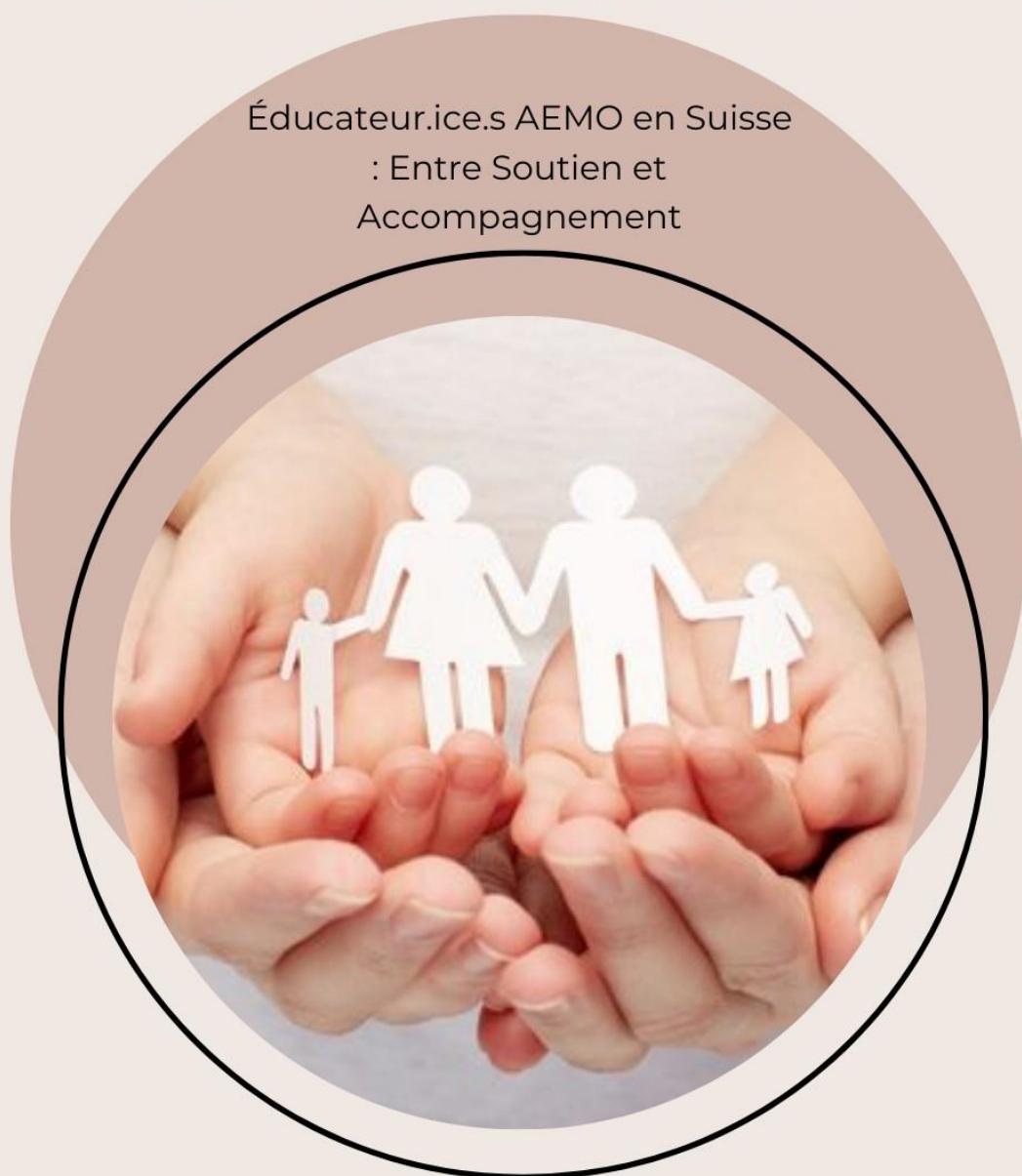


Haute école de travail social
Genève

TRAVAIL DE BACHELOR

Éducateur.ice.s AEMO en Suisse
: Entre Soutien et
Accompagnement



**Comment les éducateur.ice.s en Action Educative en
Milieu Ouvert (AEMO) en Suisse, concilient-ils le
soutien à la parentalité avec leur rôle principal et
quel impact cela a-t-il sur leurs relations avec les
familles ?**

Réalisé par :

Cabaas Aniza,
Cretegny Marilyne
et Liardon Elena,
PT21, ES/ASC

Sous la direction

de : M. Marc
Breviglieri

Date : Genève, 22
Janvier 2024

RESUME

Lors de notre rencontre pour ce travail de bachelor, nous avons chacune de près ou de loin déjà travaillé avec des enfants. Nous nous sommes questionnées quant à la complexité de certaines prises en charge, notamment en Action Educative en Milieu Ouvert.

À Genève, les interventions en Action Educative en Milieu Ouvert demeurent méconnues du grand public, et sont souvent entourées de tabous et de jugements négatifs au sein des familles concernées. En revanche, du point de vue éducatif, les professionnel.le.s en foyer ont une certaine familiarité avec ce dispositif. Cependant, la complexité des prises en charge, en particulier en ce qui concerne le soutien à la parentalité, demeure largement floue. Comment accompagner efficacement les parents traversant des épreuves douloureuses ? Quelle est leur réalité quotidienne ? Les éducateur.ice.s font face à des dilemmes éthiques inconnus et à des situations éprouvantes.

Ainsi, au travers de ce travail de Bachelor, nous vous invitons à explorer de manière explicite la thématique du soutien à la parentalité dans le cadre de l'Action Educative en Milieu Ouvert. Plongez dans l'univers complexe des interventions AEMO et découvrez les défis auxquels sont confronté.e.s les professionnel.le.s, tout en apportant un éclairage essentiel sur cette facette peu connue du travail social.

REMERCIEMENTS

Plusieurs personnes ont apporté leur soutien et leur assistance lors de la réalisation de ce projet de fin d'études, et nous tenons à leur exprimer notre gratitude.

Tout d'abord, nous sommes reconnaissantes envers notre maître de projet, M. Breviglieri Marc, qui s'est montré disponible tout au long de ce travail, nous offrant son précieux soutien.

Nous exprimons également notre sincère gratitude envers les personnes que nous avons interviewées. Elles ont généreusement pris du temps pour répondre à nos questions et ont démontré une disponibilité appréciable. Leur contribution a été d'une aide considérable pour nous.

Enfin, nous tenons à remercier toutes les personnes qui nous ont apporté leur aide, que ce soit de près ou de loin, tout au long de ce projet.

TABLES DES MATIERES

Résumé	1
Remerciements.....	2
1. INTRODUCTION.....	5
1.1. Problématique.....	5
1.2. Hypothèses	5
1.3. Objectifs	6
1.4. Liens avec le travail social	6
2. Contexte de la recherche.....	8
2.1. Contexte des interventions de l'AEMO	8
2.1.1. <i>Historique</i>	8
2.2. Intervention de l'AEMO et intervention en foyer	9
3. Cadre théorique	13
3.1. Mandats SPMi	13
3.2. La famille	14
3.3. Parenté, parentalité et soutien à la parentalité	16
3.3.1. <i>La parenté</i>	16
3.3.2. <i>La parentalité</i>	17
3.3.3. <i>Le soutien à la parentalité</i>	17
4. Méthodologie.....	18
4.1. Démarches pour accéder au terrain	18
4.2. Population	18
4.3. Profil des professionnels	18
4.4. Méthodes utilisées	19
4.4.1. <i>Modèle de recherche inductive</i>	19
4.4.2. <i>Entretien semi-directif</i>	19
4.5. Difficultés rencontrées	19
5. DEVELOPPEMENT.....	20
5.1. Service de soutien à la parentalité	20
5.1.1. <i>Compétences parentales</i>	20
5.1.2. <i>La création du lien</i>	25
5.1.3. <i>Le lien de confiance</i>	29
5.2. Pratiques professionnelles	30

5.3. Émotions et bien-être	34
5.3.1. <i>Émotions des parents</i>	35
5.3.2. <i>Émotions des professionnel.le.s</i>	37
5.4. Évaluation de l'impact	38
6. CONCLUSION	42
6.1. Retour sur le travail	42
6.2. Limite de notre recherche	42
6.3. Améliorations proposées	43
7. BIBLIOGRAPHIE	45
8. ANNEXES	48
8.1. Grilles d'entretien	48
8.1.1. <i>Grille N°1</i>	48
8.1.2. <i>Grille N°2</i>	49

1. INTRODUCTION

1.1. Problématique

L'Action Educative en Milieu Ouvert (AEMO) est un service destiné aux familles, qui a pour but de les accompagner dans leurs difficultés et d'éviter le placement en foyer de leurs enfants. Mandaté.e.s par le SPMi, les éducateur.ice.s AEMO interviennent auprès des familles afin de répondre au mieux à leurs demandes ainsi qu'aux demandes du Service de Protection des Mineurs.

Dans ce travail de Bachelor, nous aborderons la thématique de l'AEMO, ainsi que du dispositif du soutien à la parentalité, pour diverses raisons.

Tout d'abord, l'importance du sujet : l'Action Éducative en Milieu Ouvert en Suisse est un service nécessaire dans le domaine de la protection de l'enfance. En effet, il vise à soutenir les familles qui sont confrontées à des difficultés, notamment en raison de l'intervention du SPMi, tout en travaillant à la préservation ou la restauration des liens familiaux. Dans certains cas, le soutien à la parentalité est nécessaire afin d'aider la famille à acquérir ou à développer les compétences importantes pour répondre au mieux aux besoins de leur enfant.

Ensuite, la complexité des missions des éducateur.ice.s est intéressante à exploiter. Les éducateur.ice.s en AEMO assument un rôle à multiples facettes qui comprend à la fois l'accompagnement des parents et l'attention aux besoins de l'enfant. Concilier ces deux dimensions peut être délicat, car il y a parfois des tensions entre les intérêts de l'enfant et ceux des parents. Il est donc important de comprendre comment les éducateur.ice.s gèrent ces responsabilités. À ceci s'ajoute le mandat du SPMi, ainsi que ses demandes, qui sont parfois complexes à concilier. Par conséquent, il est intéressant d'étudier la question.

Finalement, comprendre la manière dont les éducateur.ice.s AEMO intègrent la notion de soutien à la parentalité dans leur travail peut aider à optimiser les pratiques professionnelles. Il est donc nécessaire d'examiner cet aspect, afin d'appréhender l'impact de cette notion dans le cadre de l'AEMO.

Enfin, nous nous questionnons sur la façon dont les éducateur.ice.s en Action Éducative en Milieu Ouvert (AEMO) en Suisse concilient le soutien à la parentalité avec leur rôle principal et quel impact cela a sur leurs relations avec les familles.

1.2. Hypothèses

Au cours de notre travail, lors des entretiens avec les professionnel.le.s, plusieurs hypothèses ont émergé de manière implicite. Ces hypothèses découlent des thèmes récurrents abordés lors des entretiens et des réflexions évoquées par ces discussions.

Par exemple, l'urgence dans le travail AEMO crée un paradoxe. En effet, les professionnel.le.s doivent intervenir dans des situations urgentes mais doivent également apporter leur soutien aux familles. Il paraît délicat de prendre en charge une famille et d'accompagner les parents

dans leur parentalité en situation de crise ou d'urgence. En d'autres termes, les attentes contradictoires imposent des défis majeurs, complexifiant la planification des interventions. L'urgence inhérente à ces situations influence la prise de décision et la qualité des actions entreprises.

Ensuite, les dynamiques familiales tendues demandent le développement de stratégies spécifiques pour instaurer un soutien efficace. L'exploration de ces stratégies vise à comprendre comment les professionnel.le.s construisent des relations positives malgré les conflits familiaux. Les interventions centrées sur le soutien à la parentalité visent à renforcer l'autonomie familiale. Cette dimension explore la façon dont l'amélioration des compétences parentales contribue à l'autonomie des familles, favorisant ainsi leur résilience.

En conclusion, ces hypothèses et questions montrent les défis complexes auxquels les professionnel.le.s en AEMO peuvent être confronté.e.s lorsqu'ils/elles doivent jongler avec des situations d'urgence, des attentes contradictoires et des dynamiques familiales tendues. Ce travail de Bachelor explore les implications pratiques de cette réalité.

1.3.Objectifs

Tout d'abord, l'objectif de ce travail consiste à acquérir de nouvelles connaissances. En effet, les domaines de l'AEMO et des services au soutien à la parentalité sont vastes et englobent de nombreux enjeux importants. Grâce à notre travail de Bachelor, nous aspirons à approfondir nos connaissances en interrogeant des professionnel.le.s et en nous appuyant sur diverses sources théoriques.

Ensuite, nous avons l'intention de mettre en lumière les méthodes employées par les éducateur.ice.s AEMO dans le cadre de leur accompagnement. L'intervention AEMO présente des défis, c'est pourquoi nous souhaitons mettre en évidence leur travail et les mesures mises en place pour soutenir les familles, notamment en termes de soutien à la parentalité.

Nous aimerions également mettre en relief les expériences vécues par les parents lors de telles interventions, tout en modifiant leur évolution parentale, en prenant en compte le point de vue des éducateur.ice.s.

Notre objectif est de démontrer l'impact de ces interventions, tant sur les éducateur.ice.s mandaté.e.s que sur les familles concernées.

Finalement, notre démarche vise également à développer les compétences nécessaires pour mener à bien un travail de recherche dans un domaine qui nous est encore inconnu, mais qui suscite notre intérêt. Nous souhaitons mettre à profit nos connaissances et notre travail de recherche pour qu'il puisse être utile aux personnes intéressées par ce sujet à l'avenir.

1.4.Liens avec le travail social

Notre travail de Bachelor suscite un intérêt particulier parmi les travailleur.euse.s sociaux.ales, car il aborde des enjeux liés à un récent dispositif à Genève. Il s'intéresse spécifiquement à la

question du soutien à la parentalité dans le travail social, un concept essentiel visant à développer et renforcer les compétences parentales dans un environnement sain. Dans le travail social, les professionnel.le.s, en particulier les éducateur.ice.s, ont pour rôle principal de soutenir et d'accompagner les familles dans la réalisation de leurs besoins et de leurs envies, favorisant ainsi leur autonomisation. Le travail social joue un rôle essentiel en guidant les parents à travers les défis de la parentalité. Il est largement reconnu que la parentalité n'est pas une compétence innée, mais plutôt quelque chose qui s'acquiert avec le temps, l'apprentissage et l'expérience.

Le contexte de l'Action Éducative en Milieu Ouvert (AEMO) ajoute une dimension cruciale à cette mission. Les éducateur.ice.s AEMO interviennent pour gérer la complexité de répondre aux demandes du Service de Protection des Mineurs (SPMi) tout en gardant un ancrage dans la réalité du terrain. Une responsabilité centrale de l'éducateur.ice AEMO est de concilier les intérêts de l'enfant avec ceux des parents. Cette tâche représente un défi, car elle nécessite de naviguer dans des situations où les intérêts du SPMi peuvent parfois entrer en conflit avec les souhaits des parents.

Il est important de reconnaître que les actions en tant que travailleur.euse.s sociaux.ales ont un impact significatif sur la manière dont ils/elles accompagnent les familles. Ils/elles exercent une influence sur les familles qu'ils/elles aident, ce qui souligne l'importance de la réflexion sur l'éthique et la déontologie du travail social. L'AEMO, en particulier, incarne une impulsion de changement dans le dispositif familial, avec pour objectif ultime de préserver les liens familiaux.

Dahl, cité dans Leclerc, (1999, p.164-165) définit le pouvoir en expliquant que « *le pouvoir est la capacité d'une personne ou d'un ensemble de personnes A d'obtenir qu'une autre personne ou qu'un autre ensemble de personnes B fassent quelque chose qu'elles n'auraient pas fait sans l'intervention de A* ».

Selon cette définition, le pouvoir consiste à avoir la capacité d'amener quelqu'un d'autre à faire quelque chose qu'il n'aurait pas fait par lui-même, sans l'intervention de la personne qui détient ce pouvoir. En d'autres termes, nombreuses sont les familles dans cette démarche-là ; beaucoup se trouvent dans une situation dans laquelle elles n'auraient pas sollicité le SPMi ou le dispositif AEMO par elles-mêmes. Cela souligne le rôle crucial d'une tierce personne dans le processus et met en lumière le fait que de nombreuses familles ont besoin de cette intervention pour répondre à leurs besoins. Cela démontre également l'influence et le pouvoir qu'un.e éducateur.ice AEMO exerce, et qui induit une immense responsabilité, ainsi que l'importance de l'intervention des travailleur.euse.s sociaux.ales. L'éducateur.ice AEMO apporte une attention particulière pour guider et orienter la famille. Pour ce faire, il/elle doit entreprendre un travail méticuleux en mettant à profit les compétences dont il/elle dispose de manière optimale, telles que l'écoute active, l'observation et l'adaptation. Cela lui permettra de dégager des opportunités pour avancer ensemble dans une collaboration constructive. Chaque personne ajoute sa contribution à la construction d'une situation en constante évolution.

L'évolution du travail social, telle que démontrée à travers notre réflexion sur la parentalité dans le contexte de l'AEMO en Suisse, révèle l'importance croissante de cette profession. En

s'engageant à soutenir les familles, les travailleur.euse.s sociaux.ales jouent un rôle important dans le développement de compétences parentales, la préservation des liens familiaux et la promotion de l'autonomie. Cette évolution du travail social va bien au-delà de la sphère de l'enfant, englobant des dimensions plus vastes de la vie familiale et de la société. Le travail social est en constante transformation pour répondre aux besoins des individus et des familles, tout en contribuant à un avenir où les relations familiales resteront solides et épanouissantes, reflétant ainsi un système familial plus équilibré et inclusif.

2. Contexte de la recherche

2.1. Contexte des interventions de l'AEMO

2.1.1. *Historique*

L'Action Educative en Milieu Ouvert (AEMO) est un programme visant à apporter un soutien à la parentalité afin d'aider les familles à surmonter les difficultés auxquelles elles sont confrontées. Ce dispositif a été mis en place en tant que mesure socio-éducative ambulatoire axée sur le soutien parental. Il cherche à relever les défis résultant des évolutions démographiques et socio-économiques, ainsi que des changements observés dans les modèles de parentalité et d'éducation au sein des familles à Genève. Son principal objectif consiste à prévenir le placement des enfants et cela permet de soulager les tensions et de renforcer les liens au sein de la cellule familiale (FOJ & AGAPE, 2019).

Pour comprendre les transformations au sein de la société, Martin avance l'idée que :

« La condition parentale au sens des conditions dans lesquelles les parents exercent leur rôle, à considérablement évoluer au cours des dernières. Pour en prendre la mesure, on se réfère souvent aux importants changements sociodémographiques qui ont eu lieu depuis la fin des années 1960, aussi bien en matière de fécondité, de nuptialité que de divorce, et aux variations aujourd'hui banalisées distinguant mono-, bi-, beau-, grand-, homo-, et pluri-parentalité. » (Martin, 2014, p. 9).

En effet, ce passage démontre l'évolution significative de la condition parentale au fil du temps, mettant l'accent sur les transformations majeures intervenues depuis la fin des années 1960. Ces changements sont observés dans divers domaines sociaux et démographiques, notamment la fécondité, la nuptialité et le divorce. La diversification actuelle des formes de parentalité est devenue ordinaire, comme la monoparentalité, la bi-parentalité, la parentalité dans les familles recomposées, la coparentalité dans les familles homoparentales, et la pluri-parentalité. Ces variations témoignent de la diversité croissante des structures familiales et des modes d'exercice du rôle parental dans la société, soulignant ainsi l'importance des dispositifs d'accompagnement de l'AEMO, qui vont donc être mis en place pour répondre aux besoins spécifiques des familles en situation de souffrance.

En Suisse, les services d'Action Éducative en Milieu Ouvert (AEMO) ont évolué de manière diversifiée et indépendante, prenant des formes variées selon les différentes régions. Les Éducateur.rice.s Spécialisé.e.s (ES) interviennent auprès des familles, que ce soit à domicile ou

parfois dans des locaux appropriés, en tenant toujours compte de l'environnement naturel des enfants. Le canton de Vaud a été pionnier en ouvrant un service d'AEMO en 1971 (Fondation Jeunesse et Familles), suivi successivement par Neuchâtel en 1982 (Fondation Carrefour), le Valais en 1989 (AEMO Valais), puis Fribourg et Genève en 2009.

En Suisse, l'Action Éducative en Milieu Ouvert (AEMO) est un dispositif qui s'est établi depuis un certain temps, mais son adoption à Genève a pris place bien plus tardivement. Les évolutions sociétales ont suscité à faire appel au Service de Protection des Mineurs (SPMi) et à l'Office de l'Enfance et de la Jeunesse (OEJ) pour ce nouveau programme d'accompagnement des familles.

Durant la période 2003-2004 sont nées les premières initiatives d'intervention en milieu ouvert, amorcées au sein du Foyer Saint-Vincent (FOJ & AGAPE, 2019, p. 5). Ces démarches visaient à découvrir des alternatives aux placements des enfants en foyer, favorisant ainsi leur maintien au sein d'un environnement familial. Malheureusement, cette initiative n'a pu être pérennisée. Par la suite, le Conseil d'Etat, faisant écho à un rapport, mentionne que :

« Certains enfants pourraient, avec profit pour leur développement, être mis au bénéfice de mesures plus légères, faisant alterner une prise en charge à la journée avec un appui éducatif à domicile. Cette approche permettrait d'imaginer des alternatives au placement en internat, par exemple par le développement de nouvelles mesures d'assistance éducative en milieu ouvert (AEMO), comme cela existe dans d'autres cantons, ce qui libérerait des places en institutions pour les mineurs qui en ont le plus besoins. » (FOJ & AGAPE, 2019, p. 5).

En effet, selon les termes exprimés dans le rapport du Conseil d'État, la sollicitation pour un soutien parental par le SPMi s'est adressée à la FOJ, visant à intervenir au sein d'une famille complexe nécessitant un accompagnement spécifique, relançant ainsi la mise en place du dispositif AEMO. Cette particularité de « l'intervention au domicile familial constitue l'ADN de l'AEMO car c'est ce qui la distingue des autres mesures éducatives ». Grâce à des résultats concluants, ce dispositif a pu être maintenu, marquant ainsi la genèse de l'AEMO à Genève en 2009 (Boukamel et al., 2020, p. 10).

2.2. Intervention de l'AEMO et intervention en foyer

Ce passage met en lumière les nuances et les différences marquantes entre les interventions des éducateurs·ices AEMO, focalisées sur les actions à domicile, et celles des éducateurs·ices travaillant dans le soutien à la parentalité en foyer. Il est nécessaire d'approfondir le contexte de recherche en détaillant les caractéristiques distinctes de ces deux approches. Cette démarche permettra d'identifier précisément les similitudes et les divergences, aussi au niveau des outils employés. En parallèle, elle nous offrira l'opportunité d'établir une comparaison significative entre ces deux formes d'accompagnement.

Tout d'abord, bien que les deux interventions évoluent dans des contextes distincts, que ce soit à domicile ou en foyer, elles abordent la notion de l'accompagnement familial. En effet, l'intervention d'un.e éducateur.ice AEMO principalement au sein du domicile familial,

démontre une implication qui peut différer en fonction du contexte, que ce soit dans le cadre d'une mission en situation de crise ou classique. Néanmoins, l'objectif demeure similaire : fournir un accompagnement à long terme, souvent en transitionnant d'une intervention d'urgence vers une approche sur la durée, couvrant au moins une année. Cette démarche vise à atténuer les tensions et à soutenir les parents pour instaurer un climat serein (selon les besoins de la famille). L'éducateur.ice AEMO assure des visites régulières, mettant en pratique des techniques d'écoute active et de communication pour gérer les situations qui sont conflictuelles et d'améliorer un environnement sain.

Il est alors intéressant de souligner, comme le précise le site de la FOJ : *« L'AEMO est dispensée par des éducatrices et éducateurs à domicile qui sollicitent aussi bien les enfants que les parents dans la recherche de solutions [...] cette nouvelle prestation est d'intervenir le plus rapidement de façon soutenue, d'évaluer la situation et rechercher avec la famille des solutions »*. Effectivement, cela permet de mieux saisir l'essence des interventions, avec un accent particulier sur la "solution". L'idée est de travailler intensivement pour identifier les dysfonctionnements, plutôt que de simplement résoudre des problèmes ponctuels. Cela exige et nécessite une participation active et une compréhension globale de la dynamique familiale. Il faut donc un fort engagement des membres de la famille concernée pour une implication totale dans ce processus de compréhension et d'évolution. Cette démarche réclame une volonté collective de dévoiler et de comprendre en profondeur les racines des problèmes, dans le but de les résoudre de manière durable et d'établir des fondations plus saines pour l'avenir familial. Ensuite, l'intervention de l'éducateur.ice en foyer se focalise sur l'accompagnement quotidien des enfants, mais également des parents. Il est essentiel de travailler avec les enfants, tout en étant à proximité de leurs parents, afin d'inclure et de valoriser leur relation qui est fondamentale pour le bon développement de l'enfant.

Cela nécessite une collaboration active entre parents et enfants, avec la présence d'un.e intervenant.e pour créer une alliance en encourageant la coopération. Cette démarche implique un travail progressif pour parvenir à une interaction et une communication non violente au fonctionnement du système familial. L'éducateur.ice impliqué.e dans le soutien à la parentalité en foyer occupe une posture professionnelle qui exige une observation particulièrement minutieuse, notamment lors des entretiens familiaux au domicile. L'utilisation de supports d'activités lui permet d'observer et de fournir des retours d'expérience.

Dans un contexte de situation familiale où le.s parent.s pourrait.ent porter préjudice à la collaboration avec l'éducateur.ice, il est possible pour celui.celle-ci d'intervenir avec un binôme autour de la situation conflictuelle. Une autre alternative serait de mettre fin à l'intervention AEMO lorsque le.la professionnel.le a vécu des situations inacceptables, voire même trop violentes. Monsieur A. nous a expliqué que lors de moments difficiles, la présence de leur directrice apporte un soutien nécessaire à son équipe. Elle est très investie dans l'écoute de chacun.e d'entre-eux.elles et leur permet ainsi d'avoir un cadre sécurisant et soutenant afin de traverser, analyser et ainsi dépasser ces situations pouvant être difficiles à vivre. Finalement, des temps de supervision sont également mis à disposition.

D'après le site de la FOJ : « *Les éducateur·rice·s assistent les parents dans le développement de nouvelles stratégies éducatives. Ils encadrent les familles en utilisant des situations concrètes et des activités du quotidien.* » En effet, cette approche renforce les liens de confiance et contribue à établir une relation solide entre les parents et les enfants. En outre, elle s'engage à rétablir l'équilibre au sein des familles qui peuvent se sentir dépassées par les événements. En assistant les parents, ces professionnel.le.s les aident à développer des compétences parentales et des stratégies éducatives, afin d'encourager les comportements positifs et d'instaurer un cadre adapté, favorisant ainsi un environnement propice au bien-être familial. Ce travail se fait progressivement pour instaurer une interaction harmonieuse au sein de la famille.

Enfin, l'éducateur.ice en foyer adopte une approche plus axée sur l'observation et l'analyse des interactions familiales. Cette posture lui permet d'identifier, d'analyser les interactions, d'évaluer les besoins et de recueillir les données. Cela est intéressant puisque, contrairement à l'AEMO qui se concentre davantage sur des pratiques comme la médiation pour réduire les conflits et atténuer les tensions avec les parents, l'observateur.ice en foyer se positionne pour offrir un soutien et un suivi social, rencontrant ainsi les familles en difficulté. Dans les deux cas, l'objectif principal reste la réduction des conflits et le travail avec les parents pour favoriser la progression et le bien-être de la relation familiale.

Exemple de témoignage : Parent de Walter.

« Nous avons recouru à l'intervention de l'AEMO au moment où notre fils n'allait plus chez son père, avait abandonné l'école et refusait tout rendez-vous avec son psy. Je cherchais quelqu'un qui puisse intervenir à la maison. L'AEMO répondait donc à cette attente. bien qu'au début mon fils refusait tout contact, l'éducatrice a continué à venir à la maison et avec tact a réussi à établir le contact avec Walter. Notre premier objectif étant qu'il puisse parler avec quelqu'un d'extérieur a donc été atteint. »

Ce passage tiré du site de la FOJ illustre bien le rôle clé de l'AEMO dans des situations délicates. Bien qu'au début, le jeune en question ait initialement refusé tout contact, l'éducatrice a fait preuve de persévérance, parvenant finalement à établir un lien avec lui.

De plus, cette approche a permis d'atteindre l'objectif initial, consistant à offrir au jeune la possibilité de dialoguer avec une personne extérieure à son cercle familial. Ce qui ressort d'intéressant dans cette expérience est la détermination et la patience de l'éducatrice, ainsi que sa capacité à instaurer un environnement où le lien de confiance a pu émerger malgré les difficultés initiales. Cela souligne l'importance du travail continu et de l'approche patiente des professionnel.le.s de l'AEMO, même dans des contextes où le contact initial peut être difficile à établir, comme nous l'avons explicité précédemment. Ce témoignage met en lumière l'efficacité de l'intervention à domicile de l'AEMO. La flexibilité démontrée révèle la capacité des éducateur.ice.s à intervenir dans divers environnements. Cette particularité de l'AEMO, en tant qu'alternative, offre une perspective intéressante dans l'intervention sociale, montrant que le placement immédiat en foyer ne convient pas toujours à la situation spécifique de chaque individu.

Lorsqu'il s'agit de soutenir spécifiquement la parentalité, les enjeux associés à l'intervention de l'éducateur.rice en foyer sont variés. Parmi eux, les mesures de protection se démarquent. En cas de signaux multiples indiquant un risque potentiel, les professionnel.le.s optent pour une réduction du temps consacré aux relations parent-enfant, tout en évaluant la qualité de ces interactions. Pour l'AEMO, les enjeux sont souvent liés au retrait de garde. Les conflits conjugaux tels que les violences ou autres, peuvent en effet avoir des répercussions négatives sur l'enfant. Ainsi, l'AEMO vise à instaurer un environnement sécuritaire propice à un développement sain pour l'enfant.

Enfin, on s'interroge alors sur la possibilité que le parent soit dysfonctionnel et porte préjudice à la collaboration. Il devient essentiel de susciter un engagement et une motivation chez les parents en faveur de la coopération avec les éducateur.rice.s, en veillant à ce qu'ils trouvent un intérêt à cette collaboration, plutôt que de collaborer uniquement dans l'intérêt de l'enfant ou du.de la professionnel.le (Gendreau, 1993).

D'après Gendreau, « *la collaboration éducateur.trice et parents est un échange constant entre éducateurs et professionnels à propos, à partir et en vue de l'accompagnement éducatif d'un jeune.* » (Gendreau, 1993, p. 84).

Les professionnel.le.s accordent leur confiance aux compétences des parents et des familles, choisissant de travailler avec les conflits plutôt que de s'y opposer. Les éducateur.rice.s AEMO devraient pouvoir “*laisser être*” les parents pour construire une confiance dans leur rôle parental sans les “*laisser aller*” dans leurs efforts et leurs actions éducatives qui ne donnent pas forcément de résultat et pour lesquels ils.elles ont la responsabilité d'intervenir. (Gendreau, 1993). Les parents et les professionnel.le.s devraient collaborer main dans la main de manière complémentaire pour mettre en œuvre des actions éducatives (Gendreau, 1993).

De plus, selon (Ausloos, 1991) : « *La famille ne devrait pas recevoir un message qui dit « vous avez besoin de nous » mais, au contraire, « nous avons besoin de vous parce que vous êtes ceux qui connaissez le mieux cet enfant, parce que vous avez beaucoup essayé, ce qui vous a donné une grande expérience, parce que sans vous, lui ne pourra pas avancer, parce que sans vous nous ne pourrions rien faire qui soit durable* ».

Chaque personne apporte un bagage familial, des valeurs, des contre-valeurs et une culture, ce qui ne facilite pas forcément la collaboration. Néanmoins, cela nécessite de mettre en avant une négociation. (Ausloos, 1991). Parvenir à un compromis sur les valeurs permettrait aux parents de s'exprimer et leur donnerait la possibilité de jouer leur rôle dans les actions éducatives auprès de leurs enfants, ainsi que dans leur fonction parentale, aux côtés des éducateur.rice.s spécialisé.e.s.

Le texte présente divers aspects cruciaux des relations entre parents et professionnel.le.s dans le contexte éducatif. Il ressort clairement que la collaboration effective entre ces deux acteurs nécessite une approche équilibrée et axée sur la reconnaissance mutuelle. On a observé que la possibilité de dysfonctionnement parental pouvait entraver la collaboration, soulignant ainsi l'importance de susciter un engagement authentique des parents. Il devient essentiel de les motiver en veillant à ce qu'ils.elles perçoivent un intérêt personnel dans leur implication, allant au-delà des seuls bénéfices pour l'enfant ou le.la professionnel.le. Le concept de collaboration éducateur-parent comme un échange continu, tel que présenté par Gendreau (1993), met en

avant l'importance de la confiance et de la gestion constructive des conflits. Les professionnel.le.s accordent leur confiance aux compétences parentales, optant pour une approche collaborative plutôt que conflictuelle. La reconnaissance de l'expertise des parents, comme suggéré par Ausloos, représente un pivot dans la dynamique relationnelle. Plutôt que de percevoir la famille comme ayant besoin des professionnel.le.s, il est crucial de souligner que leur contribution est inestimable. Cette approche encourage une collaboration plus équilibrée et respectueuse.

Finalement, il apparaît clairement que la collaboration peut être stimulée en travaillant sur la motivation et l'engagement des parents. En mettant en avant leur intérêt personnel dans le processus éducatif de leur enfant, on crée un environnement propice à une collaboration fructueuse, où les compétences de chacun sont valorisées et mises à contribution pour le bien-être de l'enfant.

3. Cadre théorique

Pour commencer, il est essentiel de clarifier certains concepts. En effet, ces termes peuvent avoir des significations différentes en fonction du contexte. Dans un premier temps, nous examinerons la notion de mandat et explications de ce qu'est le SPMi, ainsi que les missions et objectifs de cette institution. Ensuite, nous parlerons de la famille et de son historique avant d'aborder les termes de parenté, de parentalité de manière générale, et de finir avec le soutien à la parentalité.

3.1. Mandat du SPMi

Avant d'aborder les mandats, il est nécessaire d'expliquer ce qu'est le SPMi tout en abordant ses missions et objectifs, et de différencier les mandats que peuvent recevoir les éducateur.rice.s spécialisé.e.s en AEMO.

Le SPMi, Service de Protection des Mineurs, est une institution et un service de l'Office de l'Enfance et de la Jeunesse (OEJ), qui a une mission de prévention et de protection des mineurs en conseillant, accompagnant et renforçant les compétences parentales des familles dans leurs tâches éducatives, et en veillant aux intérêts des enfants. Ils interviennent lorsque les parents rencontrent des difficultés à assumer ces tâches en envoyant des intervenant.e.s socio-éducatif.ve.s de prévention à domicile, avec l'accord des parents ou sur mandat judiciaire civil comme les tutelles, les curatelles, ou encore pénalement (Lurin et al., 2008).

Lorsque les mandats avec des intervenant.e.s socio-éducatif.ve.s ne sont pas suffisants, il y a alors d'autres mesures de protection impliquant des placements civils, publics ou pénaux. Il s'agit là de mesures de dernier recours. En effet, le SPMi fait au mieux pour éviter d'autres mesures, car le fait de placer des enfants et de les sortir de leur milieu familial ne soigne pas les troubles, mais les cause. Bowlby (1956) et Spits (1945) l'ont démontré dans leurs travaux respectifs (23_HES-SO-GE_Interpro_B_S5, 2 novembre 2023).

L'hospice générale nous dit alors : « *Lorsque le bon développement de l'enfant est menacé et ne peut pas être assuré par ses parents, le SPMi intervient et met en place des mesures de protection. Ces mesures, parmi lesquelles figure le placement, sont toujours prises, sauf en cas de péril, avec la collaboration des parents ou sur décision judiciaire.* »

Il existe deux types de mandats :

Tout d'abord l'AEMO de "crise" correspondant à une intervention après vingt-quatre heures suivant un signalement. Les éducateur.ice.s interviennent donc directement au domicile des familles et ce pendant un mois. Le but est d'analyser la/les situations conflictuelles et les difficultés et compétences des parents, afin de les accompagner le mieux possible durant ce temps donné. Dans le cas où, dans la conclusion du mandat, la situation n'aurait pas connu de progrès, et avec l'accord de la famille, il est envisageable de mettre en œuvre une mesure AEMO de type "classique".

L'AEMO "classique" est une intervention sur un an, permettant ainsi aux familles et aux professionnel.le.s d'approfondir et de faire évoluer les situations afin d'éviter le placement des enfants en dehors du domicile. L'accompagnement demeure identique, mais il s'étend sur une période plus longue, permettant ainsi l'établissement d'une relation de confiance entre les parents et les éducateur.ice.s, et une intervention moins ciblée sur l'urgence et la gestion de crises.

3.2. La famille

Définir la notion de famille est crucial pour éclaircir sa compréhension et examiner ses différentes représentations. Nous focalisons notre intérêt sur des définitions théoriques issues de disciplines comme la sociologie et l'anthropologie. Par la suite, nous confronterons ces définitions en mettant en lumière les divergences de perspectives entre les professionnel.le.s et les enfants. Cette approche permettra de visualiser la notion de famille sous un autre angle, intégrant ainsi les multiples perspectives qui contribuent à sa compréhension du terme "famille".

Selon le sociologue Émile Durkheim (1950, p. 39), « *La famille est un groupe qui embrasse la totalité de l'existence : rien ne lui échappe ; tout y retentit. C'est une miniature de la société publique.* »

En d'autres termes, cela signifie que la vie en famille est le lieu dans lequel se déroulent de nombreux aspects de l'existence humaine, et où chaque expérience, émotion et relation trouve son écho. Plus précisément, cette définition implique que la famille n'est pas uniquement un espace de vie privée et intime, mais qu'elle est étroitement liée à la vie publique et aux dynamiques sociales. En effet, le sociologue suggère que la famille est un lieu de vie où l'ensemble de l'expérience humaine est joué, et où les interactions familiales, comme les événements, les valeurs et les conflits qui se manifestent, reflètent et influencent la société en tant que tout. Elle met en avant l'idée que la famille ne peut être comprise de manière isolée, mais doit être considérée en relation avec le contexte social plus large dans lequel elle évolue. Pour enrichir notre compréhension de cette définition, nous allons explorer comment l'anthropologue Claude Lévi-Strauss appréhende cette notion, nous offrant un autre regard :

« La famille est un lieu symbolique où se constituent les rapports sociaux [...] c'est une construction sociale qui désigne à la fois les individus liés par le sang et l'alliance tout comme l'institution qui régit ces liens. » (Blaevoet et al., 2020).

La définition de Claude Lévi-Strauss sur la famille met l'accent sur le caractère symbolique et social de cette institution. Selon lui, la famille ne se limite pas seulement à un groupe d'individus reliés par des liens de sang, donc de parenté biologique, mais englobe également une construction sociale représentée par des liens d'alliance, à savoir des personnes qui sont le résultat d'autres personnes uni.e.s par le lien du mariage.

Ainsi, établir un lien entre ces deux définitions met en avant le caractère à la fois biologique et social de la famille. Lévi-Strauss étend la notion de famille pour inclure les liens d'alliance, insistant sur le caractère symbolique et social de cette institution. Durkheim, quant à lui, souligne l'importance des fonctions sociales de la famille, notamment en tant qu'agent de socialisation et de régulation morale. La famille, pour Durkheim, joue un rôle essentiel dans la transmission des normes et des valeurs de la société aux générations futures. En fin de compte, ces deux perspectives mettent en évidence l'importance de la famille en tant qu'entité qui dépasse les simples relations biologiques et qui joue un rôle important dans l'organisation et le fonctionnement de la société.

Comparons ensemble ces définitions avec celles de la représentation des familles du point de vue des enfants. Selon les psychologues Anne Thevenot et Eva Louvet (2008), la représentation de la famille sous le regard des enfants est *« une représentation normative et traditionnelle » des fonctions paternelles et maternelles, régulièrement mise en évidence, le père encadre la famille et incarne une figure d'autorité, la mère est au cœur de la famille et proche des enfants.* »

De cette définition nous pouvons constater que les psychologues décrivent une vision traditionnelle du rôle du père et de la mère dans la famille. Selon la représentation des enfants, le père est généralement considéré comme celui qui protège et dirige la famille, tandis que la mère est perçue comme la figure maternelle, c'est-à-dire responsable de fournir des soins et un soutien émotionnel aux enfants. De plus, elle explique que les enfants reflètent en eux la manière dont ils sont positionnés par rapport aux parents. Les enfants sont souvent présents à l'intérieur du système familial encadré par au moins un des deux parents, avec une grande proximité avec la mère, et ils se considèrent souvent comme plus jeunes et dépendants, avec une tendance à être plus petits en taille que leurs parents.

En approfondissant cette définition, nous pouvons constater que les enfants établissent une distinction de statut entre eux et leurs parents. Il semble également émerger un vécu quotidien ainsi qu'un modèle historique transmis depuis plusieurs générations. On peut donc émettre l'hypothèse que ce sont des repères sociaux qui ont été transmis à travers le temps. Cette vision partiellement rejoint celle de Claude Lévi-Strauss, qui considère la famille comme une construction sociale désignant à la fois les individus liés par le sang et l'alliance, ainsi que l'institution qui régit ces liens, notamment par le mariage et les enfants. Cette représentation traditionnelle renforce les rôles et la structure de la famille en tant qu'entité sociale.

Parallèlement, la perspective de Durkheim met en lumière le rôle crucial du système familial dans la régulation des individus au sein de la société. Dans cette optique, le père et la mère contribuent à la cohésion sociale. Le père incarne la force normative et les valeurs sociales de la société, tandis que la mère assure la socialisation primaire en transmettant les normes, les valeurs et les traditions aux enfants. Cette perspective démontre comment la famille agit en tant qu'agent de socialisation et de maintien de l'ordre moral, en accord avec la théorie de Durkheim sur la solidarité sociale.

Après avoir examiné ces définitions, on peut constater que le point de vue des enfants sur le terme "famille" rejoint ceux du sociologue et de l'anthropologue, avec lesquels nous avons pu établir des liens. Nous en venons à la conclusion qu'il semble impossible d'appliquer une définition absolue du mot "famille". Nous réalisons que la définition de la famille dépend de la représentation de chaque individu au sein de différentes sociétés, bien que certaines similitudes puissent être relevées. On peut émettre l'hypothèse que lors de la tentative de définition du terme "famille" en utilisant des critères stricts, des situations se présentent où certaines personnes ne correspondent pas à la définition traditionnelle de la famille et doivent être soit incluses, soit exclues en conséquence. Cette constatation découle de la diversité des configurations familiales qui colore et caractérise notre société.

3.3. Parenté, parentalité et soutien à la parentalité

3.3.1. La parenté

Le modèle familial de référence jusqu'aux années 1960 servait en France de régulation à la parenté au travers de plusieurs alliances et filiations, sexualité et procréation. Seuls les enfants issus du mariage d'un père et d'une pouvaient être reconnus dans la lignée. Les fonctions parentales reposaient sur ces deux géniteurs, donnant aux enfants une parenté avec un statut à vie tel que fils/fille, petit-fils/petite-fille, neveu/niece ou encore cousin/cousine (Cadoret, 2006).

C'est cette forme de liens qui construisait le groupe social que l'on appelle « Famille ». Aujourd'hui, ces liens se font et se défont, mais ils se sont déclinés en plusieurs catégories telles que le mariage, le PACS (Pacte civil de solidarité, qui est un contrat entre deux personnes majeures permettant d'organiser une vie commune sans mariage) (*Pacte Civil de solidarité (PACS)*, 2023) ou encore le concubinage. Aujourd'hui, il n'est plus question de mariage ou de relation sexuelle entre un homme et une femme pour avoir des enfants. Il y a l'aide médicale à la procréation ou encore l'adoption.

En d'autres termes, la parenté est une façon de classer les membres d'un groupe en deux catégories : les parents et les « non-parents ». La première catégorie se définit à partir de plusieurs sources, qu'elles soient biologiques, juridiques, rituelles ou symboliques. Les liens entre ces personnes peuvent être charnels et/ou sociaux et leurs formes diffèrent d'une société à une autre ainsi que d'une époque à une autre. Le terme « parenté » peut être interprété en deux sens distincts. Le premier désigne les *consanguins*, des individus provenant d'un ancêtre

commun, autrement appelé une descendance. Le deuxième concerne aussi toutes personnes liées par le biais d'un mariage. Les anthropologues distinguent la descendance, qui est liée à la biologie, et la filiation, une notion liée à la juridique et qui est constituée à partir de règles orales ou écrites ainsi que de devoirs et de droits à respecter. (Collard & Zonabend, 2015, p. 9 - 12).

3.3.2. *La parentalité*

C'est durant les années 1980 que la notion de parentalité apparaît et qu'elle commence à être employée de plus en plus par les médias, mais aussi dans les discours politiques. Cette notion, qui dérive de l'adjectif « parental », est possiblement utilisée afin de traduire les termes anglo-saxons de "*Parenthood*" ou encore de "*Parenting*", qui signifient l'importance accordée à la relation parent-enfant.

Dans le cadre de la psychanalyse, il est fait spécifiquement référence aux processus intrapsychiques impliqués dans le fait d'être parent, ce qui dépasse ainsi la distinction faite entre les fonctions maternelles et paternelles et considère ce processus comme une étape du développement psychologique de l'adulte (Lamboy, 2009).

Dans le champ de la sociologie, ce mot désigne les conditions d'être parent et les pratiques qui y sont liées. Cette notion peut prendre diverses formes. Pour cette raison, nous pouvons aujourd'hui parler de termes tels que la "monoparentalité", "beau-parents", "homo-parentalité" et bien d'autres. Ceci nous indique que la "fonction" de parent peut être occupée de différentes manières, que ce soit un parent seul, homosexuel, etc. (Martin, 2003) (Neyrand, 2015).

En d'autres termes, le guide de bonnes pratiques de soutien à la parentalité élaboré par le réseau Fnars, (2009, p. 16) (Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale) explique que « *La parentalité désigne de façon très large la fonction « d'être parent ». Dans cette expression, le terme « parent » désigne non seulement les géniteurs biologiques, mais de façon plus large tout adulte ayant la responsabilité d'élever un enfant (une famille d'accueil, un beau-père, une famille adoptante, un oncle ayant la charge d'un enfant). Ce concept permet d'agréger des pratiques multiples et très différentes en incluant tout un ensemble de dimensions associées telles que la responsabilité sociale et juridique, les relations affectives, le fonctionnement psychique et les pratiques éducatives.* »

3.3.3. *Le soutien à la parentalité*

Le soutien à la parentalité est une forme d'accompagnement fait auprès des parents, dont les buts sont de redécouvrir leurs compétences dans le domaine de l'exercice parental, et d'obtenir une oreille attentive pour les écouter ainsi que pour accepter les moments difficiles qu'ils rencontrent avec leurs enfants.

C'est à partir des années 1960 que commence à se transformer le modèle de la famille dite "traditionnelle", pour laisser place à des familles qui se déclinent de plusieurs manières, autrement dit "pluricomposées". Elles sont donc fondées à partir d'une filiation. Comme nous le dit Alexandre Balmer, « *C'est l'enfant qui institue la famille et non plus l'union d'un couple qui produit la famille par la venue d'enfants.* » (Collectif, 2017, p. 81) Cette transformation a

vu le jour grâce à la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme (DH, 1948) qui a progressivement renforcé les droits d'égalité de traitement des femmes et des enfants.

La ratification tardive par la Suisse (1997) de la Convention relative aux droits de l'enfant de 1989 (CDE, 1989), a constitué une étape importante vers la prise en considération de l'enfant dans son humanité. Avec la modernisation, les rôles au sein de la famille deviennent de plus en plus flous et moins prédéfinis, et face à des demandes sociales de plus en plus exigeantes et paradoxales, le besoin de soutien aux parents devient de plus en plus évident et nécessaire. (Collectif, 2017)

4. Méthodologie

4.1. Démarche pour accéder au terrain

Pour entrer en contact avec les personnes concernées, nous avons utilisé divers moyens. Tout d'abord, nous avons fait appel au bouche-à-oreille, en demandant à notre entourage si ils/elles connaissaient un éducateur.rice AEMO. Grâce à cette démarche, une personne a pu nous mettre en relation avec un éducateur. De plus, l'une des étudiantes de ce projet a réalisé sa Formation Pratique au foyer St-Vincent, ce qui lui a permis d'établir un contact avec l'éducateur impliqué dans nos entretiens.

4.2. Population

La population sur laquelle nous nous sommes penchées dans le cadre de notre travail de Bachelor se compose de deux profils distincts, bien qu'ils soient étroitement liés.

Dans le premier groupe, nous avons utilisé la parole de parents confrontés à diverses difficultés liées à leurs enfants, mais de manière indirecte, leur parole étant médiatisée par celles des professionnel.le.s. Nous bénéficions donc en premier lieu des représentations véhiculées par ces dernier.ère.s à propos de ce public.

Le deuxième groupe se compose d'éducateur.ice.s travaillant en foyer ou en Action Éducative en Milieu Ouvert (AEMO). Ce sont des professionnel.le.s qui assistent ces parents de la meilleure manière possible dans leur rôle parental, avec pour objectif potentiel de les soutenir en valorisant leurs compétences et de favoriser une évolution positive, dans le but de maintenir les enfants à leur domicile.

4.3. Profil des professionnels

Les professionnels interviewés sont des éducateurs de milieu différents, ce qui nous a permis d'avoir divers points de vue et de multiples exemples d'intervention.

Le premier éducateur interviewé est un professionnel travaillant à l'AEMO au sein de l'association de l'AGAPé depuis environ un an et demi. Il intervient directement au domicile des familles. Il s'agit d'un professionnel envoyé auprès des familles, sous mandat du SPMi. Il peut être mandaté par le SPMi sous deux formes, l'AEMO de "crise" et l'AEMO "classique", expliquées précédemment dans la partie concernant la présentation du SPMi. Le deuxième

éducateur travaille au Foyer Saint-Vincent, aussi au sein de l'AGAPé, dans un foyer d'accueil pour enfants âgés entre 5 et 12 ans retirés de leur foyer sous mesures publiques ou civiles.

4.4.Méthodes utilisées

Pour obtenir les données nécessaires à cette recherche, nous avons suivi plusieurs étapes et utilisé divers outils pour formuler nos hypothèses de recherche. Tout d'abord, nous avons défini les concepts liés au soutien à la parentalité, présentés dans le chapitre théorique précédent. Ensuite, nous avons utilisé un modèle de recherche pour recueillir des données pertinentes sur le sujet.

4.4.1. Modèle de recherche inductive

L'approche inductive, autrement appelée qualitative, est une méthode de recherche qui consiste à extraire un ou plusieurs concepts théoriques à travers les données récoltées sur le terrain. Ceci est donc un travail de récolte de données et d'analyse de celles-ci en simultanée. L'analyse se fait en début de recherche, et est accompagnée de lectures pour appuyer les données par le biais de la théorie.

4.4.2. Entretien semi-directif

Afin d'obtenir les données nécessaires à ce travail de recherche, nous avons procédé à des entretiens semi-directifs avec deux éducateurs. Pour rappel, un entretien semi-directif est une conversation ou un dialogue qui a lieu généralement entre deux personnes. Il s'agit d'un moment privilégié d'écoute, d'empathie, de partage et de reconnaissance de l'expertise du/de la profane et du/de la chercheur.euse. Ce/cette dernier.ère, ayant établi une relation de confiance avec son informateur.rice, va recueillir un récit en s'appuyant sur un guide préalablement testé et construit à l'issue de travaux de recherche exploratoire. (Imbert, 2010)

Les entretiens ont été enregistrés, nous donnant la possibilité de conserver les discussions, de les transcrire et de les analyser par le biais de relectures. Cela nous a permis de mettre en évidence les thèmes abordés, qu'ils soient précisés ou implicitement mentionnés. Le fait de pouvoir réexaminer les entretiens nous a donné la possibilité de nous concentrer sur des détails cruciaux que nous aurions pu négliger initialement. Cela nous a également permis d'éliminer toute source de distraction, permettant ainsi de mettre en évidence les éléments essentiels communiqués par les professionnel.le.s.

4.5.Difficultés rencontrées

Pendant la réalisation de notre travail de Bachelor, nous avons rencontré un certain nombre de défis. Tout d'abord, nous avons eu des difficultés lors du choix de notre sujet de recherche. À l'origine, nous avions envisagé d'explorer l'accompagnement en termes d'éducation d'enfants atteints par un syndrome de stress post-traumatique en foyer. Nous avons décidé de nous focaliser sur les professionnel.le.s, car nous étions conscientes de la complexité et des problèmes éthiques que pourrait entraîner notre recherche si l'on questionnait les personnes

directement concernées. Nous voulions aussi, par ce biais, obtenir des outils d'accompagnement qui auraient pu nous être utiles dans nos futures professions. Mais en raison de la complexité de cette thématique, du peu d'utilisateur.s concerné.e.s dans les foyers contactés et des complications liées à la recherche de données, on nous a conseillé de changer de sujet.

Nous avons été orientées vers des personnes ayant travaillé dans le domaine du soutien à la parentalité et plus précisément auprès d'une institution. C'est ainsi que nous avons décidé de nous pencher sur l'accompagnement des parents se trouvant en difficultés avec leurs enfants. Nous avons rencontré des obstacles lors de la prise de contact, car leur réponse a tardé à nous parvenir pour cause d'autorisations de la part de leur direction ainsi que de la part du DIP, nous mettant dans une situation où nous nous sommes dirigées vers une autre institution.

L'une de nous avait déjà un contact avec un foyer d'accueil grâce à une formation pratique effectuée là-bas. Nous avons donc tenté notre chance auprès de cette institution qui collabore avec les parents et qui offre plus précisément une prestation afin de les aider et les soutenir dans leur éducation. La prise de contact s'est faite rapidement, mais nous avons eu quelques obstacles dans la mise en place d'entretiens. Cela nous a amenées, par le biais de bouche à oreilles, à prendre contact avec un éducateur en AEMO.

En résumé, nous avons fait face à diverses difficultés en ce qui concerne le choix de notre sujet de recherche et les contacts établis au cours de notre enquête. Malgré ces défis, nous avons fait de notre mieux pour surmonter les obstacles et persévérer. Finalement, ces expériences difficiles se sont révélées formatrices, nous permettant de mieux comprendre la réalité du terrain ainsi que de la rédaction de ce travail de Bachelor.

5. DEVELOPPEMENT

5.1. Service de Soutien à la Parentalité

« Une maman et sa fille avec qui les relations sont un peu complexes au niveau du cadre et euh...elle rentre une fois par semaine à la maison sur une journée de nuit et à chaque fois c'est très compliqué la relation entre les 2 y a pas de papa, y a pas de frères et sœurs elles sont toutes les 2. La maman elle travaille bon toute la semaine elle est crevée quand elle a son enfant bon elle n'a que 24 heures mais déjà 24 heures c'est beaucoup pour elle et en fait bah...vous venez en entretien heum...la maman est déjà allongée à 08h00 du matin sur le canapé elle est déjà fatiguée. » (Monsieur A, éducateur spécialisé AEMO, Octobre 2023)

5.1.1. Compétences parentales

Au cours des entretiens menés avec les éducateur.rice.s AEMO, des échanges riches et instructifs ont été partagés. Ces échanges ont mis en lumière des éléments fondamentaux qui ont orienté notre exploration, conduisant ainsi à guider notre analyse et nous permettant de saisir un éclairage sur la réalité quotidienne des parents en examinant l'impact des compétences parentales de manière approfondie.

Pour amorcer cette démarche, il est intéressant de préciser en premier lieu la définition du terme “compétence” tel qu'il est défini dans le domaine de la professionnalisation. Jorro & Wittorski (2013, p. 13) explicitent la notion de compétence comme étant le fruit « *d'une combinatoire de ressources légitimée du fait de sa mise en œuvre efficace dans une situation* ». Les auteur.e.s soulignent que pour qu'un individu progresse ou cultive ses compétences, il est nécessaire de les pratiquer régulièrement dans son quotidien.

Nous partageons également cette réflexion. Pour l'illustrer, nous allons utiliser un extrait de notre entretien : « *J'ai eu une maman là récemment, donc qui a eu un...c'est un suivi que j'ai fait d'abord en crise, ensuite en moyennant enfin en classique et c'était une situation avec un conflit parental assez important. Et...et un enfant. Y a deux enfants, mais l'aîné, il avait des comportements violents avec ses pairs et parfois avec sa mère. Et en fait, on a réussi avec la maman à mettre en place pas mal de petites choses. L'enfant, il a aussi fait son bout de chemin, il a travaillé ces violences. Le conflit s'est un peu apaisé. Et du coup, ça a été une belle réussite.* »

Cette expérience démontre que la maman faisait initialement face à une situation complexe avec ses enfants. Progressivement, avec la présence d'un.e professionnel.le et grâce à la mise en pratique continue de stratégies éducatives, la maman a constaté des évolutions dans sa situation. Elle a réussi à apaiser les tensions familiales et son enfant a également fait des progrès significatifs dans la gestion de ses comportements agressifs. Lorsque l'éducateur qualifie cela

de “belle réussite”, cela montre que la maman a dû faire preuve de régularité, d'effort et de travail. Nous supposons qu'elle a dû s'investir considérablement, ce qui témoigne de sa persévérance dans sa démarche d'amélioration personnelle et familiale, une tâche ardue qu'elle a su surmonter avec l'aide de l'éducateur. Cette réussite confirme ainsi que la pratique et la régularité en continu permettent d'obtenir des résultats probants dans l'évolution des compétences parentales. Cela renforce notre opinion selon laquelle la persévérance joue un rôle clé dans l'amélioration des relations familiales. Ces constats correspondent à la vision énoncée par les auteur.e.s, mettant en évidence qu'il est toujours possible de réussir à faire quelque chose lorsque l'on s'investit réellement. Les auteur.e.s expliquent notamment que « *la compétence désigne alors le processus d'attribution socio-professionnelle qui vaut désignation qualitative d'une activité, autrement dit ce processus d'évaluation de l'activité concerne également la valeur et la légitimation de l'acteur* » (Jorro & Wittorski, 2013, p. 13). Cette citation met en évidence que la compétence ne réside pas intrinsèquement en elle-même, mais qu'elle découle d'une appréciation externe réalisée par autrui.

Effectivement, nous partageons cette opinion que la compétence dépend du regard extérieur. Selon Monsieur A, interviewé en Septembre 2023, « *on est quand même mandaté par le SPMI. Il y a parfois des bilans. Nos bilans de...qu'on... dont on rédige des bilans en fin de suivi. Ils sont souvent utilisés ben par le SPMI, les juges aussi pour prendre des décisions. Et donc on a cette place. Un papa m'a dit une fois que j'étais l'espion du...du SPMI, ce qui est...ce qui est assez vrai en soi. Moi je vais essayer de le rassurer en lui disant que par contre il avait. Il savait que j'étais là où j'étais et...et qu'il avait été d'accord que je sois là.* » Ce passage nous amène à examiner la métaphore employée par le père pour décrire l'éducateur comme *"l'espion du SPMI"*. Cette comparaison évoque un observateur chargé de collecter des informations, suggérant ainsi que le père perçoit l'éducateur comme scrutant ses actions et paroles. Cette interprétation révèle une prise de conscience de la surveillance exercée dans le cadre de son rôle parental, conscient que l'éducateur rapporte à une autorité supérieure, en l'occurrence le SPMI.

Lors de l'explication donnée par l'éducateur au père, l'éducateur n'a ni réfuté ni directement validé les dires de ce dernier. Cependant, il a souligné que le père avait explicitement accepté sa présence, ce qui sous-entend une reconnaissance implicite de son rôle. Cette attitude met en lumière son engagement à assumer ses fonctions, tout en suggérant qu'il évalue le rôle parental du père à travers sa propre perspective professionnelle. L'éducateur mentionne fréquemment le terme "bilan" qui désigne une évaluation, un compte-rendu ou une synthèse d'une situation spécifique dans le domaine professionnel. En contexte social et éducatif, le "bilan" résume souvent les progrès, observations et conclusions d'une période donnée. Ces bilans sont cruciaux dans le suivi éducatif pour évaluer l'évolution individuelle ou collective. Ainsi, ils mettent en évidence que la compétence ne se limite pas aux capacités ou actions d'une personne, mais inclut également la reconnaissance extérieure, comme l'ont souligné les auteurs précédemment.

Par ailleurs, la reconnaissance des compétences pose de multiples défis et enjeux. « *La reconnaissance professionnelle ajoute à l'acte évaluatif la dimension de considération voire d'estime qui conforte l'acteur dans son for intérieur et consolide sa place dans l'espace social*

» (Jorro & Wittorski, 2013, p. 13). Cette explication démontre la nécessité d'agir de manière performante tout en étant également reconnu.e comme tel.le pour être considéré.e compétent.e. En outre, cette reconnaissance influence directement l'estime de soi de la personne évaluée. Nous pouvons notamment émettre l'hypothèse que la reconnaissance en tant que parent et la capacité à assumer ce rôle contribuent aussi à procurer au parent un sentiment de validation et d'appréciation.

Dans un deuxième temps, si l'on se penche spécifiquement sur les compétences parentales, Guy Ausloos (2017) met en avant le constat selon lequel de nos jours, de moins en moins de personnes se sentent véritablement préparées à assumer la responsabilité de l'éducation d'un enfant. Autrefois, dans les régions rurales, les familles vivaient en collectivité et les aîné.e.s prenaient en charge les plus jeunes, et vice versa, créant ainsi une dynamique d'entraide intergénérationnelle. Cette situation démontre que la compétence se développe et qu'elle résulte d'un processus d'apprentissage, comme le soulignent Jorro & Wittorski (2013) dans la définition de celle-ci. Selon les propos d'Ausloos, il semble y avoir une diminution de cette dynamique à l'heure actuelle. De surcroît, il aborde un phénomène sociétal où l'on s'attend à ce que les parents se sentent complètement épanouis et comblés après la naissance de leur premier enfant. Cependant, la réalité est souvent contrastée : les parents font face à de nombreuses difficultés, à la fatigue et aux tensions (Ausloos, 2017, p. 154).

Comme le décrit l'éducateur lors de notre entretien :

« Une maman et sa fille avec qui les relations sont un peu complexes au niveau du cadre et euh...elle rentre une fois par semaine à la maison sur une journée de nuit et à chaque fois c'est très compliqué la relation entre les 2 y a pas de papa, y a pas de frères et sœurs elles sont toutes les 2. La maman elle travaille bon toute la semaine elle est crevée quand elle a son enfant bon elle n'a que 24 heures mais déjà 24 heures c'est beaucoup pour elle et en fait bah...vous venez en entretien heum...la maman est déjà allongée à 08h00 du matin sur le canapé elle est déjà fatiguée. » (Monsieur A, éducateur spécialisé AEMO, octobre 2023).

Cette explication illustre la réalité vécue par de nombreux parents actuels. De surcroît, elle permet d'établir un lien avec la théorie d'Ausloos, faisant référence à une citation attribuée à un auteur anonyme : *« un des métiers les plus difficiles est celui de parent, et c'est le seul pour lequel il n'y a pas de formation »* (Ausloos, 2017, p. 153). En effet, il mentionne l'absence de cours ou d'école sur la parentalité. Ausloos s'adosse à une conception de la parentalité qui la présente comme un processus d'apprentissage et la définit comme un véritable métier. Cette vision de l'auteur, selon laquelle la parentalité est assimilée à un métier, sous-entend qu'elle exige des compétences spécifiques pour être exercée de manière appropriée. Comme tout métier, cela s'apprend. Il n'est pas inné de posséder les compétences requises. Elles se développent avec le temps, souvent grâce à l'aide et un accompagnement. Cela se reflète dans l'entretien de l'éducateur, qui met en lumière l'importance d'aider les parents dans leur rôle parental ; *« Aider les parents dans leur rôle de parents. Et un rôle de parent, Ben c'est de pouvoir être aimant, de pouvoir être contenant, de pouvoir répondre aux besoins des enfants. D'avoir l'intention sur eux de les écouter de donc il y a tout ça. C'est vrai que...être parent, c'est un, c'est un sacré job. Élaborer avec les parents sur un cadre. C'est presque, moi je dis*

des fois que c'est du coaching familial. » (Monsieur A., éducateur spécialisé AEMO, octobre 2023).

L'entretien de l'éducateur met clairement en lumière la complexité du métier de parent. En décrivant le rôle parental comme impliquant l'amour, la capacité à fournir un cadre sécurisant, à répondre aux besoins des enfants et à les écouter attentivement, il souligne la diversité et l'exigence de ces responsabilités. Lorsque l'éducateur mentionne que "être parent, c'est un "sacré job" et compare cette collaboration avec les parents à du coaching familial, il souligne subtilement que l'exercice de ce rôle nécessite un apprentissage continu et souvent un soutien externe pour y faire face efficacement, donc qu'il n'y a pas de formation mais un réel soutien. Ainsi, cette vision de la parentalité comme un métier à part entière révèle qu'il ne s'agit pas seulement d'une fonction innée, mais plutôt d'une compétence qui se cultive avec le temps et souvent avec l'aide d'autres personnes ou professionnels.

Dans les lignes à suivre, nous nous attarderons davantage sur des détails précis afin d'approfondir notre compréhension selon laquelle les compétences parentales ne sont pas innées, soulignant ainsi que la parentalité ne se limite pas à une connaissance intuitive, mais requiert de l'apprentissage.

Tout d'abord, selon Ausloos, nous avons été influencé.e.s par l'éducation de nos parents. En effet, consciemment ou non, nous avons hérité à la fois de valeurs que nous souhaitons inculquer à nos propres enfants et de contre-valeurs que nous cherchons à éviter. Cela démontre que les schémas familiaux se perpétuent à travers les générations. Cette transmission est également observée chez les membres de l'équipe éducative. Leur éducation familiale, qu'elle soit consciente ou inconsciente, agit comme un modèle, ce qui suscite des interrogations sur le rôle du soutien à la parentalité offert par les professionnel.le.s aux familles. Selon leurs antécédents éducatifs et culturels, les modèles varieront, soulevant ainsi la question : quel est le modèle « idéal » à adopter ? Comment les éducateur.ice.s fondent-ils leur accompagnement en matière de parentalité ? Ces pratiques d'accompagnement sont-elles fortement influencées par la subjectivité et diffèrent-elles grandement en fonction des référent.e.s et de leurs propres valeurs ? (Ausloos, 2017, p. 156).

Ensuite, dans son ouvrage (2017), Ausloos propose une classification des familles selon différents types, chacun possédant des compétences distinctes. Il identifie la famille responsable comme étant capable d'assumer et de supporter des responsabilités, même si cela ne garantit pas l'absence de lacunes importantes. De plus, il décrit la famille compétente comme ayant certaines compétences, mais cela ne sous-entend pas qu'elle maîtrise tout. Selon Ausloos, toutes les familles possèdent des compétences, mais parfois elles ne parviennent pas à les mettre en œuvre ou ne sont pas conscientes de leur potentiel.

L'extrait de l'entretien avec l'éducateur fait le lien avec les dires de Ausloos : *« permettre aux parents d'un enfant de découvrir redécouvrir des compétences euh... de l'exercice parental voilà... qui leur permettent d'élever leurs enfants. C'est souvent que c'est des familles qui réalisent pas soit le mal qu'ils font soit pourquoi ils font mal enfin pourquoi ça ne fonctionne pas dans la relation ou alors ils peuvent avoir l'impression que ça fonctionne mais euh... pour*

l'avenir de leurs enfants dans une société telle comme la nôtre ça sera peut-être pas adapté à notre société » (Monsieur A, éducateur spécialisé AEMO, octobre 2023).

Effectivement, l'extrait met en lumière la notion que les parents peuvent ne pas être pleinement conscients de leurs compétences parentales ou de la manière de les appliquer efficacement. Cela rejoint l'idée présentée par l'auteur, qui montre l'écart entre la conscience des compétences parentales et leur utilisation efficace, et c'est également souligné dans l'extrait de l'entretien, en insistant sur le fait que certaines familles ne comprennent pas pourquoi leur approche parentale peut être inadaptée à la société actuelle. Ces deux idées mettent en évidence le défi pour les parents de reconnaître et d'appliquer pleinement leurs compétences parentales pour le bien-être et l'adaptation de leurs enfants dans la société.

Après avoir exploré les compétences parentales, nous pouvons observer que cette notion demeure relativement abstraite, c'est-à-dire que son évaluation, comme sa définition, dépendent d'une pluralité de points de vue, eux-mêmes influencés par les situations où elles s'énoncent. Il n'existe pas de liste précise des compétences requises pour devenir un bon parent. Pourtant, le placement des enfants en foyer participe à « une mise en accusation des compétences parentales » (Potin, 2009, p. 11). Ainsi, le choix de placer un enfant découle d'une évaluation des compétences par des tiers, considérant que ces dernières ne répondent pas aux critères requis (Jorro & Wittorski, 2013, p. 13). En effet, l'extrait de l'entretien démontre que « *Des fois on communique mal, les institutions qui vont mal, les enfants sont en plus placés. Donc c'est vécu souvent comme une rupture, un échec par les parents.* » (Monsieur A, éducateur spécialisé AEMO, octobre 2023).

Cet extrait met en lumière une réalité où les décisions de placement ne sont pas uniquement basées sur une évaluation externe des compétences parentales, mais également influencées par une évaluation et des problèmes systémiques et relationnels. Cette évaluation des compétences parentales, souvent subjective, peut être fortement impactée par des facteurs extérieurs, tels que la communication et le fonctionnement institutionnel, entraînant des conséquences sur l'estime des parents.

Il n'y a ni bons ni mauvais parents. Comme mentionné précédemment, les parents possèdent tous des qualités et des compétences, mais parfois ils ne savent pas comment les exploiter au mieux. Il n'est pas nécessaire de juger les parents, mais plutôt de leur offrir du soutien. Chaque parent est unique et bien qu'ils ne maîtrisent pas tout, ils bénéficient de l'accompagnement nécessaire. Cette évaluation des compétences parentales souligne que la situation de l'enfant, qu'il soit placé ou non, amène souvent les parents à percevoir une intervention sociale comme un échec dans leur rôle. Pourtant, comme évoqué précédemment, il s'agit davantage d'une question de subjectivité, de difficultés et parfois de lacunes. Être parent ne s'apprend pas comme un métier conventionnel, c'est pourquoi un accompagnement est mis à disposition pour soutenir les parents dans cette démarche d'apprentissage.

Selon Oxley (2001) cité dans Coum (2001, p. 140), « *les préoccupations concernant les enfants ont beaucoup évolué ainsi que la manière de les accompagner et de les "protéger". D'abord, il a été pensé que retirer les enfants aux "mauvais" parents était nécessaire afin qu'ils aillent*

mieux. Aujourd'hui, on considère les parents comme des individus ayant des compétences en matière d'éducation et que les professionnel·le·s doivent les faire émerger. »

En effet, nous considérons que le dispositif d'AEMO s'inscrit dans cette vision de soutien à la parentalité. Nous pensons que cette forme d'accompagnement contribue à réduire les placements d'enfants, tout en favorisant l'implication des parents. Ce système permet une évolution collective de l'enfant, des parents et des professionnel·le·s travaillant ensemble dans une approche systémique tripartite.

5.1.2. La création du lien

La question du lien a été fondamentale dans notre recherche, émergeant des entretiens avec les éducateur·ice·s de l'AEMO et les familles. La création de ce lien entre les professionnel·le·s et les familles revêt une grande importance dans ce dispositif. Nous nous sommes interrogées sur la nature même de ce lien : comment se forme-t-il ? Quels sont ses effets ? Comment instaurer une relation de confiance avec des individus parfois méfiants ou réticents, qui n'ont pas sollicité d'aide ? Ce lien s'avère-t-il indispensable au bon fonctionnement du dispositif ?

D'après nos découvertes tout au long de notre recherche, nous avons constaté que tous·tes les professionnel·le·s rencontré·e·s insistaient sur l'importance du lien établi avec les familles, soulignant la bienveillance, le bien-être et la confiance. Nous avons ainsi envisagé la possibilité que l'établissement d'une relation entre les éducateur·trice·s AEMO et les familles constituait l'un des points cruciaux du dispositif, conduisant à des résultats positifs et concluants.

Nous pensons qu'établir la construction d'une relation de confiance réciproque représente un élément fondamental : *« depuis deux décennies, sociologues, économistes, psychologues, politistes et philosophes ont beaucoup écrit sur la confiance. Les avis divergent mais ils s'accordent au moins sur un double constat : la confiance est un rouage essentiel du lien social. »* (Weinberg, 2015, p. 34).

Dans un contexte où des intervenant·e·s externes interviennent au sein de la sphère privée des familles, à domicile et dans leur intimité, il est crucial que ces dernières se sentent à l'aise et en confiance pour bénéficier pleinement de l'assistance apportée. Concernant ce point, l'éducateur AEMO précise :

« Ça passe par des choses toutes bêtes, mais voilà, est-ce qu'on enlève les chaussures ? Est-ce qu'on enlève ou pas les chaussures ? On pose la question, où est-ce qu'on s'assoit dans...dans l'appartement ? Comment... on... moi j'ai pas besoin forcément de diriger les entretiens donc je peux laisser aussi la place aux familles. Et puis il y a des familles qui parfois bon voilà qu'on est dans l'intimité, on est chez elles se sentent aussi plus facilement à l'aise donc elles vont plus facilement aussi poser des questions, on va vouloir nous offrir des choses enfin. Il y a ce rapport-là, en fait, qui est très humain, très humain. » (Monsieur A, éducateur spécialisé AEMO, octobre 2023).

Ici, nous pouvons observer que l'éducateur souligne l'importance des détails qui paraissent simples mais qui néanmoins peuvent avoir un impact majeur dans l'établissement d'une relation

de confiance avec les familles. Des gestes ordinaires, comme retirer ses chaussures en entrant dans leur domicile, poser des questions sur les codes de vie à l'intérieur de l'appartement, ou encore offrir l'opportunité aux familles de diriger les entretiens, sont des moyens de créer un environnement où elles se sentent à l'aise et respectées. Ce cadre plus détendu encourage les familles à s'ouvrir davantage, à poser des questions et même à exprimer leur générosité envers les éducateur.rice.s. Cet aspect, selon l'éducateur, crée un lien humain fondamental qui facilite le travail et la communication au sein de cette relation professionnelle.

L'éducateur appuie les propos en explicitant que :

« les détails au début sont importants par rapport à l'appartement par rapport euh...c'est aussi euh...ça permet de déjà savoir comment on se sent chez ces personnes des fois ça en dit long aussi sur la dynamique de famille, j'ai pu avoir par exemple récemment une intervention dans un appartement assez insalubre alors c'est sûr que ça.....ça me déstabilise j'essaie de ne pas le montrer mais d'en parler tout de même avec la famille parce que c'est vrai que souvent si c'est des choses qu'on ressent ça doit être aussi ressenti d'une certaine manière par les enfants ou les parents et même si eux ont l'habitude de ce contexte-là [...]c'est parfois utile de reparler de ce que nous ressentons en tant qu'intervenants externes en essayant d'être toujours respectueux bien sûr de de la famille et de leur intimité mais respectueux ça ne veut pas dire non plus de ne pas dire donc après tout l'exercice c'est de réussir à faire part de ses observations. » (Monsieur A, éducateur spécialisé AEMO, octobre 2023).

Dans leurs discours, l'importance accordée au respect de l'autre et de son mode de vie est manifeste. Ce respect semble être fondamental pour établir le lien, comme l'expriment les professionnel.le.s en évoquant les premiers moments partagés avec la famille. D'ailleurs, l'éducateur AEMO explicite que :

« Pour moi traiter l'intimité des familles c'est une chose très importante et quelque chose qu'on peut proposer dans l'accompagnement AEMO, je trouve qu'il est plus difficile de respecter une intimité depuis les institutions souvent l'intimité des familles elle est partagée par plusieurs personnes euh...toute une institution et je te trouve plus délicat et donc mais pas impossible de...de traiter dans l'intimité les problématiques et les situations familiales c'est vrai que là avec l'accompagnement AEMO de crise ou classique en allant directement chez les familles en se montrant disponible à leur agenda et leur disponibilité [...]et écoutez ce qu'ils ont à nous dire et de leur laisser aussi l'espace et la possibilité d'investir de la manière qu'ils souhaitent mon intervention toutes ces petites intentions aussi lorsque je vais chez eux je les laisse m'accueillir » (Monsieur A, éducateur spécialisé AEMO, octobre 2023).

Les professionnel.le.s AEMO que nous rencontré.e.s ont mis en avant dans les prémices l'importance du respect et de l'adaptation à l'environnement familial dans la création d'une connexion de ce lien avec l'autre. Cependant, chaque travailleur.euse social.e déploie son approche singulière. Comme l'a évoqué l'éducateur dans l'extrait de l'entretien, chacun possède sa sensibilité et utilise diverses méthodes pour créer ce lien, reflétant ainsi la diversité des pratiques qui dépendra du.de la travailleur.euse social.e que nous sommes au sein du travail social. De plus, il souligne la complexité de préserver cette intimité au sein d'un cadre institutionnel. Ce qui s'avère important est l'approche et l'accompagnement offerts au sein de

cette sphère privée, offrant une perspective plus intéressante et valorisante pour les parents. Il y a une démarche bienveillante qui consiste à laisser les parents prendre l'initiative, offrant ainsi un soutien initial qui leur permet de diriger les actions, avant d'être orientés et encouragés par les professionnel.le.s, selon leurs besoins spécifiques dans l'accompagnement. Au sein des familles, c'est l'intimité qui fait toute la différence en termes d'accompagnement, une dimension qui n'est pas toujours présente dans les institutions (notion qui sera développée dans un autre point).

Dans ce contexte où un.e professionnel.le, encore inconnu.e, intervient au sein de l'intimité familiale, il apparaît crucial que ces dernier.ère.s se sentent à l'aise et en confiance pour bénéficier pleinement de l'assistance apportée, comme l'a souligné l'éducateur. Contrairement aux institutions, partagées par plusieurs personnes avec une dynamique et des horaires variés, l'intervention chez les familles permet de consacrer exclusivement du temps à la famille nécessitant un soutien. Intervenir dans l'intimité familiale revêt une importance particulière, car l'éducateur.ice AEMO s'adapte à l'environnement spécifique de chaque famille, élément essentiel à la construction d'un lien de confiance. Le respect de l'autre et de son mode de vie se révèle être la pierre angulaire de cette construction, comme l'ont souligné les professionnel.les, mettant en avant l'importance des premiers moments partagés avec la famille.

L'ouvrage « *Travailler avec l'intimité des familles* » de Elian Djaoui explique : « *Au cœur de cette réflexion, se pose le défi d'harmoniser l'intervention sociale avec le respect de l'intimité des familles. Le domicile, en tant que lieu privé, offre un espace où l'intimité familiale peut s'épanouir. C'est une enveloppe protectrice qui sépare le 'dedans' du 'dehors', permettant la création d'une intimité personnelle, riche de sécurité, de pensées, de rêveries, de liberté et de subjectivité. Cette dimension intime, inhérente au domicile, devient un élément central dans la vie de groupe familial.* » (Djaoui, 2006 p. 3).

Effectivement, au cœur de cette réflexion se pose le défi d'harmoniser l'intervention sociale avec le respect de l'intimité des familles. Le domicile, en tant que lieu privé, offre un espace où l'intimité familiale peut s'épanouir. C'est une enveloppe protectrice qui sépare le 'dedans' du 'dehors', permettant la création d'une intimité personnelle, riche de sécurité, de pensées, de rêveries, de liberté et de subjectivité. Cette dimension intime, inhérente au domicile, devient un élément central dans la vie de groupe familial. Les institutions jouent un rôle croissant dans l'accompagnement, et il devient essentiel de reconnaître que l'intimité, telle qu'elle s'épanouit au sein des foyers, représente une différence significative. Les règles et les cadres définis par ces institutions peuvent parfois manquer de la chaleur et de la proximité inhérentes à l'intimité familiale. Ainsi, l'intervention au domicile devient une démarche délicate, cherchant à préserver cette intimité tout en offrant le soutien nécessaire.

Cette distinction entre l'intimité au sein des familles et l'environnement plus formel des institutions souligne l'importance d'adapter les approches d'accompagnement, reconnaissant que l'intimité, bien qu'essentielle, peut-être plus délicate à préserver dans des cadres institutionnels.

Explorons davantage cette notion de lien. Il est tout aussi intéressant de se pencher sur la théorie du don-contre don de Mauss, cité par Alter (2002), qui se construit de la triple obligation : donner – recevoir – rendre. Dans le dispositif AEMO, nous pensons que les interventions des éducateur.rice.s peuvent être des incitateurs pour une interprétation par le don. Fustier (2008) explique que cette interprétation sera « *favorisée toutes les fois qu’une personne a l’impression que le travailleur social lui propose un plus [...] fréquemment, il s’agira de temps en temps “en plus” donné à la personne [...] le sentiment de reconnaissance la personne se sent reconnue comme individualité, comme étant considérée comme “plus” que le membre anonyme d’une catégorie [...].* » (Fustier, 2008).

« *Y a des familles très accueillantes et là il ne faut pas non plus se laisser trop accueillir parce qu’on reste professionnels, parce que est-ce que ils essayaient de vous acheter, après ce sont des processus inconscients, c’est pas toujours voulu[...]on va vouloir nous offrir des choses[...]ils nous disent merci, ils nous offrent des cafés, c’est très chouette. C’est vrai que c’est pas non plus l’objectif, puis [...]de leur permettre de m’écrire. De m’écrire, de me parler, de me faire un message vocal ou même d’essayer de m’appeler quand ça va pas, quand il y a quelque chose, C’est aussi une manière de de mettre en place.* » (Monsieur A, éducateur spécialisé AEMO, octobre 2023).

Dans cet extrait, les interactions entre les travailleur.euse.s sociaux.ales et les familles révèlent des dynamiques de don et de contre-don. Certaines familles manifestent une grande générosité, exprimant leur gratitude par des gestes chaleureux ou cherchant à rester en contact lorsqu’elles rencontrent des difficultés. Cependant, l’importance est soulignée, en tant que professionnel.le.s, de ne pas se laisser trop influencer par cette générosité afin de maintenir des limites professionnelles claires. Il faut éviter que ces gestes soient perçus comme une tentative d’achat, même involontaire. L’équilibre entre la générosité des familles et la nécessité de préserver une relation professionnelle révèle un subtil échange implicite où la générosité est suivie par l’espoir de recevoir un soutien en retour. Dans le discours des professionnel.le.s, nous ressentons que le lien avec les familles est important et que le moteur de motivation et le sentiment de se sentir en confiance et écouté.e.s jouent un fort impact sur leur investissement. C’est pourquoi, dans cette partie, nous avons décidé de nous focaliser principalement sur le lien de confiance.

Les professionnel.le.s soulignent l’importance du lien avec les familles, considérant ce lien comme un moteur de motivation essentiel. Le sentiment d’être écouté et en confiance semble exercer une influence significative sur leur engagement. C’est pourquoi, dans cette partie, notre attention est principalement dirigée vers l’approfondissement du lien de confiance que nous verrons par la suite.

5.1.3. Le lien de confiance

D’après Bouquet (2008, p. 11) : « *La relation de confiance entre les travailleurs sociaux et les sujets aidés se tisse, se renforce, s’entretient en large partie grâce à ce qui constitue selon moi le coeur du métier : ce que j’ai nommé “l’art de l’ordinaire”. Des dispositions, attitudes verbales et/ou non verbales composées d’une multitude de gestes, regards, paroles, adressés à*

des personnes, qui nous paraissent tellement banales, que l'on ne les perçoit plus. Elles sont pourtant primordiales. »

Ce passage met en lumière l'importance de la confiance entre les travailleur.euse.s sociaux.ales et ceux.celles qu'ils aident. Cette confiance se développe et se maintient grâce à des petites actions du quotidien. Des gestes, expressions et paroles apparemment simples et ordinaires jouent un rôle essentiel dans la relation.

Les professionnel.le.s semblent tisser des liens à travers de simples gestes du quotidien, comme l'explique Bouquet, ce que nous pouvons observer chez un éducateur :

« ça peut être simplement que ma présence, elle l'aurait utile d'une manière ou d'une autre. Parfois c'est simplement de pouvoir se mettre à table. D'enlever tous ces freins c'est ce qui va permettre de petit à petit d'arriver à une alliance voir une confiance [...] Mais le fait de pouvoir en parler avec lui, [...] ça a permis qu'il dépose, donc il se soulage...Le soutien c'est aussi. Un, créer, créer un petit peu cette alliance [...] cette vertu de...on essaie de dire aux parents d'avoir quelqu'un qui vous écoute où vous pouvez vous décharger d'une certaine manière [...]on n'est pas à leur thérapeute non plus mais il faut passer par là pour l'adhésion et puis même parce qu'on est des êtres humains et que on a tous été enfants on sera sûrement tous parent ou on l'est déjà » (Monsieur A, éducateur spécialisé AEMO, octobre 2023).

Cet extrait met en lumière la valeur de la présence et de l'écoute active dans le travail des professionnel.le.s. Il souligne l'importance de créer un espace où les individus se sentent à l'aise de s'ouvrir. Le soutien offert vise à établir une alliance, une forme de confiance réciproque, tout en gardant des limites professionnelles. Cet extrait montre également la pertinence de cette démarche, rappelant que même en tant qu'êtres humains, cette connexion est précieuse pour favoriser l'adhésion et la compréhension mutuelle. Dans un cadre informel, les discussions simples jouent un rôle essentiel. Cela englobe des moments simples, où chacun peut partager librement ses pensées et sentiments, favorisant ainsi une communication authentique et ouverte.

Selon Bouquet et l'entretien que nous avons eu avec un professionnel, offrir un sourire bienveillant, une oreille attentive et partager le quotidien sont des petites attentions du quotidien qui comptent énormément. Elles permettent aux bénéficiaires de se sentir soutenus, en confiance, prêts à partager leur quotidien avec les éducateur.ice.s et à ouvrir leur cœur par rapport à leurs difficultés. La manière dont se forge cette relation de confiance est difficile à décrire en termes précis, car elle se construit grâce à des gestes informels et des petites attentions du quotidien de *« l'ordinaire au sens le plus trivial du terme. C'est à travers ces petites choses en apparence futiles, je l'ai dit, que le lien de confiance se construit petit à petit avec les personnes »* (Puaude, 2018, p. 12).

Pour aller plus loin, nous pouvons constater que les petites choses du quotidien telles que la discussion ont toute leur importance lorsque l'on veut accompagner les familles. D'après Jean-Claude Métraux, "La Parole Précieuse", prenant la migration comme métaphore, explore l'importance de la communication et de l'expression verbale dans les relations humaines. Cet auteur met en avant la valeur de la parole, considérée comme précieuse, tant dans sa capacité à tisser des liens entre individus que dans son pouvoir de transmettre des émotions, des idées et des expériences. Métraux souligne l'impact des mots et leur capacité à façonner les relations

sociales, à guérir les blessures émotionnelles et à favoriser la compréhension mutuelle. L'auteur met en lumière le potentiel transformateur de la communication verbale dans le développement personnel et les interactions sociales.

D'ailleurs, les éducateur.rice.s utilisent la parole comme un outil essentiel pour soutenir et accompagner les familles. « *Si tu as quelque chose à me dire, que tu as besoin de partager des choses, je suis là. Mais le fait de pouvoir en parler avec lui, [...] qu'il dépose, donc il se soulage.* » (Monsieur A, éducateur spécialisé AEMO, octobre 2023).

5.2. Pratiques professionnelles

“Oui, y a beaucoup de signes qui montrent la manière dont une famille nous accueille euh... parce que c'est vrai que voilà chaque famille a un petit peu sa... ses habitudes ses routines et aussi au début on ne sait pas vraiment si on est effectivement les bienvenus si la famille va collaborer si elle est preneuse si elle va formuler des demandes d'aide et les détails au début sont importants par rapport à l'appartement par rapport euh... c'est aussi euh... ça permet de déjà savoir comment on se sent chez ces personnes des fois ça en dit long aussi sur la dynamique de famille” (Monsieur A, octobre 2023)

Pour débiter, il convient de mettre en lumière l'importance et les multiples fonctions du domicile. La maison, tout d'abord, sert de contenant, d'espace où s'inscrivent les souvenirs et les rêveries, de lieu de mémoire déposé, comme le souligne cette citation : « *elle est un espace de souvenirs, de rêveries, le lieu de la mémoire déposée* ». Elle devient ainsi le théâtre d'événements divers qui laissent des traces indélébiles dans la mémoire des individus, même lorsque ces souvenirs sont empreints de tragédie. En outre, la maison assume une fonction protectrice, en tant que « *lieu de l'identité intime, protégée du regard des autres* ». Elle devient le gardien des secrets, tels que les actes de violence ou de négligence, créant ainsi une sphère intime et privée. De plus, elle joue un rôle essentiel dans l'identification, reflétant l'identité du groupe familial à travers le choix des objets, des meubles et l'agencement des couleurs. C'est également une fonction d'identification. C'est dans le « *chez-soi* » que se développe le sentiment d'appartenance, en partie. « *La maison est plus qu'un simple espace, elle traduit l'identité du groupe familial par le choix des objets, des meubles, l'agencement des couleurs.* » « *La maison, c'est aussi un monde d'odeurs, une empreinte olfactive dont les professionnels parlent peu tout en étant conscients ou inconscients qu'elles jouent un rôle dans les interactions qu'ils mettent en œuvre et dans les représentations clivantes qu'ils se font de l'autre à partir de l'odeur.* » (Sellenet, 2021, p. 19).

S'ajoute à cela la signification propre à chaque pièce, avec son histoire, ses odeurs et sa décoration, chacune revêtant une importance particulière pour les membres de la famille. Ainsi, la maison se révèle comme un lieu protégé, où le professionnel doit négocier avec le privé et établir une relation de confiance pour instaurer des objectifs.

Ainsi, nous pouvons constater que le domicile est un lieu protégé, privé. Le/la professionnel.le devra donc négocier avec ce privé, c'est-à-dire apprendre à créer une confiance mutuelle, pour que la famille ouvre ses portes et fasse de ce lieu un endroit dans lequel peuvent être mis en place des objectifs. Un professionnel que nous avons interviewé le confirme. En effet, il affirme qu'il est attentif aux détails, comme la manière dont la famille va l'accueillir : Est-ce que la porte est grande ouverte ? Est-ce que la personne se tient sur le pas de la porte ? Ouvre-t-elle elle-même la porte ? etc. Tout cela met en évidence la manière dont la relation va commencer et quelle direction elle pourrait prendre. Il est donc impératif pour le/la professionnel.le d'utiliser ses expériences et ses avoirs pour agir comme il se doit.

En résumé, l'observation au domicile est essentielle, car elle révèle dès l'accueil des indices sur la relation à venir. Elle permet de comprendre la dynamique familiale, les habitudes, les routines, ainsi que les problèmes de communication et les fonctionnements, orientant ainsi l'intervention.

Les entretiens ont également révélé l'utilisation de divers outils par les professionnel.le.s pour initier une relation positive. L'humour peut être un moyen de dédramatiser des situations délicates, mais il doit être utilisé avec discernement. C'est pour cette raison qu'il est parfois utile de méta communiquer. La métacommunication a pour but de prendre du recul sur ce que des individus échangent. Cela permet d'observer la relation, de prendre en compte le contexte dans lequel la discussion a lieu, ainsi que d'être attentif au non-verbal.

C'est un phénomène relationnel qui mérite une grande attention lorsqu'il s'agit de *“comprendre une relation ou un système, particulièrement lorsqu'il s'agit d'y introduire un changement. Elle concerne la façon dont se situe une personne dans une relation découlant de l'interprétation qu'elle fait du comportement de son interlocuteur.”* (Principal, 2022).

En d'autres termes, cela permet de mettre des mots sur ce que le/la professionnel.le observe, sur ses hypothèses et le rapport entre les liens familiaux, et le partager. Cela permet aussi d'avoir du recul, d'entendre et de se rendre compte de la situation d'un point de vue différent. L'avantage est de développer la relation entre les individus, ce qui favorise et facilite les discussions.

Cependant, avoir des temps de discussions formelles n'est pas toujours adapté à chaque personne, compte tenu de l'âge, de la disposition des individus, etc. Ainsi, les jeux peuvent être un bon moyen de médiation. La médiation a pour but d'inclure un tiers, qui permet de faire le pont entre les situations conflictuelles que peuvent vivre les familles. Dans certains cas, des jeux peuvent être utilisés. Cependant, l'intervenant.e lui-même fait partie de la médiation, et utilise des outils pour faciliter cela. Il est nécessaire de rappeler l'importance de l'impartialité du/de la médiateur.ice. En effet, *« l'impartialité réside avant tout dans le fait que cette attention privilégiée doit bénéficier à chaque membre de la famille, y compris aux enfants (lorsque les parents ont souhaité les associer au processus). En traduisant en besoins, en attentes, les promesses des uns et des autres, c'est plutôt à mon sens, d'une partialité successive ou d'une « multi-partialité » dont il s'agit. L'important étant que le médiateur ne privilégie aucun « point de vue » sur un autre, mais les considère tous à équivalence, dans un climat de considération réciproque. »* (Savourey-Alezra & Brisson, 2002, p. 171).

Ceci résume bien le rôle d'un.e intervenant.e AMEO. En plus de cela, certaines compétences entrent en jeu. Le.la professionnel.le « *va être entièrement à l'écoute de chacun, lui assurant toute la compréhension, le respect dont il a besoin, pour se sentir entendu au plein sens du terme.* » (Savourey-Alezra & Brisson, 2002, p. 171).

En somme, le.la professionnel.le doit non seulement maîtriser ces outils, mais également être conscient.e de son propre positionnement. La complexité des situations familiales peut engendrer des sentiments variés tels que l'anxiété, la compassion ou même la frustration. Pour faire vivre la relation, l'intervenant.e se dote de plusieurs ruses. Tout d'abord, il.elle s'appuie sur des moments de supervision, des espaces de paroles avec ses collègues, qui lui permettent de partager ses ressentis, de prendre du recul et d'ajuster ses stratégies d'intervention. Le but est de favoriser une démarche d'échange constructif entre les professionnel.le.s, renforçant ainsi leur capacité à aborder des situations délicates.

L'intimité est également mise en avant comme stratégie. Les entretiens avec les familles nécessitent une confiance mutuelle, et l'intervenant.e veille à rappeler les limites, rappelant fréquemment le cadre de son intervention. Il/elle insiste sur le fait qu'il/elle n'est pas un.e confident.e, mais un.e professionnel.le transmettant des informations au SPMi. Cette clarté contribue à établir des relations professionnelles nécessaires pour naviguer dans la sphère intime des familles.

L'observation de la dynamique familiale, des fonctionnements, des difficultés et des problèmes de communication est une autre astuce de l'intervenant.e. Cette approche lui permet d'acquérir un aperçu approfondi de la situation, facilitant ainsi la préparation de ses interventions et la personnalisation de ses approches en fonction des spécificités de chaque famille.

La préparation des entretiens est cruciale pour assurer une intervention efficace. Les entretiens, véritables moments de rencontre et de partage, nécessitent une préparation minutieuse. Avant chaque rencontre, l'intervenant.e s'efforce de prévenir les familles des sujets sensibles qui seront abordés, créant ainsi un environnement de confiance propice à la communication.

De plus, il/elle assigne parfois des "devoirs" aux familles, les invitant à réfléchir à des situations ou à des moments vécus avant le prochain rendez-vous. Cette démarche encourage une réflexion préalable, facilitant la discussion lors de l'entretien. Cela souligne l'importance de séparer les moments difficiles de ceux qui sont plus agréables, encourageant les familles à passer du bon temps ensemble. Cette approche diversifiée contribue à l'épanouissement individuel des membres de la famille.

L'influence de la dynamique familiale est également abordée dans la préparation des entretiens. L'intervenant.e prend en compte la dynamique, le sentiment en fin d'entretien, et se projette dans le futur en discutant avec ses collègues et en planifiant ses propres objectifs et actions pour les entretiens à venir. La préparation n'est pas seulement individuelle ; il/elle peut également préparer les familles en réfléchissant au contexte du prochain entretien, ce qui peut avoir un impact significatif sur son déroulement.

Finalement, l'évolution de la relation entre l'intervenant.e et la famille est complexe et diversifiée. Des exemples concrets d'entretiens illustrent cette évolution ; « *Ce qui est difficile*

c'est quand on a pas de demandes des familles. Parce que là bah, on tourne un peu autour du pot. Et puis les familles où les parents, ils sont occupés à autre chose qu'on va chez eux. Et puis, dès qu'ils ont la moindre possibilité de mettre fin au rendez-vous, ils mettent fin et puis. Et puis moi, c'est pas vraiment mon style de faire du forcing et d'insister ou de. Ni non plus d'aller porter les les conséquences pour moi, ça c'est plutôt le job du SPMi. » (Monsieur A, éducateur spécialisé AEMO, octobre 2023). L'intervenant met en lumière la notion de demandes, soulignant que les demandes du Service de Protection des Mineurs (SPMi) ne sont pas toujours alignées sur les demandes des personnes concernées. Les demandes peuvent être explicites ou implicites, et la compréhension de ces nuances est essentielle pour orienter l'intervention de manière appropriée.

L'urgence de certaines situations ajoute une dimension critique à l'intervention. L'intervenant explique que l'urgence ne se définit pas toujours de manière explicite, mais qu'elle est souvent liée à des risques imminents pour les enfants ou à des menaces potentielles pour leur développement. Les critères d'urgence sont parfois implicites, mais le SPMi fournit un résumé des éléments inquiétants justifiant cette notion dans certaines situations. Ainsi, le/la professionnel.le doit intervenir avec les informations fournies. Il/elle se doit d'enquêter et de proposer une collaboration avec la famille dans la mesure du possible.

En conclusion, l'intervenant.e doit naviguer avec sensibilité et stratégie au sein des complexités familiales. La préparation, la réflexion préalable, l'observation attentive et la prise en compte des spécificités de chaque situation sont autant d'éléments cruciaux pour construire des relations professionnelles solides et atteindre des objectifs pertinents. La suite du travail social nécessite une adaptation continue aux dynamiques familiales en constante évolution et une compréhension fine des nuances des demandes et des situations d'urgence.

En définitive, l'intervention AMEO apparaît comme un équilibre subtil entre la professionnalisation nécessaire et la reconnaissance de l'intimité des familles. La supervision, les espaces de parole avec les collègues, la réflexion préalable et l'adaptation continue aux dynamiques familiales constituent des piliers essentiels. Ce processus exige une sensibilité accrue, une compréhension approfondie des diverses réalités familiales et une aptitude à jongler avec les différentes dimensions émotionnelles et pratiques.

Dans cette démarche, le/la travailleur.euse social.e se positionne comme un catalyseur de changement, facilitant la compréhension mutuelle au sein des familles et contribuant à la construction de relations plus saines. Le domicile, en tant que scène principale de ces interventions, devient un espace de transformation, où les professionnel.le.s mettent en œuvre des compétences multidimensionnelles pour répondre aux besoins complexes des familles, faisant ainsi du travail social une force vitale dans la promotion du bien-être familial et la résolution des défis rencontrés, dans le cadre du mandat et de la durée de celui-ci.

5.3. Emotions et bien-être

« C'est toujours une question de société, de normes aussi quoi. J'ai pu remarquer ça, qu'au final enfaite le pourquoi on demande aux enfants de grandir d'une certaine manière, aux parents d'en faire d'une certaine manière, l'impression qu'ça répond à... à... aux exigences d'une société. » (Monsieur D, éducateur spécialisé, octobre 2023)

Cette thématique vise à explorer les émotions ressenties par les parents et les professionnel.le.s lors de cet accompagnement. Il s'agit d'explicitier plusieurs raisons et l'origine de ces émotions, en se basant sur les informations recueillies lors des entretiens. Ces données sont issues des observations des professionnel.le.s et permettent d'aborder les émotions des parents telles qu'identifiées par les éducateur.ice.s pendant leur travail sur le terrain.

5.3.1. Émotions des parents

Les émotions ressenties par les parents peuvent découler de divers facteurs tels que des situations de vie complexes, des conflits de voisinage, un manque de vie sociale, des difficultés économiques et/ou culturelles propres à chaque famille, etc. Ces émotions ne sont pas déclenchées par des situations standardisées, mais plutôt influencées par les perceptions individuelles, le quotidien, les valeurs et expériences personnelles, variant ainsi en fonction des contextes. Ces réactions sont étroitement liées aux normes et aux attentes de la société dans laquelle nous évoluons. Les normes sociales sont des règles ou des normes de comportement produites par un groupe, qui servent souvent de guide pour les actions des individus au quotidien. Elles vont également fournir des préventions sur la façon dont les autres vont agir, et favoriser ainsi une meilleure coordination dans la vie sociale (Neville et al., 2021) : *« C'est toujours une question de société, de normes aussi quoi. J'ai pu remarquer ça, qu'au final en fait le pourquoi on demande aux enfants de grandir d'une certaine manière, aux parents d'en faire d'une certaine manière, l'impression qu'ils répondent à... à... aux exigences d'une société. »* (Monsieur D, éducateur spécialisé, octobre 2023).

En général, les familles impliquées dans l'accompagnement AEMO, notamment celui de "crise", se retrouvent plongées dans un sentiment de désordre. Les parents se sentent démunis, dépassés et submergés par des difficultés d'organisation familiale, les laissant dans un état de confusion et confrontés à plusieurs problèmes, compromettant ainsi leurs relations avec leurs enfants. Il est fréquent que ces familles aient plusieurs enfants de différents âges ou soient monoparentales. Ces parents traversent alors une période de crise, de stress, parfois de conflits, voire d'incompréhension avec leurs enfants.

Dans de nombreuses situations impliquant des adolescents, les parents peuvent se sentir désorientés face aux nouveaux comportements caractéristiques de cette phase de la vie, éprouvant des difficultés de communication avec leurs enfants. Parfois, ils sont confrontés à la complexité d'établir des règles que l'adolescent ne respecte pas, les plongeant ainsi dans une situation délicate sans savoir comment ajuster ces paramètres pour obtenir la conformité attendue. Souvent, le manque d'explications claires pour justifier leurs demandes peut conduire l'adolescent à résister à obéir.

Les familles se sentant plus à l'aise chez elles ont tendance à éprouver un sentiment de sécurité, car elles ont leurs repères et une maîtrise de leur environnement. Ce contexte favorise leur ouverture, car elles connaissent les règles et se sentent plus en confiance pour partager. Cela n'est pas toujours le cas, car il peut parfois y avoir des comportements inappropriés de la part

des voisins envers les familles, créant ainsi un sentiment d'insécurité qui accentue les difficultés que rencontrent déjà ces familles.

Pour certaines familles, avoir un.e seul.e référent.e leur procure un sentiment de sécurité, facilitant ainsi l'établissement d'une relation de confiance. Cependant, il arrive que cette présence soit perçue comme celle d'un "espion du SPMi", engendrant de la réticence, de la retenue, voire de la crainte. Les parents ont besoin de donner du sens à la présence de l'éducateur.rice et redoutent une possible trahison, notamment en lien avec les rapports faits au SPMi ou un éventuel placement d'enfants, ce qui rend difficile pour eux de s'ouvrir.

La valorisation des éducateur.ice.s, leur tact, leur sensibilité et leur posture, favorisent un contact privilégié et une relation de confiance avec les familles. Cependant, il peut arriver que certains parents ne comprennent pas pourquoi l'éducateur.rice est là et ne ressentent pas le besoin d'aide, ce qui rend la communication et la collaboration plus complexes.

Les réactions des parents présentent une grande diversité : certains sont profondément touchés par leur situation et expriment leur émotion à travers des pleurs, tandis que d'autres semblent moins affectés. Parfois, l'entretien permet d'aborder un noyau de mal-être et de souffrance que peuvent ressentir les parents, comme ceux ayant dû quitter leur domicile, ayant perdu contact avec leurs enfants ou faisant face à des problèmes liés à leur travail ou une mauvaise santé. Parler de ces sujets peut soulager et permettre des améliorations.

La fin de l'AEMO peut être un moment émotionnel chargé pour les parents et susciter des émotions telles que la tristesse et le stress, accompagnées de questions sur la suite. Ces émotions peuvent surgir pour plusieurs raisons, telles que la séparation avec les professionnel.le.s et le soutien obtenus par eux.elles, mais peuvent aussi émerger en raison de l'incertitude de sa gestion autonome de potentiels futurs problèmes familiaux. Des questions pressantes pourraient surgir dans l'esprit du parent, telles que vers qui se tourner maintenant pour obtenir du soutien, ou quelles actions concrètes entreprendre pour maintenir le bien-être familial. Ce moment de transition peut donc déclencher un mélange d'émotions et de préoccupations.

Les pères se sentent souvent lésés dans certaines situations, notamment lorsque les mères ont plus souvent la garde des enfants. Parfois, ils peuvent adopter des comportements verbalement ou physiquement violents, résultant d'une usure dans la relation avec leurs enfants. Certains peuvent exprimer une certaine réticence à réessayer, alors que d'autres sont plus ouverts à l'idée. *« On note également que les actes réalisés auprès de la mère sont plus nombreux que ceux réalisés en direction du père, y compris après avoir pondéré cette donnée par les compositions familiales, où les mères en situation de famille monoparentale sont nombreuses. »* (Rousseau, 2009)

Lors des entretiens, certains parents peuvent présenter des états de sidération, être absents dans les échanges ou faire preuve d'hyperactivité. Ils peuvent également manifester une incompréhension face au comportement de leur enfant, révélant ainsi différentes variantes de système de défense.

D'autres parents ont des pensées pessimistes sur leurs capacités parentales, croyant que quoi qu'ils fassent, cela ne réussira pas, même si des progrès ont été observés par le passé. La peur

de la réaction de l'enfant en cas de crise peut également préoccuper certains parents, qui se sentent démunis sur la manière de réussir à le calmer.

Certains parents peuvent sembler à fleur de peau et présenter des addictions, telles que l'alcool, compliquant davantage la situation. Ils ont souvent besoin d'être rassurés dans leur propre situation avant de pouvoir être rassurés dans leurs fonctions parentales.

Nous pouvons comprendre, à la suite de ces échanges, que les émotions ont une influence sur les situations et relations à l'intérieur de la famille, mais aussi avec les professionnel.le.s. Les parents se retrouvent dans des situations si complexes qu'ils se perdent dans ce qu'ils doivent mettre en place au sein de la famille pour qu'elle puisse fonctionner dans les meilleures conditions possibles. Nous avons aussi pu voir que ces émotions peuvent provenir de facteurs différents, complexes et même externes au domicile. Cela montre que la variation des situations provient des perceptions et expériences de chaque individu, et est ainsi reliée à la société.

5.3.2. Émotions des professionnel.le.s

Travailler dans un contexte d'accompagnement familial nécessite une motivation profonde et une capacité d'adaptation face à des situations variées. Parfois, cela implique de « tomber » malade avec la famille, de s'immerger dans leur dynamique et de ressentir un sentiment d'impossibilité de changement. *« Parfois tomber malade avec les familles aussi dans le sens, il y a des familles où parfois l'organisation, elle est très chaotique et puis on y comprend rien et...et c'est vrai qu'en étant seul ou seul avec, ces familles, ben on...on rentre vraiment dans leur dynamique, surtout pour les suivis qui sont sur une année. »* (Monsieur A, éducateur spécialisé AEMO, octobre 2023).

C'est un défi de taille que traversent les éducateur.ice.s en AEMO. Ils/elles peuvent ressentir la sensation de se perdre au milieu d'une multitude de choses à faire sans savoir par où commencer, rendant la tâche déroutante et complexe.

Il n'est pas toujours simple de susciter une demande d'aide auprès des parents, surtout lorsque les améliorations tardent à se manifester, créant un sentiment d'inutilité. Patrick Rousseau (2009) dit dans son article : *« La pratique éducative révélée par les écrits professionnels : l'exemple de l'AEMO »* que la visite à domicile est considérée comme un moyen facilitateur de rencontre. Elle favorise aussi une action de proximité, ce qui laisse parfois le sentiment d'un forçage, peut être surpassé, mais le côté intrusif de cette intervention n'en reste pas moins présent, ressenti de telle manière par les familles et les éducateur.ice.s eux.elles-mêmes. Visiter les familles peut parfois générer de l'inconfort et il est ainsi possible de ressentir du dégoût en voyant l'état des habitations, mais il est nécessaire de cacher ses émotions pour ne pas mettre la famille dans l'inconfort.

« En toute honnêteté, c'est...c'est difficile de se sentir à l'aise pour moi là-bas. J'osais déjà à peine m'asseoir de peur d'attraper des punaises de lit. Donc à partir de là, il faut essayer de pas le montrer parce que c'est pas l'idée non plus de mettre l'autre dans l'inconfort [...] » (Monsieur A, éducateur spécialisé AEMO, octobre 2023).

La fatigue fait partie intégrante de cette expérience, rappelant notre humanité dans ce travail exigeant. Il importe alors de composer avec ces sentiments, de se sentir utile en débriefant et en s'assurant que les choses avancent, même si ce n'est pas l'objectif principal d'être un inspecteur. Travailler avec des papas peut être complexe, car ils peuvent se sentir lésés, rencontrer des difficultés à s'ouvrir et parfois adopter des comportements verbalement ou même physiquement violents. Cela peut susciter chez les professionnel.le.s un sentiment de malaise, voire de peur, face à ces comportements.

Un autre point important est d'accepter que certaines familles ne soient pas prêtes au changement, admettre que tout ne fonctionnera pas et ne pas le prendre personnellement, car cela n'est pas synonyme d'un mauvais travail, mais plus d'une intervention effectuée trop tôt pour les parents.

L'idée d'être manipulé pour rédiger un rapport positif est ressortie lors des entretiens, ce qui peut être déconcertant pour les éducateur.ice.s, car ils.elles ont parfois l'impression de se faire flatter ou acheter afin d'être dans les bonnes grâces du SPMi. Cela peut être un processus inconscient ou non de la part des parents, mais ce sentiment est tout de même présent. Il peut aussi leur arriver de mettre mal à l'aise les parents sans le vouloir. Gérer ses propres émotions nécessite souvent de faire des débriefings et des partages avec les collègues et les services psychiatriques et médico-sociaux, ainsi que des supervisions et des échanges avec la direction, pour trouver des solutions et avancer dans cette démarche d'accompagnement familial.

Les retours des parents et parfois même des enfants ou adolescents suscitent souvent l'étonnement et le sentiment d'être utile, bien que cela soit parfois accompagné de stress, en contradiction avec leurs propres valeurs. Parfois, il y a même une pointe de peur, surtout lorsque le contexte familial implique des situations de violence. Il faut savoir mettre ces sentiments de côté pour faire progresser les choses et obtenir des améliorations.

5.4. Évaluation de l'impact

« Et donc tout ça, oui ça aide, mais...mais ça stresse aussi ça, c'est aussi violent quelque part. Mais là, le fait de pouvoir aller chez eux en toute simplicité, en toute modestie, en. De manière calme, Dans leur intimité, je crois que c'est ça, c'est bienvenu. En général, c'est assez apprécié et on me le rend bien. » (Monsieur A, octobre 2023)

Pour débiter, il est crucial de préciser le type d'évaluation au cœur de cette étude, car l'évaluation de l'impact des interventions AEMO se révèle complexe, les résultats divergeant selon les perspectives des parents, des professionnel.le.s et du SPMI.

Le rapport de recherche réalisé par Sylvie Mezzena (2022), s'intitulant « *Soutien à la parentalité et (re)construction de la confiance Effets de la prestation Action éducative en milieu ouvert (AEMO Genève) du point de vue des parents* », met en lumière plusieurs thèmes d'appréciation, comme présenté dans le tableau ci-après.

APPRÉCIATION GÉNÉRALE DE LA PRESTATION AEMO

Reconstruire sa vie ou retrouver un équilibre de vie
Reconstruire de la confiance/apprendre à refaire confiance en bénéficiant d'un soutien <ul style="list-style-type: none"> - confiance en soi - confiance dans sa capacité à être parent - confiance dans ses capacités professionnelles - confiance dans la société et ses institutions
Dépasser des difficultés tenaces
Régulation de la situation administrative et financière
Un cercle vertueux avec un cumul d'effets et une progressivité qui perdure après la fin du suivi

(Mezzena, 2022, page 12)

L'auteure souligne que « *Avant même d'entrer dans la discussion de ces résultats, un premier constat à souligner est la très importante satisfaction des parents à l'égard de la prestation AEMO, et ce même dans les quelques cas où le suivi n'a pas produit les effets estimés. Les parents nous ont en effet largement fait part de leur reconnaissance à l'égard des éducatrices, ce qui est en soi un retour significatif sur cette prestation.* » (Mezzena, 2022, p. 12).

Il est capital de noter que la situation des parents pris en charge est complexe, certains faisant face à une détresse, d'autres étant confrontés à une situation confuse. Malgré la brièveté de l'intervention AEMO, elle offre des outils précieux aux parents dans des situations délicates. Selon l'auteure, « *Pour d'autres, la prestation AEMO a permis de retrouver un équilibre de vie, en bénéficiant de l'aide d'une tierce personne qui puisse consolider, guider aussi et temporiser* », ou encore « *renforcer un processus de changement et l'accompagner dans la bonne direction* ». Pour une mère, par exemple, la force du suivi de l'AEMO a été de s'intégrer dans une démarche plus générale initiée en amont de la prestation : « *L'éducateur a fait aussi un travail de renforcer toutes nos compétences, pas que moi donc, c'est aussi en lien avec cette histoire de (famille), le travail de fond qu'on était déjà en train de faire, on a un suivi aussi avec une psychologue, j'avais commencé la thérapie systémique avec la psychologue, et puis ma fille avait des séances individuelles aussi, mon fils en avait quelques-unes au cabinet de psychothérapie, c'est vrai qu'on a fait une synergie, c'était vraiment ça.* » (Mezzena, 2022, p. 12).

En résumé, l'intervention AEMO peut fournir un élan aux parents dans leur processus de changement grâce aux outils mis en place, ainsi qu'à travers la collaboration avec d'autres professionnels.

Ensuite, le soutien à la parentalité, dans le cadre des interventions AEMO, nécessite une évaluation rigoureuse de son impact. Il est crucial d'étudier les différentes méthodes d'évaluation pour mesurer l'efficacité des programmes de soutien à la parentalité. En examinant les résultats obtenus, il devient possible de présenter des exemples concrets de succès et d'effets positifs observés grâce à ces programmes, renforçant ainsi la nécessité de maintenir et d'étendre ces initiatives.

En accord avec les personnes interviewées, le soutien à la parentalité se présente comme une plateforme d'écoute et de partage, ancrée dans le cadre légal suisse que les travailleur.euse.s sociaux.ales doivent garantir. Il se matérialise également comme une rencontre et un soutien, initiés en réponse à une demande émanant souvent du Service de Protection de l'Enfance (SPMi). Il est crucial de filtrer ces demandes avec discernement et de les faire émerger au sein de la famille elle-même, mettant ainsi en lumière le caractère participatif et inclusif de l'intervention.

L'image parfois rigoureuse de l'intervention AEMO peut être nuancée par des exemples de réussites tangibles. Un éducateur AEMO a fait part d'une expérience dans laquelle une famille était en situation de conflit parental. Les effets positifs ont été remarquables, notamment la diminution des comportements violents d'un enfant grâce à des interventions ciblées. La mère, soutenue par l'éducateur, a pu instaurer des mesures favorisant un climat familial plus sain. Cette réussite démontre que l'intervention peut conduire à des changements significatifs, validant l'importance du soutien à la parentalité.

Il est essentiel de reconnaître la diversité des méthodes d'intervention et des professionnel.le.s impliqué.e.s. Chacun.e apporte sa perspective unique, ses outils spécifiques, et son savoir-faire particulier. La variabilité des approches souligne l'importance d'une flexibilité dans la mise en œuvre des programmes de soutien à la parentalité, permettant ainsi une adaptation aux besoins spécifiques de chaque famille.

Il convient également de souligner qu'un temps d'adaptation est nécessaire pour que les familles s'approprient le processus d'intervention. Les premières étapes peuvent être marquées par des réticences, attribuables parfois à la sidération face à l'intervention. Toutefois, grâce à des ajustements continus et des adaptations, ces situations peuvent évoluer positivement, débloquent ainsi des dynamiques familiales et renforçant l'idée que le soutien à la parentalité peut être bénéfique sur le long terme.

L'efficacité des programmes de soutien à la parentalité est un enjeu majeur dans le domaine de l'intervention AEMO, et leur évaluation rigoureuse revêt une importance particulière. En examinant les méthodes d'évaluation de l'impact de ces programmes, il devient évident que leur contribution à l'évolution des dynamiques familiales est cruciale, avec des implications notables pour le bien-être des enfants.

La première dimension à considérer dans cette évaluation est l'analyse approfondie des dynamiques familiales. En observant les changements dans la communication, la résolution de conflits et la qualité des relations parent-enfant, nous obtenons un aperçu précieux de l'impact global sur le bien-être familial. Des études de cas documentant des améliorations significatives dans ces domaines démontrent clairement que le soutien à la parentalité ne se limite pas à une intervention momentanée, mais qu'il a un effet durable sur la structure même de la famille.

De plus, l'évaluation devrait se concentrer sur le niveau d'engagement parental, un facteur essentiel de réussite des programmes. La participation active des parents dans le processus d'intervention indique une appropriation des enseignements et des conseils dispensés. Cet engagement renforce l'idée que le soutien à la parentalité ne fonctionne pas seulement comme

une aide extérieure, mais aussi comme un partenariat où les parents jouent un rôle actif dans le façonnement des résultats.

Un autre aspect crucial est le suivi des compétences parentales. Les programmes de soutien à la parentalité visent à renforcer la capacité des parents à gérer le comportement de leurs enfants, à établir des limites appropriées et à favoriser un environnement stable. En présentant des exemples concrets où ces compétences ont été développées avec succès, nous soulignons l'effet positif et concret de ces initiatives sur la vie quotidienne des familles.

En ce qui concerne les exemples de succès et d'effets positifs observés grâce à ces programmes, plusieurs axes se dessinent. Des situations où des relations parent-enfant ont été considérablement améliorées témoignent de l'impact positif du soutien à la parentalité sur le tissu émotionnel familial. De même, la réduction des comportements à risque chez les enfants, grâce à une intervention préventive, renforce l'idée que ces programmes contribuent activement à la création d'un environnement propice au développement sain des enfants.

Le succès académique des enfants suite à une intervention de soutien à la parentalité, et l'observation de leur état émotionnel positif, complètent le tableau des bénéfices concrets de ces programmes. Ces exemples ne se contentent pas d'illustrer des réussites individuelles, mais contribuent à la construction d'une argumentation solide en faveur de l'impact positif global sur la génération future.

En conclusion, l'évaluation minutieuse des programmes de soutien à la parentalité apparaît comme une nécessité impérieuse. Elle dévoile non seulement des réussites indéniables, mais elle permet également d'identifier des domaines d'amélioration potentiels. En soutenant activement ces initiatives, nous investissons dans le bien-être des familles et, par extension, dans le développement équilibré et épanoui des enfants. C'est une démarche essentielle pour construire un avenir où le soutien à la parentalité deviendrait une pierre angulaire du bien-être familial et de la société dans son ensemble.

L'évaluation du soutien à la parentalité dans le cadre des interventions AEMO est cruciale pour mesurer son impact et démontrer son efficacité. Les attentes et demandes du Service de Protection de l'Enfance (SPMi) sont prises en compte, mais il est également essentiel de considérer la réussite selon les perceptions des familles elles-mêmes. Cela crée parfois une tension entre les normes établies et les comportements jugés « bons » dans un contexte culturel spécifique, soulignant la complexité de l'évaluation. Malgré cette contradiction, des exemples de réussite tangibles, tels que la diminution des comportements violents d'un enfant grâce à des interventions ciblées, illustrent l'importance du soutien à la parentalité. L'évaluation approfondie des dynamiques familiales, de l'engagement parental et du développement des compétences parentales contribue à démontrer l'impact positif durable de ces programmes. Ces réussites ne se limitent pas à des cas individuels mais renforcent l'argument en faveur d'une approche globale du soutien à la parentalité, investissant ainsi dans le bien-être familial et le développement équilibré des enfants.

6. CONCLUSION

6.1. Retour sur le travail

En résumé, l'intervention AEMO requiert beaucoup de compétences de la part des professionnel.le.s. Allier le soutien à la parentalité dans un contexte d'urgence tout en répondant à diverses demandes incite les éducateur.ice.s à maximiser leur savoir-faire. Malgré les difficultés des familles, ces dernières ressortent avec des outils positifs, comme cela était partagé durant les entretiens.

Pour conclure, ce travail a eu son lot de rebondissements, d'apprentissages et de joie. En effet, dès le départ, nous avons rencontré de multiples difficultés quant au choix du thème et des personnes à interviewer. Cependant, cela ne nous a pas découragées et nous avons su trouver des solutions. Ainsi, nous avons pu apprendre à rebondir en un court laps de temps.

Ensuite, nous avons énormément appris. En effet, cette thématique nous était totalement inconnue, ce qui nous a permis d'effectuer nos recherches avec joie et curiosité.

Ce travail de Bachelor nous a donc permis de renforcer nos liens, d'apprendre davantage autant sur le pratique que dans la théorie, ainsi que de développer nos compétences d'adaptation et d'esprit critique.

6.2. Limite de la recherche

Lors de l'approfondissement de notre recherche sur l'AEMO, nous avons identifié certaines limites qu'il est important de reconnaître. Tout d'abord, bien que nous ayons réussi à recueillir des perspectives riches auprès des professionnel.le.s de l'éducation, l'accès restreint aux expériences directes des familles constitue une contrainte majeure. Les complexités et nuances des situations familiales ont rendu difficile l'établissement d'un dialogue approfondi avec les personnes directement concernées.

L'exploration des compétences parentales à travers les entretiens avec les éducateur.ice.s AEMO a mis en lumière certaines limites intrinsèques à notre approche. Tout d'abord, la nature même des entretiens peut introduire un certain degré de subjectivité dans les réponses des parents. Cela peut entraîner des distorsions dans les données recueillies, limitant ainsi la fiabilité des informations obtenues. De plus, le recours exclusif aux entretiens en tant que principal moyen de collecte de données peut restreindre la portée de notre compréhension des compétences parentales. Les parents peuvent avoir des difficultés à exprimer pleinement leurs expériences et compétences par le biais de l'entretien verbal, laissant potentiellement de côté des aspects importants de leur réalité quotidienne.

Une autre limite à considérer est la possibilité de biais culturels ou sociaux dans les interprétations des éducateur.ice.s. Les normes culturelles peuvent jouer un rôle significatif dans la définition des compétences parentales, et une compréhension approfondie nécessiterait une sensibilité accrue à ces nuances culturelles.

De plus, la portée de notre étude a été affectée par des contraintes temporelles. Le temps limité alloué à la recherche a entravé notre capacité à explorer certains aspects en profondeur, notamment la collecte d'un échantillon plus diversifié de témoignages familiaux ou la mise en

place d'une analyse longitudinale pour mieux comprendre l'évolution des dynamiques familiales au fil du temps.

La nature qualitative de notre recherche représente également une limite, car elle ne permet pas de généraliser nos résultats à l'ensemble de la population. Chaque famille est unique, chaque expérience est singulière, et il est complexe de regrouper toutes ces diversités dans une seule analyse. Notre travail demeure subjectif, portant principalement la voix des éducateur.rice.s basée sur leurs ressentis, mais ne reflétant pas nécessairement les expériences subjectives des parents. Cette asymétrie souligne la nécessité d'inclure plus directement la perspective des familles dans de futures recherches pour une compréhension plus complète et équilibrée de l'AEMO.

6.3. Améliorations proposées

Tout d'abord, élaborer notre travail à partir des entretiens avec les professionnel.le.s de l'éducation nous a permis de nous appuyer sur les récits de vie recueillis. Ces entretiens ont constitué une base de données subjective sur un dispositif dont nous avons peu, voire aucune connaissance préalable. Les divers intervenants que nous avons rencontrés nous ont partagé des expériences vécues avec les familles, évoquant leurs appréhensions, leurs moments de bonheur, leurs peines, ainsi que leurs remises en question. Ces récits nous ont permis de soulever des thèmes liés au dispositif AEMO, notamment les compétences parentales, l'environnement familial, l'intimité et les émotions des familles.

Cette approche nous a également amenées à questionner les pratiques des professionnel.le.s, telles que l'intervention des éducateur.ice.s AEMO au sein des familles, ainsi que l'évaluation et l'impact de leur action. Nous avons trouvé particulièrement intéressant d'explorer les normes sociales entourant l'intérêt de l'enfant. En raison de notre connaissance limitée du sujet, le choix du thème de l'action éducative en milieu ouvert s'est avéré enrichissant pour notre projet.

L'exposition par les travailleur.euse.s sociaux.ales de leur pratique quotidienne et de leur expérience a révélé que la connaissance du dispositif AEMO est peu répandue parmi les parents. Le manque de visibilité de cette forme de soutien à la parentalité indique également que, même si les parents en ont conscience, ils éprouvent une certaine appréhension à accepter l'intervention d'une tierce personne au sein de leur famille.

Nous pensons que ce dispositif est en expansion, ce qui justifie la nécessité de le faire davantage connaître du grand public. En se basant sur nos propres observations au cours de recherches menées dans des contextes complexes, l'AEMO est souvent proposée comme une alternative au placement, montrant ainsi ses avantages. Nous estimons qu'il est essentiel d'accroître sa visibilité, par exemple en créant des brochures informatives et en distribuant des flyers dans diverses institutions sociales (hospices généraux, services sociaux communaux, maisons de quartier, écoles, hôpitaux, etc.). Cela permettrait d'informer sur le fonctionnement de ce dispositif et d'encourager des personnes à solliciter volontairement ce type de soutien à la parentalité.

De plus, reconnaissant la diversité des besoins au sein des familles, nous proposons une personnalisation accrue des interventions. Les programmes d'action éducative pourraient intégrer des approches flexibles, adaptées à la spécificité de chaque situation familiale. Cela pourrait impliquer des formations continues pour les professionnel.le.s afin de développer leurs compétences en matière d'adaptabilité et de personnalisation des interventions. Notre recherche a bénéficié d'entretiens riches en contenu avec les professionnel.le.s, offrant une perspective approfondie sur l'action éducative en milieu ouvert. Toutefois, il aurait été particulièrement enrichissant d'inclure la voix des familles pour une compréhension plus complète et équilibrée du sujet. Il serait également pertinent d'explorer des perspectives croisées entre les familles, ou d'anciennes familles, et leurs éducateur.ice.s spécialisé.e.s, afin d'analyser de manière approfondie leur collaboration. Nous avons l'ambition d'approfondir notre analyse en intégrant la perspective des familles, mais le manque de temps et la délicatesse inhérente à l'interaction avec celles-ci ont constitué des contraintes, rendant cette démarche difficile à concrétiser.

En arrivant à la conclusion de notre formation, nous considérons qu'il est important de souligner la manière dont ce travail de Bachelor nous a permis de saisir et d'approfondir le sujet. Globalement, nous sommes très satisfaites de notre travail et reconnaissantes pour tout ce que nous avons appris au cours de cette expérience.

7. Bibliographie

- 23_HES-SO-GE_Interpro_B_S5. (2 November 2023) https://cyberlearn.hes-so.ch/pluginfile.php/1813265/mod_resource/content/1/231108_Pr%C3%A9sentation%20de%20Mme%20Isabelle%20Uehlinger%2C%20juge%20au%20TPAE.pdf
- Alter, N. (2002). Théorie du don et sociologie du monde du travail. *Revue du MAUSS semestrielle*, 20(2), 263. <https://doi.org/10.3917/rdm.020.0263>
- Ausloos, G. (2017). La compétence des familles : temps, chaos, processus. Toulouse : érès.
- Blaevoet, J. P., Bosquart, B., Chautard, V., Fontaine, T., Fournier, M., & Launay, C. (2020). *Parentalité. Guide pour l'accompagnement de l'enfant et de sa famille*. Editions L'Harmattan.
- Boukamel, O. Waltz, O. Galli, S. et Benninghoff, F. (2020). L'action éducative en milieu ouvert (AÉMO) : état des lieux. Etat de Genève, Office de l'enfance et de la jeunesse (DIP). <https://www.ge.ch/document/23710/telecharger>
- Bouquet, D & Puaud, D. (2018) la confiance au coeur du travail social. *L'observatoire* 94/2017, 02-71
- Cadoret, A. (2006). Le champ de la parenté aujourd'hui. *Cités*, n° 28(4), 4959. <https://doi.org/10.3917/cite.028.0049>
- Collard, C. & Zonabend, F. (2015). *La parenté*. Presses Universitaires de France. <https://doi.org/10.3917/puf.colla.2015.01>
- Collectif. (2017). *Au risque de la prévention : Enfance, jeunesse, familles et travail social : de la prévention précoce à la participation sociale*. Éditions ies.
- Coum, D. (2001). Des parents ! A quoi ça sert ?. Toulouse : érès
- Delay, C & Frauenfelder, A. (2013). *Ce que "bien éduquer" veut dire : tensions et malentendus de classe entre famille et professionnels de l'encadrement (école, protection de l'enfance)*. Consulté le 11.11.2023 sur <https://www.cairn.info/revue-deviance-et-soci%C3%A9t%C3%A9-2013-2-page-181.htm>
- De Chaville, V. (2001, 20 janvier). *Soutien à la parentalité*. Site Internet du/de la Ville de Chaville. <https://www.ville-chaville.fr/famille-education/petite-enfance/soutien-a-la-parentalite-659.html>
- Durkheim, É. (1950). *Leçons de sociologie : physique des moeurs et du droit*.
- Djaoui, E. (2006). Travailler avec l'intimité des familles. *Informations sociales*, n° 133(5), 2029. <https://doi.org/10.3917/inso.133.0020>
- Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale. (2009). Guide de bonnes pratiques de soutien à la parentalité. Paris : Fnars.
- Fondation officielle de la Jeunesse (FOJ): *AEMO Genève*.
<https://www.foj.ch/prestations/aemo>
- FOJ & AGAPé. (2019). *Concept pédagogique : AEMO Genève*.
<https://agape-ge.org/wp-content/uploads/2019/06/Concept-p%C3%A9dagogique-finalis%C3%A9-AEMO-Mai-2019.pdf>
- Fondation Transit. *Action Éducative en Milieu Ouvert: AEMO Genève*.
<https://fondationtransit.ch/aemo/#:~:text=L'AEMO%20est%20dispens%C3%A9e%20par,de%200%20%C3%A0%2018%20ans.>

- Fustier. P. (2008). *La relation d'aide et la question du don*. Consulté le 30.11.2023 sur <https://www.cairn.info/revue-nouvelle-revue-de-psychosociologique-2008-2-page-27.htm>
- GENDREAU Gilles et coll., *Briser l'isolement*, Montréal, Editions sciences et culture, 1993
- GENDREAU Gilles et coll., *Partager ses compétences*, Montréal, Editions sciences et culture, 1995, 2 Tomes
- Imbert, G. (2010). L'entretien semi-directif : À la frontière de la santé publique et de l'anthropologie. *Recherche en soins infirmiers*, N° 102(3), 2334. <https://doi.org/10.3917/rsi.102.0023>
- Jean-Claude Métraux. (2011) *La migration comme métaphore*. Consulté le 04.01.2024 sur <https://www.cairn.info/revue-le-divan-familial-2012-1-page-171.htm#:~:text=Les%20«%20paroles%20précieuses%20»%20sont%20celles,dans%20cet%20autre%20tissu%20social.>
- Jorro, A., & Wittorski, R. (2013). De la professionnalisation à la reconnaissance professionnelle. *Les sciences de l'éducation- Pour l'ère nouvelle*, pp. 11-22.
- Lamboy, B. (2009). Soutenir la parentalité : pourquoi et comment ? *Devenir*, Vol. 21(1), 31-60. <https://doi.org/10.3917/dev.091.0031>
- Lurin, J., Pecorini, M., & Wassmer, P. (2008). *Accueil et placements d'enfants et d'adolescents : évaluation du dispositif de l'éducation spécialisée à Genève*.
- Leclerc, C. (1999). *Comprendre et construire les groupes*. Laval : Les Presses de l'Université Laval.
- *Manuel de recherche en sciences Sociales - 6e éd.* (s. d.). Google Books. https://books.google.ch/books?hl=fr&lr=&id=TIF2EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=manuel+de+recherche+en+sciences+sociales&ots=Gg1R8FRU7_&sig=ydunxhXgc_ripYk0DTk1p4acCIU#v=onepage&q=hypoth%C3%A9tico-d%C3%A9ductible&f=false
- Martin, C. (2003). La parentalité en question. Perspectives sociologiques. *hal.science*. Consulté le 11 octobre 2023, à l'adresse <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00201825>
- Martin, C. (2014). *Etre un bon parent : une injonction contemporaine*.
- Mezzena, S. (2022). *Soutien à la parentalité et (re)construction de la confiance : effets de la prestation Action éducative en milieu Ouvert (AEMO Genève) du point de vue des parents*. ArODES. <https://arodes.hes-so.ch/record/12346>
- Neville, F. G., Templeton, A. A., Smith, J. R., & Louis, W. R. (2021). Social Norms, Social Identities and the COVID-19 Pandemic : Theory and recommendations. *Social and Personality Psychology Compass*, 15(5). <https://doi.org/10.1111/spc3.12596>
- Neyrand, G. (2015). Dis Gérard, c'est quoi, la parentalité ? *Spirale*, N° 73(1), 145. <https://doi.org/10.3917/spi.073.0145>
- Organisation des Nations Unies (1948). *Déclaration Universelle des Droits de l'Homme*.
- Consulté le 08 novembre 2023, à l'adresse <https://www.un.org/fr/universal-declaration-human-rights/>

- Organisation des Nations Unies (1989). *Convention relative aux droits de l'enfant*.
- Consulté le 08 novembre 2023, à l'adresse https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1998/2055_2055_2055/fr
- *Pacte Civil de solidarité (PACS)*. (2023, 11 octobre). Service-Public.fr. <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N144#:~:text=Le%20pacte%20civil%20de%20solidarit%C3%A9,d%27organiser%20votre%20vie%20commune>.
- Potin, E. « Vivre un parcours de placement. Un champ des possibles pour l'enfant, les parents et la famille d'accueil », *Sociétés et jeunesses en difficulté* [En ligne], n°8 | Automne 2009, mis en ligne le 07 janvier 2010, consulté le 9 décembre 2023. URL : <http://journals.openedition.org/sejed/6428>
- Principal, A. (2022, 23 octobre). Métacommunication | MHD Formation. *MHD Formation*.
- <https://mhd-formation.com/metacommunication/#:~:text=M%C3%A9tacommuniquer%20est%20l'action%20qui,'un%20envers%20l'autre>
- Rousseau, P. (2009). La pratique éducative révélée par les écrits professionnels : l'exemple de l'AEMO. *Vie sociale*, N° 2(2), 109-119. <https://doi.org/10.3917/vsoc.092.0109>
- Savourey-Alezra, M., & Brisson, P. (2002). *Re-créez les liens familiaux : médiation familiale et soutien à la parentalité*. Presses Université Laval.
- Sellenet, C. (2021). *La visite à domicile et ses déclinaisons : Le chez-soi, territoire de l'action publique*. Savoir et formation.
- Thevenot, A. (2008). *Quelles représentations de la famille dans une société en mutation ? une analyse à partir de dessins d'enfants et d'adolescents*. <https://hal.science/hal-02949722>
- Weinberg, A. (2015). Qu'est-ce que la confiance ? *Sciences humaines*, N° 271(6), 22. <https://doi.org/10.3917/sh.271.0022>

8. ANNEXES

8.1. Grilles d'entretien

8.1.1. Grille N°1 :

Profil du professionnel.le:

- Pourriez-vous vous présenter et expliquer votre rôle dans le domaine de l'Accompagnement Educatif en Milieu Ouvert (AEMO)
- Comment êtes-vous arrivé à travailler dans le domaine de l'AEMO, et quelles ont été vos premières impressions et expériences ?

Contexte général :

- Pourriez-vous décrire ce qu'est l'AEMO et son importance dans le système de protection de l'enfance en Suisse
- Quelles tendances ou évolutions majeures avez-vous enregistré dans le domaine de l'AEMO en Suisse au cours des dernières années ?
- Comment définiriez-vous le soutien à la parentalité ? Quelles sont les raisons pour lesquelles les familles ou vous, en tant que professionnel.le.s, font appel au soutien à la parentalité ?

Services de soutien à la parentalité + AEMO :

- Quels sont les principaux objectifs de l'AEMO et quels sont les enjeux majeurs liés à la mise en œuvre de l'AEMO et à l'accompagnement des familles ?
- Pourriez-vous décrire les types de services de soutien à la parentalité disponibles en Suisse, et plus précisément dans le cadre des AEMO ?
- Quelles sont les spécificités de votre programme
- Quels sont les enjeux majeurs liés au soutien à la parentalité que vous avez identifiés dans votre pratique professionnelle ?
- Comment décrivez-vous l'état émotionnel des parents lors de leur participation aux services de soutien à la parentalité ? Pourriez-vous nous donner des exemples concrets ?
- Avez-vous constaté des changements chez les parents suite à leur participation à ces dispositifs de soutien ? Sous quelles formes utilisez-vous le soutien à la parentalité (entretiens, autres méthodes) ?
- Avez-vous des exemples de situation dans laquelle l'AEMO a été bénéfique pour les familles que vous avez accompagnées ?

Besoins et défis :

- Quels sont les besoins spécifiques des parents en matière de soutien à la parentalité, notamment en ce qui concerne l'éducation de leurs enfants ?
- Comment le programme d'AEMO répond-il à ces besoins spécifiques, et quelles sont les pratiques utilisées pour aider les familles ?
- Quels défis rencontrez-vous pour répondre aux besoins des parents dans votre pratique quotidienne ?

Impact et évaluation :

- Comment mesurez-vous et évaluez-vous l'impact des programmes de soutien à la parentalité que vous proposez ? Pouvez-vous partager des exemples de succès ou d'effets positifs que vous avez observés grâce à ces programmes ?
- Comment pensez-vous que le soutien à la parentalité contribue à atténuer la souffrance émotionnelle et psychologique des parents dans le contexte du placement de leur enfant ?

*8.1.2. Grille N° 2 :***Notions théoriques des cours :**

- Comment définiriez-vous la notion de “demandes” dans le contexte de l'AEMO et du soutien à la parentalité ?
- Pouvez-vous donner des exemples entre une intervention AEMO de crise et une intervention AEMO classique ?
- Comment intégrer-vous l'aspect “savoir être” et “savoir-faire” dans votre approche de soutien à la parentalité en AEMO ?
- Quels outils de communication utilisez-vous lors de vos rendez-vous ?

Général :

- Comment traitez-vous la question de l'intimité des familles dans le cadre de l'AEMO ? Qu'est-ce que ça signifie pour vous ?
- Lors de vos interventions au domicile, êtes-vous attentif aux détails tels que la manière dont la personne ouvre la porte, et que signifie ces détails dans votre prise en charge ?
- Que pensez-vous de l'identité familiale que vous rencontrez dans ces contextes parfois difficiles ?
- Comment définissez-vous le domicile pour les personnes concernées, malgré les situations complexes qui s'y déroulent ?
- Comment gérez-vous les émotions, telles que la surprise ou le trouble, qui peuvent survenir lors de votre entrée au domicile ? Faites-vous une préparation particulière pour la première rencontre en gardant à l'esprit les enjeux ?
- Selon vous, les différentes pièces de l'appartement ont-elles des significations particulières, tant du point de vue de votre intervention que des émotions des personnes ?
- En termes d'intimité, comment choisissez-vous les informations à filtrer ?
- Comment votre intervention affecte-t-elle la dynamique familiale et plus largement, l'équilibre familial ?

SPMi et Mandats :

- Pouvez-vous détailler comment le Service de Protection des mineurs (SPMi) intervient dans le travail d'AEMO ?

- Pourriez-vous expliquer comment les mandats du SPMi se déroulent ? De quelle manière êtes-vous mandaté ?
- Quels sont les corps de métiers qui interviennent dans le domaine de l'AEMO ?
- Pourriez-vous expliquer la différence entre un placement et une action d'AEMO ?
- Comment entretenez-vous les rapports de travail avec le SPMi dans le contexte de l'AEMO ?
- Lorsque votre mandat est terminé, qu'elles sont les suites ? Donnez des exemples

Technique professionnelle :

- Pouvez-vous partager quelques “ruses” ou techniques que vous utilisez pour aider les familles à atteindre les objectifs fixés dans le cadre de l'AEMO ?
- Comment parvenez-vous à orienter les entretiens avec les familles pour aborder des sujets spécifiques ou atteindre des résultats particuliers ?
- Utilisez-vous des techniques de communication ? Si oui, lesquelles et pour quelles raisons ?
- Comment orienter-vous les entretiens avec les familles pour aborder des sujets spécifiques ou atteindre des résultats particuliers ?
- Lors de vos visites, quels aspects requièrent votre attention et pourquoi ? Utilisez-vous des techniques d'observation ?
- En tant qu'intervenant mandaté par le SPMi, comment trouvez-vous l'équilibre entre les demandes du SPMi et celles des familles ?
- Préparez-vous vos entretiens d'une manière particulière pour en assurer l'efficacité ?
- Comment évolue votre posture lors de votre première rencontre et comment évolue votre lien avec les membres de la famille ?

Les émotions :

- Lorsque vous travaillez en foyer, comment les parents vivaient-ils émotionnellement le placement de leur enfant, et quelles sont les émotions qu'ils éprouvent ? Donnez-nous des exemples
- Quels sont les besoins en soutien psychologique des parents pour faire face à la séparation d'avec leur enfant ?
- Quels sont les risques pour la santé mentale des parents suite à votre intervention ?
- Comment vous sentez-vous lors de vos interventions en termes d'émotions ? Est-ce prenant ?