <i>silence</i> ) <b>J59 Tout à l'heure t'as dit « non »</b> J59 Ben ça m'embête, ça peut pas être le cas.	« Ben oui [on a l'impression que les familles elles m'ouvrent la porte, que ça s'passe bien, que j' arrive à créer une bonne relation mais ] ça m'embête, ça peut pas être le cas »		Se remettre en cause	Pratiques réflexives
441	<b>J60 Pourquoi, « ça peut pas être le cas » ?</b>				
442	J60 Ben parce que ça peut pas être toutes les familles qui m'ouvrent la porte.	« ça peut pas être toutes les familles qui m'ouvrent la porte. »		Se remettre en cause	Pratiques réflexives
443	<b>J61 Pourquoi ?</b>				
444	J61 Ben j'sais pas.				
445	<b>J62 Qu'est ce que tu représentes, toi, pour ces familles ? À ton avis ?</b>				
446/447	J62 Ben c'est vrai que quand même, j'ai l'impression, enfin dans les situations auxquelles je pense, c'est quand même un soutien.	« dans les situations auxquelles je pense, c'est quand même un soutien.[que je représente] »		Soutenir, intervenir de façon aidante	Postures et valeurs professionnelles
447/448	Y'a pas que la contrainte et la justice derrière, y'a aussi la possibilité...	« Y'a pas que la contrainte et la justice derrière, y'a aussi la possibilité... »		Réfléchir sur la pratique	Pratiques réflexives
448/451	parce que moi quand même, souvent, ce que j leur dis, c'est p't'être pas une bonne technique, mais, j leur dit que moi aussi j'espère qu'à la fin d'l'année, on	« parce que moi quand même, souvent, ce que j leur dis, c'est p't'être pas une bonne technique, mais, j leur dit que moi aussi j'espère qu'à la fin d'l'année, on	Rappeler les objectifs d'amélioration de la situation	Favoriser la confiance, l'adhésion	Pratiques professionnelles et stratégies

	s'verra plus, que les choses se seront arrangées et que... ils entendront plus parler d'éducateur. Que c'est aussi mon but, que j'ai envie que ça s'arrange pour eux.	s'verra plus, que les choses se seront arrangées et que... ils entendront plus parler d'éducateur. Que c'est aussi mon but, que j'ai envie que ça s'arrange pour eux. »			
451/452	Donc en général, une fois qu'ils ont compris ça, et ben ils sont là aussi,	« Donc en général, une fois qu'ils ont compris ça, et ben ils sont là aussi, »		Les familles entendent/ comprennent ce qu'on leur dit	L'éducateur parle des familles
452/456	parce que, même si, y'en a quand même, qui sont un peu, enfin..., qui nous en veulent, parce que... ça s'arrange pas comme ça.... Surtout avec les adolescents , ils pensent qu'on va tout changer, qu'un adolescent qui se descolarise va heuu retourner à l'école parce qu'on l'a vu une heure heuu, donc y'a quand même des parents en colère après moi sur certains trucs...	« y'en a quand même, (...) qui nous en veulent, parce que... ça s'arrange pas comme ça.... Surtout avec les adolescents , ils pensent qu'on va tout changer, (...), donc y'a quand même des parents en colère après moi sur certains trucs... »		Des familles sont insatisfaites	L'éducateur parle des familles
456/460	mais, en général, j'ai quand même l'impression que, même si j'ai quand même ce sentiment de rester quand même dans l'cadre, de leur rappeler toujours qu'y'a un juge, et que on n'est pas , comme je disais tout à l'heure, on n'est pas potes, et que heuuu, j'suis pas avocat non plus, j'vais pas les défendre coute que coute, j'suis pas là pour modifier la réalité	« mais, en général, j'ai quand même l'impression que, (...) de leur rappeler toujours qu'y'a un juge, et que on n'est pas , comme je disais tout à l'heure, on n'est pas potes, et que (...) j'suis pas avocat non plus, j'vais pas les défendre coute que coute, j'suis pas là pour modifier la réalité »		Etablir une bonne distance	Postures et valeurs professionnelles
460/461	mais en tous cas, heuu, je trouve que le principal c'est l'honnêteté et ,	« je trouve que le principal c'est l'honnêteté »		Favoriser la confiance	Postures et valeurs professionnelles

461/466	<p>moi c'que j'explique souvent aux parents d'ailleurs, c'est que j'leur dit souvent que j'préfère voir une famille qui me dit «ça va pas du tout, y'a des gros soucis, on n'y arrive pas » et du coup là, on peut essayer d'faire des choses et même la juge en général elle entend plus ça, qu'une famille qui ferme la porte et qui dit rien et qui cache tout, moi j'leur dit souvent qu'on est plus inquiets. Et c'est vrai qu'en général ça marche.</p>	<p>« j'leur dit souvent que j'préfère voir une famille qui me dit « ça va pas du tout, y'a des gros soucis, on n'y arrive pas » et du coup là, on peut essayer d'faire des choses (...) qu'une famille qui ferme la porte et qui dit rien et qui cache tout »</p>	Stratégie pratique/ famille réticente et	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
467/469	<p><b>J63 Hum , ben ouaih. Donc stratégies ?</b> J63 hum. <b>J64 Bon, ben on va s'arrêter là.</b></p>				

### 3. Grille d'entretien de Marie

Lignes	Texte	Unités de sens	Sous-Thème	Thème	Catégories
1/3	<b>M1 C'est un entretien dans le cadre d'un mémoire de recherche, sur le travail de l'éducateur en AEMO, donc je m'intéresse principalement à l'AEMO judiciaire, donc pas l'AED, vraiment que le travail sous mandat judiciaire</b>				
4	M1 D'accord				
	<b>M2 Et donc, du coup, je voudrais savoir dans un premier temps, combien d'années d'expérience tu as en AEMO judiciaire ?</b>				
7/8	M2 Heuuu, en AEMO, ça fait deux ans et demi, donc, c'est la rentrée 2008, depuis novembre 2008, ça doit être ça.... <b>M3 Ouaih</b> M3 Non ! Novembre 2007, ça doit être ça.... J'suis nulle en date, c'est horrible, ouaih, novembre 2007, ça doit être ça.	« en AEMO, ça fait deux ans et demi »		Expérience professionnelle	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
12/ 13	<b>M4 Et , du coup, toi, quand tu as choisi de postuler en AEMO, tu avais quelle idée en tête de ce que c'était ce travail là ? Qu'est ce que tu attendais ?</b>				
14/ 17	M4 Heuuu, j'attendais quelque chose, heuuu, déjà d'un point de vue organisationnel,	« j'attendais quelque chose, heuuu, déjà d'un point de vue organisationnel		Changer d'Horaires de travail	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles

	moi, j'étais en internat, et j'avais envie de changer d'horaires de travail parce que ça me convenait plus, je bossais loin, donc j'avais plein de route à faire, et pour être honnête, j'avais envie de retrouver des horaires de journée, ne plus bosser le week-end	(...) j'avais envie de retrouver des horaires de journée, ne plus bosser le week-end »			
17/ 18	et après, l'AEMO, moi, j'avais envie de travailler avec les familles.	« j'avais envie de travailler avec les familles » (...)		Accompagner les familles/ Travailler/ Collaborer avec les familles	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
18/20	En fait, ce qui me manquait énormément sur l'internat, c'est qu'on était, heuu, d'autant plus que moi j'bossais avec des mineurs isolés étrangers, donc y'avait peu de lien, voire pas du tout de lien avec les familles,	« En fait, ce qui me manquait énormément sur l'internat, c'est qu'on était, heuu, d'autant plus que moi j'bossais avec des mineurs isolés étrangers, donc y'avait peu de lien, voire pas du tout de lien avec les familles, »		Expérience professionnelle	
20/22	et moi j'avais vraiment envie d'bosser avec des gamins mais avec leurs familles aussi, quoi, avec leurs parents.	« j'avais vraiment envie d'bosser avec des gamins mais avec leurs familles aussi, quoi, avec leurs parents. »		Accompagner les familles/ Travailler/ Collaborer avec les familles	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
23	<b>M5 D'accord, et tu l'imaginais comment ce travail avec les familles ?</b>				
24	M5 Heuu, à domicile, ça j'étais claire là-dessus.	« [j'imaginais ce travail] à domicile, ça j'étais claire là-dessus. »		Découvrir le travail en milieu ouvert/ Intervenir à domicile	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
24/ 25	Heuuu, après, j'pensais avoir un peu plus de travail d'équipe avec ces familles là.	« j'pensais avoir un peu plus de travail d'équipe avec ces familles là. »		Accompagner les familles/ Travailler/ Collaborer avec les familles	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
25/ 26	J'imaginais quelque chose d'un peu plus concerté, heuu, d'un peu plus partagé avec	« J'imaginais quelque chose d'un peu plus concerté, heuu, d'un peu plus partagé avec des		Travailler en équipe	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles

	des collègues, heuu,	collègues »			
26 / 28	j'imaginai pas que j'interviendrai autant seule, que je serai si seule dans mes perspectives, dans mes objectifs avec les familles, tout ça et ça a été l'gros choc, j'dirai.	« j'imaginai pas que j'interviendrai autant seule, que je serai si seule dans mes perspectives, dans mes objectifs avec les familles »		Intervenir seul	Difficultés professionnelles
29	<b>M6 Hum , et aujourd'hui, pour toi, c'est quoi ta mission d'éducatrice d'AEMO ?</b>				
30/ 31	M6 La première mission, c'est la protection d'enfance, premièrement, heuuu, en termes de mission tu me dis ?	« La première mission, c'est la protection d'enfance »	Une mission de protection de l'enfance	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
32/ 34	<b>M7 Ouaih, comment tu décris, par exemple, quand tu rencontres une famille pour la première fois, premier entretien, quels sont les mots que tu utilises pour expliquer à cette famille ton rôle ?</b>				
35	M7 Alors, j'explique que je suis dans une mission de protection d'enfance.	« j'explique que je suis dans une mission de protection d'enfance. »	Une mission de protection de l'enfance	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
35/ 37	Heuuu, j'explique que c'est une mesure qui s'impose à eux, parce que c'est une mesure judiciaire, qu'c'est une décision du juge des enfants, j'insiste énormément là-dessus,	« j'explique que c'est une mesure qui s'impose à eux, parce que c'est une mesure judiciaire, qu'c'est une décision du juge des enfants, j'insiste énormément là-dessus, »	Une Mesure judiciaire/Une Mesure contrainte	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
37 /40	heuuu, et j'explique que je ne suis pas toute	« j'explique que je ne suis pas toute seule (...) je	Un travail d'équipe, de partenariat	Présentation générale de la mesure	Présentation de la mesure et pratique au

	seule aussi, parce que ça m'rassure énormément, donc je recadre toujours l'action dans quelque chose de plus collectif, en disant que je me réfère à un chef de service,	recadre toujours l'action dans quelque chose de plus collectif (...)		d'AEMO aux familles	premier entretien
40/ 42	que je m'entretiens régulièrement avec la psychologue de mon service pour faire part de l'évolution de la situation d'la famille, et heuu, et qu'elle me renvoie des choses de son point de vue de psychologue pour m'aider à avancer	« [j'explique que ] je m'entretiens régulièrement avec la psychologue (...) et qu'elle me renvoie des choses de son point de vue de psychologue pour m'aider à avancer, »	Un travail d'équipe, de partenariat	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
42 / 43	et puis, heuu, voilà, je resitue vraiment la mission de protection d'l'enfance,	« je resitue vraiment la mission de protection d'l'enfance »	Une mission de protection de l'enfance	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
43/44	où, à un moment donné, heuuu, la situation familiale, elle est pas satisfaisante pour l'évolution des enfants	« à un moment donné, heuuu, la situation familiale, elle est pas satisfaisante pour l'évolution des enfants »	Contexte de la décision judiciaire	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
44/48	et que la mesure d'AEMO, ça a pour but de , comment on peut dire, de..., d'arranger, j'sais pas comment dire, c'est nul comme mot arranger, d'arranger les problèmes, quoi, heuuu, de rectifier s'il y a lieu les attitudes des parents, leurs méthodes éducatives, heuu, les relations intrafamiliales,	« la mesure d'AEMO, ça a pour but (...) d'arranger les problèmes, (...) de rectifier s'il y a lieu les attitudes des parents, leurs méthodes éducatives, (...) les relations intrafamiliales, »	Une mesure d'aide	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
48/49	de travailler là-dessus, pour que ça créé un bon environnement	« de travailler là-dessus pour que ça créé un bon environnement	Une mesure d'aide	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux	Présentation de la mesure et pratique au premier

	pour l'évolution des enfants.	pour l'évolution des enfants. »		familles	entretien
50	<b>M8 Hum</b>				
51/52	M8 Et moi aussi, ça aussi j'le fais, j'resitue tout l'temps en disant l'objectif en soi de l'AEMO, c'est qu'à un moment donné ça s'arrête, et qu'on n'ait plus besoin d'intervenir,	« (...)j'resitue tout l'temps en disant l'objectif en soi de l'AEMO, c'est qu'à un moment donné ça s'arrête et qu'on n'ait plus besoin d'intervenir »	Une mesure limitée dans le temps	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
53/54	que la famille puisse être complètement autonome et que les gamins puissent grandir heuu, sereinement, quoi.	« [l'objectif c'est] que la famille puisse être complètement autonome et que les gamins puissent grandir heuu, sereinement»	Une mesure d'aide	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
55	<b>M9 Hum, ça c'est quelque chose que tu dis toujours au premier entretien ?</b>				
56	M9 Ouaih				
57	<b>M10 Et sur lequel tu reviens p't'être après, au cours de la mesure.</b>				
58/ 60	M10 Oui, j'reviens régulièrement là-dessus, en imaginant, par exemple, y'a une famille qui me heuuu, qui me sollicite trop, ou que par exemple j'épaule énormément, heuuu, j'fais de démarches à leur place, j'les accompagne dans les démarches,	« en imaginant, par exemple, y'a une famille (...) qui me sollicite trop, ou que par exemple j'épaule énormément, heuuu, j'fais de démarches à leur place, j'les accompagne dans les démarches, (...)»		Les familles délèguent	L'éducateur parle des familles
61	mais parfois j'ai l'impression qu'ils me délèguent aussi, heuu,	« (...),mais parfois j'ai l'impression qu'ils me délèguent aussi »		Les familles délèguent	L'éducateur parle des familles
61/65	j'ai tendance à arrêter l'truc en disant « attendez, là on peut pas imaginer que je sois pas là parce que j'ai	« [quand une famille me sollicite trop ] j'ai tendance à arrêter l'truc en disant (...) il faut imaginer heuuu, que je puisse ne pas	Recadrer	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies

	l'impression que j'ai fait tout, que j'ai porté tout, et là, si j'ai pas là, comment ça s'est passé ? il faut imaginer heuuu, que je puisse ne pas être là, donc, comment vous faites si j'ai pas là ? », donc voilà et, enfin c'est pas très clair..	être là, (...))			
66/ 69	<b>M11 Si, si si, et alors, du coup ben justement comment ça seeee...heuu, alors, y'a des familles qui te délèguent des choses et est ce qu'il y a des familles heuuu, à ton avis, qu'est ce que tu représentes toi, pour les familles ?</b> M11 .....				
70/73	<b>M12 Y'en a qui te délèguent des choses, d'autres, qui vont avoir une attitude peut être différente à ton égard...., à ton avis, c'est sans doute lié à la façon dont elles te perçoivent ? et à ton avis comment elles te perçoivent ? tu peux même donner des exemples</b>				
74/75	M12 Heuuu, j'ai pensé c'est quand même assez différent selon les familles, la perception d'une intervention judiciaire, de l'intervention d'AEMO, c'est très différent.	« j'ai pensé c'est quand même assez différent selon les familles, la perception d'une intervention judiciaire »	réflexivité, jeu relationnel	Les familles ont une perception différente de l'intervention judiciaire	L'éducateur parle des familles
75/76	Pour certaines	« Pour certaines		Les familles	L'éducateur

	familles, clairement, j' pense que j' représente une menace	familles, clairement, j' pense que j' représente une menace »		ont peur	parle des familles
76/79	et que s'ils font des choses par eux-mêmes ou s'ils me sollicitent, c'est heuu pour me montrer que, pour me montrer qu'ils tiennent compte de ma présence, pour me montrer aussi qu'ils font des choses par eux-mêmes et c'est avec de la pression.	« et que s'ils font des choses par eux-mêmes ou s'ils me sollicitent, (...) c'est avec de la pression. »		Les familles ont peur	L'éducateur parle des familles
79/82	Et ça c'est quelque chose que j'aborde régulièrement quand j'sens qu'ça tourne un peu comme ça, où j'sens qu'y'a des familles qui font des choses parce que y'a une espèce d'épée de Damoclès, ou c'est une AEMO judiciaire et attention il faut qu'ça roule, quoi,	«Et ça c'est quelque chose que j'aborde régulièrement (...) où j'sens qu'y'a des familles qui font des choses parce que y'a une espèce d'épée de Damoclès »	Stratégie et pratique/ famille réticente	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
82/83	ça représente une menace, est ce qu'on ne va pas , heuu, peut placer les enfants, si on ressent trop de danger,	« ça représente une menace, est ce qu'on ne va pas , heuu, peut placer les enfants, si on ressent trop de danger »		Les familles ont peur	L'éducateur parle des familles
83/84	j'ai l'impression que ça parfois, y'a des familles que ça booste,	« j'ai l'impression que ça parfois, y'a des familles que ça booste »		/ à la peur des familles	Réflexivité
84/85	maintenant se pose la question de après s'il y a plus d'AEMO judiciaire, concrètement.	«maintenant se pose la question de après s'il y a plus d'AEMO judiciaire »		/ au changement	Réflexivité
85/87	Après pour d'autres familles, j' pense que,heuu,	«Après pour d'autres familles, j' pense que,(...)»		Les familles perçoivent la mesure comme	L'éducateur parle des familles

	enfin j'suis p't'être heuu, optimiste, heuu, mais j'pense que j'représente vraiment une aide, heuu, une aide, un conseil	j'représente vraiment une aide, heuu, une aide, un conseil »		une aide	
87/88	et heuu avec certaines familles, c'est vrai qu'y'a une relation d confiance qui se met en route, où heuu,	« avec certaines familles, c'est vrai qu'y'a une relation d confiance qui se met en route »		Un lien se crée avec les familles	L'éducateur parle des familles
88/90	au bout d'un certain temps, heu, c'est vrai dans la plupart du temps, c'est quand même assez long et heuu c'est heuuu, ouaih, un rapport de confiance,	« c'est vrai dans la plupart du temps, c'est quand même assez long et heuu c'est heuuu, ouaih, un rapport de confiance, »		/ à la difficulté d'instaurer une bonne relation	Réflexivité
90/91	où y'a par exemple certains parents ou certaines mamans qui vont m'dire, « ça j'vais pas y arriver tout'seule, il faut que vous m'aidiez » quoi, et heuu, qui sont en demande	« y'a par exemple (...) ou certaines mamans qui vont m'dire, (...) il faut que vous m'aidiez » quoi, et heuu, qui sont en demande»		Les familles demandent de l'aide	L'éducateur parle des familles
92	, et heuu, moi j'porte pas d'jugement là-dessus,	« moi j'porte pas d'jugement là-dessus, »		Ne pas juger	Postures et valeurs professionnelles
92/93	je resitue juste qu'à un moment donné il faudra que ces choses là puissent se faire sans intervention	« je resitue juste qu'à un moment donné il faudra que ces choses là puissent se faire sans intervention »	Recadrer	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
94	<b>M13 Humm</b>				
95/96	M13 J'donne pas d'exemple, mais, c'est des rendez-vous médicaux, quand y'a vachement de prise en charge médicalisée, le camps, CMPP, heuu, dentiste, machin audilab,	« J'donne pas d'exemple, mais, c'est des rendez-vous médicaux, quand y'a vachement de prise en charge médicalisée, le camps, CMPP, heuu, dentiste, machin audilab, »	Les situations/ histoires familiales sont complexes/ difficiles / Les problèmes familiaux sont complexes	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
96/98	là, j'ai une famille où y'a vachement de prise en charge	« (...) la maman elle dit « j'vais faire, j'vais faire »		Les familles ont peur	L'éducateur parle des familles

	comme ça et heuu la maman elle dit « j'vais faire, j'vais faire » parce qu'elle a la pression, parce qu'on est là,	parce qu'elle a la pression, parce qu'on est là,»			
98/ 100	et en même temps, là, récemment, elle m'a dit « j'en peux plus, là, c'est trop dur ce que vous me demandez »	« là, récemment, elle m'a dit « j'en peux plus, là, c'est trop dur ce que vous me demandez »		Les familles se plaignent	L'éducateur parle des familles
100	et je dis « ok, on relâche la pression, on va vous filer un coup d'main,	« et je dis « ok, on relâche la pression, on va vous filer un coup d'main »		Soutenir, intervenir de façon aidante	Postures et valeurs professionnelles
101	on n'est pas là pour dire « oh ! vous savez pas faire tout ça ? » »	« on n'est pas là pour dire « oh ! vous savez pas faire tout ça ? » »		Ne pas juger	Postures et valeurs professionnelles
101/ 102	elle a six gamins, elle a plein d' rendez-vous à prendre,	« elle a six gamins, elle a plein d' rendez-vous à prendre, »	Les situations/ histoires familiales sont complexes/ difficiles / Les problèmes familiaux sont complexes	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
102	enfin moi j'sais même pas comment elle fait,	« enfin moi j'sais même pas comment elle fait, »		Avoir une compréhension/ une réflexion/ un regard empathique	Postures et valeurs professionnelles
102/ 105	concrètement heuu, six gosses avec plein d' rendez-vous chez l' dentiste, pour l' audition, au camps, CMPP, tout ça, c'est d'la folie, y'a deux rendez-vous par semaine avec des prises en charge taxi, des machins,	« six gosses avec plein d' rendez-vous chez l' dentiste, pour l' audition, au camps, CMPP(...), y'a deux rendez-vous par semaine avec des prises en charge taxi, des machins, »	Les situations/ histoires familiales sont complexes/ difficiles / Les problèmes familiaux sont complexes	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
105	et la mère qui se casse la gueule , là, qu'en peut plus, qu'est exténuée,	« et la mère qui se casse la gueule , là, qu'en peut plus, qu'est exténuée »	Les familles sont en souffrance	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
106	heuu, je, voilà, j'pense qu'il faut pas porter d' jugement là-	« voilà, j'pense qu'il faut pas porter d' jugement là-dessus »		Ne pas juger	Postures et valeurs professionnelles

	dessus.				
106 / 108	Les gens, heuu, j'pense aussi qu'la posture à avoir, après, j'extrapole un peu, mais c'est de pas émettre de jugement, ça peut être, ça peut instaurer une relation qu'est plus..., qu'est plus constructive, quoi.	« j'pense aussi qu'la posture à avoir, (...) c'est de pas émettre de jugement, (...) ça peut instaurer une relation (...) qu'est plus constructive, (...) »		Réfléchir à sa posture	Pratiques réflexives
108/ 109	Enfin, moi, j'fais tout'l'temps attention à ce que j'renvoie aux gens.	« moi, j'fais tout'l'temps attention à ce que j'renvoie aux gens »		Faire preuve de sensibilité/tact pour ne pas mettre l'autre en difficulté	Postures et valeurs professionnelles
110/ 111	<b>M14 Enfin, c'est vrai que ça c'est quelque chose qu'on dit, qu'il ne faut pas porter de jugement, mais est ce que c'est si simple ?</b>				
112	M14 Non, c'est pas si simple...	« [ne pas porter de jugement] c'est pas si simple... »		Ne pas juger	Difficultés professionnelles
112	Parce que parfois on ne peut que constater,	« parfois on ne peut que constater, »	Recadrer	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
112/ 115	enfin une mère qui heuu, j'ai une situation en tête, une mère qui est défaillante, parce que pareil, y'a une négligence complète de la relation à l'école de ses enfants, heuu, de l'hygiène des enfants, heuu, du suivi de santé aussi, enfin, heuuu,	« une mère qui est défaillante, parce que pareil, y'a une négligence complète de la relation à l'école (...) de l'hygiène (...), du suivi de santé (...) »		La famille est défaillante	l'éducateur parle des familles
115/ 116	y'a beaucoup beaucoup d'négligences et heuu, on peut que constater, heuu	(...) y'a beaucoup beaucoup d'négligences et heuu, on peut que constater »	Recadrer	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
116/118	moi j'renvoie ça , « je peux que constater madame que vous n'avez pas fait telle, telle, telle démarche, là, y'a quelque chose	moi j'renvoie ça , « je peux que constater madame que vous n'avez pas fait telle, telle, telle démarche, là, y'a quelque chose	Recadrer	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies

	qui va pas , qu'est ce qu'on en fait d'ça ? »	qui va pas , qu'est ce qu'on en fait d'ça ? » (...) »			
118/ 120	mais heuu, voilà, mais j'pense que forcément, de toute façon elle, cette personne là en particulier, Madame « P », elle sait que, heuu, en fait elle perçoit très mal ce que je lui renvoie parce que récemment là on a accroché,	« en fait elle perçoit très mal ce que je lui renvoie (...) »		La famille perçoit mal ce qu'on lui renvoie	L'éducateur parle des familles
120/ 124	et tout ce que je lui avais renvoyé là-dessus quand je lui avais dit « je peux que constater que vous avez pas fait ça, ça , ça », la fois d'après elle m'a ressorti, heuu, elle était en larmes et elle m'a renvoyé que « la dernière fois qu'on s'est vues, vous m'avez dit que j'étais une mauvaise mère, que j'savais pas m'occuper d'mes enfants, parce que j'savais pas faire ça »	« (...) elle était en larmes et elle m'a renvoyé que « (...), vous m'avez dit que j'étais une mauvaise mère, que j'savais pas m'occuper d'mes enfants, (...) »		La famille se sent jugée/ disqualifiée	L'éducateur parle des familles
124/ 126	enfin, elle m'a renvoyé ça en pleine figure, j'me suis dis « merde, j'lui ai renvoyé ça, alors que c'était pas du tout mon intention »,	« j'me suis dis « merde, j'lui ai renvoyé ça, alors que c'était pas du tout mon intention », »		Se remettre en cause	Pratiques réflexives
126/ 128	donc heuuu, et sur cette situation là, j'fais vachement de lien avec la psychologue qui est sur la situation parce que heuu, elle m'aide à me recentrer sur ma..., quelle posture j'adopte avec cette dame.	« sur cette situation là, j'fais vachement de lien avec la psychologue (...) parce que (...), elle m'aide à me recentrer sur ma(...) posture »		Réfléchir avec le psychologue du service/ un collègue	Pratiques réflexives

128/ 129	C'est une dame qui a un fond assez dépressif, qui est heuu, qui est entre guillemets une enfant blessée, qui a morflé toute sa vie,	« C'est une dame qui a un fond assez dépressif, (...) »	Les familles sont en souffrance	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
129/ 131	et donc tout'l'temps quand j'suis avec elle en entretien, j'me resitue, d'abord, j'suis dans l'empathie, et après je constate la situation d'aujourd'hui.	« tout'l'temps quand j'suis avec elle en entretien, j'me resitue, d'abord, j'suis dans l'empathie, et après je constate la situation d'aujourd'hui »	Stratégie et pratique/famille réticente	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
131/ 132	Mais avant tout, j'suis dans l'empathie avec cette dame.	« Mais avant tout, j'suis dans l'empathie avec cette dame. »		Eprouver des attitudes positives envers les familles	Postures et valeurs professionnelles
133	<b>M15 Mais c'est pas ce qu'elle elle a retenu...</b>				
134	M15 C'est pas ce qu'elle a retenu.... Ça, je me suis repositionnée depuis ça.	« je me suis repositionnée depuis ça. »		Se remettre en cause	Pratiques réflexives
134/ 136	Parce que, on avait fait un entretien catastrophique où elle m'avait renvoyé « vous m'avez dit j'suis une mauvaise mère, je sais pas m'occuper d'mes enfants , je...»	« elle m'avait renvoyé « vous m'avez dit j'suis une mauvaise mère, je sais pas m'occuper d'mes enfants , je...» »		La famille se sent jugée / disqualifiée	L'éducateur parle de la famille
136/ 137	et heu, voilà, moi, j'ai pas voulu lui renvoyer ça, mais après, c'est sur des formulations de phrases, je pense.	« moi, j'ai pas voulu lui renvoyer ça »		Se remettre en cause	Pratiques réflexives
138/141	<b>M16 Oui et puis aussi, qu'est ce qu'elle peut comprendre cette dame, heuu, là où elle est défaillante, toi, tu lui dis « j'constate que là, là, là, ça va pas , heuu, donc ça met en danger les enfants », et</b>				

	<b>qu'est ce qu'elle en comprend elle de cette notion de danger, comment tu, est ce qu'elle le comprend ?</b>				
142/ 144	M16 Non, elle le comprend pas. Clairement, on en a parlé dès le début, pour elle, un enfant en danger, c'est un enfant qui est battu, qui n'a pas assez à manger et qui ne peut pas dormir au chaud.	« pour elle, un enfant en danger, c'est un enfant qui est battu, qui n'a pas assez à manger et qui ne peut pas dormir au chaud. »		La famille ne comprend pas le danger/ La famille n'a pas la même définition du danger	L'éducateur parle de la famille
145	<b>M17 Hum</b>				
146/ 147	M17 Clairement, et ça j'ai pas pu avec elle, heuu... J'ai essayé d'expliquer la notion de danger, d'expliquer l'article 375, et heuuu,	« J'ai essayé d'expliquer la notion de danger, d'expliquer l'article 375, et heuuu, »	Evoquer le danger : se référer à la Loi	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
147	mais elle l'entend pas, pour elle, heuu	« mais elle l'entend pas, »		La famille ne comprend pas la mesure/ les attendus/ l'éducateur	L'éducateur parle de la famille
147/ 149	, mais c'est une femme qui est limitée intellectuellement et qui me renvoie des notions de danger mais sur des besoins complètement primaires	« c'est une femme (...) qui me renvoie des notions de danger mais sur des besoins complètement primaires »		La famille ne comprend pas le danger/ La famille n'a pas la même définition du danger	L'éducateur parle de la famille
150	<b>M18 Et toi tu te réfères à la Loi pour lui parler du danger ?</b>				
151	M18 Ouaih, dans le cadre de mon intervention, oui.	« Ouaih, [ je me réfère à la Loi pour parler du danger]dans le cadre de mon intervention, »	Evoquer le danger : se référer à la Loi	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
151/ 154	Parce que cette dame elle va pouvoir me renvoyer « mais pourquoi vous venez chez moi,	« Parce que cette dame elle va pouvoir me renvoyer « mais pourquoi vous venez chez moi ? »		La famille ne comprend pas la mesure/ les attendus/ l'éducateur	L'éducateur parle de la famille

	allez donc voir ailleurs si les enfants ils mangent bien , si ils ont de quoi dormir au chaud » et heuu, et c'est pas d'ça dont il s'agit, quoi.	(...) »			
155/ 160	<b>M19 Hum, alors comment toi, tu peux faire pour qu'elle , heuu, parce que ton but, c'est quand même qu'effectivement la mesure d'AEMO elle dure un temps, et donc que cette femme, elle comprenne là où c'est compliqué, si elle le comprend pas alors, est ce que c'est toi, heuu, enfin y'a une histoire de rencontre entre elle et toi..... Est ce que c'était dans les attendus du juge, ce que tu lui notes, ou est ce que c'est quelque chose que tu repères au cours de la mesure ?</b>				
161	M19 Qu'elle ne savait, en fin qu'elle ne comprenait pas.....	« qu'elle ne comprenait pas..... »		La famille ne comprend pas la mesure/ les attendus/ l'éducateur	L'éducateur parle de la famille
162/163	<b>M20 .... « je ne peux constater, là, blam, blam », c'est des choses qui étaient notées dans les attendus du juge ?</b>				
164/ 166	M20 Oui, mais qui se sont amplifiées depuis. Le juge avait des attendus sur le suivi de santé, l'hygiène, tout ça mais là je me rend compte qu'il y a tout un tas de choses qui vont	« Le juge avait des attendus sur le suivi de santé, l'hygiène, tout ça mais là je me rend compte qu'il y a tout un tas de choses qui vont moins bien, quoi, »	Signaler, informer le Juge	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies

	moins bien, quoi,				
166/167	là j'ai demandé une extension de mesure dans cette famille là, pour l'ado,	« là j'ai demandé une extension de mesure dans cette famille là, pour l'ado, »	Signaler, informer le Juge	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
167/169	parce qu'en fait elle est complètement livrée à elle-même, mais la mère elle n'entend pas qu'elle ne protège pas sa fille si elle la laisse gérer son quotidien , et que sa fille de 14 ans, heuu,	« mais la mère elle n'entend pas qu'elle ne protège pas sa fille (...) »		La famille ne comprend pas le danger/ La famille n'a pas la même définition du danger	L'éducateur parle de la famille
169	en fait y'a aucune remise en question de sa part, c'est hyper compliqué aussi,	« en fait y'a aucune remise en question de sa part, c'est hyper compliqué aussi, »		Les familles ne changent pas / sont résistantes au changement	L'éducateur parle de la famille
170/173	mais ça aussi, c'est quand on a affaire aux gens qui ont des limites intellectuelles, pas qui sortent d'IME, IMpro et compagnie, quoi, et j'trouve ça très compliqué d'bosser avec des gens qui sont limités intellectuellement parce que à un moment donné, la réflexion, l'élaboration, et ben ça butte, quoi,	« et j'trouve ça très compliqué d'bosser avec des gens qui sont limités intellectuellement parce que à un moment donné, la réflexion, l'élaboration, et ben ça butte »		/ à la compréhension des familles	Réflexivité
173/174	donc après, on peut faire du concret, concret mais heuu, est ce que ça change le fond de la manière d'être parent d'la personne, j'pense pas, quoi.	« [avec des gens qui sont limités intellectuellement ]on peut faire du concret, concret mais heuu, est ce que ça change le fond de la manière d'être parent d'la personne, j'pense pas »		/ au changement	Réflexivité
175/176	<b>M21 Là du coup, tout à l'heure tu parlais de relation de confiance qui met parfois du temps à s'instaurer, est ce que là, dans cette</b>				

	<b>situation, y'a une relation de confiance qui s'instaure ?</b>				
178	M21 Pas du tout. Pas du tout,	« [dans cette situation y'a] pas du tout [de relation de confiance qui s'instaure ] »	Créer une relation de confiance	Difficultés	Intervenir en AEMO
178	alors, je peux continuer à donner des exemples un peu ?				
179	<b>M22 Oui</b>				
180	M22 Donc, là, j'ai demandé une extension pour sa fille adolescente,	« là, j'ai demandé une extension pour sa fille adolescente »	Signaler, informer le Juge	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
180/182	...j'avais une mesure pour les deux petits, donc on était sur des choses assez concrètes et ça marchait à peu près jusqu'à présent,	« on était sur des choses assez concrètes et ça marchait à peu près jusqu'à présent »	Demander à la famille de faire quelque chose	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
182/185	c'est-à-dire quand je dis du concret, c'est par exemple « si vos enfants manquent l'école, vous téléphonez à l'école, et vous prévenez qu'ils ne sont pas là, et vous expliquez pourquoi ils sont pas là, il faut garder le lien avec l'école, vous ne les laissez pas comme ça heuu, quelque soit la raison, si ils vont pas à l'école, vous prévenez l'école ».	« c'est-à-dire quand je dis du concret, c'est par exemple « si vos enfants manquent l'école, vous téléphonez à l'école, (...) ».	Demander à la famille de faire quelque chose	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
186/187	donc, on était sur des choses très concrètes où j'étais même assez directive avec elle parce qu'elle me donnait pas trop l'choix,	« on était sur des choses très concrètes où j'étais même assez directive avec elle »	Demander à la famille de faire quelque chose	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
187/188	elle pouvait pas élaborer d'elle-	« elle pouvait pas élaborer d'elle-	Demander à la famille de faire	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles

	même « ben comment on fait ? ah oui ! faut que j'préviene l'école donc j'étais assez directive avec elle.»,	même (...) donc j'étais assez directive avec elle»	quelque chose		et stratégies
188/191	Et puis je me suis rendue compte en parallèle de la mesure pour les petits, qu'elle avait une ado qui faisait n'importe quoi, qu'a une formation en alternance mais qui ne fait aucun stage, livrée à elle-même,	« je me suis rendue compte (...) qu'elle avait une ado qui faisait n'importe quoi, (...) livrée à elle-même»	Protection de l'enfance Contrôler/ signaler	Intervenir sous mandat	Intervenir en AEMO
191/193	j'ai l'établissement qui m'a appelé par l'intermédiaire de l'assistante sociale, qui m'a dit « on a un problème », moi j'ai expliqué « moi, j'ai pas d'mesure, tout ça »	« j'ai l'établissement qui m'a appelé par l'intermédiaire de l'assistante sociale, (...) »	Partenariat	Intervenir sous mandat	Intervenir en AEMO
193/194	et là j'ai demandé l'extension de la mesure en donnant au juge des enfants tous les éléments inquiétants que j'avais pour cette jeune là.	« j'ai demandé l'extension de la mesure en donnant au juge des enfants tous les éléments inquiétants (...)»	Contrôler/ signaler	Intervenir sous mandat	Intervenir en AEMO
194/197	Et cette jeune là, ben du coup, j'ai demandé à la mère concrètement, de l'accompagner pour trouver un stage, de prendre un contact téléphonique avec la MFR, de faire le point rapidement sur sa scolarité, l'internat, ce qu'elle vivait à la MFR, tout...	« j'ai demandé à la mère concrètement, de l'accompagner pour trouver un stage, (...) »	Demander à la famille de faire quelque chose	Stratégies pour travailler les attendus	Pratiques professionnelles et Stratégies
197	La mère elle a rien fait du tout.	« La mère elle a rien fait du tout. »		Les familles n'écouent pas les conseils	L'éducateur parle de la famille
197/200	Donc là clairement, ça fait trois mois qu'la gamine elle	« , j'suis allée sur le terrain avec le consentement de la			Intervenir en AEMO

	avait pas de stage, donc moi, j'suis allée sur le terrain avec le consentement de la mère, hein, j'ai dit « écoutez là, madame, c'est urgent, moi j'emmène votre fille demain, on va chercher un stage tout ça », elle m'a dit « ok, ok »,	mère » hein, j'ai dit « écoutez là, madame, c'est urgent, moi j'emmène votre fille demain, on va chercher un stage tout ça », elle m'a dit « ok, ok »,			
201	et depuis, elle refuse le contact,	« et depuis, elle refuse le contact »		Les familles ne viennent pas ou annulent les rendez-vous / refusent les rencontres	L'éducateur parle de la famille
201/202	elle renvoie à sa fille « t'as besoin de ça ? ben vas voir ton éducatrice ! » Et en fait elle m'a placée en position de rivale.	« elle renvoie à sa fille « t'as besoin de ça ? ben vas voir ton éducatrice ! » Et en fait elle m'a placée en position de rivale. »		La famille se sent jugée/ disqualifiée	L'éducateur parle de la famille
203	<b>M23 Hum</b>				
204/205	M23 Et là j'donne un exemple, où en ce moment, j'ai vachement de mal à travailler parce que ...	« là j'donne un exemple, où en ce moment, j'ai vachement de mal à travailler »		Savoir quoi proposer	Difficultés professionnelles
205	la mère elle m'a mis dans une situation où je fais des choses, c'est clair, à sa place,	« la mère elle m'a mis dans une situation où je fais des choses, (...) à sa place, »		La famille n'est pas capable/ la famille délègue	L'éducateur parle de la famille
206	que moi, en tous cas, j'imagine qu'il faudrait qu'elle fasse,	« que moi, (...) j'imagine qu'il faudrait qu'elle fasse, »		Réfléchir sur la pratique	Pratiques réflexives
206/208	sauf qu'elle est incapable de les faire. Elle est incapable..., ça fait partie de ses limites, y'a vachement d'inertie, d'passivité et elle se bouge pas, quoi,	« elle est incapable (...) ça fait partie de ses limites, »		La famille n'est pas capable/ la famille délègue	L'éducateur parle de la famille
208	donc du coup je fais,	« donc du coup je fais, »			Intervenir en AEMO
208/210	mais du coup, elle	« mais du coup, elle		La famille n'est	L'éducateur

	renvoie à sa gamine « ah, ben tu veux faire des choses, ben vas y vas avec ton éducatrice, moi j'fais plus rien pour toi »,	renvoie à sa gamine « (...) ben vas y vas avec ton éducatrice, moi j'fais plus rien pour toi », »		pas capable/ la famille délègue	parle de la famille
210	mais alors qu'elle a jamais rien fait	« mais alors qu'elle a jamais rien fait »		La famille est défaillante	L'éducateur parle de la famille
210/211	, mais du coup elle me met en position de rivalité.	« elle me met en position de rivalité. »		Réfléchir sur la pratique	Pratiques réflexives
211	Bon, après, avec l'analyse de la psychologue,	« après, avec l'analyse de la psychologue »		Réfléchir avec le psychologue du service/ un collègue	Pratiques réflexives
211/213	elle me dit la psychologue que sans doute cette femme là, qui a tellement souffert, elle peut pas supporter que sa gamine elle souffre moins qu'elle, quoi.	« elle me dit la psychologue que sans doute cette femme là, qui a tellement souffert, (...) »	Les familles sont en souffrance	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
214	<b>M24 Hum</b>				
215/218	M24 Donc, y'a tout un truc comme ça où heuu, j'pense que cette femme là, tant qu'elle sera pas sortie de son..., et j'sais pas si elle en sortira un jour, de son côté où elle est super malheureuse, elle a été malmenée toute sa vie, heuu, jusqu'à encore aujourd'hui, si elle sort pas d'ça, ça va être compliqué pour avancer, pour tout le reste.	« j'pense que cette femme là, tant qu'elle sera pas sortie (...) de son côté où elle est super malheureuse (...), ça va être compliqué pour avancer »	Les familles sont en souffrance	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
218/220	Enfin, j'sais pas si j'ai raison de parler de cette famille là, parce que j'suis déjà p't'être dans des perspectives p't'être de placement, de protection, quoi, heuu, un peu plus...	« (...) j'suis déjà p't'être dans des perspectives p't'être de placement, de protection, quoi, heuu, un peu plus... »		Faire un retour sur sa pratique	Pratiques réflexives

221	<b>M25 Hum, et du coup, ça, tu l'abordes avec elle ?</b>				
222	M25 Ah ben là, ça fait trois semaines que j'ai pas d'contact.	« ça fait trois semaines que j'ai pas d'contact. »		Les familles ne viennent pas ou annulent les rendez-vous / refusent les rencontres	L'éducateur parle de la famille
222/223	J'laisse des messages tous les jours... en plus, j'fais du harcèlement, quoi.	« J'laisse des messages tous les jours... en plus, j'fais du harcèlement,(...)»	Reprendre le contact/ restaurer le lien	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
224	<b>M26 Hum</b>				
225/226	M26 Mais sur les messages, j'suis tout'l'temps heuu, « Madame « P », il faut vraiment qu'on discute, là, on va pas avancer, votre fille j'suis inquiète, là »,	«sur les messages, j'suis tout'l'temps heuu, « (...), il faut vraiment qu'on discute, là, on va pas avancer, votre fille j'suis inquiète, »	Reprendre le contact/ restaurer le lien	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
226/227	mais, heuu, là, y'a plus d'contact, j'pense que ça va être compliqué là,	« mais, heuu, là, y'a plus d'contact, j'pense que ça va être compliqué là, »		Des familles n'adhèrent pas	Difficultés professionnelles
227/228	y'a une note qui va partir bientôt au juge des enfants, parce que là, je fais rien du tout.	«y'a une note qui va partir bientôt au juge des enfants, parce que là, je fais rien du tout. »	Signaler, informer le Juge	Stratégies pour travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
228/229	Je me présente au domicile on m'ouvre pas la porte, parfois je sais qu'il y a quelqu'un parce que j'entends...	« Je me présente au domicile on m'ouvre pas la porte, parfois je sais qu'il y a quelqu'un parce que j'entends... »		Les familles ne viennent pas ou annulent les rendez-vous / refusent les rencontres	L'éducateur parle de la famille
230	<b>M27 Tu souhaiterais pouvoir intervenir de quelle façon ?</b>				
231	M27 Dans cette famille ?				
232	<b>M28 Oui.</b>				
233/234	M28 Moi, j'aimerais pouvoir faire collaborer la mère à tout ce que je fais déjà, la faire participer à tout ce que je fais.	« j'aimerais pouvoir faire collaborer la mère à tout ce que je fais »		Accompagner les familles/ Travailler / Collaborer avec les familles	Attentes professionnelles
234/235	Et puis, heuu, mais j'crois que bon,	« pourquoi j'le fais, j'crois qu'elle le		La famille ne comprend pas	L'éducateur parle de la

	heuu, pourquoi j'le fais, j'crois qu'elle le comprend pas, quoi.	comprend pas »		la mesure/ les attendus/ l'éducateur	famille
235/236	Qu'une gamine soit en danger parce qu'une semaine sur deux au lieu d'être en stage, elle est dans la nature, elle voit pas le danger de ça, en fait.	« Qu'une gamine soit en danger parce qu'(...) elle est dans la nature, elle voit pas le danger de ça, en fait. »		La famille ne comprend pas le danger/ La famille n'a pas la même définition du danger	L'éducateur parle de la famille
237	<b>M29 Et cette collaboration, elle permettrait quoi ?</b>				
238/240	M29 Ben qu'la maman elle s'empare elle, des difficultés, heuuu, de sa fille, là, notamment et qu'elle y remédie elle, qu'elle trouve des solutions, elle. Mais là aujourd'hui, j'en suis à dix mille kilomètres de ça, quoi...	« [cette collaboration permettrait] qu'la maman (...) s'empare elle, des difficultés, (...) de sa fille, (...) et qu'elle y remédie elle, qu'elle trouve des solutions, elle. »		Voir l'autre comme ayant un potentiel	Postures et valeurs professionnelles
241	<b>M30 Hum</b>				
242	M30 Puisque la perception du danger, de toutes façons, elle est pas la même.	« la perception du danger, de toutes façons, elle est pas la même. »		La famille ne comprend pas le danger/ La famille n'a pas la même définition du danger	L'éducateur parle de la famille
243	M31 Hum				
244/247	M31 Donc là j'suis heuuu, enfin vraiment là j'ai l'impression, enfin c'est sans doute un p'tit peu plus compliqué qu'ça, mais j'ai l'impression qu'elle a le sentiment que j'lui pique sa fille, que j'instaure une relation d confiance avec sa fille qu'elle-même n'a pas, et puis que j'lui prends son rôle	« là j'ai l'impression, enfin c'est sans doute un p'tit peu plus compliqué qu'ça, mais j'ai l'impression qu'elle a le sentiment que j'lui pique sa fille, que j'instaure une relation d confiance avec sa fille qu'elle-même n'a pas, et puis que j'lui prends son rôle alors que ce rôle là, elle le tient pas, quoi. »		/ à la difficulté d'instaurer une relation de confiance	Réflexivité

	alors que ce rôle là, elle le tient pas, quoi.				
247/249	Mais ça j'peux plus en échanger avec elle, j'ai fais des courriers, j'ai fait... mais là ça fait trois semaines que les liens sont rompus et que j'ai plus accès	« Mais ça j'peux plus en échanger avec elle, j'ai fais des courriers, j'ai fait... mais là ça fait trois semaines que les liens sont rompus et que j'ai plus accès »		Des familles n'adhèrent pas	Difficultés professionnelles
250	<b>M32 Et alors à ton avis, pourquoi elle ne répond plus au téléphone ?</b>				
251/252	M 32 C'est dans....., cette dame..., ça fait partie de sa problématique, de sa difficulté de..., quand y'a un problème, on s'referme dans sa coquille, quoi	« cette dame..., ça fait partie de sa problématique, de sa difficulté de..., quand y'a un problème, on s'referme dans sa coquille, quoi »		La famille est méfiante/réticente	L'éducateur parle de la famille
253	<b>M33 Hum</b>				
254/256	M33 Elle fait ça pour tout en fait, si une école prend contact avec elle, en général c'est parce qu'il y a un problème, elle décroche pas l'téléphone, heuuu, elle décroche le téléphone si elle est sûre qu'on n'va pas lui reprocher quelque chose, quoi.	« Elle fait ça pour tout en fait, si une école prend contact avec elle, en général c'est parce qu'il y a un problème, elle décroche pas l'téléphone, heuuu, elle décroche le téléphone si elle est sûre qu'on n'va pas lui reprocher quelque chose, quoi. »		La famille est méfiante/réticente	L'éducateur parle de la famille
256/257	Là, clairement, elle sait que je constate que ce que je fais elle le fait pas.	« Là, clairement, elle sait que je constate que ce que je fais elle le fait pas »		Faire un retour sur sa pratique	Pratiques réflexives
257/259	J'sais pas si c'est clair c'que j'dis mais, ... Elle sait que j'constate ça, donc heuu, ça lui renvoie que....., enfin j' imagine heuu, ouaih, ça doit lui renvoyer que....ben ouaih	« ça doit lui renvoyer que....ben ouaih qu' c'est une mauvaise mère, »		La famille se sent jugée/disqualifiée	L'éducateur parle de la famille

	qu' c'est une mauvaise mère,				
259/260	ou qu'elle ne fait pas c'qu'il faudrait faire, ou qu'elle fait pas c'que j'attends d'elle	« [ça doit lui renvoyer] qu'elle ne fait pas c'qu'il faudrait faire, ou qu'elle fait pas c'que j'attends d'elle »		Réfléchir à sa posture	Pratiques réflexives
260/261	, mais après, j'pense qu'elle ne comprend pas les attendus, quoi.	« j'pense qu'elle ne comprend pas les attendus »		La famille ne comprend pas la mesure/ les attendus/ l'éducateur	L'éducateur parle de la famille
262	<b>M34 Et toi tu comprends heuu, tu comprends ses attentes à elle ?</b>				
263/264	M34 Je sais pas si y'a des attentes. Je sais pas si y'a des attentes de sa part. Tu penses des attentes en termes d'AEMO ?	« Je sais pas si y'a des attentes de sa part. »		Les familles n'expriment pas d'attente par rapport à la mesure	L'éducateur parle de la famille
265	<b>M 35 Je sais pas.</b>				
266	M35 Moi ça fait une des familles, enfin une des personnes, cette mère là ,				
266/269	lors du premier entretien, j'pose tout l'temps la question aux familles, je relis le jugement, j'explique l'AEMO, j'explique la mission d'protection, le fait que ça a pour objectif de s'arrêter à un moment donné, heuuu, je resitue tout c'cadre là,	L266/269 « lors du premier entretien, (...), j'explique l'AEMO, (...), »	Présentation générale de la mesure	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
		L266/269 « lors du premier entretien, j'pose tout l'temps la question aux familles, (...), »	Interroger les attentes de la famille	Laisser parler, écouter les familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
		L266/269 « lors du premier entretien, (...) j'explique la mission d'protection, le (...), je resitue tout c'cadre là, »	Une mission de protection de l'enfance	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
		L266/269 « lors du premier entretien, (...) j'explique (...) que ça a pour objectif de s'arrêter à un moment donné, (...), »	Une mesure limitée dans le temps	Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
		L266/269 « lors du premier entretien, (...), je relis le	Lire les attendus/ reprendre les	Présentation générale de la mesure	Présentation de la mesure et pratique au

		jugement, (...) »	attendus	d'AEMO aux familles	premier entretien
269/272	et tout l'temps j'demande aux gens des attentes, qu'est c'qu'ils peuvent attendre de l'AEMO, qu'est ce qu'ils peuvent espérer d'cette mesure judiciaire, qu'est c'que ça peut apporter, comment ils voient les choses, comment ils voient tout ça,	« et tout l'temps j'demande aux gens des attentes, qu'est c'qu'ils peuvent attendre de l'AEMO, qu'est ce qu'ils peuvent espérer d'cette mesure judiciaire, qu'est c'que ça peut apporter, comment ils voient les choses, comment ils voient tout ça, »	Interroger les attentes de la famille	Laisser parler, écouter les familles	Présentation de la mesure et pratique au premier entretien
272/273	et cette maman là et ben, heuu, elle m'a rien renvoyé. Ça fait partie des personnes qui m'ont dit heuu....	« et cette maman là et ben, heuu, elle m'a rien renvoyé (...) »		Les familles n'expriment pas d'attente par rapport à la mesure	L'éducateur parle de la famille
273/275	Elle accepte la mesure, mais elle sait qu'est obligatoire en gros, donc lors de l'audience elle a dit qu'elle acceptait la mesure, mais elle me l'a dit, elle m'a dit « de toutes façons, je sais qu'j'ai pas l'choix »,	« Elle accepte la mesure, mais elle sait qu'est obligatoire en gros, donc (...) elle me l'a dit, elle m'a dit « de toutes façons, je sais qu'j'ai pas l'choix » »		La famille accepte la mesure sous contrainte	L'éducateur parle de la famille
275/276	mais, pour elle, y'a aucune attente de mon intervention et de ... et d'une mesure judiciaire, quoi ?	« mais, pour elle, y'a aucune attente de mon intervention et de ... et d'une mesure judiciaire »		Les familles n'expriment pas d'attente par rapport à la mesure	L'éducateur parle de la famille
277	<b>M 36 Hum</b>				
278/279	M36 Parce que j'pense qu'elle ne voit pas du tout les difficultés qu'on...., les problèmes qu'on voit dans cette famille, les négligences, les heuuu, les....	« Parce que j'pense qu'elle ne voit pas du tout les difficultés (...), les problèmes (...), les négligences (...)»		La famille ne comprend pas la mesure/ les attendus/ l'éducateur	L'éducateur parle de la famille
279/281	Vraiment elle est	« (...) la gamine de		La famille ne	L'éducateur

	<p>dans une liberté... la gamine de 14 ans elle est vraiment en danger, quoi. Et heuu, mais elle le voit pas la maman.</p>	<p>14 ans elle est vraiment en danger, (...) mais elle le voit pas la maman. »</p>		<p>comprend pas le danger/ La famille n'a pas la même définition du danger</p>	<p>parle de la famille</p>
282	<b>M37 Hum</b>				
283/285	<p>M37 C'est une gamine qui va prendre en rendez-vous dans l'secret en orthogénie et heuu, la maman, elle se rend compte de ça, elle va lui passer un énorme savon....sans se dire « houlà, qu'est c'qui s'passe.. ? », donc y'a un décalage énorme,</p>	<p>« C'est une gamine qui va prendre en rendez-vous dans l'secret en orthogénie et (...), la maman, (...), elle va lui passer un énorme savon....sans se dire « houlà, qu'est c'qui s'passe.. ? », donc y'a un décalage énorme, »</p>		<p>Les familles ont des modes de relation/ des réactions inadaptées</p>	<p>L'éducateur parle de la famille</p>
285/286	<p>là d'ssus j'avais essayé d'bosser avec elle, sur ses réactions, parce que c'est des réactions....,</p>	<p>« j'avais essayé d'bosser avec elle, sur ses réactions, parce que c'est des réactions...., »</p>	<p>Convaincre, Orienter les échanges</p>	<p>Stratégies pour travailler les attendus</p>	<p>Pratiques professionnelles et Stratégies</p>
286/289	<p>c'est pas une relation mère/enfant quelque part, c'est un peu des copines, elles s'parlent un peu n'importe comment. L'une et l'autre elles s'parlent à côté l'une de l'autre, elles s'disent « la meuf », « la meuf elle joue à la grande », et heuu, voilà, y'a un décalage....</p>	<p>« c'est pas une relation mère/enfant quelque part, c'est un peu des copines, elles s'parlent un peu n'importe comment.(...) »</p>		<p>Les familles ont des modes de relation/ des réactions inadaptées</p>	<p>L'éducateur parle des familles</p>
289/291	<p>Et heu voilà, elle lui passe un savon énorme « c'est quoi c' rendez-vous ? Tu déconnes là, tu fais quoi ? J'suis sûre t'as une histoire de mec »,</p>	<p>« Et heu voilà, elle lui passe un savon énorme (...) »</p>		<p>Les familles ont des modes de relation/ des réactions inadaptées</p>	<p>L'éducateur parle des familles</p>
291/294	<p>et heuu, moi j'dis « attendez faut qu'on essaie de comprendre là,</p>	<p>« et heuu, moi j'dis « attendez faut qu'on essaie de comprendre là,</p>	<p>Comprendre : observer, laisser parler</p>	<p>Travailler les attendus</p>	<p>Pratiques professionnelles et stratégies</p>

	pourquoi Mélissa elle prend c'genre de rendez-vous, et pourquoi elle s'adresse pas à vous pour le prendre, faut qu'on essaie de décrypter tout ça », mais c'est compliqué... »	(...), faut qu'on essaie de décrypter tout ça », mais c'est compliqué... »			
295/298	<b>M38 Tout à l'heure..., j'vens revenir sur la confiance, du coup la relation d confiance en général, tu disais tout à l'heure que ça prenait du temps, heuu, est ce que c'est important ? Comment tu t'y prends pour créer une relation d confiance avec les gens ?</b>				
299/300	M38 J pense que j'essaie vraiment de ....., j'dis j'essaie parce que c'est pas évident, mais vraiment d'être hors du jugement.	«j'dis j'essaie parce que c'est pas évident, mais vraiment d'être hors du jugement. »		Ne pas juger	Postures et valeurs professionnelles
300/302	Mais vraiment j'essaie de pas porter de jugement en tous cas de pas l'verbaliser, et je....., j'te dis quand j'ai une idée qui m'traverse la tête, j'le met plus en termes de constat.	« j'essaie de pas porter de jugement en tous cas de pas l'verbaliser (...)quand j'ai une idée qui m'traverse la tête, j'le met plus en termes de constat.»		Ne pas juger	Postures et valeurs professionnelles
302/305	C'est-à-dire que j'fais heuu, comment dire... faudrait que j'donne un exemple, ...Sur des défaillances que j'trouve, heuuu, en fait j'vens renvoyer à la famille « je constate ça ça ça » et heuu, « de mon point d vue, c'est pas correct et c'est	« Sur des défaillances que j'trouve, (...) j'vens renvoyer à la famille « je constate ça ça ça et (...) de mon point d vue, c'est pas correct et c'est pas satisfaisant pour vos enfants » »	Recadrer	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies

	pas satisfaisant pour vos enfants »				
306	<b>M39 Hum</b>				
307	M39 Ça, j'le renvoie au bout d'un certain temps	« Ça, j'le renvoie au bout d'un certain temps »	Prendre le temps	Favoriser la confiance, l'adhésion	Pratiques professionnelles et stratégies
308	M40 Hum				
309/310	M40 Et puis heuu, là aussi, je heuu, pour la relation d confiance, j'vais essayer de respecter un certain nombre de choses à la maison sur leur fonctionnement familial,	« pour la relation d confiance, j'vais essayer de respecter un certain nombre de choses à la maison sur leur fonctionnement familial, »	Respecter l'organisation familiale	Favoriser la confiance, l'adhésion	Pratiques professionnelles et stratégies
310/313	heuuu, même heuu, ne serait ce que les horaires de rendez-vous. Je sais qu'y'a des gens, moi on m'avait renvoyé ça au début où j'bossais, moi j'avais du mal à m'dire « oh là là, j'vais bosser l'soir », »	« au début où j'bossais, moi j'avais du mal à m'dire « oh là là, j'vais bosser l'soir », »		Se remettre en cause	Pratiques réflexives
313/314	heuu, non pas qu'ça me dérangeait mais j'me disais, « il faut qu'ils fassent un effort aussi, la mesure s'imposent à eux, il faut qu'ils trouvent du temps pour moi »,	« j'me disais, « il faut qu'ils fassent un effort aussi, la mesure s'imposent à eux, il faut qu'ils trouvent du temps pour moi » »		Se remettre en cause	Pratiques réflexives
314/317	et là, j'me suis vachement repositionnée là dessus, parce que j'me rends compte que c'est complètement déconnant de d'mander à quelqu'un toutes les trois semaines, de demander à son employeur de le libérer plus tôt, quoi.	« là, j'me suis vachement repositionnée là dessus, parce que j'me rends compte que c'est complètement déconnant »		Se remettre en cause	Pratiques réflexives
317/320	Donc maintenant, là j'respecte vachement « vous	« Donc maintenant, là j'respecte vachement « vous	Respecter l'organisation familiale	Favoriser la confiance, l'adhésion	Pratiques professionnelles et stratégies

	avez des horaires de travail, ils sont tels quels, maintenant, la mesure éducative il faut qu'elle soit exercée quand même, donc ok, on aura rendez-vous à 18h30, mais on s'rencontre quand même quoi ».	avez des horaires de travail, (...), la mesure éducative il faut qu'elle soit exercée quand même, donc ok, on aura rendez-vous à 18h30, mais on s'rencontre quand même quoi ».			
320/321	J'veux pas heuu, j'sais pas, heuu, j'suis confuse un peu, voilà, j'respecte heuu, ils ont un temps d'travail, ils ont leur organisation, ils ont heuu,	« , j'respecte (...)ils ont un temps d'travail, ils ont leur organisation »	Respecter l'organisation familiale	Favoriser la confiance, l'adhésion	Pratiques professionnelles et stratégies
321/323	c'est pareil, quand j'fais heuu..., pour des temps d'vacances, j'dis jamais heuuu, je sais qu'j'ai des collègues qui font et ça ça me choque un peu,	« je sais qu'j'ai des collègues qui font et ça ça me choque un peu »		Réfléchir à sa posture	Pratiques réflexives
323/326	s'ils prévoient d'aller une journée j'sais pas quoi, chez une tante à Château du Loir, heuuu, de partir deux jours ceci, de partir deux jours heuu, ... moi j'annule mes rendez-vous, on les déplace, on fait à un moment où ils sont disponibles, où ils sont chez eux, quoi,	« s'ils prévoient d'aller une journée j'sais pas quoi, (...) moi j'annule mes rendez-vous, on les déplace, on fait à un moment où ils sont disponibles, (...) »	Respecter l'organisation familiale	Favoriser la confiance, l'adhésion	Pratiques professionnelles et stratégies
326/328	mais en aucun cas j'veux prendre sur heuu un aspect de leur organisation familiale qui est de loisir, de temps de vacances, de tout ça et heuu, alors après j'sais pas si ça...	« en aucun cas j'veux prendre sur heuu un aspect de leur organisation familiale (...)»		Respecter les valeurs, l'organisation des familles	Postures et valeurs professionnelles
328/329	pour moi ça contribue à c'qu'il y ait une relation	« pour moi ça contribue à c'qu'il y ait une relation		Favoriser la confiance	Postures et valeurs

	d'confiance ça, de respecter quelque chose qui est déjà en place,	d'confiance ça, de respecter quelque chose qui est déjà en place, »			professionnelles
329/330	par contre de venir se greffer mais sans trop mettre un coup d' pied dans tout ça. Y'a des choses qui existent...	« venir se greffer mais sans trop mettre un coup d' pied dans tout ça. Y'a des choses qui existent »		Respecter les valeurs, l'organisation des familles	Postures et valeurs professionnelles
331	<b>M41 ....et tu t'adaptes à leur organisation.</b>				
332	M41 Voilà.	« Voilà. [je m'adapte à leur organisation] »		Respecter les valeurs, l'organisation des familles	Postures et valeurs professionnelles
333/335	<b>M42 Du coup, heuu, tout à l'heure tu disais, tu as des collègues qui n'font pas ça, à ton avis heuu, donc, ils demandent que le rendez-vous chez la tante soit annulé, c'est ça ?</b>				
336/340	M42 Ouaih ou les horaires de travail, ils disent heuu « non non, moi, j'viens pas chez vous heuu, après 17 h, vous vous arrangez avec votre employeur, moi j'vous rencontre à 17h » des gens qui sont assez exigeants sur heuu, sur leurs horaire de travail, qui habitent loin ou qui ont des gamins à récupérer, donc ils cherchent pas du tout à... « c'est comme ça et point barre »	« [j'ai des collègues qui] cherchent pas du tout à... « c'est comme ça et point barre » »		Réfléchir à sa posture	Pratiques réflexives
341	<b>M43 Hum</b>				
342/347	M43 Donc du coup, et j'pense que cette manière de bosser, à la fois ça met bien en place « c'est une mesure judiciaire, ça s'impose à vous, tout ça » et en	«et j'pense que cette manière de bosser, (...), j'trouve que c'est de l'abus d'pouvoir et qu'ça instaure une relation où c'est déjà heuu « j'vous fait chier		Réfléchir à sa posture	Pratiques réflexives

	<p>même temps, j'trouve que c'est de l'abus d'pouvoir et qu'ça instaure une relation où c'est déjà heuu «j'vous fait chier « donc heuu, voilà, quoi</p> <p><b>M44 Hum</b> M44 Ça ramène de la contrainte supplémentaire à la personne</p>	(...) » (...) « Ça ramène de la contrainte supplémentaire à la personne »			
348	<b>M45 Hum</b>				
349	M45 Moi, j'trouve que c'est pas comme ça... En ramenant d'la contrainte encore....,	« Moi, j'trouve que c'est pas comme ça... En ramenant d'la contrainte encore...., »		Réfléchir à sa posture	Pratiques réflexives
349/354	c'est déjà d'la contrainte qu'ces gens là ils nous reçoivent, même si y'a des défaillances éducatives, tout ça, c'est déjà une contrainte, il faut qu'ils aménagent dans leur vie, dans leur quotidien, que y'a un éducateur ou un assistant social qui passe une fois toutes les semaines, toutes les deux semaines, toutes les trois semaines, heuu pour parler de leurs enfants, pour remettre en question leur fonctionnement, c'est déjà d'la contrainte,	« c'est déjà d'la contrainte qu'ces gens là ils nous reçoivent, même si y'a des défaillances éducatives (...) il faut qu'ils aménagent dans leur vie (...) pour parler de leurs enfants, pour remettre en question leur fonctionnement, c'est déjà d'la contrainte, »		Réfléchir à sa posture	Pratiques réflexives
354/356	si en plus on ...., on...voilà, on aménage pas en fonction de leurs sorties de leur.. organisation, tout ça, j'trouve ça déconnant, quoi.	« si en plus (...) on aménage pas en fonction de leurs sorties de leur organisation, (...), j'trouve ça déconnant »		Réfléchir à sa posture	Pratiques réflexives
357	<b>M46 Hum, et c'est quoi à ton avis du coup, la posture de ces éducateurs</b>				

	<b>là ?</b>				
358	M46 De mes collègues qui font ça ?				
359	<b>M47 Ouaih</b>				
360/364	M47 Ben c'est heuu, en fait eux ils s'camoufient derrière le truc heuu, j'en ai pas beaucoup qui font ça , attention, ils sont pas tous cons ( <i>rires</i> ), heuu moi j'trouve que c'est heuu, leur posture c'est de dire heuu « cet homme là il veut pas s'libérer, il a une mesure judiciaire, ça s'impose à lui heuu, moi si il fait pas d'efforts, j'vais en référer au juge des enfants », et moi, j'trouve que c'est heuu, ouaih que c'est d'l'abus d'pouvoir, qu'c'est aller trop loin,	« [la posture de certains de mes collègues] moi, j'trouve que c'est heuu, ouaih que c'est d'l'abus d'pouvoir »		Réfléchir à sa posture	Pratiques réflexives
365/367	parce que au final, si tu grattes un peu, tu t'rends compte que c'est la convenance personnelle de la personne, quoi, c'est qu'elle veut être à 18h30 chez elle point barre et elle changera pas ça , et y'en n'a pas beaucoup qui font ça, j'sais pas pourquoi j'ai parlé d'ça.	« au final, si tu grattes un peu, tu t'rends compte que c'est la convenance personnelle de la personne, »		Réfléchir à sa posture	Pratiques réflexives
368	<b>M48 Ben, peut être parce que tu compares à ta façon de travailler à toi.</b>				
369	M48 Hum				
370/371	<b>M49 Et du coup toi, qu'est ce que tu trouves, heuu..., est ce qu'il te plait ton travail</b>				

	<b>aujourd'hui ?</b>				
372	M49 (rires) Ouaih, mais j'aurai plein d'choses à...à redire heuu, ...	« [mon travail me plait] mais j'aurai plein d'choses à...à redire heuu, ... »		Sentiment actuel	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
372/375	J'ai parlé en début d'entretien du travail tout seul. <b>M50 Hum</b> M50 Ça c'est quelque chose dont je souffre, quoi.	« [le] travail tout seul.(...) c'est quelque chose dont je souffre. »		Intervenir seul	Difficultés professionnelles
376	<b>M51 Hum</b>				
377/379	M51 J'ai pas beaucoup d'co-interventions, mais j'me r'trouve beaucoup mieux, heuu, ....j'suis beaucoup plus à l'aise dans une co-intervention où j'ai tout'l'temps un r'gard différent, un échange, tout ça	« j'suis beaucoup plus à l'aise dans une co-intervention où j'ai tout'l'temps un r'gard différent, un échange »		Réfléchir avec le psychologue du service/ un collègue	Pratiques réflexives
379/381	... Quand on est tout seul, parfois heuu, j'trouve que ça nous met dans une position de toute puissance aussi, quoi , et que ça c'est heuu, enfin pour moi, c'est pas satisfaisant.	« Quand on est tout seul, parfois heuu, j'trouve que ça nous met dans une position de toute puissance »		Intervenir seul	Difficultés professionnelles
381/382	Des fois tu dois prendre des décisions, ou t'exprimes des choses, heuu... Tu sais pas si tu prends les choses dans l'bon sens, quoi.	«Des fois tu dois prendre des décisions (...) Tu sais pas si tu prends les choses dans l'bon sens, quoi »		Savoir quoi proposer	Difficultés professionnelles
383	Et être tout seul, enfin, heu, non, moi, ça m'satisfait pas.	« Et être tout seul, enfin, heu, non, moi, ça m'satisfait pas. »		Intervenir seul	Difficultés professionnelles
384	<b>M52 Hum</b>				
385/387	M52 Dans l'idéal, j'aimerais travailler que en co-intervention. Ne jamais heuuu être seule avec une famille, c'est ça qui me satisferait.	« Dans l'idéal, j'aimerais travailler que en co-intervention. Ne jamais heuuu être seule avec une famille, (...). Qu'on soit		Réfléchir avec le psychologue du service/ un collègue	Pratiques réflexives

	Qu'on soit tout'l'temps deux : double regard, double heuu..., ça, ça m'satisferait complètement.	tout'l'temps deux : double regard, (...), ça, ça m'satisferait complètement. »			
388	<b>M53 Hum</b>				
389	M53 Et sinon, non, mon travail me plait.	« Et sinon, non, mon travail me plait. »		Sentiment actuel	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
390/393	<b>M54 C'est quoi qui te plait, dans ce travail ?</b> M54 Le plus ? <b>M55 Hum, pourquoi tu le fais ?</b> M55 (rires) C'est vachement compliqué comme question !				
393/396	après je sais qu'y'a un aspect d'ce travail là qui m'plait vachement vachement, c'est la...., comment on dit ? c'est de la médiation, heuuu...., comment dire ? j'sais même pas comment on appelle ça, tu vois. Heuuu, ouaih d'la médiation auprès des parents, quoi.	« y'a un aspect d'ce travail là qui m'plait vachement c'est (...) la médiation auprès des parents »		Sentiment actuel	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles
396/397	Auprès des parents quand y'a des conflits, ça c'est l'truc où j'suis l'plus à l'aise, j'sais pas pourquoi.	« Auprès des parents quand y'a des conflits, ça c'est l'truc où j'suis l'plus à l'aise, j'sais pas pourquoi »		Réfléchir sur la pratique	Pratiques réflexives
397/400	J'm'y retrouve, ça m'passionne, quoi, quand y'a des gens qui sont en conflit et que heuuu, l'intervention d'AEMO va permettre, en tous cas va essayer, de heuuu, réinstaurer du dialogue, de heuu d'éloigner les enfants du conflit, tout ça j'trouve ça génial cette partie	« l'intervention d'AEMO (...) va essayer, de (...) réinstaurer du dialogue, de (...) d'éloigner les enfants du conflit, tout ça j'trouve ça génial cette partie »		Sentiment actuel	Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles

	là.				
401	<b>M56 Alors, comment tu t'y prends ?</b>				
402	M56 (Rires) Comme ça ! (Marie claque des doigts en riant)				
402/404	En général dans ces famille là, je dose en fonction de la durée de l'AEMO, mais bon, c'est tout personnel quand j'dis je dose... Après j'me plante parce que...bon, bref, j'termine mon idée heuuuu,	« En général dans ces famille là, je dose en fonction de la durée de l'AEMO, mais bon, c'est tout personnel quand j'dis je dose... Après j'me plante parce que...bon, bref »	Médiatiser	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
404/408	en fonction d'la durée de l'AEMO, de heuuu, les gens s'ils sont complètement séparés ou s'ils vivent sous l'même toit qu'y'a vachement d'conflits heuu qui génèrent des violences, ou des insultes ou des disputes et tout ça, j'essaie de doser tout ça et j'vais évaluer à quel moment j'vais les faire se rencontrer en entretien...,	« en fonction d'la durée de l'AEMO, (...), les gens s'ils sont complètement séparés ou s'ils vivent sous l'même toit qu'y'a vachement d'conflits heuu qui génèrent des violences, ou des insultes ou des disputes et tout ça, j'essaie de doser tout ça et j'vais évaluer à quel moment j'vais les faire se rencontrer en entretien..., »	Médiatiser	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
408/410	c'que j'vais appeler un entretien parental, quoi. Où j'prends les deux parents, on parle des enfants, et ils sont juste en position de parents, de mère et de père, quoi.	« un entretien parental, quoi. Où j'prends les deux parents, on parle des enfants, et ils sont juste en position de parents, de mère et de père, quoi »	Médiatiser	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
410	Mais ça heuuu, j'le dose heuu, voilà ça dépend.	« Mais ça heuuu, j'le dose heuu, voilà ça dépend »	Médiatiser	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
410/416	Là, j'ai un exemple, récemment j'ai fait rencontrer donc un ancien couple, c'est des gens qui sont séparés depuis	« Là, j'ai un exemple, récemment j'ai fait rencontrer donc un ancien couple, (...), leur gamin il a été placé à l'Aide			Exemple

	<p>cinq six ans, et heuuu, leur gamin il a été placé à l'Aide Sociale à l'Enfance pendant quatre ans, du fait du conflit parental, heuuuu, parce que ça générerait vachement d'insécurité, le gamin il était super mal, super anxieux heuu, et ça déconnaît complètement, quoi, il était au milieu de tout, et donc il a été placé pendant quatre ans c'gamin, et là, il a été restitué cet été.</p>	<p>Sociale à l'Enfance pendant quatre ans, du fait du conflit parental, (...)et là, il a été restitué cet été. »</p>			
416/418	<p>Et heuuu, donc j'travaille heuu avec ces deux parents là. Et j'me suis rendue compte qu'en quatre ans de travail avec l'Aide Sociale à l'Enfance, et puis avec le foyer à Tours, ils se sont jamais rencontrés...</p>	<p>« Et j'me suis rendue compte qu'en quatre ans (...) ils se sont jamais rencontrés... »</p>			Exemple
418/420	<p>Alors moi déjà, ça, ça m'fait halluciner parce que y'a la restitution et que les deux parents ont jamais été confrontés l'un à l'autre hormis aux audiences, quoi, aux audiences de renouvellement d'placement.</p>	<p>« ça m'fait halluciner parce que y'a la restitution et que les deux parents ont jamais été confrontés l'un à l'autre hormis aux audiences (...)»</p>		Réfléchir sur la pratique	Pratiques réflexives
420/421	<p>Mais, ils ont jamais été reçus en entretien ensemble et heuuu, donc j'me suis dit heuu « j'vais calmer l'jeu »,</p>	<p>« j'me suis dit heuu « j'vais calmer l'jeu », »</p>		Réfléchir sur la pratique	Pratiques réflexives
422/424	<p>et puis en fait j'ai dosé à chaque fois, à chaque entretien avec un parent, puis l'autre. En fin</p>	<p>« et puis en fait j'ai dosé à chaque fois (...)En fin d'entretien j'réabordais « où</p>	Convaincre	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies

	d'entretien j'réabordais « où vous en êtes par rapport au fait que j'veus ai proposé... » et ça en fait, heuu...	vous en êtes par rapport au fait que j'veus ai proposé... » »			
424/426	pardon, j'm'exprime mal.. Une mesure comme ça où y'a des parents séparés qui s'parlent pas, qui s'engueulent, tout ça, je resitue tout l'temps par rapport au fait qu'l'AEMO à un moment donné, il faut que ça s'arrête,	« je resitue tout l'temps par rapport au fait qu'l'AEMO à un moment donné, il faut que ça s'arrête »	Rappeler les objectifs d'amélioration de la situation	Favoriser la confiance, l'adhésion	Pratiques professionnelles et stratégies
426/428	heuuu que, ces gens là, il va falloir qu'ils se reparlent et qu'ils réussissent à se parler, parce que l'AEMO elle va pas s'éclipser comme ça, si y'a toujours pas de dialogue possible	« ces gens là, il va falloir (...) qu'ils réussissent à se parler, parce que l'AEMO elle va pas s'éclipser comme ça, si y'a toujours pas de dialogue possible »	Rappeler les objectifs d'amélioration de la situation	Favoriser la confiance, l'adhésion	Pratiques professionnelles et stratégies
428/430	heuuu, enfin, y'a aucun intérêt pour le gamin si les parents arrivent pas à s'parler... Donc il faut réinstaurer du dialogue, quoi.	« y'a aucun intérêt pour le gamin si les parents arrivent pas à s'parler... Donc il faut réinstaurer du dialogue »	Rappeler les objectifs d'amélioration de la situation	Favoriser la confiance, l'adhésion	Pratiques professionnelles et stratégies
430/431	Et heuu, ces gens là, j'les ai fait s'rencontrer en entretien, dans un endroit neutre, quoi heuu, fin janvier	« Et heuu, ces gens là, j'les ai fait s'rencontrer en entretien, dans un endroit neutre »	Dans un lieu neutre	Choisir le lieu de la rencontre	Pratiques professionnelles et stratégies
432	<b>M57 Hum. Et alors ?</b>				
433	M57 J'étais trop fan ! ( <i>rires</i> )				
433/435	Ils ont réussi à s'dire bonjour, ils ont réussi à s'parler en s'regardant, enfin, ils étaient assis l'un à côté de l'autre..., et puis à s'échanger des choses heuu, à s'mettre d'accord, voilà, sur des points de vue de	« Ils ont réussi à s'dire bonjour, ils ont réussi à s'parler en s'regardant (...) »		Les familles changent/ progressent / sont réflexives	L'éducateur parle des familles

	l'éducation de leur fils,				
435/441	heuu, notamment madame voulait lui acheter un portable, monsieur il était contre l'portable. Ça posait la question après de comment c'gamin là il peut joindre sa mère quand il est chez son père, et joindre son père quand il est chez sa mère. Donc, heuu, monsieur il a dit « ok, il a pas d'portable, maintenant, je lui laisse accès au téléphone, il pourra t'appeler ». La mère a dit « ok, donc, on attend encore pour le portable, tu trouves qu'il est trop jeune, je l'entends, moi j'suis pas pareil, quand il est chez moi il pourra t'appeler ... »	« heuu, notamment madame voulait (...), monsieur il était contre l'portable. (...). Donc, heuu, monsieur il a dit « ok, (...) ». La mère a dit « ok, (...) » »		Les familles changent/ progressent / sont réflexives	L'éducateur parle des familles
441/443	enfin, voilà, là, c'est un exemple parmi d'autres mais, ils ont réussi à s'mettre d'accord sur un certain nombre de trucs, sur des périodes de vacances chez l'un, chez l'autre...	« ils ont réussi à s'mettre d'accord sur un certain nombre de trucs, sur des périodes de vacances chez l'un, chez l'autre »		Les familles changent/ progressent / sont réflexives	L'éducateur parle des familles
443/445	Et après, on a reçu le gamin ensemble, et je leur ai demandé d'expliquer sur quoi ils s'étaient mis d'accord, et sur quoi ils avaient communiqué, quoi.	« et je leur ai demandé d'expliquer sur quoi ils s'étaient mis d'accord, et sur quoi ils avaient communiqué »	Demander à la famille de faire quelque chose	Stratégies pour travailler les attendus	Pratiques professionnelles et Stratégies
445/446	Et cet entretien j'l'ai trouvé super parce que ils ont vraiment pris les rennes, quoi,	« ils ont vraiment pris les rennes, quoi, »		Les familles sont actrices dans la mesure	L'éducateur parle des familles

446	et j'leur ai demandé de le faire	« et j'leur ai demandé de le faire »	Demander à la famille  de faire quelque chose	Stratégies pour travailler les attendus	Pratiques professionnelles et Stratégies
446/447	et j'étais là, voilà, pour intervenir si ils s'tapaient sur la gueule	« et j'étais là, voilà, pour intervenir si ils s'tapaient sur la gueule »	Médiatiser	Stratégies pour travailler les attendus	Pratiques professionnelles et Stratégies
447/448	(rires), non, j'rigole, mais j'pense qu'y'avait besoin d'une tierce personne, mais ils ont fait les choses eux-mêmes, quoi.	« j'pense qu'y'avait besoin d'une tierce personne, mais ils ont fait les choses eux-mêmes, »		Les familles sont actrices dans la mesure	L'éducateur parle des familles
449	<b>M58 Hum</b>				
450	M58 Le changement, il vient d'eux, il vient pas d'moi.	« Le changement, il vient d'eux, il vient pas d'moi »		Les familles sont actrices dans la mesure	L'éducateur parle des familles
451	<b>M59 Tu les as revus depuis ? L'un ou l'autre ?</b>				
452/453	M59 Ouaih, pas ensemble. L'un et l'autre et je sais que y'a eu à nouveau des mauvais échanges et là on a prévu un nouvel entretien ensemble, mi mars, j'crois.	« Ouaih,[ je les ai revus] pas ensemble. L'un et l'autre et je sais que y'a eu à nouveau des mauvais échanges et là on a prévu un nouvel entretien ensemble, mi mars, j'crois. »			
454	<b>M60 Qu'est c'qu'ils t'avaient renvoyé par exemple ? Par rapport à...</b>				
455	M60 Et ben, tous les deux, ils étaient vachement satisfaits de l'entretien.	« Et ben, tous les deux, ils étaient vachement satisfaits de l'entretien »		Les familles sont satisfaites de la mesure	L'éducateur parle des familles
456	<b>M61 Hum</b>				
457/459	M61 Ils étaient vachement satisfaits parce que j'pense aussi qu'ils s'étaient p't'être fait, depuis l'temps qu'y'avait pas d'communication, j'pense qu'ils s'étaient fait une	«Ils étaient vachement satisfaits parce que j'pense aussi qu'ils s'étaient p't'être fait, (...) une montagne de s'rencontrer et tout ça »		Les familles sont satisfaites de la mesure	L'éducateur parle des familles

	montagne de s'rencontrer et tout ça.				
459/462	Et au final, ils ont pu s'rendre compte par eux même que c'était pas si compliqué de pas s'cracher à la gueule et juste de dire ben « Raphaël il va venir ce week-end là chez moi », ou « Raphaël, j'aimerais l'emmener à tel endroit c'week-end, est c'qu'on peut échanger de week-end ? »	« Et au final, ils ont pu s'rendre compte par eux même que c'était pas si compliqué »		Les familles changent/ progressent / sont réflexives	L'éducateur parle des familles
462/465	Ils se sont rendus compte qu'on pouvait aussi parler d'choses comme ça, organisationnelles tout ça, sans que ça leur renvoie des trucs énormes par rapport à leur passif, leur histoire de couple, heuu, leur histoire de fric aussi, parce que c'est un couple où y'a eu vachement d'histoires de fric qui les a .....	« Ils se sont rendus compte qu'on pouvait aussi parler d'choses comme ça, organisationnelles »		Les familles changent/ progressent / sont réflexives	L'éducateur parle des familles
466/469	<b>M62 Et comment tu t'y prends, parce que..., au départ, tu demandes à....., tu rencontres les parents, avant qu'ils puissent se rencontrer dans un même bureau, tu les rencontres individuellement, du coup tu leur parles de l'idée de faire un entretien avec les deux réunis, et, heuu, qu'est ce qu'ils te disent eux, à c'moment là ?</b>				
470	M62 Ben, ils m'ont	« Ben, ils m'ont		Les familles	L'éducateur

	rien renvoyé de spécial, ils m'ont dit qu'ils étaient d'accord.	rien renvoyé de spécial, ils m'ont dit qu'ils étaient d'accord. »		adhérent	parle des familles
470/471	J'ai attendu l'accord des deux, c'est pour ça que ça a trainé vraiment jusqu'en janvier,	« J'ai attendu l'accord des deux, c'est pour ça que ça a trainé vraiment »	Prendre le temps	Favoriser la confiance, l'adhésion	Pratiques professionnelles et stratégies
471/473	la maman, heuu, j'avais commencé cet été, et j'avais abordé ça dès le début et la maman, elle était heuu « ah non non non », enfin, c'était ingérable pour elle,	« la maman (...) c'était ingérable pour elle, »	C'est difficile pour les familles d'aborder leurs problèmes / Les familles refusent de travailler parce que c'est trop compliqué	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
473/475	mais à chaque fois, j'l'ai un peu seriné avec ça, parce qu'à chaque fois je lui reparlais de mon projet de les recevoir ensemble, de discuter ensemble	« à chaque fois, j'l'ai un peu seriné avec ça, »	Convaincre	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
475/477	que toutes les informations ne passent pas par moi, que je ne sois pas sans arrêt un intermédiaire, une heuu, voilà, une tierce personne, qu'ils puissent se parler aussi.	« que toutes les informations ne passent pas par moi, que je ne sois pas sans arrêt un intermédiaire »	Médiatiser	Stratégies pour travailler les attendus	Pratiques professionnelles et Stratégies
477	Et ça, heuu, pour madame, c'était très compliqué et quand je heuuu,	« pour madame, c'était très compliqué et (...) »	C'est difficile pour les familles d'aborder leurs problèmes / Les familles refusent de travailler parce que c'est trop compliqué	Réflexions empathiques	L'éducateur parle des familles
478	et en même temps j'crois qu'elle a compris l'intérêt,	« (...) et en même temps j'crois qu'elle a compris l'intérêt, »		Les familles entendent/ comprennent ce qu'on leur dit	L'éducateur parle des familles
478/480	parce qu'on parle là de l'orientation du gamin, c'est un gamin qu'est un petit peu en	« parce qu'on parle là de l'orientation du gamin, c'est un gamin qu'est un petit peu en			L'éducateur parle des familles

	difficultés scolaires, enfin, il est en CLIS, et donc il se pose la question d'une orientation en UPI ou SEGPA l'année prochaine.	difficultés scolaires, enfin, il est en CLIS, et donc il se pose la question d'une orientation en UPI ou SEGPA l'année prochaine. »			
481	<b>M63 Hum</b>				
482/487	M63 Donc , c'est, voilà, c'est une décision qu'il faut que les parents prennent ensemble, et donc ça , ça a cheminé aussi.	« c'est une décision qu'il faut que les parents prennent ensemble, et donc ça , ça a cheminé aussi »		les familles sont réflexives	L'éducateur parle des familles
	On a bossé avec l'assistante sociale du SESSAD qui accompagne le gamin pour heuuu, voilà, pour se dire « il va falloir prendre une décision commune, monsieur et madame » et donc, avant de parler que de l'orientation pour votre enfant, il faut que vous reparliez mais pas que de l'orientation, du quotidien de Raphaël aussi.	« On a bossé avec l'assistante sociale du SESSAD qui accompagne le gamin pour heuuu, voilà, pour se dire « il va falloir prendre une décision commune, monsieur et madame » et donc, avant de parler que de l'orientation pour votre enfant, il faut que vous reparliez mais pas que de l'orientation, du quotidien de Raphaël aussi. »			
488	<b>M64 Donc, un jour, c'est elle qui te l'a amené : « ok, on fait ce rendez-vous ! » ou... ?</b>				
489/493	M64 Non, c'est moi qui lui en ai reparlé en lui disant mon point de vue, en lui disant heuu, « là, vous allez bientôt vous rencontrer avec monsieur dans le cadre de la réflexion d'orientation pour votre fils, il faut que vous puissiez vous voir avant et qu'on voit d'autres choses, voir comment vous	« Non, c'est moi qui lui en ai reparlé en lui disant mon point de vue (...)Elle a dit « oui, c'est vrai ». »	Convaincre	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies

	arrivez à communiquer, sur l'organisation, sur tout un tas de choses, quoi. Elle a dit « oui, c'est vrai ».				
494	<b>M65 Hum</b>				
495/500	M65 Parce qu'en fait, je lui ai renvoyée, « mais concrètement, ça veut dire que dans un mois vous allez revoir monsieur alors que vous ne l'avez pas vu depuis, enfin vous le voyez à l'audience avec les avocats, les éducateurs, et tout ça ,... » et ils s' parlent pas du tout, y'a aucun échange, « et là on va vous demander d'aller visiter ensemble une UPI, une SEGPA et de dire tous les deux ce que vous en pensez. Vous allez être là l'un à côté de l'autre, enfin, ça va être compliqué. » Et elle a dit « ouaih, faut qu'on se voit avant ».	«Parce qu'en fait, je lui ai renvoyée (...) Et elle a dit « ouaih (...)» »	Convaincre	Travailler les attendus	Pratiques professionnelles et stratégies
501	<b>M66 Hum d'accord.</b>				
502/503	M66 Elle, elle l'a pris comme ça. Lui, il était assez, bon, insignifiant..., enfin, il m' renvoyait pas grand-chose, en fait.	« Elle, elle l'a pris comme ça. Lui, (...) il m' renvoyait pas grand-chose, en fait. »		Les familles n' expriment pas d'attente par rapport à la mesure	L' éducateur parle des familles
504	<b>M67 Ok. Bon, on va s'arrêter là.</b>				

### 3. TABLEAUX D'ANALYSE

#### 1. Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles

	<b>Céline</b>	<b>Marie</b>	<b>Julie</b>
<b>Expérience professionnelle</b>	<p>L4/7 « j'ai fait un stage heu dans le cadre de ma formation de neuf mois en aemo (...) J'ai eu mon diplôme en juin 2009 et j'ai travaillé dans un service AED-AEMO de juillet 2009 à janvier 2010, (...) »</p> <p>L20/21 « j'avais eu ce questionnement là, parce que j'avais eu de l'expérience avant qu'en institution, donc en internat »</p>	<p>L7/8 « en AEMO, ça fait deux ans et demi »</p> <p>L18/20 « En fait, ce qui me manquait énormément sur l'internat, c'est qu'on était, heuu, d'autant plus que moi j'bossais avec des mineurs isolés étrangers, donc y'avait peu de lien, voire pas du tout de lien avec les familles, »</p>	<p>L9/10 « j'ai fait mon stage de troisième année dans un service à Paris, où j'ai fait un stage de neuf mois. »</p> <p>L12/13 « je suis dans ce service depuis septembre 2008, donc ça fait un an et demi, à peine. »</p> <p>L18 « J'ai fait mon premier stage heuuuuuuuu dans une MECS<sup>63</sup>, »</p> <p>L422/423 « j'ai pas beaucoup d'recul, j'ai qu'un an et demi »</p>
<b>Motivations générales</b>			<p>L16 « Oui [j'avais envie de faire un stage en AEMO pour des raisons précises] » »</p> <p>L22/25 « c'est donc pour ça que j'ai choisi mon troisième stage en AEMO, parce que j'en avais parlé avec les éducateurs qui avaient fait de l'AEMO »</p>
<b>Découvrir le travail en milieu ouvert / Intervenir à domicile</b>	<p>L14 « [ce qui m'interpellait, c'était] Ce coté milieu ouvert »</p> <p>L21/22 « c'était vraiment ce cadre du milieu ouvert qui m'interpellait »</p> <p>L22/23 « je me disais que ça doit quand même être très compliqué d'intervenir au domicile, (...) par rapport à la question de l'intimité, »</p> <p>L25/26 « ce coté (...), où on rentrait dans</p>	<p>L24 « [j'imaginai ce travail] à domicile, ça j'étais claire là-dessus. »</p>	<p>L21/22 « [j'avais envie] de voir un petit peu comment le travail éducatif pouvait se faire quand l'enfant était à la maison »</p>

<sup>63</sup> Maison d'Enfants à Caractère Sociale, internat éducatif

	l'intimité des gens »		
<b>Accompagner les familles/ Travailler / Collaborer avec les familles</b>	L10/12 « moi ce qui m'interpellait, c'était (...) l'accompagnement des familles »	L17/19 « j'avais envie de travailler avec les familles » (...)  L20/22 « j'avais vraiment envie d'bosser avec des gamins mais avec leurs familles aussi, quoi, avec leurs parents. »  L24/25 « j'pensais avoir un peu plus de travail d'équipe avec ces familles là. »  « j'aimerais pouvoir faire collaborer la mère à tout ce que je fais »	L18/21 « (...) et j'avais envie (...) d'approfondir plutôt le travail au niveau de la famille »  L37/38 « j'trouve que c'est quand même important de travailler avec les parents, »  L38/39 « [travailler avec les parents] Même si c'est compliqué(...) c'est vraiment c' qui me plaît »
<b>Travailler en équipe</b>		L25/26 « J'imaginai quelque chose d'un peu plus concerté, heuu, d'un peu plus partagé avec des collègues »	
<b>Changer d'horaires de travail</b>		L14/17 « j'attendais quelque chose, heuuu, déjà d'un point de vue organisationnel (...) j'avais envie de retrouver des horaires de journée, ne plus bosser le week-end »	
<b>Sentiment actuel</b>		L372 « [mon travail me plaît] mais j'aurai plein d'choses à...à redire heuu, ... »  L389 « Et sinon, non, mon travail me plaît. »  L393/396 « y'a un aspect d'ce travail là qui m'plaît vachement c'est (...) la médiation auprès des parents »  L397/400 « l'intervention d'AEMO (...) va essayer, de (...) réinstaurer du dialogue, de (...) d'éloigner les enfants du conflit, tout ça j'trouve ça génial cette partie »	L29/30« J'ai pas été surprise, j'ai pas été déçue »

## 2. Présentation de la mesure et pratique au premier entretien

	<b>Céline</b>	<b>Marie</b>	<b>Julie</b>
<b>Consulter le dossier avant le premier entretien</b>	<p>L121/122 « j'avais déjà été voir le dossier au tribunal »</p> <p>L241/242 « après (...) j'ai fait des premiers entretiens heuuuuuu, sans avoir consulté le dossier. »</p> <p>L254/255 « mais ouaih, j'l'ai pas fait tout l'temps, ça, de consulter l'dossier. Parce que j'me dis, qu'on arrive aussi dans d'autres dispositions,»</p> <p>L255/256 « alors y'a des choses à savoir »</p>		L58/59 « [j'arrive] avec un petit peu de connaissances si j'suis allée voir le dossier, »
<b>Pratique institutionnelle</b>	L235/236 « (...) y'a un courrier qui part avant ce premier entretien »		
<b>Se rencontrer</b>	<p>L234/235 , « la rencontre déjà, de pouvoir mettre un visage, j'parle dans les deux sens là, pour moi ou pour la famille, j'pense, que c'est important »</p> <p>L236/237 « important de pouvoir se rencontrer déjà, de se dire bonjour de pouvoir mettre un visage sur un nom, et puis, heuuuuu de ouaih se présenter, »</p>		
<b>Présentation générale de la mesure d'AEMO aux familles</b>			
<b>Présentation générale de la mesure</b>	<p>L72/73 « la directrice lui a expliqué (...)qu'est ce qu'était une mesure d'AEMO, »</p> <p>L77« en lui expliquant qu'on peut intervenir »</p>	L266/269 « lors du premier entretien, (...), j'explique l'AEMO, (...), »	
<b>Présenter son rôle, sa fonction</b>	<p>L50/51 « je me présente, »</p> <p>L74 « j'ai expliqué un peu la place que j'aurai »</p>		
<b>Une mission de protection de l'enfance</b>	<p>L77/78 « j'avais beaucoup insisté sur la protection de l'enfance »</p> <p>L82/83 « j'avais repris un peu tout ça en expliquant qu'on travaillait dans le cadre de la protection de</p>	<p>L30/31 « La première mission, c'est la protection d'l'enfance »</p> <p>L35 « j'explique que je suis dans une mission de protection d'l'enfance. »</p>	

	<p>l'enfance, »</p> <p>L91/92 « là où on a vraiment insisté c'est sur la protection, »</p> <p>L93/94 « j'me suis dit que c'était important aussi de s'adresser directement à la p'tite, en lui disant qu'on était là pour la protéger. »</p>	<p>L42/43 « je resitue vraiment la mission de protection d'l'enfance »</p> <p>L266/269 « lors du premier entretien, (...) j'explique la mission d'protection, le (...), je resitue tout c'cadre là, »</p>	
<p><b>Une mesure judiciaire / une mesure contrainte</b></p>	<p>L97/98 « moi j'suis venue à lui dire que, (...) , que le juge des enfants nous avait confié une mission, »</p> <p>L98/99 « [moi j'suis venue à lui dire que] nous non plus on avait pas forcément le choix de travailler avec elle »</p> <p>L343 « on est là parce qu'il y a une commande du juge »</p> <p>L358 « Ouaih, ben qu'on est missionné par le juge des enfants »</p> <p>L358/360 « que heuuuu on envoie un rapport de mi mesure, qu'on envoie un rapport de fin de mesure en vue de l'audience, (...) »</p> <p>L362/363 « [dans l'rapport ] je soumets quelque chose, mais c'est pas moi qui prendrai la décision »</p>	<p>L35/37« j'explique que c'est une mesure qui s'impose à eux, parce que c'est une mesure judiciaire, qu'c'est une décision du juge des enfants, j'insiste énormément là-dessus, »</p>	<p>L49/50 « j'ramène tout'l'temps (...) le cadre judiciaire (...) qui est important pour tout le monde »</p> <p>L69/70 «si j'ai envie de recadrer, je recadre pas forcément au premier entretien, »</p> <p>L74/77 « [recadrer ç serait expliquer qu']on peut pas heuuu tout aborder, ou alors faut revoir les choses. On peut pas tout aborder, donc c'est là quand je parle de recadrage »</p>
<p><b>Une mesure limitée dans le temps</b></p>	<p>L342 « C'est intervenir à un moment précis, et heu, moi, c'est ce que j'dis dans l'entretien »</p>	<p>L51/52 « (...)j' resitue tout l'temps en disant l'objectif en soi de l'AEMO, c'est qu'à un moment donné ça s'arrête et qu'on n'ait plus besoin d'intervenir »</p> <p>L266/269 « lors du premier entretien, (...) j'explique (...) que ça a pour objectif de s'arrêter à un moment donné, (...) , »</p>	
<p><b>Informers la famille de ses droits</b></p>	<p>L100/102 « et que si elle en même temps elle était</p>		

	pas d'accord avec la décision, elle peut faire appel, heuu, dans les quinze jours. »		
<b>Un travail d'équipe, de partenariat</b>	L350/352 « c'est aussi un travail de partenariat »	L37/40 « j'explique que je ne suis pas toute seule (...) je recadre toujours l'action dans quelque chose de plus collectif (...) »  L40/42 « [j'explique que] je m'entretiens régulièrement avec la psychologue (...) et qu'elle me renvoie des choses de son point de vue de psychologue pour m'aider à avancer, »	
<b>Contexte de la décision judiciaire</b>	L51 « j'explique pourquoi on est là (...) à la suite de l'audience, »  L67/69 « puisque j'commence à dire, « madame, est ce que vous étiez présente à l'audience du tel jour », donc elle dit « oui oui », »  L344 « [le juge] estime qu'il y a un danger (...) »	L43/44 « à un moment donné, heuuu, la situation familiale, elle est pas satisfaisante pour l'évolution des enfants »	L32/33 « (...) Moi, ce qui me plait dans l'AEMO, c'est qu'on parle quand même de danger (...) de quelque chose qui n'va pas enfin, entre guillemets, dans la famille, mais on n'place pas l'enfant »  L73/74 « [recadrer] ça serait bien leur expliquer qu'on est là pour des raisons précises »
<b>Lire les attendus / reprendre les attendus</b>	L50 « je lis pas tout de suite les attendus, »  L78/82 « en rappelant les attendus (...) »  L150 « [Dans un premier entretien je ne lis] pas tout de suite [l'ordonnance] »  L160/161 « dans cette ordonnance ça mettait heuuuuuuu que l'enquête sociale repérait tel truc, tel truc et madame qui niait tout (...) j'avais pu le reprendre avec madame »  L239/241 « après (...) j'aborde c'qu'il y a sur les attendus »	L266/269 « lors du premier entretien, (...), je relis le jugement, (...) »	L57/58 « Ben en général dans les premiers entretiens, (...) j'arrive avec le cadre judiciaire, j'arrive avec l'ordonnance du juge »
<b>Une mesure d'aide</b>	L338/340 « C'est heuuuu accompagner les familles heuuuuuuuuu, accompagner les familles,	L44/48 « la mesure d'AEMO, ça a pour but (...) d'arranger les problèmes, (...) de	L34/35 « on essaie plutôt du coup de travailler ce qui n'va pas dans le concret au sein de la

	<p>c'est heuuuuuuu, après ça dépend »</p> <p>L345/346 «qu'on est là pour les aider, mais que c'est pour une durée déterminée, heuuu, et dans un moment précis. »</p>	<p>rectifier s'il y a lieu les attitudes des parents, leurs méthodes éducatives, (...) les relations intrafamiliales, »</p> <p>L48/49 « de travailler là-dessus pour que ça créé un bon environnement pour l'évolution des enfants. »</p> <p>L53/54 « [l'objectif c'est] que la famille puisse être complètement autonome et que les gamins puissent grandir heuu, sereinement»</p>	<p>famille plutôt que de séparer l'enfant »</p> <p>L46/47 « J' parle d'accompagnement, (...) éducatif, heuuu, de soutien par moment, (...) une manière aussi d'approfondir certaines choses, (...) certaines problématiques»</p>
<b>Une relation de confiance</b>	<p>L99/100 « [Qu'on] allait prendre du temps pour (...) pour faire connaissance »</p> <p>L256/258 « ça permet aussi d'arriver dans un esprit où on est plus sur la rencontre, »</p>		<p>L51 « [le principal c'est qu'on essaie de travailler ensemble] dans une relation de confiance, »</p> <p>L59 « j'essaie surtout de les accueillir »</p> <p>L61/62 « essayer en tous cas d'être le plus humain possible »</p>
<b>Une collaboration avec la famille</b>			<p>L48/49 « j'emploie aussi beaucoup le verbe travailler, et je l'emploie trop, en disant qu' « on va travailler ensemble » »</p> <p>L50/51 «voilà, sur le fond le principal c'est qu'on essaie de travailler ensemble, »</p>
<b>Laisser parler, écouter les familles</b>			
<b>Laisser parler, écouter</b>	<p>L153/155 «je les laisse d'abord s'exprimer, après je présente l'ordonnance »</p> <p>L238/239 « j'laisse parler » (...) « savoir c'qu'ils ont compris de l'audience, » (...) « où ils en sont actuellement »</p>		<p>L67/68 « le premier entretien, il est parfois un peu fouilli, parce que la famille elle amène plein plein de choses et moi je les laisse quand même un peu parler, »</p> <p>L69 « j'essaie quand même d'écouter le plus possible ce que eux ont à me dire de, heuuuuuuu »</p> <p>L71 « j'essaie plutôt de voir eux, c'qu'ils amènent »</p> <p>L79/80 « je sais très bien qu'on peut parler du sujet sans vraiment en parler et</p>

			faire des détours »
<b>Interroger la compréhension de la situation</b>	<p>L49/50 « je leur demande si ils savent pourquoi ils sont là »</p> <p>L51/53 « je leur demande(...) ce qu'ils ont compris de l'audience »</p> <p>L150/152 « je demande, (...), qu'est ce qu'ils ont compris de l'audience, (...) »</p>		<p>L62/63 « pour qu'ils puissent m'expliquer la situation à leur niveau et surtout comment eux ont compris les choses »</p> <p>L63/67 « (...) on peut commencer à travailler, à partir du moment où (...) on arrive un p'tit peu à s'comprendre, »</p>
<b>Interroger les attentes de la famille</b>	L265/267 « si c'est un mandat judiciaire, j'trouve que c'est important de savoir eux ce qu'ils attendent. »	<p>L266/269 « lors du premier entretien, j'pose tout l'temps la question aux familles, (...) »</p> <p>L269/272 « et tout l'temps j'demande aux gens des attentes, qu'est c'qu'ils peuvent attendre de l'AEMO, qu'est ce qu'ils peuvent espérer d'cette mesure judiciaire, qu'est c'que ça peut apporter, comment ils voient les choses, comment ils voient tout ça, »</p>	
<b>Interroger le vécu de la situation</b>	L264/265 « moi j'leur demande tout le temps comment eux, ils vivent ça »		
<b>S'informer de la situation actuelle</b>	L152/153 « [je demande] qu'est ce qui s'est passé depuis l'audience, parce que des fois la situation elle peut changer »		

### 3. Postures et valeurs professionnelles

	<b>Céline</b>	<b>Marie</b>	<b>Julie</b>
<b>Ne pas juger</b>	<p>L144/145 « moi, j'lui avais expliqué justement que moi j'étais pas là pour la juger »</p> <p>L169/170 « [moi je lui avais dit que] j'étais pas là pour la juger mais pour l'aider, »</p> <p>L288 « on l'a pas jugée, »</p>	<p>L92 « moi j'porte pas d'jugement là-dessus, »</p> <p>L101 « on n'est pas là pour dire « oh ! vous savez pas faire tout ça ? » »</p> <p>L106 « voilà, j'pense qu'il faut pas porter d'jugement là-dessus »</p> <p>L299/300 « j'dis j'essaie parce que c'est pas évident, mais vraiment d'être hors du jugement. »</p> <p>L300/302 « j'essaie de pas porter de jugement en tous cas de pas l'verbaliser (...) quand j'ai une idée qui m'traverse la tête, j'le met plus en termes de constat. »</p>	<p>L216/217 « pour moi, c'est très important, dans ma posture à moi éducative, de pas juger les gens. »</p> <p>L218/220 « c'est évident que chaque famille est différente, et que chaque parent a une manière d'éduquer, une culture et une histoire différente et que y'a pas de bons parents et de mauvais parents, »</p> <p>L227/232 « pour moi tout l'monde peut avoir des difficultés avec ses enfants et heuu j'pense que c'est très important d'faire attention à ça et de les respecter en tant que parents et pas en tant que mauvais parents. »</p>
<b>Soutenir, intervenir de façon aidante</b>	<p>L210 « Donc c'était aussi prendre soin d'elle »</p> <p>L212/217 « (...) l'épisode où moi, j'l'avais emmenée à l'hôpital (...) Pour qu'elle se fasse hospitaliser »</p> <p>L225/226 « j'étais intervenue un peu en urgence »</p> <p>L289 « qu'on a essayé vraiment de la réhabiliter dans son rôle de maman. »</p>	<p>L100 « et je dis « ok, on relâche la pression, on va vous filer un coup d'main »</p>	<p>L328 « le principal c'était toujours de la ramener à sa place de maman »</p> <p>L354/355 « moi ce que j'trouvais important, c'est que j'ai trouvé qu'on avait beaucoup travaillé avec madame, »</p> <p>L355/356 « moi, ce que j'essayais toujours de resituer c'est qu'on travaillait effectivement pour madame, mais aussi pour les enfants, »</p> <p>L446/447 « dans les situations auxquelles je pense, c'est quand même un soutien.[que je représente] »</p>
<b>Prendre le temps</b>			<p>L131 « j'trouve que le temps déjà c'est important, »</p>
<b>Faire preuve de sensibilité, de tact pour ne pas mettre l'autre en difficulté</b>	<p>L132/133 « C'est pour ça j'parlais de l'intimité tout à l'heure »</p> <p>L139 « c'est important</p>	<p>L108/109 « moi, j'fais tout l'temps attention à ce que j'renvoie aux gens »</p>	<p>L121 « je leur laisse du temps aussi pour amener des choses »</p> <p>L174/176 « [quand les</p>

	qu'elle se livre pas, »		attendus sont imprécis] j'trouve que ça prend peut-être un peu plus de temps parce que soit (...) les difficultés elles ressortent très rapidement dans les entretiens ou dans les visites à domicile et on peut du coup se permettre de heuu d'en parler »  L385/386 « j'pense que la famille quand même, là on arrive avec nos gros sabots, avec tout ça, »  L389/390 « on peut pas à chaque entretien, parler de ça »  L392 « Ben oui [c'est plus pour les protéger à un moment qu'on ne va pas aborder les choses compliquées]»
<b>Avoir une compréhension/ une réflexion/ un regard empathique</b>	L122/123 « j'y ai vu un peu un système de défense »  L170/172 « et pour moi, le fait qu'elle ait pu dire (...) je me suis dit ben y'a quelque chose qui se déclenche »  L202 « tout en lui disant que moi, j'comprenais »	L102 « enfin moi j'sais même pas comment elle fait, »	L398 « Si ! j'ai un exemple d'une maman, mais heuu, ce n'est pas pour rien qu'elle ne venait pas. »  L400/401 « c'était une maman qui n'était pas claire dans sa place de mère auprès de son fils »
<b>Eprouver des attitudes positives envers les familles</b>	L163 « j'avais pu (...) la valoriser »  L163/165 « j'la félicitait parce que (...), elle pouvait le dire, »  L165 « pour moi, de le dire, c'est déjà une démarche de soin »  L169 « moi je lui avais dit que c'était courageux de le dire »  L223 « j'avais valorisé ce qu'elle avait pu faire, »	L131/132 « Mais avant tout, j'suis dans l'empathie avec cette dame. »	L356/357 « si on arrivait aussi justement elle à l'apaiser et à la rassurer dans sa place de mère, »
<b>Voir l'autre comme ayant un potentiel</b>	L145/146 « [j'lui avais expliqué] qu'elle pouvait	L238/240 « [cette collaboration	L258/261 « parce que j'pense la famille la sait

	avoir des difficultés à un moment donné, mais que c'était temporaire »	permettrait] qu'la maman (...) s'empare elle, des difficultés, (...) de sa fille,...) et qu'elle y remédie elle, qu'elle trouve des solutions, elle. »	très bien, comme si cette famille n'était pas en capacité elle de faire cette différence là, de comprendre qu'y'a une famille de base, une famille recomposée, »
<b>Respecter les valeurs, l'organisation des familles</b>	L396 « j'attends qu'on m'ouvre »  L398/402 « j'rentre pas comme ça (...)j'attends qu'on me dise « ben allez y rentrez, installez-vous » »  L402 « J'pense que c'est une question de respect »	L326/328 « en aucun cas j'veux prendre sur heu un aspect de leur organisation familiale (...)»  L329/330 « venir se greffer mais sans trop mettre un coup d'pied dans tout ça. Y'a des choses qui existent »  L332« Voilà. [je m'adapte à leur organisation] »	L225/227 « on est sans arrêt en train de, en tous cas moi, de faire attention à ça, d'être vraiment à l'écoute, enfin, en tous cas, j'essaie d'être vraiment à l'écoute de la famille et surtout des valeurs de la famille, »  L255/258 « par contre moi j'pense que dans la réalité y'a une règle mais c'est évident, y'a des sentiments, y'a une histoire, y'a plein d'choses, y'a de l'attachement et on peut pas j'trouve, arriver comme ça avec une définition des choses »
<b>Ecouter</b>			L233 « Voilà, [C'est important de les écouter.] »  L301/302 « je leur laisse un espace de liberté pendant toute la mesure pour me parler »  L302/306 « y'a des familles qu'essaient aussi de nous montrer que leur manière de faire, ça ne met pas en danger l'enfant, (...)et que peut-être que eux sont un peu différents ou ont des difficultés mais c'est pas pour autant qu'ils ne peuvent pas être des parents »
<b>Favoriser la confiance</b>	L137 « Ouaih, [c'est important, que cette confiance s'établisse] »	L328/329 « pour moi ça contribue à c'qu'il y ait une relation d'confiance ça, de respecter quelque chose qui est déjà en place, »	L460/461 « je trouve que le principal c'est l'honnêteté »
<b>Etablir une bonne distance</b>	L220/221 « [je lui répondais] qu'c'était mon travail et qu'en même temps, j'estimais		L189/190 « [ce qui prend du temps c'est] d'faire connaissance, (...) et puis d'faire connaissance

	qu'elle était en danger et que j'pouvais pas la laisser comme ça. »		de manière professionnelle. (...))  L192/193 « c'est pas la même discussion qu'avec des potes, donc forcément heuuu, forcément on est quand même dans un cadre précis, »  L456/460 « mais, en général, j'ai quand même l'impression que, (...) de leur rappeler toujours qu'y'a un juge, et que on n'est pas , comme je disais tout à l'heure, on n'est pas potes, et que (...) j'suis pas avocat non plus, j'vais pas les défendre coute que coute, j'suis pas là pour modifier la réalité »
<b>Se remettre en question</b>			L288/292 « c'que j'trouve moi important, (...) enfin s'il faut que nous on se demande si la famille se remet en question, il faut qu'on nous aussi on se remette en question, (...) ça va dans les deux sens. »  L292/296 « c'est là d'accord, j'les écoute, j'essaie moi de m'remettre en question sur ma manière de voir les choses (...) à un moment donné, va falloir que eux aussi ils m'écoutent dans ce sens là »  L296/299 « Faut toujours que ce soit, un peu dans l'bon sens et dans la logique »
<b>Respecter les droits de la famille</b>	L377/378 « j'pars du principe que la famille elle est en droit d'accéder à son dossier au tribunal »		
<b>Réflexions empathiques des professionnelles</b>			
	<b>Céline</b>	<b>Marie</b>	<b>Julie</b>
<b>Les situations/ histoires familiales</b>	L139/142 « au premier entretien elle nous avait	L95/96 « J'donne pas d'exemple, mais, c'est	L319/323 « j'parle surtout des parents qui

<p><b>sont complexes/ difficiles / Les problèmes familiaux sont complexes</b></p>	<p>glissé dans son discours qu'elle avait été violée, quand elle était petite, »</p> <p>L175/181 « elle a une histoire particulière(...) »</p> <p>L202/204 « c'est une dame qu'a une histoire familiale et personnelle très complexe(...) »</p> <p>L272/274 « y'a eu plein de procédures judiciaires, puisqu' elle, elle a eu un accident de voiture, y'a eu le décès, y'a eu une procédure JAF en même temps, »</p>	<p>des rendez-vous médicaux, quand y'a vachement de prise en charge médicalisée, le camps, CMPP, heuu, dentiste, machin audilab, »</p> <p>L101/102 « elle a six gamins, elle a plein d' rendez-vous à prendre, »</p> <p>L102/105 « six gosses avec plein d' rendez-vous chez l' dentiste, pour l' audition, au camps, CMPP(...), y'a deux rendez-vous par semaine avec des prises en charge taxi, des machins, »</p>	<p>sont en démarche de soins (...) avec leur problématique c'est très compliqué, et en plus d'être parents. »</p> <p>L349/351 « y'a beaucoup d' choses. »</p> <p>L351/353 « y'avait tellement à travailler sur la problématique de madame, »</p>
<p><b>Les familles sont en souffrance</b></p>	<p>L92/93 « Une petite fille heuuuuu, apeurée, qui était heuuuuu, ses cheveux dans les yeux, qui s'cachait »</p> <p>L166/169 « plusieurs fois, j'voyais qu'elle avait les yeux qui partaient, elle était des fois dans des états de somnolence, puis elle était très amaigrie et très affaiblie »</p>	<p>L105 « et la mère qui se casse la gueule , là, qu'en peut plus, qu'est exténuée »</p> <p>L128/129 « C'est une dame qui a un fond assez dépressif, (...) »</p> <p>L211/213 « elle me dit la psychologue que sans doute cette femme là, qui a tellement souffert, (...) »</p> <p>L215/218 « j'pense que cette femme là, tant qu'elle sera pas sortie (...) de son côté où elle est super malheureuse (...), ça va être compliqué pour avancer »</p>	<p>L313/314 « c'est des personnes qui souffrent et qui sont en grosses difficultés et qui doivent être suivies et soignées (...) »</p>
<p><b>C'est difficile pour les familles d'aborder leurs problèmes / Les familles refusent de travailler parce que c'est trop compliqué</b></p>	<p>L130 « j'sentais que (...) l'enquête sociale, ça avait été un peu traumatisant »</p> <p>L320/323 « Et pour elle, c'était insupportable (...) elle le voyait pas comme ça, elle entendait pas ça »</p>	<p>L 471/473 « la maman (...) c'était ingérable pour elle, »</p> <p>L477 « pour madame, c'était très compliqué et (...) »</p>	<p>L163/165 « Et donc, du coup, j'pense que ça l'est [compliqué] aussi pour la famille parce (...) c'est leur situation qui est décrite en cinquante lignes et que eux j'pense pas qu'ils ont l'habitude d'écrire leur situation, leur vie et heuu »</p> <p>L376/378 « l'enfant, il en a p't'être besoin mais concrètement il peut pas</p>

			<p>exprimer, il peut pas être en face de moi et me parler de ça »</p> <p>L388/389 « c'est trop compliqué de réouvrir ces failles là, »</p> <p>L407/408«effectivement là on sent bien qu'y a une explication directe, on sent bien qu'c'était trop compliqué (...)</p>
<b>Les familles sont stigmatisées</b>			<p>L311/313 « [les parents qui ont des problèmes de toxicomanie](...) sont stigmatisés (...) »</p> <p>L314/316 « au niveau de la parentalité c'est assez compliqué, on pense que du coup c'est des personnes qui n'pourront pas s'occuper convenablement de leur enfant,»</p>

**4. L'éducateur parle des familles et des difficultés relationnelles qu'il rencontre**

<b>Des familles ne comprennent pas</b>			
	<b>Céline</b>	<b>Marie</b>	<b>Julie</b>
<b>La famille ne comprend pas le danger/ La famille n'a pas la même définition du danger</b>		<p>L142/144 « pour elle, un enfant en danger, c'est un enfant qui est battu, qui n'a pas assez à manger et qui ne peut pas dormir au chaud. »</p> <p>L147/149 « c'est une femme (...) qui me renvoie des notions de danger mais sur des besoins complètement primaires »</p> <p>L 167/ 169 « mais la mère elle n'entend pas qu'elle ne protège pas sa fille (...) »</p> <p>L235/236 « Qu'une gamine soit en danger parce qu'(...) elle est dans la nature, elle voit pas le danger de ça, en fait. »</p> <p>L242 « la perception du danger, de toutes façons, elle est pas la même. »</p> <p>L279/281 « (...) la gamine de 14 ans elle est vraiment en danger, (...) mais elle le voit pas la maman. »</p>	
<b>La famille ne comprend pas la mesure/ les attendus/ l'éducateur</b>	<p>65/67 « elle a dit qu'elle ne savait pas pourquoi elle était là »</p> <p>69/72 « qu'est ce que vous avez compris de cette audience ? », alors elle dit bon voilà « y'a eu une enquête sociale avant, et du coup voilà, y'a pas de suite »</p> <p>L217/218 « elle arrêtais pas de le dire « mais pourquoi vous vous inquiétez pour</p>	<p>L147 « mais elle l'entend pas, »</p> <p>L151/154 « Parce que cette dame elle va pouvoir me renvoyer « mais pourquoi vous venez chez moi ? » (...) »</p> <p>L161 « qu'elle ne comprenait pas..... »</p> <p>L234/235 « pourquoi j'le fais, j'crois qu'elle</p>	<p>L86 « Oui, très souvent.[ j'ai l'impression que les familles ne comprennent pas] »</p> <p>L92/93 « y'a quand même des familles qui ne comprennent pas,(...) »</p> <p>L93/96 « quand les choses sont très très claires sur les attendus, on sent quand même que elles savent qu'il y a</p>

	<p>moi ? »</p> <p>L303/304 « y'avait eu un amalgame avec la juge, parce c'était la même juge au pénal qu'au civil, »</p> <p>L325 « et madame, elle le voyait pas comme ça, elle entendait pas ça. »</p> <p>L327/328 « elle le voyait pour elle, en fait cette mesure, elle le voyait pas au profit de son fils »</p>	<p>le comprend pas »</p> <p>L260/261 « j'pense qu'elle ne comprend pas les attendus »</p> <p>L278/279 « Parce que j'pense qu'elle ne voit pas du tout les difficultés (...), les problèmes (...), les négligences (...)»</p>	<p>quelque chose, mais elles n'comprennent pas vraiment ce que nous on va pouvoir y faire »</p> <p>L123/124 « y'a des moments où nous on sort de l'entretien, (...) en se disant « il s'est rien passé » ou « ils ont rien entendu », »</p>
<b>Des familles n'adhèrent pas</b>			
	<b>Céline</b>	<b>Marie</b>	<b>Julie</b>
<b>Les familles refusent la mesure</b>	<p>L325/327 « elle disait « mais non, la mesure d'AEMO ça prend trop de temps »</p>		
<b>Les familles n'expriment pas d'attente par rapport à la mesure</b>	<p>L270/272 « puisqu'elle disait « non non, j'ai pas de [d'attentes]..... » après, (...) , elle a pas formulé des attentes clairement »</p> <p>L284 « Donc, elle a pas formulé des attentes clairement, (...) »</p>	<p>L263/264 « Je sais pas si y'a des attentes de sa part. »</p> <p>L272/273 « et cette maman là et ben, heuu, elle m'a rien renvoyé (...) »</p> <p>L275/276 « mais, pour elle, y'a aucune attente de mon intervention et de ... et d'une mesure judiciaire »</p> <p>L502/503 « Elle, elle l'a pris comme ça. Lui, (...) il m'renvoyait pas grand-chose, en fait. »</p>	
<b>Les familles ne viennent pas ou annulent les rendez-vous / refusent les rencontres</b>	<p>L292 « Heuuuuu, oui. [j'ai connu l'exemple d'] une mesure d'AEMO pour un ado [ où j'ai eu des difficultés à rencontrer les gens ] »</p> <p>L295/298 « j'ai proposé des rendez-vous, la famille n'est pas venue, heuuu, ne m'a pas prévenue, »</p> <p>L308/309 « on n'arrivait pas à travailler avec eux, parce qu'ils venaient jamais »</p> <p>L309/311 « madame elle prévenait pas, (...), quand</p>	<p>L201 « et depuis, elle refuse le contact »</p> <p>L222 « ça fait trois semaines que j'ai pas d'contact. »</p> <p>L226/227 « mais, heuu, là, y'a plus d'contact, j'pense que ça va être compliqué là, »</p> <p>L228/229 « Je me présente au domicile on m'ouvre pas la porte, parfois je sais qu'il y a quelqu'un parce que j'entends... »</p>	<p>L399 « Effectivement, elle annulait, très régulièrement, heuuuuu, j'ai pas pu la voir heuuuu »</p> <p>L404/407 « quand nous on l'a convoquée pour travailler ça avec elle, pour parler d'ça, là, elle était pas là. Soit elle annulait, soit son nouveau mari annulait, »</p> <p>L428 « sur certains entretiens, elles ont annulé, »</p> <p>L430/432 « j'vois la</p>

	<p>elle venait pas au rendez-vous »</p> <p>L328/330 «Et en même temps, quand on demandait à ce garçon de venir aux rendez-vous seul, (...) madame elle disait « non non, il peut pas ». »</p> <p>L379/385 «j'avais écrit un rapport en disant que c'était compliqué d'voir la maman (...) même deux mois après, elle venait toujours pas aux rendez-vous.»</p>	<p>L247/249 « Mais ça j'peux plus en échanger avec elle, j'ai fais des courriers, j'ai fait... mais là ça fait trois semaines que les liens sont rompus et que j'ai plus accès »</p>	<p>jeune, j'travaille des choses avec elle, mais j'travaille pas avec les parents, donc c'est un peu compliqué. »</p>
<b>Les familles n'écoutent pas les conseils</b>		<p>L197 « La mère elle a rien fait du tout. »</p>	
<b>La famille nie ses difficultés</b>	<p>94/97 « madame elle a nié, alors, quand on lui a lu l'ordonnance, nié les difficultés (...) on avait beau reprendre des faits, elle niait, »</p> <p>L103/104 « au départ au premier entretien, madame avait pu dire « non non j'ai jamais pris de produit stupéfiant, moi j'suis clean, tout va bien »</p> <p>L116/117 « sur les attendus (...) c'était marqué qu'elle niait les difficultés »</p> <p>L119/121 « madame a nié toutes ces difficultés. »</p> <p>L123 « Madame elle niait, (...) »</p> <p>L226/228 « ou alors elle disait « vous vous êtes inquiétée pour rien » »</p> <p>L246/248 « dans les différents écrits (...) c'était vraiment stipulé, heu qu'la maman elle niait toutes les difficultés et qu'elle avait refusé heu une AED »</p> <p>L251/252 « puisque (...) elle niait et que, heuuuuuuuu y'a des</p>		

	difficultés éducatives, »		
<b>Les familles ne changent pas / sont résistantes au changement</b>		L169 « en fait y'a aucune remise en question de sa part, c'est hyper compliqué aussi, »	L93« mais surtout, [y'a des familles] qui ne veulent pas comprendre j'ai l'impression aussi, »  L129/131 « Après y'en a d'autres c'est justement l'inverse : on a l'impression qu'il s'est passé des choses pendant l'entretien et puis en fait la fois d'après, c'est encore la même chose (...) »
<b>Instaurer une relation de confiance apparait impossible</b>			
	<b>Céline</b>	<b>Marie</b>	<b>Julie</b>
<b>Les familles cachent des choses/Les familles ne sont pas sincères</b>	L298/299 « jusqu'au jour où, heuuu, on a appris qu'en fait, heuuu, y'avait un jugement pénal qui était en cours »  L302/303 « là, y'avait une audience pénale, et parce qu' on avait pas été au courant, »  L304/ 306 « on l'a su qu'après et « on l'a su qu'après et (...)la famille nous l'a jamais dit »		L198/201 « par moments, peut-être qu'ils ne nous répondent pas de manière sincère (...) parce qu'ils pensent que les questions qu'on pose et les réponses en tous cas qu'on attend, (...) vont servir à quelque chose. »  L201 « on prend aussi conscience que par moments, peut-être qu'ils ne nous répondent pas de manière sincère (...)Ça , j'trouve ça compliqué. »  L368/370 « y'a d'autres mesures où effectivement c'est aussi la famille qui n'amène pas et qui refuse de parler de certaines choses. »
<b>La famille est méfiante/ réticente</b>	L123 « elle était beaucoup sur la défensive »  L125/130 « la première visite à domicile que j'ai faite chez monsieur, (...),il était sur la défensive »  « si j'posais la moindre question, j'voyais qu'il avait de la retenue, et qu'il mesurait ce qu'il disait, »	L251/252 « cette dame..., ça fait partie de sa problématique, de sa difficulté de..., quand y'a un problème, on s'referme dans sa coquille, quoi » L254/256 « Elle fait ça pour tout en fait, si une école prend contact avec elle, en général c'est parce qu'il y a un problème, elle décroche pas l'téléphone, heuuu, elle décroche le téléphone si elle est sûre	L193/194 « la famille souvent, elle a des réticences à nous voir parce qu'on représente heuu des choses heuu peut-être désagréables »  L203 « [les familles pensent que les réponses qu'on attend vont servir] A prendre une décision »  L329/330 « c'est vrai qu'avec cette femme (...) au début c'était compliqué au niveau de

		qu'on n'va pas lui reprocher quelque chose, quoi. »	la confiance »
<b>La famille se sent jugée/ disqualifiée</b>	<p>L142/144 « elle était décrite ben comme une maman, (...) qui se sentait jugée dans son rôle de mère »</p> <p>L146/148 « elle disait (...) « oui, en gros, vous me dites que je suis une mauvaise mère ». »</p> <p>L317/320 « elle pouvait dire que pour elle, (...), le fait qu'il y est une mesure d'AEMO, ça représentait une difficulté en tant que maman »</p>	<p>L120/124 « (...) elle était en larmes et elle m'a renvoyé que « (...), vous m'avez dit que j'étais une mauvaise mère, que j'savais pas m'occuper d'mes enfants, (...) »</p> <p>L134/136 « elle m'avait renvoyé « vous m'avez dit j'suis une mauvaise mère, je sais pas m'occuper d'mes enfants, je... » »</p> <p>L201/202 « elle renvoie à sa fille « t'as besoin de ça ? ben vas voir ton éducatrice ! » Et en fait elle m'a placée en position de rivale. »</p> <p>L257/259 « ça doit lui renvoyer que....ben ouaih qu' c'est une mauvaise mère, »</p>	L194/196 « [la famille elle a des réticences à nous voir parce qu'on représente des choses peut-être désagréables] sur (...) sur peut-être des jugements »
<b>La famille perçoit mal ce qu'on lui renvoie</b>		L118/120 « en fait elle perçoit très mal ce que je lui renvoie (...) »	
<b>La famille ne fait pas confiance</b>		L178 « [dans cette situation y'a] pas du tout [de relation de confiance qui s'instaure ] »	<p>L420 « Ah non.[je n'arrive pas à créer une bonne relation avec toutes les familles] »</p> <p>L420/423 « j'ai quand même des familles où ça passe pas. »</p> <p>L426/427 « ça passe pas d'mon côté parce que c'est compliqué, »</p> <p>L427/428 « mais, heuu, en même temps cette famille là, à la fois, ça passe pas, c'est compliqué en entretien, »</p>
<b>C'est difficile de faire confiance à la famille</b>			L323/327 « dans cette mesure (...) j'ai l'impression qu'on était sans arrêt sur le fil sans arrêt à la limite, en train de se demander si là on passait pas d'l'autre côté, (...)si là, elle

			s'occupait convenablement de ses enfants ou pas »»
<b>Les familles ont peur</b>		<p>L75/76 « Pour certaines familles, clairement, j' pense que j' représente une menace »</p> <p>L76/79 « et que s' ils font des choses par eux-mêmes ou s' ils me sollicitent, (...) c' est avec de la pression. »</p> <p>L82/83 « ça représente une menace, est ce qu' on ne va pas , heuu, peut placer les enfants, si on ressent trop de danger »</p> <p>L90/91 « (...) la maman elle dit « j' vais faire, j' vais faire » parce qu' elle a la pression, parce qu' on est là, »</p>	
<b>La famille accepte la mesure sous la contrainte</b>		L273/275 « Elle accepte la mesure, mais elle sait qu' c' est obligatoire en gros, donc (...) elle me l' a dit, elle m' a dit « de toutes façons, je sais qu' j' ai pas l' choix » »	

**Réflexivité**

	<b>Céline</b>	<b>Marie</b>	<b>Julie</b>
<b>/ à la difficulté d'instaurer une relation de confiance</b>	<p>L293/295 « et donc, le poste que moi j' avais pour six mois, c' était un remplacement de congés maternité et heuuuu, j' pense que le changement d' intervenant ne m' a pas été favorable, »</p>	<p>L88/90 « c' est vrai dans la plupart du temps, c' est quand même assez long et heuu c' est heuuu, ouaih, un rapport de confiance, »</p> <p>L244/247 « là j' ai l' impression, enfin c' est sans doute un p' tit peu plus compliqué qu' ça, mais j' ai l' impression qu' elle a le sentiment que j' lui pique sa fille, que j' instaure une relation d' confiance avec sa fille qu' elle-même n' a pas, et puis que j' lui prends son rôle alors que ce rôle là, elle le tient pas, quoi. »</p>	<p>L108/109 « et puis justement parce que c' est contraint. »</p> <p>L109/111 « il y a beaucoup de contradictions, à la fois on leur dit qu' on va les aider et en même temps ils nous on pas demandé, »</p> <p>L196/197 « j' trouve que c' est assez compliqué de..., de faire connaissance avec ces parents là »</p> <p>L197/198 « [j' trouve que c' est assez compliqué] de poser des questions, qui pour nous peuvent ne pas du tout être jugeantes et</p>

			<p>plutôt une manière de faire connaissance avec eux »</p> <p>L426 « [j'ai quand même des familles où ça passe pas.] Des deux[côtés] , j'pense. Et en même temps, je sais pas.»</p>
<p><b>/ à la compréhension de la famille</b></p>		<p>L170/173 « et j'trouve ça très compliqué d'bosser avec des gens qui sont limités intellectuellement parce que à un moment donné, la réflexion, l'élaboration, et ben ça butte »</p>	<p>L90/91 « et elles ont compris, elles ont compris, enfin, en même temps, c'est vachement compliqué, j'sais pas comme ça , »</p> <p>L102/107 « [que la famille ne puisse pas comprendre] Ça part j'pense de la base, de l'origine de la mesure (...)Du parcours qu'elles ont fait avant d'arriver dans notre bureau (...)Soit d'autres mesures qu'elles ont eu avant, soit de l'audience, enfin quelque chose qui n'a pas forcément été expliqué »</p> <p>L285/286 « [ce que j'trouve important, (...) c'est toujours de me demander ] si la famille a compris au bout d'un an, c'qu'on y faisait, »</p>
<p><b>/ à la difficulté pour les familles d'aborder leurs difficultés</b></p>	<p>L133 « j'pense que nier peut être un moyen de défense »</p>		<p>L107/108 « peut être aussi qu'elles, (...) ne sont pas peut-être prêtes à aborder les choses à ce moment là, »</p> <p>L381 « [y'a des attendus que les gens refusent de travailler,] parce que c'est trop compliqué, j'pense »</p> <p>L386/388 « je pense que y'a des familles qui ont trouvé leur manière de vivre avec alors peut-être avec plein de névroses</p>

			entre guillemets, plein de choses qui sont compliquées, mais, que c'est trop compliqué de réouvrir ces failles là,»
<b>/ aux attendus imprécis</b>			L166/167 « [les attendus imprécis] j'pense que ça a un lien avec les difficultés qu'on peut rencontrer avec ces familles là. »
<b>/à la demande des familles</b>			L180/182 « on prend aussi ce qu'elles nous donnent et ce qu'elles nous demandent, donc du coup là aussi c'est compliqué, parce qu'on est plus dans le même cadre. »
<b>/ au changement</b>		L83/84 «maintenant se pose la question de après s'il y a plus d'AEMO judiciaire »  L173/174 « [avec des gens qui sont limités intellectuellement] on peut faire du concret, concret mais heuu, est ce que ça change le fond de la manière d'être parent d'la personne, j'pense pas »	L286/288 « [ce que j'trouve important, (...) c'est toujours de me demander ]s'il y avait plus ou moins des résultats, » L287/288 « [ce que j'trouve important, (...) c'est toujours de me demander] si la famille est en capacité ou non de se remettre en question, »
<b>/ à la peur des familles</b>		L83/84 « j'ai l'impression que ça parfois, y'a des familles que ça booste »	
<b>/ à l'adhésion des familles</b>			L283/285 « ce que j'trouve important, (...) c'est toujours de me demander si la famille, mais je dis bien de me demander, parce que je ne sais pas si c'est la réalité ou pas, si la famille a un petit peu adhéré ou pas, »  L409/412« c'qui s'passe dans ce service, c'est qu'on va beaucoup à domicile alors du coup y'a pas la même démarche, j'peux pas vraiment voir, si...., si par exemple j'les convoquais

			tout l'temps au bureau, si elles feraient la démarche de se déplacer. »
--	--	--	--

## 5. L'éducateur parle des familles : Des familles adhèrent à la mesure

	<b>Céline</b>	<b>Marie</b>	<b>Julie</b>
<b>Les familles sont conscientes de leurs difficultés</b>	<p>L207/ 208 « ça elle en était consciente (...) »</p> <p>L228/229 «elle avait pu dire « ben oui, j'étais mal à ce moment là, mais maintenant ça va mieux ». »</p>		L86/87 «c'est vrai qu'y'a des moments où la famille, je trouve que ça parait très clair elles savent pourquoi elles sont là, »
<b>Les familles perçoivent la mesure comme une aide</b>		L85/87 «Après pour d'autres familles, j' pense que,(...) j'représente vraiment une aide, heuu, une aide, un conseil »	
<b>Les familles demandent de l'aide/ ont des attentes</b>	<p>L 104/107 « un jour elle avait pu appeler au service en disant que là c'était compliqué pour elle »</p> <p>L109/110 « [elle demandait ] de l'aide et d'intervenir »</p> <p>L112/113 « elle souhaitait se faire hospitaliser en clinique »</p> <p>L223/225 « puisqu'elle avait quand même pu appeler en disant « voilà, je peux plus assurer le quotidien de ma fille, ça va plus du tout »»</p> <p>L274/276 « elle avait pu heuu appeler, au service, heu en me demandant voilà « là comment je dois faire (...) ? »</p> <p>L276 « elle avait pu demander des conseils »</p>	L90/91 « y'a par exemple (...) ou certaines mamans qui vont m'dire, (...) il faut que vous m'aidiez » quoi, et heuu, qui sont en demande»	<p>L87/88 «elles ont aussi au final des attentes »</p> <p>L90 «Elles demandent des choses »</p> <p>L178/180 « [quand les attendus sont imprécis] Soit pas du tout, et puis là, la famille, quand même ça leur arrive souvent, même si on est en judiciaire, elles ont aussi des demandes, elles attendent des choses, »</p>
<b>Les familles viennent aux rendez-vous</b>			<p>L395 « Non. [il n'y a pas de familles que je n'arrive jamais à voir] »</p> <p>L397 « [il n'y a pas de familles que je n'arrive jamais à voir] sur le long terme »</p> <p>L408/411 « Sinon, quand même, les familles en général elles sont là, j'ai l'impression, »</p>

<p><b>Les familles entendent/ comprennent ce qu'on leur dit</b></p>	<p>L200 « Ouaih [c'est quelque chose que la maman, elle a entendu ] »</p> <p>L276/278 « elle avait pu entendre (...) ce qu'on avait à lui dire »</p>	<p>L478 « (...) et en même temps j'crois qu'elle a compris l'intérêt, »</p>	<p>L 451/452 « Donc en général, une fois qu'ils ont compris ça, et ben ils sont là aussi, »</p>
<p><b>Les familles font ce qu'on leur demande/ écoutent les conseils</b></p>	<p>L281/282 «dès le prochain rendez-vous, (...) elle était venue avec lui. »</p>		
<p><b>Les familles changent/ progressent / sont réflexives</b></p>	<p>L166 « madame elle niait plus ça »</p>	<p>L433/435 « Ils ont réussi à s'dire bonjour, ils ont réussi à s'parler en s'regardant (...) »</p> <p>L435/441 « heuu, notamment madame voulait (...), monsieur il était contre l'portable. (...). Donc, heuu, monsieur il a dit « ok, (...) ». La mère a dit « ok , (...) » »</p> <p>L441/443 « ils ont réussi à s'mettre d'accord sur un certain nombre de trucs, sur des périodes de vacances chez l'un, chez l'autre »</p> <p>L459/462 « Et au final, ils ont pu s'rendre compte par eux même que c'était pas si compliqué »</p> <p>L462/465 « Ils se sont rendus compte qu'on pouvait aussi parler d'choses comme ça, organisationnelles »</p>	<p>L121/123 «j'trouve que parce qu'entre deux entretiens il s'est passé eux même des choses »</p> <p>L124/127 « et en fait on s'rend compte que, un mois après ou même une semaine après, s'ils nous rappellent, y'a des choses qui vont avancer et eux ont réfléchi, et donc des fois, sans vraiment y prêter attention heuuu, ça marche. »</p>
<p><b>Les familles adhèrent</b></p>	<p>L285/287« j'pense qu'elle a pu heuu se saisir de la mesure.(...) Pour dans son rôle de maman»</p>	<p>L 470 « Ben, ils m'ont rien renvoyé de spécial, ils m'ont dit qu'ils étaient d'accord. »</p>	<p>L414/416 « Par contre ces derniers temps, j'ai eu des familles qui avaient oublié mon rendez-vous mais du coup, je sonne, elles sont là et heuuu ça j'trouve ça plutôt intéressant, parce qu'elles sont quand même là »</p>
<p><b>Les familles sont actrices dans la mesure</b></p>		<p>L445/446 « ils ont vraiment pris les rennes, quoi, »</p> <p>L447/448 « j'pense</p>	

		qu'y'avait besoin d'une tierce personne, mais ils ont fait les choses eux-mêmes, »	
		L450 « Le changement, il vient d'eux, il vient pas d'moi »	
<b>Les familles sont satisfaites de la mesure</b>		L455 « Et ben, tous les deux, ils étaient vachement satisfaits de l'entretien »	
<b>La confiance possible</b>			
	<b>Céline</b>	<b>Marie</b>	<b>Julie</b>
<b>Un lien se crée avec les familles</b>	L 102/ 103 « au fur et à mesure y'a un lien qui s'est créé »  L133/135 « y'a une confiance qui s'est établie, et puis heuuuuu, un lien qui s'est créé »	L87/88 « avec certaines familles, c'est vrai qu'y'a une relation d confiance qui se met en route »	
<b>Les familles nous confient leurs difficultés/ Les familles comprennent qu'elles peuvent nous confier leurs difficultés</b>	L162/163 « lorsqu'elle a pu me dire, voilà, qu'elle était sous traitement et qu'elle en pouvait plus, et qu'elle était pas bien, »  L168/169 « j'avais beau lui dire ça, au début elle niait, et un jour, elle a pu dire »  L287/288 « j pense que dès l'instant où elle a pu se livrer c'est qu'elle avait un minimum de confiance »		L330/331 « une fois qu'elle a compris qu'elle pouvait avoir confiance en nous et qu'elle pouvait nous amener ses failles »  L331/336 « c'que j'trouvais très intéressant c'est qu'elle pouvait se permettre (...) de nous dire que, (...) qu'elle était en manque »  L340/341 « aussi madame a pu comprendre et en le disant et elle a compris, j'crois, ça l'a rassurée. »  L336 « grâce au fait qu'elle a pu nous le dire,(...) »

## 6. Difficultés professionnelles

	<b>Céline</b>	<b>Marie</b>	<b>Julie</b>
<b>Travailler sur des problématiques familiales</b>			L217/218 « pour moi, c'est très compliqué de travailler sur des problématiques familiales »
<b>Travailler avec le danger</b>			<p>L323/324 « dans cette mesure (...) j'ai l'impression qu'on était sans arrêt sur le fil »</p> <p>L324/325 « [dans cette mesure (...) j'ai l'impression qu'on était] sans arrêt à la limite, en train de se demander si là on passait pas d'l'autre côté, »</p> <p>L325/327 « [dans cette mesure on était sans arrêt en train de se demander ] si là, elle s'occupait convenablement de ses enfants ou pas »</p>
<b>Ne pas juger</b>		L112 « [ne pas porter de jugement] c'est pas si simple... »	
<b>Intervenir seul</b>		<p>L26/28 « j'imaginai pas que j'interviendrais autant seule, que je serai si seule dans mes perspectives, dans mes objectifs avec les familles »</p> <p>L372/375 « [le] travail tout seul.(...) c'est quelque chose dont je souffre. »</p> <p>L383 « Et être tout seul, enfin, heu, non, moi, ça m'satisfait pas. »</p> <p>L379/381 « Quand on est tout seul, parfois heuu, j'trouve que ça nous met dans une position de toute puissance »</p>	L224/225 « j'trouve que c'est nous qui sommes quand même tout'l'temps en avant, au devant des choses, »
<b>Travailler avec quelqu'un/ confronter ses valeurs</b>			L244/245 « j'travaille avec une autre collègue dans une situation, elle est pas simple la situation »

			<p>L245/248 « pour ma collègue, c'est très clair (...), que dans une famille recomposée en tous cas, les enfants qui vivent sous le même toit, qui n'ont pas de liens parentaux, ne seront jamais frères et sœurs »</p> <p>L248/251 « pour elle [ma collègue] , c'est inadmissible que (...) ces enfants là qui vivent sous le même toit à un moment donné, s'appellent « frère, sœur, demi-frère, demi-sœur », même « demi frère demi-sœur », cette éducatrice, pour elle, c'était impensable »</p> <p>L251/255 « même au sein de la mesure, enfin même de la mesure du coup, ça a donné des contradictions »</p>
<b>Travail avec le juge</b>	L385/387 « la juge elle avait un peu transformé mes propos lors de l'audience (...) j'avais trouvé ça très jugeant »		<p>L370/371 « où moi des fois on [le Juge] me demande « d'offrir un espace de parole » à un enfant qui en demande pas, »</p> <p>L371/372 « [des fois le Juge me demande] de réaborder des moments difficiles de leur vie »</p> <p>L374/376 « la juge en gros est persuadée que l'enfant, (...), a besoin de parler de ça, a besoin d'un temps pour ça, »</p>
<b>Avoir beaucoup de choses à travailler</b>			<p>L345/346 « Des fois j'ai l'impression qu'y'a un attendu qui prend beaucoup plus de place que l'autre, »</p> <p>L346/347 « des fois j'ai l'impression qu'on a pas mal de choses à travailler »</p>
<b>Les attendus ne sont pas clairs</b>	L117/119 « il y avait une différence entre le rapport de l'enquête sociale et l'avis de madame et de monsieur »		L145/148 « souvent les attendus ils sont pas très explicites, donc déjà pas pour nous, alors j pense que pour la famille c'est encore moins, (...), c'est pas très très clair quand même. »

			<p>L157/161 « Alors que quand (...) ça décrit quelque chose sans vraiment nous expliquer, (...), c'est comme si, y'a des attendus ou en gros y'a pas vraiment des attendus, c'est simplement un constat et c'est à nous de se fabriquer nos attendus, (...) c'est là où j'trouve que c'est très compliqué. »</p> <p>L165/166 « j'trouve ça très compliqué de ressortir des axes de travail. »</p> <p>L169/170 « « [les attendus imprécis] ça met à la place de choisir, enfin de travailler pour essayer vraiment d'faire ressortir des axes de travail »</p>
<b>savoir quoi proposer</b>		<p>L204/205 « là j'donne un exemple, où en ce moment, j'ai vachement de mal à travailler »</p> <p>L381/382 « Des fois tu dois prendre des décisions (...) Tu sais pas si tu prends les choses dans l'bon sens, quoi »</p>	<p>L96/99 « on se demande vraiment ce que nous on pourrait y faire dans cette famille. Comment en tous cas on pourrait travailler pour que ça aille mieux »</p>
<b>Des familles n'adhèrent pas</b>	<p>L292 « Heuuuuu, oui. [j'ai connu l'exemple d'] une mesure d'AEMO pour un ado [ où j'ai eu des difficultés à rencontrer les gens ] »</p> <p>L308/309 « on n'arrivait pas à travailler avec eux, parce qu'ils venaient jamais »</p>	<p>L226/227 « mais, heuu, là, y'a plus d'contact, j'pense que ça va être compliqué là, »</p> <p>L247/249 « Mais ça j'peux plus en échanger avec elle, j'ai fais des courriers, j'ai fait... mais là ça fait trois semaines que les liens sont rompus et que j'ai plus accès »</p>	<p>L423/424 « j'ai quand même des familles où ça passe pas. »</p> <p>L430/432 « j'vois la jeune, j'travailles des choses avec elle, mais j'travailles pas avec les parents, donc c'est un peu compliqué. »</p>
<b>Des familles cachent des choses</b>			<p>L201 « on prend aussi conscience que par moments, peut-être qu'ils ne nous répondent pas de manière sincère (...)Ça , j'trouve ça compliqué. »</p>

			L203 « [les familles pensent que les réponses qu'on attend vont servir] A prendre une décision »
--	--	--	--

## 7. Pratiques professionnelles et Stratégies

	<b>Céline</b>	<b>Marie</b>	<b>Julie</b>
<b>Favoriser la confiance, l'adhésion</b>			
<b>Faire lire le rapport</b>	<p>L360/361 « j'dis à la famille, alors où j'fais lire (...) c'que j'vais mettre dans l'rapport »</p> <p>L387/388 « c'est important aussi de faire lire à la famille, pour que ça soit pas interprété »</p>		
<b>Respecter l'organisation familiale</b>	<p>L422/424 « je vais dans les chambres quand les enfants veulent me montrer »</p>	<p>L309/310 « pour la relation d confiance, j'vais essayer de respecter un certain nombre de choses à la maison sur leur fonctionnement familial, »</p> <p>L317/320 « Donc maintenant, là j' respecte vachement « vous avez des horaires de travail, (...), la mesure éducative il faut qu'elle soit exercée quand même, donc ok, on aura rendez-vous à 18h30, mais on s' rencontre quand même quoi ». »</p> <p>L320/321 « j' respecte (...) ils ont un temps d' travail, ils ont leur organisation »</p> <p>L323/326 « s' ils prévoient d' aller une journée j' sais pas quoi, (...) moi j' annule mes rendez-vous, on les déplace, on fait à un moment où ils sont disponibles, (...) »</p>	<p>L416/417 « moi, à chaque fois, je donne aussi la possibilité de reporter le rendez-vous parce qu'elles [les familles] s'y attendaient pas, pour voir ce qu'elles vont dire en général elles acceptent, et j' pense que c' est pas l' même entretien. »</p>
<b>Prendre le temps</b>		<p>L470/471 « J'ai attendu l'accord des deux, c'est pour ça que ça a trainé vraiment »</p> <p>L307 « Ça, j'le renvoie au bout d'un certain temps »</p>	<p>L113 « Ben j' prends le temps ! »</p> <p>L119/121 « c' est vrai que de toutes façons le premier truc et peut être que d' ailleurs j' en prends trop, mais je</p>

			prends du temps »
<b>Rappeler les objectifs d'amélioration de la situation</b>		L424/426 « je resitue tout l'temps par rapport au fait qu'l'AEMO à un moment donné, il faut que ça s'arrête » L426/428 « ces gens là, il va falloir (...) qu'ils réussissent à se parler, parce que l'AEMO elle va pas s'éclipser comme ça, si y'a toujours pas de dialogue possible » L428/430 « y'a aucun intérêt pour le gamin si les parents arrivent pas à s'parler... Donc il faut réinstaurer du dialogue »	L140 « [on est là quand même pour] essayer de faire changer des choses. »  L448/451 « parce que moi quand même, souvent, ce que j'leur dis, c'est p't'être pas une bonne technique, mais, j'leur dit que moi aussi j'espère qu'à la fin d'l'année, on s'verra plus, que les choses se seront arrangées et que... ils entendront plus parler d'éducateur. Que c'est aussi mon but, que j'ai envie que ça s'arrange pour eux. »
<b>Choisir le lieu de la rencontre</b>			
<b>A domicile, pour que les familles soient plus à l'aise</b>	L31/32 « la visite à domicile, c'est différent, parce que c'est un autre cadre, (...) c'est un autre cadre par rapport à un entretien au service »  L33/35 « je ne ferai pas toutes les interventions à domicile (...) y'a des choses qui peuvent se dire au domicile, comme les gens sont chez eux, ils peuvent être plus à l'aise, »		
<b>Au service, pour que ce soit dans un lieu plus neutre</b>	L35/36 « quand y'a besoin aussi de recadrer un peu les choses, l'entretien au service il peut être nécessaire »  L42« Qu'ce soit un endroit plus neutre, »	L430/431 « Et heuu, ces gens là, j'les ai fait s'rencontrer en entretien, dans un endroit neutre »	
<b>Stratégies pour travailler les attendus</b>			
<b>Convaincre, Orienter les échanges</b>		L422/424 « et puis en fait j'ai dosé à chaque fois (...) En fin d'entretien j'réabordais « où vous en êtes par rapport au fait que j'vous ai proposé... » »	L113/116« j'essaie (...) d'orienter peut être par moments la conversation et les échanges (...) d'amener vers des sujets plus importants ou pas, enfin, à mes yeux.... »

		<p>L473/475 « à chaque fois, j'l'ai un peu seriné avec ça, »</p> <p>L489/493 « Non, c'est moi qui lui en ai reparlé en lui disant mon point de vue (...)Elle a dit « oui, c'est vrai ». »</p> <p>L495/500 «Parce qu'en fait, je lui ai renvoyée (...) Et elle a dit « ouaih (...)» »</p> <p>L285/286«j'avais essayé d'bosser avec elle, sur ses réactions, parce que c'est des réactions..., »</p>	
<p><b>Evoquer le danger : se référer à la Loi</b></p>	<p>L83/85 «en reprenant aussi un peu le décès, mais je dirai que c'était important que madame protège son domicile »</p> <p>L189/190 « j'avais insisté donc sur la protection de sa fille »</p> <p>L192/193 « j'avais vraiment rebasé sur les droits de l'enfant en général c'est-à-dire, sans pointer les difficultés de madame»</p> <p>L193/196 « un enfant, il a des droits, (...), y'a le droit à l'éducation (...), elle a le droit à la santé, et votre fille, elle a un souffle au cœur, donc il faut que vous preniez un rendez-vous, c'est un droit qu'elle a »,</p> <p>L196/198 « en reprenant, pour éviter de lui dire, heuuuuuuu, se référer aux droits de l'enfant pour éviter, (...) »</p> <p>L204/207 « c'est vrai que je lui disais « ben voilà, (...), vous avez</p>	<p>L146/147 « J'ai essayé d'expliquer la notion de danger, d'expliquer l'article 375, et heuuu, »</p> <p>L151 « Ouaih, [ je me réfère à la Loi pour parler du danger]dans le cadre de mon intervention, »</p>	

	des difficultés, en même temps, vous avez un devoir de protection de votre fille, mais tant que vous ne pourrez pas vous protéger vous, vous ne pourrez pas protéger votre fille », »		
<b>Signaler, informer le Juge</b>		<p>L164/166 « Le juge avait des attendus sur le suivi de santé, l'hygiène, tout ça mais là je me rends compte qu'il y a tout un tas de choses qui vont moins bien, quoi, »</p> <p>L166/167 « là j'ai demandé une extension de mesure dans cette famille là, pour l'ado, »</p> <p>L180 « là, j'ai demandé une extension pour sa fille adolescente »</p> <p>«y'a une note qui va partir bientôt au juge des enfants, parce que là, je fais rien du tout. »</p>	
<b>Recadrer</b>	L38/40 « un rendez-vous qui s'est mal passé, (...), la famille a pu un peu manquer de respect, (...) y'a des choses, qui sont à recadrer »	<p>L61/65 « [quand une famille me sollicite trop] j'ai tendance à arrêter l'truc en disant (...) il faut imaginer heuuu, que je puisse ne pas être là, (...)»</p> <p>L92/93 « je resitue juste qu'à un moment donné il faudra que ces choses là puissent se faire sans intervention »</p> <p>L112 « parfois on ne peut que constater, »</p> <p>L115/116 (...) y'a beaucoup beaucoup d'négligences et heuu, on peut que constater »</p> <p>L116/118 « moi j'renvoie ça, « je peux que constater madame que vous n'avez pas fait telle, telle, telle démarche, là, y'a quelque chose qui va pas, qu'est ce qu'on en</p>	<p>L132/138 « quand j'estime qu'on s'est vu suffisamment, qu'on commence un peu à se connaître (...) »</p> <p>« j'me permets un peu plus, d'appuyer sur certains points, de rappeler certains points au niveau de l'origine de la mesure, de rappeler pourquoi y'a une mesure, et que c'est pas pour rien et qu'on est là quand même pour aborder certains points. »</p> <p>L299/301 « je leur rappelle tout'l'temps que j'peux avoir une ouverture d'esprit mais que j'ai une limite par rapport à ma place, et par rapport à mon mandat »</p>

		<p>fait d'ça ? » (...) »</p> <p>L302/305 « Sur des défaillances que j'trouve, (...) j'vais renvoyer à la famille « je constate ça ça ça et (...) de mon point d'vue, c'est pas correct et c'est pas satisfaisant pour vos enfants » »</p>	
<b>Stratégie et pratique / famille réticente</b>	<p>L301/302 « on a quand même un peu dit à la famille, (...) que voilà, on avait des difficultés à travailler avec eux »</p>	<p>L79/82 « Et ça c'est quelque chose que j'aborde régulièrement (...) où j'sens qu'y'a des familles qui font des choses parce que y'a une espèce d'épée de Damoclès »</p> <p>L129/131 « tout'l'temps quand j'suis avec elle en entretien, j'me resitue, d'abord, j'suis dans l'empathie, et après je constate la situation d'aujourd'hui »</p>	<p>L461/466 « j'leur dit souvent que j'préfère voir une famille qui me dit « ça va pas du tout, y'a des gros soucis, on n'y arrive pas » et du coup là, on peut essayer d'faire des choses (...) qu'une famille qui ferme la porte et qui dit rien et qui cache tout »</p>
<b>Comprendre : Observer, Laisser parler</b>	<p>L260/261 « [laisser parler les familles, ça sert à] savoir comment eux ils perçoivent les difficultés qu'ils ont, s'ils les perçoivent ou pas, comment ils les perçoivent, »</p> <p>L405/406 « j'essaie d'observer, lors des premières visites à domicile justement comment ça se passe, »</p> <p>L406/408 « j'essaie de voir déjà, au niveau des relations entre eux »</p> <p>L408/409 « j'reste plus observatrice »</p> <p>L409/410 « j'essaie de justement voir comment ça se passe »</p> <p>L410/413 « j'essaie de voir un peu comment tout le monde réagit ensemble, »</p> <p>L415/416 « J'suis</p>	<p>L291/294 « et heuu, moi j'dis « attendez faut qu'on essaie de comprendre là, (...), faut qu'on essaie de décrypter tout ça », mais c'est compliqué... »</p>	

	plus observatrice justement pour savoir.... »		
<b>Reprendre le contact/ restaurer le lien</b>	<p>L306/307 « [en lui disant que ] si on avait eu écho de ça, on aurait pu essayer de travailler des choses avec eux »</p> <p>L323/325 « [on lui disait ]« (...)et nous on est là justement pour voir comment on peut essayer de faire pour que ça se passe plutôt bien et qu'on trouve quelque chose qui l'intéresse » »</p>	<p>L222/223 « J'laisse des messages tous les jours... en plus, j'fais du harcèlement,(...)»</p> <p>L225/226 «sur les messages, j'suis tout'l'temps heuu, « (...)il faut vraiment qu'on discute, là, on va pas avancer, votre fille j'suis inquiète, »</p>	
<b>Médiatiser</b>		<p>L402/404 « En général dans ces famille là, je dose en fonction de la durée de l'AEMO, mais bon, c'est tout personnel quand j'dis je dose... Après j'me plante parce que...bon, bref »</p> <p>L404/408 « en fonction d'la durée de l'AEMO, (...), les gens s'ils sont complètement séparés ou s'ils vivent sous l'même toit qu'y'a vachement d'conflits heuu qui génèrent des violences, ou des insultes ou des disputes et tout ça, j'essaie de doser tout ça et j'vais évaluer à quel moment j'vais les faire se rencontrer en entretien... »</p> <p>L410 « Mais ça heuuu, j'le dose heuu, voilà ça dépend »</p> <p>L446 « et j'étais là, voilà, pour intervenir si ils s'tapaient sur la gueule »</p> <p>L475/477 « que toutes les informations ne passent pas par moi, que je ne sois pas sans arrêt un intermédiaire »</p>	
<b>Demander à la famille de faire quelque chose</b>	L378/381 « donc moi, je lui avais dit « donc	L180/182 « on était sur des choses assez	

	<p>voilà on aimerait bien », puisque la p'tite elle était terrorisée par la présence de c'monsieur, donc on lui avait dit qu'effectivement, elle aurait pu, heu qu'on souhaitait aussi rencontrer un peu ce monsieur, »</p> <p>L413/415 « ça arrive enfin des fois, dans les familles recomposées ou y'a la maman, les enfants, et que le beau père il est par exemple dans la cuisine, (...), j'demande qu'il vienne s'asseoir, heu avec nous autour de la table.»</p> <p>L416/418« j'le ramène dans l'entretien »</p> <p>L420 « Non, j'veis pas le chercher, mais je demande à la maman de le faire venir. »</p>	<p>concrètes et ça marchait à peu près jusqu'à présent »</p> <p>L182/185 « c'est-à-dire quand je dis du concret, c'est par exemple « si vos enfants manquent l'école, vous téléphonez à l'école, (...) ».</p> <p>L186/187 « on était sur des choses très concrètes où j'étais même assez directive avec elle »</p> <p>L187/188 « elle pouvait pas élaborer d'elle-même (...) donc j'étais assez directive avec elle. »</p> <p>L194/197 « j'ai demandé à la mère concrètement, de l'accompagner pour trouver un stage, (...) »</p> <p>L443/445 « et je leur ai demandé d'expliquer sur quoi ils s'étaient mis d'accord, et sur quoi ils avaient communiqué »</p> <p>L446 « et j'leur ai demandé de le faire »</p>	
--	--	--	--

## 8. Pratiques réflexives

	<b>Céline</b>	<b>Marie</b>	<b>Julie</b>
<b>Se remettre en cause</b>	<p>L388/389 « Moi c'est vraiment quelque chose où j'essaie de faire attention, de pas, enfin, qu'il y ait pas d'autre interprétation à avoir »</p> <p>L389/390 « j'fais état de la situation »</p>	<p>L124/126 « j'me suis dis « merde, j'lui ai renvoyé ça, alors que c'était pas du tout mon intention », »</p> <p>L134 « je me suis repositionnée depuis ça. »</p> <p>L136/137 « moi, j'ai pas voulu lui renvoyer ça »</p> <p>L310/313 « au début où j'bossais, moi j'avais du mal à m'dire « oh là là, j'vais bosser l'soir », »</p> <p>L313/314 « j'me disais, « il faut qu'ils fassent un effort aussi, la mesure s'imposent à eux, il faut qu'ils trouvent du temps pour moi » »</p> <p>L314/317 « là, j'me suis vachement repositionnée là dessus, parce que j'me rends compte que c'est complètement déconnant »</p>	<p>L310/311 « avec tout c'que ça me renvoie à moi, mais encore une fois ça j'en suis bien consciente et j'essaie de travailler avec ça tout l'temps »</p> <p>L362/364 « effectivement j'ai beaucoup moins travaillé sur le père (...) »</p> <p>L364/366 « j'pense que c'est là où j'me pose la question (...) j'pense que y'a des exemples où c'est nous qui n'prenons pas l'temps, faut être honnête, sur certains trucs, »</p> <p>L366/368 « j'pense que j'ai pas eu l'temps, ou..., y'a p't'être d'autres raisons, mais, en tous cas, j'ai pas travaillé avec ce papa, j'l'ai travaillé p't'être indirectement en en parlant à l'ado mais j'ai pas travaillé concrètement avec lui. »</p> <p>L434/435 « ça m'embête parce que p't'être que j'les oublie les familles qui veulent pas venir. »</p> <p>L438/440 « Ben oui [on a l'impression que les familles elles m'ouvrent la porte, que ça s'passe bien, que j' arrive à créer une bonne relation mais ] ça m'embête, ça peut pas être le cas »</p> <p>L442 « ça peut pas être toutes les familles qui m'ouvrent la porte. »</p>
<b>Réfléchir avec la psychologue du service / avec un collègue</b>		<p>L126/128 « sur cette situation là, j'fais vachement de lien avec la psychologue (...) parce que (...), elle m'aide à me recentrer sur ma(...) posture »</p>	<p>L222/224 « l'équipe, (...) est là, pour justement, nous permettre justement de discuter et de d'ouvrir un petit peu les choses, et le psychologue, »</p>

		<p>L211 « après, avec l'analyse de la psychologue »</p> <p>L377/379 « j'suis beaucoup plus à l'aise dans une co-intervention où j'ai tout l'temps un r'gard différent, un échange »</p> <p>L385/387 « Dans l'idéal, j'aimerais travailler que en co-intervention. Ne jamais heuuu être seule avec une famille, (...). Qu'on soit tout l'temps deux : double regard, (...), ça, ça m'satisferait complètement. »</p>	
<p><b>Réfléchir à sa posture</b></p>	<p>L261/264 « ça dépend des valeurs, enfin, y'a des gens qui vont pointer l'hygiène au domicile heuuu, et puis d'autres qui vont très bien vivre comme ça, après ça dépend à c'que nous comme valeurs, ça nous renvoie »</p> <p>L426/427 « Parce que y'a une fois une famille qui m'avait dit « vous faites pas comme l'assistante sociale, vous ne demandez pas à voir les chambres »</p> <p>L429/430 « j'visite pas et j'demande pas à visiter. » «c'est p't'être un tort »</p>	<p>L106/108 « j'pense aussi qu'la posture à avoir, (...) c'est de pas émettre de jugement, (...) ça peut instaurer une relation (...) qu'est plus constructive, (...) »</p> <p>L321/323 « je sais qu'j'ai des collègues qui font et ça ça me choque un peu »</p> <p>L336/340 « [j'ai des collègues qui] cherchent pas du tout à... « c'est comme ça et point barre » »</p> <p>L342/345 «et j'pense que cette manière de bosser, (...), j'trouve que c'est de l'abus d'pouvoir et qu'ça instaure une relation où c'est déjà heuu « j'vous fait chier (...) » (...) « Ça ramène de la contrainte supplémentaire à la personne »</p> <p>L349 « Moi, j'trouve que c'est pas comme ça... En ramenant d'la contrainte encore...., »</p> <p>L349/354 « c'est déjà d'la contrainte qu'ces gens là ils nous reçoivent, même si y'a des défaillances éducatives (...) il faut</p>	<p>L220/222 « j'trouve qu'on travaille sans arrêt avec ça, avec nos références à nous, nos limites à nous, nos définitions de la bonne éducation, à nous »</p> <p>L235 « Non (<i>rires</i>), j'crois qu'on n'est pas beaucoup à penser comme ça, »</p> <p>L235/240 « ça doit être plus simple de se dire y'a une définition de la bonne éducation et d'la bonne famille, et du bon parent »</p> <p>L263/265 « j'trouve que ça protège beaucoup de dire, voilà que les frères et sœurs enfin enfants qui vivent sous l'même toit ne sont pas frères et sœurs et ne le seront pas » (...)</p> <p>L265/267 « c'est beaucoup plus simple que de se dire que les liens peuvent être là (...) »</p> <p>L267/268 « C'est pas si simple que ça, j'pense, dans les règles de la famille. »</p> <p>L271/273 « j'pense quand même que mine</p>

		<p>qu'ils aménagent dans leur vie (...) pour parler de leurs enfants, pour remettre en question leur fonctionnement, c'est déjà d'la contrainte, » L354/356 « si en plus (...) on aménage pas en fonction de leurs sorties de leur organisation, (...), j'trouve ça déconnant »</p> <p>L360/364 « [la posture de certains de mes collègues] moi, j'trouve que c'est heuu, ouaih que c'est d'l'abus d'pouvoir » L365/367 « au final, si tu grattes un peu, tu t'rends compte que c'est la convenance personnelle de la personne, »</p> <p>L259/260 « [ça doit lui renvoyer] qu'elle ne fait pas c'qu'il faudrait faire, ou qu'elle fait pas c'que j'attends d'elle »</p>	<p>de rien, si on est honnête dans ce travail là, (...), en fonction de ce que ça nous renvoie, on doit l'avoir de temps en temps cette posture [de tout pouvoir] chacun, mais j'pense (...), qu'il faut en être conscient, »</p> <p>L273/276 « et pour moi (...) c'est un peu du tout pouvoir, c'est du « moi je sais, moi je suis éducateur, et, (...) moi j'vais vous dire c'qu'est la famille et les règles et les normes et puis vous vous êtes là, parce que vous êtes passés devant le juge donc heuuu, vous avez à apprendre, et moi j'vais vous dire un peu comment ça se passe. » »</p> <p>L382/384 « j'pense qu'aussi, des fois (...) nous (...) les personnes extérieures, nous on n'est pas dans leur vie, donc on va essayer de gratter un peu, là où ça fait mal, »</p> <p>L384/385 « [nous les personnes extérieures, on va essayer] de dire « ben là y'a une faille, là y'en a une autre, y'a une histoire douloureuse là et puis on va essayer de tout ouvrir et.. de voir tout ça », »</p>
<p><b>Faire un retour sur sa pratique</b></p>	<p>L244/245 « je sais pas si j'avais pas été consulter le dossier avant, je serai arrivée dans le même état d'esprit, »</p> <p>L248/250 « c'était limite si j'savais que c'était couru (...) d'échec avant (...) si j'avais pas lu l'dossier avant, j'serai p't'être arrivée dans un autre heuu [état d'esprit] »</p> <p>L250/251 « alors j'aurai peut être plus demandé à</p>	<p>L218/220 « (...) j'suis déjà p't'être dans des perspectives p't'être de placement, de protection, quoi, heuu, un peu plus... »</p> <p>L256/257 « Là, clairement, elle sait que je constate que ce que je fais elle le fait pas »</p>	<p>L337/340 « et que nous on a pu aussi l'entendre, et qu'on s'est pas tout de suite braqués (...) ça a permis de poser les choses (...). Et du coup les choses se sont arrangées, (...) »</p> <p>L360/362 « c'était vraiment sur un attendu sur vraiment heuu., enfin pour moi là en tous cas là, dans l'urgence, c'était vraiment le plus important, »</p>

	<p>la maman de me parler de cette enquête sociale, »</p> <p>L253/254 « si elle avait dit autre chose, j'aurai pu rebondir au prochain rendez-vous »</p> <p>L365/366 « ça m'est jamais arrivé de mettre quelque chose [dans mon rapport]qui était heuuu pas pris en compte[par le juge] »</p>		
<p><b>Réfléchir sur la pratique</b></p>	<p>L237/238 « alors après ça dépend des premiers entretiens »</p> <p>L255 « [j'l'ai pas fait tout l'temps, ça, de consulter l'dossier] Parce que j'me dis, qu'on arrive aussi dans d'autres dispositions »</p> <p>L348 « j'ai du mal à comprendre qu'une AEMO, elle dure dix ans »</p> <p>L375/377 « j'sais pas si il faut tout dire [dans les rapports au juge]»</p> <p>L378/379 « j'vais pas ne pas écrire ça, parce que la famille elle peut lire »</p>	<p>L205/206 « la mère elle m'a mis dans une situation où je fais des choses, (...) à sa place, que moi, (...) j'imagine qu'il faudrait qu'elle fasse, »</p> <p>L210 « elle me met en position de rivalité. »</p> <p>L396/397 « Auprès des parents quand y'a des conflits, ça c'est l'truc où j'suis l'plus à l'aise, j'sais pas pourquoi »</p> <p>L418/420 « ça m'fait halluciner parce que y'a la restitution et que les deux parents ont jamais été confrontés l'un à l'autre hormis aux audiences (...)»</p> <p>L420/421 « j'me suis dit heuu « j'vais calmer l'jeu », »</p>	<p>L35/37 « c'est important, aussi par moment de placer l'enfant (...) on lui apporte un autre cadre, une autre sécurité »</p> <p>L447/448 « Y'a pas que la contrainte et la justice derrière, y'a aussi la possibilité...»</p>

## **ILLUSTRATION D'UN JEU RELATIONNEL COMPLEXE**

J'ai souhaité prendre comme exemple la situation de Marie, et la présenter à part, qui, pour moi, illustre assez bien la complexité relationnelle qui parfois s'instaure entre le professionnel et la personne aidée. Le liront, ceux qui le veulent.

L180 /202 M22 « *Donc, là, j'ai demandé une extension pour sa fille adolescente, ...j'avais une mesure pour les deux petits, donc on était sur des choses assez concrètes et ça marchait à peu près jusqu'à présent, (...), c'est par exemple « si vos enfants manquent l'école, (...) vous prévenez l'école ». Donc, on était sur des choses très concrètes où j'étais même assez directive avec elle parce que elle me donnait pas trop l'choix, elle pouvait pas élaborer d'elle-même (...). Et puis je me suis rendue compte (...), qu'elle avait une ado qui faisait n'importe quoi, qu'a une formation en alternance mais qui ne fait aucun stage, livrée à elle-même, j'ai l'établissement qui m'a appelé par l'intermédiaire de l'assistante sociale, (...) et là j'ai demandé l'extension de la mesure en donnant au juge des enfants tous les éléments inquiétants que j'avais pour cette jeune là. Et cette jeune là, ben du coup, j'ai demandé à la mère concrètement, de l'accompagner pour trouver un stage, (...) La mère elle a rien fait du tout. Donc là clairement, ça fait trois mois qu'la gamine elle avait pas de stage, donc moi, j'suis allée sur le terrain avec le consentement de la mère, hein, j'ai dit « écoutez là, madame, c'est urgent, moi j'emmène votre fille demain, on va chercher un stage tout ça », elle m'a dit « ok, ok », et depuis, elle refuse le contact, elle renvoie à sa fille « t'as besoin de ça ? ben vas voir ton éducatrice ! » Et en fait elle m'a placée en position de rivale. (...) L205/207 la mère elle m'a mis dans une situation où je fais des choses, c'est clair, à sa place, que moi, en tous cas, j'imagine qu'il faudrait qu'elle fasse, sauf qu'elle est incapable de les faire. Elle est incapable. (...)L222/223 M25 Ah ben là, ça fait trois semaines que j'ai pas d'contact. J'laisse des messages tous les jours... en plus, j'fais du harcèlement, quoi. (...) L245/248 mais j'ai l'impression qu'elle a le sentiment que j'lui pique sa fille, que j'instaure une relation d confiance avec sa fille qu'elle-même n'a pas, et puis que j'lui prends son rôle alors que ce rôle là, elle le tient pas, quoi. Mais ça j'peux plus en échanger avec elle, (...) L256/261 Là, clairement, elle sait que je constate que ce que je fais elle le fait pas. J'sais pas si c'est clair c'que j'dis mais, ... Elle sait que j'constate ça, donc (...) j'imagine heuu, ouaiih, ça doit lui renvoyer que...ben ouaiih qu' c'est une mauvaise mère, ou qu'elle ne fait pas c'qu'il faudrait faire, ou qu'elle fait pas c'que j'attends d'elle, mais après, j'pense qu'elle ne comprend pas les attendus, quoi. L218/220 Enfin, j'sais pas si j'ai raison de parler de cette famille là, parce que j'suis déjà p't'être dans des perspectives p't'être de placement, de protection, quoi, heuu, un peu plus... »*

## **TABLE DES MATIERES**

Sommaire .....	2
<b>Introduction générale .....</b>	<b>3</b>
<b>Préambule à la recherche.....</b>	<b>5</b>
1. De l'éducation spécialisée pratiquée à l'éducation spécialisée réfléchie.....	5
2. Le projet de recherche.....	8
3. L'Action Educative en Milieu Ouvert .....	8
<b>1. De l'aide contrainte aux concepts de paradoxe, double contrainte et injonction paradoxale .....</b>	<b>12</b>
Introduction.....	12
<b>1.1. Etre aidé .....</b>	<b>13</b>
1. Le paradoxe de l'aide contrainte.....	13
1. Paradoxe, définition .....	13
2. Le paradoxe dans la mesure d'AEMO.....	14
2. Le paradoxe au cœur de l'injonction d'aide .....	14
1. Origines de l'injonction d'aide .....	14
2. L'injonction d'aide/ une injonction paradoxale ?.....	15
3. Théorie et concepts .....	16
1. Théorie des doubles contraintes, Bateson.....	16
2. Paradoxe pragmatique, P. Watzlawick J. Helmick Beavin et Don D. Jackson	18
3. Le paradoxe existentiel d'Yves Barel.....	19
4. Réflexion sur ces trois théories.....	20
4. L'injonction paradoxale adressée à l'usager de la mesure d'AEMO .....	21
3. Réagir à une injonction paradoxale .....	21
1. Théorie générale .....	21
1. Watzlawick, P., Helmick Beavin, J., Don D. Jackson.....	21
2. Stratégie double d'Yves Barel, dite du « double bind ».....	22
3. Métacommuniquer .....	23
2. Réaction possible des usagers face à l'injonction paradoxale .....	24
1. « Se retirer du jeu ».....	24
2. Tenter de découvrir avec obsession les indices qui leur permettront de donner un sens à la situation dans laquelle elles sont : Métacommuniquer.....	25
3. Se faire aider .....	26
4. « Demander l'aide », le seul choix possible .....	26
<b>1. 2. Aider .....</b>	<b>27</b>
1. Un autre paradoxe au cœur de la mission du professionnel .....	27
1. Le Cadre juridique .....	27
2. La Tension paradoxale.....	27
2. La relation d'aide .....	28
1. Le concept de relation d'aide.....	28
1. Travaux de Carl Rogers .....	28
2. La distance intime d'Alain Delourme.....	33
3. Moyens pour entrer en relation d'aide.....	34
1. L'Affiliation : Salvador Minuchin.....	34

2. Propositions de Carl Rogers .....	35
3. Les « stratégies doubles », d'Yves Barel .....	36
3. Accompagner au changement .....	37
1. Cinq conditions nécessaires au processus de Changement.....	37
2. Le « Changement 2 », P. Watzlawick, J. Weakland et R. Fisch.....	38
3. « Les attendus du Juge », les objectifs de changement.....	39
4. Le rapport de fin de mesure, bilan des objectifs .....	40
1. Evaluation de l'adhésion.....	40
2. Evaluation du changement, réponse aux attendus du juge .....	40
3. Le rapport et les familles .....	41
Conclusion : emergence de la problématique .....	42
<b>2. Méthode, analyse et interprétation.....</b>	<b>43</b>
Introduction.....	43
2. 1. Méthodologie de la recherche.....	<b>43</b>
1. Terrain de recherche et Contexte professionnel .....	43
1. Présentation de la structure .....	43
2. Le choix du terrain de stage et de la question de recherche .....	44
3. Le choix des personnes interviewées.....	45
3. 1. Choix du public.....	45
3. 2. Présentation des personnes interviewées .....	46
2. Le recueil de données .....	47
1. Le choix de l'entretien semi directif.....	47
2. La construction de la grille d'entretien .....	48
2.1. Le pourquoi et le comment d'une grille d'entretien .....	48
2.2. Grille d'entretien initiale, types de réponses attendues .....	48
2. Le cadre et le lieu des entretiens .....	50
4. La méthode de transcription .....	52
4. 1. Transcription des entretiens .....	52
4.2. Codes de transcription : .....	52
5. Retour réflexif.....	53
5. 1. Le suivi de la grille .....	53
5. 2. Les techniques d'entretien .....	53
5.3. Une phase d'explicitation initialement prévue .....	54
5.4 Au moment de la transcription.....	54
2.2. L'analyse de contenu .....	<b>56</b>
1. Démarche d'analyse.....	56
1. Lecture flottante.....	56
1. 1. Entretien de Céline.....	56
1. 2. Entretien de Marie .....	57
1. 3. Entretien de Julie .....	58
2. Méthodologie de construction des grilles d'analyse :.....	59
Découpage des entretiens et Catégorisation des données.....	59
3. Catégories retenues : .....	60
4. Orientation qualitative, et difficultés .....	61
5. Répartition générale des thèmes .....	62
2. Que disent les professionnelles ? .....	62
1. Le choix de l'AEMO .....	62

2. Le premier entretien (cf. tableau en annexe « Présentation de la mesure et pratique premier entretien » .....	63
1. Le premier entretien, présentation de la mesure .....	63
2. Le premier entretien, premier temps de la relation .....	64
3. Valeurs et postures .....	66
1. Ne pas juger .....	66
2. Faire preuve de tact .....	66
3. Avoir une compréhension/ une réflexion/ un regard empathique .....	67
4. Éprouver des attitudes positives envers les familles .....	67
5. Voir l'autre comme ayant un potentiel .....	67
6. Respecter (les valeurs, l'organisation des familles, les droits de la famille...) ..	67
7. Ecouter .....	68
8. Etablir une bonne distance .....	68
4. L'éducateur parle des familles .....	69
1. La compréhension .....	70
2. L'adhésion .....	70
3. La relation de confiance .....	71
5. Difficultés professionnelles .....	72
1. Faire connaissance et favoriser la confiance, c'est compliqué .....	72
2. Faire confiance, c'est compliqué .....	72
3. Ne pas juger, c'est compliqué .....	73
4. Travailler seul, c'est compliqué .....	73
5. Travailler avec un collègue, c'est compliqué .....	74
6. Travailler à la demande du Juge, c'est compliqué .....	74
6. 1. Les attendus imprécis .....	74
6. 2. Les attendus précis .....	75
7. Savoir quoi faire, quoi proposer, c'est compliqué .....	76
8. Savoir si la famille a adhéré, c'est compliqué .....	76
6. Stratégies et pratiques .....	77
1. Favoriser la confiance .....	77
2. Stratégies et pratique pour mener à bien les missions d'aide et de contrôle .....	77
7. Réflexivité, pratiques réflexives .....	79
<b>2. 3. Interprétation .....</b>	<b>80</b>
1. Rappel de la question de recherche, des hypothèses et des concepts .....	80
1. Question de recherche .....	80
2. Rappel des hypothèses : .....	80
3. Rappel des concepts .....	81
2. Un jeu relationnel complexe ? .....	81
1. Le paradoxe de la situation d'aide contrainte .....	81
1. La mesure d'AEMO, une situation d'aide contrainte ? .....	81
2. Le sentiment de disqualification .....	82
3. L'injonction implicite de changement durable .....	82
4. L'injonction paradoxale à l'attention des usagers .....	83
2. Réaction des familles à l'injonction d'aide .....	83
1. Des familles acceptent l'aide .....	83
2. Des familles tirent les avantages de la situation d'aide contrainte .....	84
3. Des familles feignent d'être en demande d'aide .....	84
4. Certaines familles ont peur .....	85
3. La relation de confiance et la relation d'aide .....	86

1. La peur, un frein à la confiance .....	86
2. Favoriser la confiance, dans un climat de peur : l'éducateur en situation de double contrainte.....	86
3. Stratégies d'alliance pour favoriser la confiance.....	87
4. Priorité des professionnelles : être aidantes, au sens de Carl Rogers .....	88
5. Etablir une relation d'aide dans un contexte contraignant, double contrainte.....	88
6. Travailler avec le danger et faire confiance, double contrainte.....	88
7. Travailler seul, décider seul, risquer « la toute puissance », au détriment de la relation d'aide .....	89
4. Le changement , du cadre judiciaire à la demande des familles.....	90
1. Quand le tiers judiciaire ne fait pas tiers.....	90
2. Partir de la demande des familles, changement de cadre .....	91
3. La commande judiciaire, situation de double contrainte pour l'éducateur.....	91
4. La demande d'aide perçue par l'éducateur, double contrainte .....	92
5. Changer, entre le désir et l' injonction, le paradoxe .....	92
6. Une rencontre et une relation imposée .....	93
<b>Conclusion Générale.....</b>	<b>95</b>
Table des sigles .....	97
<b>Références.....</b>	<b>98</b>
Références Bibliographiques .....	98
Références Sitographiques.....	99
<b>Annexes .....</b>	<b>100</b>
1. Transcription des entretiens .....	100
1. Entretien de Céline.....	100
2. Entretien de Julie .....	111
3. Entretien de Marie .....	123
2. Grilles d'entretien .....	136
1. Grille d'entretien de Céline.....	136
2. Grille d'entretien de Julie .....	163
3. Grille d'entretien de Marie .....	201
3. Tableaux d'analyse .....	243
1. Expérience professionnelle/ Motivations professionnelles.....	243
2. Présentation de la mesure et pratique au premier entretien .....	245
3. Postures et valeurs professionnelles .....	250
4. L'éducateur parle des familles et des difficultés relationnelles qu'il rencontre ...	256
5. L'éducateur parle des familles : Des familles adhèrent à la mesure.....	265
6. Difficultés professionnelles .....	268
7. Pratiques professionnelles et Stratégies.....	272
8. Pratiques réflexives.....	279
Illustration d'un jeu relationnel complexe .....	283
Table des Matières .....	284

FEDIOUN-BORDES Véronique (2010)

**Die Paradoxie der auferlegten Sozialhilfe.  
Ein kompliziertes Zusammenspiel zwischen dem Sozialarbeiter und der  
Familie.**

Das Beispiel der Beziehung zwischen dem Sozialarbeiter der AEMO (Unterstützung bei der Erziehung im Familienbereich) und der Familie.

Studienthema:

Inwiefern setzt die Aufforderung des Richters den Sozialarbeiter und die Familie in einer widersprüchlichen Situation?

ZUSAMMENFASSUNG:

Im Rahmen des Jugendschutzes kann der Jugendrichter den Familien eine Hilfe bei der Erziehung aufzwingen. Ein Sozialarbeiter wird dann beauftragt, einer Familie, die es nicht gewählt, oder sogar nicht gewollt hat, Hilfe zu leisten und Ratschläge zu geben. Die Entscheidung des Richters wird also zur Verpflichtung .

In dieser Studie beschäftigt sich der Autor mit der Paradoxie von der auferlegten Hilfe und mit der Komplexität des Verhältnisses zwischen dem Sozialarbeiter, der der Familie helfen soll, und der Familie, die gezwungen ist, diese Hilfe zu akzeptieren.

Der Autor hebt die Paradoxie des gerichtlichen Befehls hervor, der sowohl dem Sozialarbeiter wie der Familie erteilt wird.

Um seine Analyse zu vertiefen, bezieht sich der Autor einerseits auf die Arbeiten der Forschungsgruppe um Palo Alto und auf die Doppelbindungstheorie ("double bind"), andererseits auf Carl Rogers' Studie des Begriffs der "helfenden Beziehung" .

Nachdem er drei Fachsozialarbeiter der AEMO befragt hat, untersucht der Autor deren Motivation bei der Erfüllung ihrer Aufgabe, die Art, mit der sie den Familien ihre Arbeit vorstellen, und mit der sie von den Familien sprechen, die Schwierigkeiten, auf die sie stoßen und ihre Strategien, um diese Schwierigkeiten zu überwinden.

Schlüsselwörter: Paradoxon, widersprüchliche Aufforderung, Doppelbindung ("double bind"), helfende Beziehung, aufgezwungene Hilfe, paradoxe Strategien

FEDIOUN-BORDES Véronique (2010)

## **Le paradoxe de l'aide contrainte. Un jeu relationnel complexe entre l'éducateur d'AEMO et l'utilisateur**

### Question de recherche :

En quoi l'injonction d'aide éducative en milieu ouvert place l'éducateur et l'utilisateur dans une situation relationnelle complexe ?

### Résumé :

Dans le cadre de la protection de l'enfance, le Juge des enfants peut ordonner une mesure d'aide éducative en milieu ouvert. Un travailleur social est alors mandaté pour apporter « aide et conseil » à une famille qui ne l'a pas choisi, voire qui ne le souhaite pas. La mesure d'aide devient donc contrainte.

L'auteur s'intéresse dans cette recherche à la nature paradoxale de cette aide contrainte, et au jeu relationnel complexe qui s'instaure de fait entre l'éducateur qui doit aider et la famille qui n'a d'autre choix que celui d'accepter d'être aidée. Il met en évidence les injonctions paradoxales inhérentes à cette injonction judiciaire qui sont adressées à chacune des parties : le professionnel mandaté et la famille.

Pour affiner ses réflexions, l'auteur s'appuie sur les travaux des membres de l'Ecole de Palo Alto, et la théorie du double bind, et sur les travaux de Carl Rogers relatifs au concept de relation d'aide.

En interrogeant trois professionnels qui interviennent en AEMO, l'auteur tente de mettre en évidence leurs motivations pour exercer cette fonction, la façon dont ils la présente aux usagers, la façon dont ils parlent des usagers, les difficultés qu'ils rencontrent dans leur mission, et les stratégies qu'ils mettent en place pour les contourner.

Mots clés : paradoxe, injonction paradoxale, double bind, relation d'aide, aide-contrainte, stratégies paradoxales.