

“ COMMUNICATION, INTERACTION, STRATEGIE ”

**L'OBSERVATION DES CONCERTATIONS LOCALES ENFANCE DANS
TROIS COMMUNES DU SUD DES HAUTS DE SEINE.**

Mémoire présenté par
Sabrina VENGEANT

Sous la direction de
Bénédicte GOUSSAULT
Maître de conférences

Février 2005

Université Paris XII
Faculté des Sciences de l'Éducation
Et des Sciences Sociales

Maîtrise de sciences de l'éducation
Option : développement social

“ COMMUNICATION, INTERACTION, STRATEGIE ”

**L'OBSERVATION DES CONCERTATIONS LOCALES ENFANCE DANS
TROIS COMMUNES DU SUD DES HAUTS DE SEINE.**

Mémoire présenté par
Sabrina VENGEANT

Sous la direction de
Bénédicte GOUSSAULT
Maître de conférences

Février 2005

Je voudrais remercier tous ceux qui m'ont patiemment encouragée et soutenue dans la construction de ce travail de recherche mais aussi dans les moments de doute, remercier B. Goussault qui a accepté de diriger cette recherche ainsi que le Service Territorial 7 de l'Aide Sociale à l'Enfance qui m'a permis d'accéder aux séances de Concertation Locale Enfance pour y faire mon travail d'observation, et bien évidemment remercier les différents membres qui constituent l'instance CLE.

SOMMAIRE

Introduction	Pages 1
 <u>I- Quelle communication ?</u>	 5
 <u>1.1. L’omniprésence de la communication et ses différents moyens</u>	 6
1.1.1. La communication dans la société occidentale	6
1.1.2. Les formes de communication	10
 <u>1.2. La communication: un outil de travail de l’éducateur spécialisé</u>	 13
1.2.1. La communication avec les usagers: une base relationnelle	13
1.2.2. La communication entre professionnels	15
 <u>1.3. D’autres regards d’éducateurs sur la communication</u>	 17
1.3.1. Enquête exploratoire	17
1.3.2. Une ethnographe en Concertation Locale Enfance	19
 <u>II- La Concertation Locale Enfance dans le département des Hauts de Seine :</u>	 23
 <u>2.1. Cadre légal de la protection de l’enfance</u>	 24
2.1.1. Au nom des lois	24
2.1.2. La décentralisation et l’Aide Sociale à l’Enfance	25
2.1.3. La CLE dans le processus de Protection de l’Enfance en danger des Hauts de Seine	26

<u>2.2. Historique de la CLE</u>	28
<u>2.3. Le guide de procédure de la Concertation Locale Enfance</u>	30
<u>2.4. Le fonctionnement actuel de la CLE</u>	30
2.4.1. Le rôle de la CLE	30
2.4.2. L'organisation de la CLE: Les membres, l'animation de la CLE	31
2.4.3. Le fonctionnement de la CLE: Le rythme des séances, la saisine, l'ordre du jour, le déroulement, la décision	32
2.4.4. L'information aux familles	33
<u>III- Une d'enquête ethnologique: des appuis théoriques.</u>	34
<u>3.1. Erving Goffman et l'interactionnisme symbolique</u>	35
<u>3.2. L'ethnométhodologie: Garfinkel et Latour</u>	42
<u>IV- Le champ de la recherche:</u>	48
<u>4.1. Conditions de réalisation du travail d'observation:</u>	49
4.1.1. Le terrain	49
4.1.2. Conditions d'entrée de l'observateur	50
<u>4.2. Élaboration de la problématique</u>	51

4.3. Grille d'analyse: le script des échanges **54**

4.3.1. Le contexte	54
4.3.2. L'entrée	55
4.3.3. L'ouverture	56
4.3.4. La requête	56
4.3.5. L'aspect dynamique de l'interaction	57
4.3.6. La réponse	59
4.3.7. La clôture	59
4.3.8. La sortie	60

V- Présentation de séquences de CLE et analyse **62**

5.1. Un contexte formalisé, un dispositif formalisé dans les CLE **63**

5.1.1. Un espace défini à l'avance : “ la région antérieure ”	70
5.1.2. Des temps définis en amont : planning de dates et d'horaires	71
5.1.3. Un type de décor et d'installation	71
5.1.4. Différents acteurs sociaux et médico-sociaux concourant à la protection de l'enfance se retrouvent	72
5.1.5. Des acteurs qui se regroupent par groupe professionnels	74
5.1.6. Des acteurs absents, excusés	75
5.1.7. Un objet précis de rencontre entre partenaires: une requête	76
5.1.8. L'inscription littéraire comme porte d'accès au CLE	77

<u>5.2. La dynamique des interactions entre les membres de la CLE : “ d’un dispositif à une décision ”.</u>	79
5.2.1. Qui parle?	87
5.2.2. Que se disent ils et comment?	87
5.2.3. Une concertation partenariale indispensable à l’élaboration d’actions auprès des usagers.	91
<u>5.3. Des interactions révélatrices de rôles clairement définis et d’une structure organisée, ritualisée</u>	94
5.3.1. Des rôles clairement définis: l’animateur, le demandeur, les partenaires, la secrétaire.	102
5.3.2. La structure organisée, ritualisée des CLE	106
<u>5.4. Une structure organisée pour quel type d’accord, quel type d’offre?</u>	109
5.4.1. Le concept d’accord	109
5.4.2. Des types d’accord: des offres symétriques aux demandes	110
Conclusion : <i>des perspectives professionnelles</i>	112
Bibliographie	120
Sigles	123
Annexes	124

INTRODUCTION

Je suis travailleur social, plus précisément éducatrice spécialisée en exercice depuis cinq ans dans le cadre de la Protection de l'Enfance.

Je travaille dans un Foyer d'Accueil d'Urgence, sous la direction de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE¹) des Hauts de Seine (92).

Selon le dictionnaire Critique d'Action Sociale², “ l'urgence du latin “ *urgere* ” (pousser, presser) qualifie l'imminence d'un évènement imprévu, inhabituel, de survenue rapide, dommageable pour une personne ou la collectivité, et impliquant la nécessité immédiate d'y répondre ”.

L'institution dans laquelle je travaille offre une fonction d'hébergement 24h/24 et 365 jours par an, pour des mineurs âgés de 3 à 13 ans en situation de difficulté ou de danger (physique ou moral) imminent. Le placement de l'enfant, de l'adolescent fait suite à une mesure administrative (accueil temporaire) ou à une mesure judiciaire (ordonnance parquet, ordonnance de placement provisoire de l'enfant pour une durée pouvant aller jusqu'à six mois, jugement en assistance éducative dans la limite d'une durée de deux ans).

Selon l'O.D.A.S³:

“ L'enfant maltraité est celui qui est victime de violences physiques, cruautés mentales, abus sexuels, négligences lourdes, ayant des conséquences graves sur son développement physique et psychologique.

L'enfant en risque est celui qui connaît des conditions d'existence qui risquent de mettre en danger sa santé, sa sécurité, sa moralité, son éducation ou son entretien, mais qui n'est pas pour autant maltraité. ”

Dans le cadre de mon travail en internat, auprès des mineurs, mes missions (ASE) sont d'accueillir, d'héberger un enfant nécessitant une protection en urgence, de l'observer et de l'orienter selon sa situation singulière. Au cours du séjour de l'enfant dans l'établissement un bilan est fait de sa situation familiale, de ses besoins individuels afin d'élaborer son Projet Éducatif Individualisé.

Ma place, en tant qu'éducatrice spécialisée faisant partie d'une équipe, se situe auprès de l'enfant tout particulièrement : l'accueillir, établir avec lui une relation d'aide, une relation pédagogique et une relation d'autorité tout en observant et en travaillant le lien parent/enfant, leur relation passée, actuelle et en devenir. Le “ partage du quotidien ” fait partie intégrante de ma pratique.

¹ ASE: Aide Sociale à l'Enfance.

² Barreyre J.Y., Bouquet B., Chantreau A. et Lassus P. (sous la direction de), *Dictionnaire Critique d'Action Sociale*, Collection Travail Social, Edition Bayard, Paris, 1995, p°418.

³ O.D.A.S. : Observatoire Départementale de l'Action Sociale.

En interne de l'institution, je travaille dans une équipe pluridisciplinaire. *“ Cette pluridisciplinarité prend la forme d’une équipe médico-psycho-socio-éducative de référence sous la responsabilité du directeur en lien avec le responsable du Service Territorial de l’Aide Sociale à l’Enfance (STASE⁴). ”*

L’équipe de référence a pour fonction d’individualiser la prise en charge, de coordonner les actions de tous, de garantir le droit des familles pour que l’enfant reste au bout du compte bénéficiaire et acteur de son projet. La nécessité d’une approche pluridisciplinaire et multi-partenariale des situations d’enfants en danger ou en risque existe à la fois en amont du placement et au cours de l’accueil. Cette pluridisciplinarité permet un travail effectif auprès des familles, tout en conservant le lien parents/enfants. Cette organisation pluri-professionnelle a pour objectif qu’un ensemble d’acteurs soient repérés par l’enfant et sa famille. Elle s’enrichit des approches et des compétences complémentaires ”⁵.

Le travail en foyer d’urgence s’établit donc dans le cadre de partenariat avec les institutions comme le parquet des mineurs et le Tribunal pour Enfants, les Services Territoriaux de l’ASE; mais aussi avec les acteurs locaux qui répondent à certains besoins de l’enfant (les hôpitaux, les médecins de ville, les établissements psychologiques et paramédicaux, les écoles, les services municipaux, les centres de loisirs...).

En tant que travailleur social je participe à une démarche de “ diagnostic ” et doit viser à restaurer et améliorer les différentes relations nouées entre l’enfant, sa famille, et son environnement.

De ce fait, la communication a une place importante dans ma pratique que ce soit auprès des usagers et /ou entre professionnels, entre partenaires. J’utilise principalement, comme moyen de communication, le langage écrit et oral.

Cependant, cela n’est pas toujours “ simple ” au quotidien puisqu’il s’agit d’entendre, de se faire entendre, de se comprendre et ce afin de remplir les missions liées à ma fonction. Dans ma pratique aujourd’hui, je constate que la communication entre les professionnels n’est pas toujours adaptée, que des incohérences sont parfois présentes, d’où des conséquences néfastes aux actions et à l’accompagnement mis en œuvre auprès de l’enfant accueilli et de sa famille.

Aussi en qualité d’éducatrice spécialisée exerçant en foyer d’urgence, je m’interroge sur la place et l’impact de la communication au travail, et plus particulièrement sur celle des professionnels entre eux et les répercussions qu’elle implique auprès de l’enfant accueilli.

Cela ouvre à des premiers questionnements :

“ Qu’en est il de la communication des professionnels ? ”

“ Comment les professionnels communiquent-ils entre eux dans le travail social? ”

“ Comment les professionnels communiquent-ils pour élaborer des axes de travail commun, des propositions, des orientations en vue de décision par l’autorité compétente? ”

⁴ STASE: Service Territorial de l’Aide Sociale à l’Enfance.

⁵ Projet d’Établissement de la Cité de l’Enfance des Hauts de Seine, 2004 - 2008, p°23.

“ En quoi la communication entre les professionnels participe-t-elle à l’accompagnement des usagers ? ”

Quels types de communication ont les travailleurs sociaux ?

Quels sont leurs outils, leurs moyens, leurs modes de communication ? (écrite, orale, formelle, informelle)

Quels types de relations existent entre professionnels ? (relation de pouvoir, de statuts, de fonctions...)

Que s’agit-il de communiquer ? A qui ? Dans quel but ?

Par ailleurs, je m’interroge sur les objectifs de la communication : l’information, la négociation, la coordination, l’élaboration, la réflexion...

Enfin, je me questionne sur la façon d’améliorer les capacités de communication dans les pratiques professionnelles.

Progressivement, ces questionnements m’invitent à aller les confronter, dans un premier temps, à d’autres professionnels (exerçant dans d’autres contextes), puis dans un second temps à circonscrire mes interrogations dans un cadre plus précis avec une méthodologie délimitée.

L’intérêt est d’avoir une position de proximité dans mon terrain d’étude : Je choisis donc de centrer ma recherche dans le champ de la Protection de l’Enfance. Par ailleurs, il m’est nécessaire d’avoir une certaine distance. Une semi extériorité me permettra de ne pas me laisser envahir et de maintenir une distanciation indispensable au travail de recherche. Je choisis donc, pour ce faire, d’être sur un terrain autre que l’institution dans laquelle je travaille.

Il s’agit alors de pouvoir mieux comprendre comment des professionnels communiquent ensemble dans le travail social en approchant, en observant plus précisément un terrain particulier: les Concertations Locales Enfance (CLE⁶) de trois communes du sud des Hauts de Seine.

La finalité étant, au travers de ce travail de recherche, de pouvoir dégager des perspectives sur les modes de communication à exploiter dans le travail social, selon des objectifs préalablement établis, et ce afin d’améliorer nos pratiques pour un meilleur accompagnement des usagers.

Je commencerai donc par présenter le contexte de ma recherche afin de percevoir de quelle communication je choisis de parler dans ce travail.

Dans un second chapitre, j’aborderai le cadre de ma recherche : la Concertation Locale Enfance dans le département des Hauts de Seine.

Puis, dans un troisième chapitre, je présenterai les appuis théoriques de ma recherche : l’interactionnisme et l’ethnométhodologie.

Dans un quatrième chapitre, j’explicitai plus précisément le champ de ma recherche : le terrain d’observation et les conditions de réalisation de l’enquête.

Le cinquième chapitre sera consacré à la présentation de séances observées dans les CLE et à l’analyse qui en découle.

Enfin, en conclusion émergeront les perspectives professionnelles quant à la communication des professionnels de l’Action Sociale et Médico-sociale.

⁶ CLE: Concertation Locale Enfance.

CHAPITRE I :
QUELLE COMMUNICATION ?

1.1. L'omniprésence de la communication et ses différents moyens :

1.1.1. La communication dans la société occidentale :

L'écoute et la communication font depuis longtemps l'objet de recherches et de théories. La communication n'est pas un phénomène passager car elle s'insère dans les rapports sociaux existants (entreprise, vie privée, loisirs etc.). Elle s'inscrit dans les structures politiques et culturelles mais à chaque fois selon des modalités variables et avec des effets spécifiques. Chacun communique, échange, parle dans les actes de la vie quotidienne. Certains en font même une activité professionnelle, le plus souvent pour mettre la communication au service de finalités bien précises.

Il existe différents moyens pour communiquer : le geste, l'oralité, l'image, l'écriture. Des moyens qui se déploient en différents supports de communication comme le livre, le téléphone, les nouvelles technologies (mail, webcam) et le "quotidien" de l'homme où le support est l'espace physique commun dans lequel se déroule la communication orale. Les supports et moyens de communication permettent à "la parole humaine" d'aller vers l'autre, d'être transmise vers l'autre. La parole est une finalité qui donne sens à la communication.

L'homme communique pour transmettre des informations, un savoir, pour exprimer ses ressentis et ce, afin d'échanger, partager des impressions, des idées. C'est ce qui fait lien entre les hommes et qui nous permet d'évoluer, c'est un contact. Communiquer c'est échanger, confronter ses points de vue, entrer en relation avec l'autre. La communication permet de comprendre l'autre, et ce qu'il ressent. C'est en communiquant que l'on peut défendre ses idées, les comparer avec celles des autres, critiquer ou acquiescer. Communiquer permet de se lier aux autres, de créer des relations, de s'ouvrir à différentes cultures, à différents centres d'intérêts, et cela peut également éviter de se renfermer sur soi.

J'ai besoin de communiquer pour mieux comprendre le monde dans lequel je vis, les personnes qui m'entourent. Sans communication, je reste sur des questionnements, des incompréhensions, des doutes qui peuvent m'empêcher d'évoluer. Il arrive que je "tourne en rond" si je n'ai pas de retour sur ce que je pense, sur ce que les autres attendent de moi. Les conséquences peuvent être notamment un manque d'assurance, de confiance voire des frustrations et des angoisses. Il y a communication lorsque dans une émission de télévision par exemple, les intervenants et les journalistes apportent des informations qui peuvent me concerner. Je suis interpellée, je réagis à ce qui est dit, je peux en parler autour de moi. La communication est plutôt indirecte mais il y a communication. Il en est de même lorsque j'écris un courrier, le retour n'est pas instantané mais la communication est présente, il y a relation entre les gens, interaction. La communication me permet de ne pas rester figée sur mes propres pensées, c'est une ouverture d'esprit, une remise en question. L'apport de l'autre à travers la communication me permet de progresser.

Je communique pour informer, exprimer mon identité, convaincre.

Communiquer est un processus dynamique qui consiste à partager du sens et non seulement de l'information.

Les acteurs de l'échange collaborent à la construction du sens en interprétant tous les signes émis.

Le signe qu'il soit verbal ou non verbal a une représentation symbolique, c'est un code.

Les signes sont oraux : le langage avec toute sa structuration qui sert à agir sur les autres. Il y a aussi les non dits (grand rôle de la personnalité dans l'interprétation des non dits) et ce qui est implicite, à interpréter.

Les signes sont aussi non verbaux : postures, mimiques, registre du langage c'est à dire la manière de parler, les gestes, le ton de la voix, le débit, l'apparence, les regards, les silences. Il y a aussi la Langue des signes (LSF⁷) qui est une langue à part entière.

“ Par exemple dans le cadre de mon travail, une enfant revient le dimanche soir au foyer après avoir passé le week-end en famille. Un temps d'échange est pris avec la mère dans le bureau des éducateurs. Elle exprime qu'elle n'accepte pas le placement de sa fille, qu'elle souhaite vivre au quotidien avec son enfant. Elle parle avec une voix “ haute et ferme ”, son haleine est empreinte d'alcool. Elle a un regard “ dur ”, son faciès est tendu, elle déambule dans la pièce, fait de grands gestes avec ses bras tout en continuant de parler. ” A partir de ce que j'entends, de ce que je vois, j'interprète qu'elle est en colère, en souffrance. Les signes de communications présents se font par différents sens : l'ouïe, la vue, l'odorat. J'agis alors en conséquence auprès d'elle afin de ne pas laisser “ déborder ” la situation, et permettre une séparation “ plus sereine ” entre la mère et l'enfant.

Le but de la plupart des situations de communication est de créer ou de maintenir du lien social (prévenir les conflits...). Chacun communique en fonction de sa personnalité, de ce qu'il a en soi et se réfère à des modèles, des expériences, des valeurs, des opinions, des représentations mentales.

Toute communication est tributaire d'un contexte, c'est à dire le cadre général dans lequel se déroule la communication avec, entre autres dimensions : le type de relations, le temps, l'espace, la distance, le territoire, le statut, la présence ou non de tiers.

“ Lorsque je suis dans le bureau du directeur de l'institution par exemple, je me tiens à une certaine distance physique (le bureau est généralement entre nous), et mon discours est professionnel. A contrario, en rentrant à mon domicile, territoire qui m'est intime, je suis plus détendue, je m'autorise à m'asseoir sur le bord de la table...et mon discours est familial.”

La communication obéit aussi à des rituels : rituels d'entrée en matière, de présentation, de salutations. C'est pour montrer à l'autre que l'on engage avec lui un certain type de relation. Ces rites respectent des codes, des conventions, des usages valables dans un contexte donné, à une époque donnée.

“Par exemple, dans le cadre du travail, une rencontre médiatisée a lieu entre un enfant et ses parents dans un espace accueil. Je participe à cette rencontre dans l'intérêt de l'enfant placé. Un des parents me salue en me tutoyant, il demande si je vais bien. J'observe alors qu'il établit un lien de familiarité avec moi comme si nous étions

⁷ LSF: Langue des Signes Française.

“ copains ”. Je le salue à mon tour en le vouvoyant et lui exprime simplement qu’il est préférable que l’on se vouvoie. Cette situation révèle la nécessité de certaines conventions (distance) en tant que professionnel de la protection de l’enfance dans le travail à engager avec la famille. Il est important de mettre en ordre les usages, les codes valables dans ce contexte. Cependant, la manière de communiquer du parent précité est un élément d’observation, d’éclairage sur le type de relation qu’il engage avec les professionnels. ”

Communiquer est un acte social. La communication est un apprentissage au quotidien car elle n’est jamais à son optimum. Cela se construit toujours, il n’y a pas de prédétermination. La communication s’améliore par des conseils, de la pratique. Chacun met en place des stratégies conscientes et inconscientes où convaincre et influencer sont souvent présents. Pour se faire sont utilisés, le raisonnement logique (argumentation qui repose sur l’opinion, la démonstration), l’action sur l’affectif, les émotions (séduction, culpabilisation, flatterie...), les références à un groupe d’appartenance. Les excès proviennent du verbal (trop de mots), du non verbal (trop de gestes), d’une volonté de dominance (trop de volonté de convaincre).

La communication entre les individus est omniprésente dans notre société. On parle beaucoup de “ la communication ” et le concept est très étendu. Il existe aussi de nombreuses théories la concernant.

Selon le dictionnaire Le Robert⁸, le terme “ communication ” signifie:

“ (n.f.) le fait de communiquer, d’établir une relation avec quelqu’un, quelque chose - communication entre deux personnes, être en communication avec un ami - ; toute relation dynamique qui intervient dans un fonctionnement - théorie des communications, étude du sens et de la communication - ; c’est l’action de communiquer quelque chose à quelqu’un, résultat de cette action (information) - la communication d’une nouvelle à un journaliste, une communication message, information - (message); c’est le moyen technique par lequel des personnes communiquent, message qu’elles transmettent (transmission); c’est ce qui permet de communiquer dans l’espace, passage d’un lieu à un autre - couper les communications, les voies - .

Communiquer⁹ est: *“ (v.tr) faire connaître quelque chose à quelqu’un, révéler, divulguer, livrer, publier - communiquer une nouvelle, un renseignement - ; c’est faire partager - il nous a communiqué son enthousiasme -; rendre commun à, transmettre quelque chose; (v.int) Être, se mettre en relation - communiquer avec un ami -; être en rapport avec eux par un passage.*

L’enseignement des “ sciences de l’information et de la communication ” est apparu en 1974. Il se situe à un carrefour entre la psychologie, la psychosociologie, la sociologie, la philosophie et comporte différentes théories.

⁸ Dictionnaire Le Robert dictionnaire d’aujourd’hui, Dictionnaires Le Robert, Paris, 1991, p°193.

⁹ Ibidem p°192.

L'état de mes premières recherches m'amène à cela :

Il y a le modèle de Shannon (ingénieur télécom qui le mit au point pour schématiser le transport du signal électrique sur les lignes ; ensuite ce modèle fut adopté pour schématiser la communication orale) contesté à l'heure actuelle. Le non verbal n'y est pas pris en considération alors qu'il s'avère nécessaire pour prendre en compte un contexte global. Par ailleurs, il y a aussi une approche actuelle plus systémique, plutôt celle de l'école de Palo Alto qui est un modèle constructiviste basé sur l'idée que l'on construit ensemble du sens. On ne peut pas ne pas communiquer car refuser de communiquer c'est communiquer.

Par ailleurs, il existe le schéma de la communication élaboré en 1949 par Shannon et Weaver. Il a été repris par le linguiste Jakobson. Pour Jakobson, **six facteurs** sont constitutifs de toute communication de la parole à l'écrit: le destinataire (encodeur, émetteur), le destinataire (décodeur, récepteur), le message (énoncé), le code, le contexte ou référent, et le contact (canal de communication). Ces six facteurs engendrent **six fonctions**: la fonction dénotative ou référentielle, la fonction expressive ou émotive, la fonction conative, la fonction phatique, la fonction métalinguistique et la fonction poétique.

Cette approche linguistique ne m'apporte pas d'éléments essentiels dans le cadre de ma recherche, car il ne s'agit pas d'avoir une approche linguistique mais celle d'un travailleur social. Je souhaite faire un travail sur la communication concrète des professionnels entre eux afin de pouvoir améliorer ma pratique. Je porterai cependant attention aux différents facteurs constitutifs de toute communication évoqués par Jakobson afin de découvrir les fonctions qu'ils ont dans le travail social.

Au préalable, je fais un détour vers la définition des termes constituant les différentes formes de communication (le langage, l'écriture, la parole, la gestuelle, et les mimiques) puisque l'objet de ma recherche est de comprendre comment les professionnels du social communiquent entre eux.

1.1.2. Les formes de communication :

Travailler les différents concepts permet de voir ce qui existe et fait progresser la réflexion dans mon travail de recherche.

- **Le langage**

Le langage¹⁰ est “ *(n.m) une fonction d’expression de la pensée et de la communication entre les hommes, mise en œuvre par la parole ou l’écriture (linguistique) - étude du langage -; tout système de signes permettant la communication - langage chiffré, langage des animaux -; en informatique, c’est un ensemble codé de signes utilisé pour la programmation - langage machine, avec lequel on donne des instructions à un ordinateur* ”.

Dans sa deuxième acception, le langage est “ *une façon de s’exprimer propre à un groupe ou à un individu (langue) - langage parlé, courant littéraire, son langage ne me plait pas, ce qu’il dit, sa façon de le dire.* ”

Un des canaux de la communication est le langage. La communication s’appuie sur le langage pour progresser. Le langage est un outil au service de l’homme, celui de la transmission de la pensée, permettant d’assurer le passage de l’impression à l’expression.

Les travailleurs sociaux utilisent principalement le langage dans leur pratique professionnelle.

Existe-t-il des techniques, des traits spécifiques du langage des travailleurs sociaux?

Il m’intéresse donc d’observer et d’analyser leur langage, en tant que fonction de communication afin de mieux percevoir comment ils communiquent, comment ils entrent en relation.

Le langage peut se représenter par la parole, l’écriture, des gestes, des mimiques...

- **La parole**

La parole¹¹ est “ *une expression verbale de la pensée; faculté de communiquer la pensée par un système de sons articulés (une langue) émis par la voix - perdre la parole, devenir muet -; exercice de cette faculté, le fait de parler - avoir la parole facile, être éloquent, prendre la parole, couper la parole à quelqu’un (interrompre) -; le discours réellement produit (oral ou écrit), opposé en linguistique au système de la langue (discours en linguistique).* ”

¹⁰ Ibidem note 8, p°579.

¹¹ Ibidem note 8, p°722.

Dans la vie quotidienne, j'utilise principalement la parole pour communiquer. Il en est de même dans ma pratique professionnelle. La parole est un outil, un instrument de travail. Elle me permet d'exprimer une pensée, un sentiment. C'est un canal de communication des professionnels, un moyen utile aux travailleurs sociaux pour entrer en contact.

Au cours de la recherche, il m'importe d'observer, d'écouter cette parole qui circule, d'approfondir ce qu'elle recouvre réellement. Il s'agit de comprendre son sens, son rôle dans la pratique des professionnels de l'Action Sociale et Médico Sociale et de voir si elle est primordiale dans la communication des professionnels entre eux.

La parole est une des formes de la communication mais il en existe d'autres. L'écriture en est un exemple.

- **L'écriture**

L'écriture¹² est “ (n.f) un système de signes visibles, tracés, représentant le langage parlé - écriture idéographique (ex: hiéroglyphes), alphabétique -; type de caractère adopté dans un tel système - écriture gothique, romaine, russe -; manière personnelle dont on trace les caractères en écrivant (graphologie) - avoir une belle écriture -; au niveau littéraire l'écriture est la manière d'écrire d'une personne (style), d'une époque, etc. -l'écriture automatique, technique des surréalistes visant à traduire la pensée spontanée (acte d'écriture)-; en droit, au pluriel, ce sont des actes de procédures nécessaires à la soutenance d'un procès; inscription d'une opération comptable -passer une écriture, tenir les écritures, la comptabilité-; avec une majuscule, l'Écriture, les Écritures, les livres saints (Bible). ”

L'écriture est un moyen de communiquer. Le rôle de l'écriture vis-à-vis de l'oral est de laisser des traces écrites, matérielles de l'information. Elle permet à celui qui lit d'avoir un temps de réflexion, de ne pas faire un “ feel back ” immédiat.

La rédaction de document tient une large place dans les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux. L'écrit fait partie intégrante du processus d'intervention, en tant qu'outil de travail des professionnels.

Dans le cadre de mon travail d'éducatrice spécialisée en institution, l'écrit est utilisé largement : il est présent au début du placement de l'enfant (réquisition, ordre du parquet, rapport, compte rendu de réunion d'admission), durant l'observation (rapport, compte rendu de synthèse partenariale avec l'ASE, les écoles, les CMP¹³, compte rendu de rencontres parents/enfant...), et pendant le processus d'orientation de l'enfant (rapport) .

Les écrits sont destinés principalement : au dossier interne de l'enfant qui contient l'ensemble des documents du parcours de l'enfant, au travailleur social lui même (tenue des dossiers), aux usagers (courriers par exemple), à des collègues (en internat, transmission d'informations par le biais de cahier de liaison, de cahier de réunion d'équipe, afin d'établir un lien entre professionnels), à des partenaires (notes

¹² Ibidem note 8, p°333.

¹³ CMP: Centre Médico-Psychologique.

d'information et de suivi en vue de certaines commissions...), à des instances juridiques ou à son employeur (rapport d'observation), à des institutions (note de synthèse).

Dans ma recherche sur la communication des professionnels entre eux, je chercherai à percevoir la place et le sens de l'écriture dans le travail social et à comprendre comment la notion d'inscription littéraire s'inscrit dans les pratiques.

La production de langage écrit ou oral revient à réaliser des actes professionnels dans le travail social. Le travailleur social ne peut imaginer son travail sans l'utilisation de l'oral et de l'écrit en tant qu'instruments. Les professions sociales ne peuvent se concevoir sans l'utilisation du langage car il y a une omniprésence de la parole du travailleur social avec et sur l'usager. Cependant, comme tout humain, le travailleur social communique aussi avec autrui par de la gestuelle, des mimiques.

- **Le geste**

Le geste¹⁴ est “ (n.m) un mouvement du corps (surtout des bras, des mains, de la tête), révélant un état d'esprit ou visant à exprimer, à exécuter quelque chose (attitude, mouvement) - s'exprimer par des gestes, il a des gestes lents, brusques -; abstrait: acte, action - un geste d'autorité, les faits et gestes de quelqu'un, sa conduite, ses actes (gesticuler). ”

- **La mimique**

La mimique¹⁵ est “ (n.f) un ensemble de gestes expressifs et des jeux de physionomie qui accompagnent ou remplacent le langage oral - la mimique des sourds muets -; expression du visage - cesse de faire des mimiques (grimace); pantomime.

La gestuelle, les mimiques sont des formes de communication qui permettent d'exprimer des sentiments, une pensée. De ce fait, dans cette recherche il m'importe d'observer les professionnels dans leur pratique pour comprendre si la gestuelle, les mimiques (le corporel, le regard, les froncements de sourcils...) ont une influence, un impact dans la communication des professionnels entre eux. Et si oui, en quoi jouent-ils dans la communication, les interactions, les réactions des uns et des autres?

La compréhension des termes définis précédemment me permet d'élaborer pas à pas mon travail de recherche. Je choisis de prêter attention à la manière dont les professionnels communiquent entre eux, à leur langage oral et écrit, à leur gestuelle et mimique afin de comprendre comment cela se déroule, et entrevoir le sens et le rôle de ou des modes de communications qui en découlent.

¹⁴ Ibidem note 8, p°470.

¹⁵ Ibidem note 8, p°643.

Abordons maintenant ce qu'il en est dans ma pratique professionnelle...

1.2. La communication: un outil de travail de l'éducateur spécialisé

La communication est très présente dans mon quotidien d'éducatrice spécialisée. Dans ma pratique, c'est un outil de travail auprès des usagers et entre professionnels.

1.2.1. La communication avec les usagers : une base relationnelle

Le métier d'éducateur (dans la plupart des professionnels sociaux et médico-sociales) a comme base de travail la communication. L'éducateur communique avec l'utilisateur pour établir une relation et un accompagnement social.

“ La communication est comme un échange de message entre partenaire en relation, messages qui ne peuvent jamais se réduire à la simple transmission d'informations mais sont conçus d'abord comme relation.”¹⁶

On parle souvent de l'éducateur comme “ un technicien de la relation ” mais que signifie le terme “ relation ” ?

Le terme relation¹⁷ est “ (n.f) un rapport de dépendance entre des choses, des phénomènes - relation de cause à effet, en relation avec (relatif à) - ; au pluriel surtout, c'est un lien de dépendance ou d'influence réciproque (entre personnes), fait de se fréquenter (contact, rapport) - les relations humaines, relations d'amitié, amoureuse, professionnelle - ; être en relation, rester en relation avec quelqu'un; au pluriel, c'est le fait de connaître, de fréquenter des gens influents - il cultive ses relations - ; personne avec laquelle on est en relation, avec qui on a des relations d'habitude, d'intérêt (connaissance) - ce n'est pas un ami, seulement une relation - ; lien officiel entre groupes (peuples, nations); les relations publiques sont un ensemble des activités destinées à favoriser les contacts à l'intérieur de l'entreprise (propagande, publicité).

Dans le quotidien de mon travail, la communication est un facteur important dans la qualité de la relation avec autrui. Mon rôle d'éducateur est d'entrer en relation. Il s'agit d'être en contact, d'instaurer une relation de confiance : ce sera le point de départ de l'élaboration de la démarche d'accompagnement des enfants accueillis en foyer d'accueil d'urgence. La relation humaine constitue le fondement sur lequel repose le processus de développement de l'utilisateur, la découverte de l'autre.

¹⁶ Beavin J., D. Jackson, Watzlawick P., *Une logique de la communication*, éditions du Seuil, Paris, 1972.

¹⁷ Ibidem note 8, p°870.

Je suis amenée dans le cadre de l'institution à partager avec l'usager des temps de vie quotidienne. Le travail réside à assurer une présence pour comprendre les difficultés de ces enfants. Les notions d'écoute et d'attitude sont en vigueur dans ma profession.

Dans le quotidien, de nombreux échanges verbaux sont présents avec l'usager et ce dès le début du placement : il s'agit de recueillir des informations concernant les raisons du placement, ou du moins ce que lui même comprend de cet événement. La parole a pour objectif de permettre à celui qui parle de retrouver du sens, la place de sa parole dans un ensemble. Je partage des "tranches de vie" avec des mineurs en difficulté, les accompagne dans différentes démarches, établis un suivi de projet, échange avec eux sur la vie, leur ressenti, leur désir mais aussi sur les règles, la loi. Il s'agit d'être là, mais aussi de leur faire revivre certains souvenirs du passé, de les confronter à leurs angoisses, à leurs violences, à leurs manques.

L'objectif de la rencontre avec l'autre est de répondre à ses besoins tout en l'amenant à être acteur, sujet à part entière dans sa globalité. Dans mon travail d'éducatrice spécialisée, je vise à vivre la relation c'est-à-dire à rencontrer l'autre dans sa réalité globale (physique, psychologique, culturelle et affective). Le suivi des situations me demande de me mettre à l'écoute des usagers, à recueillir leur parole, leur témoignage et l'expression de leur souffrance. Il s'agit de comprendre l'autre, d'avoir de l'empathie.

J'aspire à répondre au mieux à cette population en difficulté, mais sans en être moi-même déstabilisée personnellement. Il est nécessaire dans la pratique de me décentrer (sortir de soi) pour me centrer sur l'autre. Bien évidemment, au quotidien ce n'est pas simple et cela reste un apprentissage encore aujourd'hui car nous avons tous en nous, une part d'émotionnel à gérer.

Il est à noter que les travailleurs sociaux peuvent parfois être "décontenancés" face aux difficultés auxquelles ils sont confrontés dans leur pratique professionnelle.

En effet, l'Aide Sociale à l'Enfance traite des situations de plus en plus complexes. Une analyse qualitative¹⁸ effectuée à partir des situations d'enfants accueillis au foyer d'urgence, présents en janvier 2004, a permis de mesurer l'importance de certaines problématiques. Il ressort que 24% des enfants sont non scolarisés ou en scolarité aménagée; 26% des enfants sont en scolarité spécialisée ou spécifique; 38% des enfants ont des visites médiatisées; 29% de procédure pénale sont en cours, liée à la maltraitance et 40% des enfants ont des comportements inadaptés, de transgression aux règles de vie et à la loi. Les conséquences peuvent être à terme une démobilisation des professionnels mis à dure épreuve dans leur fonction : "Un sentiment d'impuissance peut être présent". L'épuisement des professionnels existe car la population est de plus en plus variée, les interactions entre les individus sont difficiles à gérer et le cadre institutionnel n'est pas forcément adapté. Les difficultés du travail en foyer d'urgence peuvent engendrer un "mal être" tant au niveau personnel que professionnel. Les professionnels peuvent alors réagir "émotionnellement" et s'enfermer dans un état de souffrance psychologique. Il n'est pas toujours simple de trouver une "juste" distance face aux angoisses suscitées par certaines situations.

Cependant, il est fondamental en tant que travailleur social d'écouter, d'entendre, de recevoir et de "contenir", tout en se préservant de ne pas être envahi soi même devant les angoisses des usagers. Le travail d'analyse des pratiques, le travail de supervision est à mon sens indispensable dans notre profession car il permet de se distancier avec le quotidien du foyer d'urgence. Il donne un cadre permettant aux professionnels de ne pas

¹⁸ Projet d'Établissement de la Cité de l'Enfance des Hauts de Seine, 2004 - 2008, p° 17.

se laisser “ absorber ” par la souffrance de l’usager, et de ne pas s’identifier à lui.

Il m’importe dans ma recherche de réfléchir sur les méthodes et les moyens d’interventions appropriés dans la pratique des travailleurs sociaux pour s’y retrouver humainement et professionnellement.

Une question se pose alors : Quels types de communication sont à adapter ?

La communication met en relation le travailleur social et l’usager, l’usager et l’institution, le travailleur social et l’institution. L’objectif de cette communication triangulaire (Travailleur social/ usager/ institution) est de répondre aux besoins de l’usager dans le cadre de l’institution, et des missions de l’ASE.

Par ailleurs, l’éducateur ne travaille pas seul : il travaille dans une équipe, dans une institution. Il doit articuler son travail avec celui d’autres éducateurs et des professionnels d’autres disciplines. Les échanges et les réflexions doivent assurer un certain recul par rapport à ses actions.

Communiquer ensemble est un moyen nécessaire au bon fonctionnement de l’équipe et au travail d’accompagnement à mener auprès des usagers.

1.2.2. La communication entre professionnels :

Le travailleur social est constamment en relation avec les usagers et ses collègues. La communication est un temps fort de cet état de relation, un moment où elle se concrétise par ses différentes formes (des paroles, des signes). Mais dans la pratique, les deux se recoupent : avoir une bonne communication avec quelqu’un signifie pouvoir établir une relation satisfaisante. Communiquer et être en relation avec les autres professionnels est nécessaire et la rencontre est pleine d’incertitude et d’imprévue.

Comme nous l’avons vu précédemment, les moyens, les modes de communication ainsi que les supports de communication des professionnels sont divers.

Dans le cadre de mon travail, dans l’intérêt de l’enfant placé, je communique avec des professionnels de l’institution mais aussi avec des partenaires extérieurs à l’institution.

À l’intérieur du foyer, je communique surtout avec mes collègues par le biais du langage oral dans un cadre formalisé (entretien, réunion d’équipe, réunion d’analyse de pratique, réunion institutionnelle) ou informel (passage de relais, rumeurs, bruit de couloir...).

Je communique aussi par le biais de l’écrit. Le “ cahier de liaison ” par exemple, est utilisé dans l’équipe afin de transmettre des informations concernant le quotidien des jeunes : les rendez-vous, les contacts téléphoniques avec l’extérieur (famille, partenaires...), le quotidien. “ Le cahier de réunion d’équipe ” est aussi un instrument de travail qui permet d’inscrire ce qui se dit, ce qui est décidé. Ces outils permettent à une équipe d’éducateurs de faire le lien, d’être au courant de ce qui se passe, de ce qui se décide lors des absences. C’est une manière d’informer, d’engager à la réflexion, de laisser des “ traces ” de la pratique et de permettre le “ contrôle ”.

Par ailleurs, je communique aussi avec des partenaires extérieurs lors de communications téléphoniques par exemple, de réunions d’admission, de synthèse des

situations d'enfants accueillis. J'en retranscris le contenu par écrit dans un second temps.

Les objectifs de ces temps de communication sont d'ordres différents selon le lieu et le contexte : information, négociation, coordination, élaboration, réflexion.

Ces outils utilisés peuvent laisser percevoir la rationalité de la communication mais il est aussi intéressant de prêter attention aux différentes formes de relation, aux affinités, à l'ambiance...dans la communication entre professionnels de travail social. Je prendrai cela en compte tout au long de ma recherche.

En tant que travailleur social exerçant " un métier de parole ", j'observe donc que nous communiquons beaucoup, et ce sous différentes formes. Beaucoup de parole circule à l'intérieur et à l'extérieur de l'institution. La communication est essentielle et omniprésente dans la pratique professionnelle mais ne me semble pas simple et ne va pas de soi. Elle est en lien direct avec le type de relation que l'on entretient avec autrui : relation de confiance, d'entente, de mésentente entre membres d'une équipe, avec la hiérarchie. Par ailleurs, elle est aussi en lien avec l'organisation établie par l'institution : reconnaissance ou non des professionnels, réunions cadrées ou non, régulation de la parole, espace d'expression des uns et des autres. Tout cela se présente au sein d'un service d'accueil d'urgence. Il est pourtant indispensable en tant que professionnel de se faire entendre et d'entendre. Alors comment faire au mieux ?

Je constate par exemple que les relations entre professionnels peuvent être bonnes mais aussi empreintes de résistances et conduire à des conflits au sein d'une équipe, dans une institution ainsi qu'avec des partenaires extérieurs.

Mon expérience de terrain me montre que les raisons de conflits peuvent être liées à une interprétation erronée, une tentative d'influence exagérée, à de la manipulation, de la défense excessive de son territoire, de son pouvoir, de son identité.

Les types de conflits peuvent être ouverts et exprimés ou latents ; interpersonnels ou institutionnels ; des conflits d'intérêt ; des conflits de pouvoir (en terme de carrière, d'influence, de position) ; d'identité (d'estime de soi, compétences utilisées et non reconnues) ; de valeurs.

Les indicateurs de conflits peuvent être des plaintes, des rumeurs, du stress, du travail de mauvaise qualité, de l'absentéisme.

Le conflit peut revêtir différentes attitudes, différentes ambiances : passivité, fuite, agressivité, manipulation, prise de parole, affirmation de soi. Les professionnels peuvent alors se protéger (rester zen, reconnaître ses erreurs, rester camper sur ses positions, refuser), établir une médiation, une négociation (demander un face à face pour permettre l'expression de ressenti, puis aller assez vite vers les faits et rechercher une situation nouvelle acceptable par les deux parties), recourir à l'arbitrage hiérarchique ou à celui d'un tiers extérieur.

Ces constats de départ traduisent la nécessité de la communication dans le travail social mais aussi sa complexité. Il n'est pas simple de se montrer convaincant et efficace dans sa pratique, de parvenir à développer des axes de travail communs, de gérer l'émotionnel, de se faire entendre et d'entendre.

Les travailleurs sociaux sont en relation dans le cadre de leur travail. La communication est un des moyens utilisés pour établir des relations entre eux, échanger et travailler en commun dans l'intérêt des usagers. De ce fait, prêter attention aux diverses formes de relations existantes entre professionnels m'intéresse dans le cadre de la recherche car cela peut permettre de mieux comprendre les phénomènes de communication entre les professionnels de travail social.

Approfondir le sujet, effectuer une recherche sur la communication est captivant dans le sens où une bonne ou une mauvaise communication est la conséquence d'un bon fonctionnement ou dysfonctionnement mais aussi la cause. L'introduction de stratégies de communication dans le travail social peut modifier le dynamisme et l'efficacité auprès des usagers.

Je choisis de traiter dans ce mémoire de la pratique de communication entre professionnels tout en admettant l'interaction de l'approche des professionnels et des usagers. Communication vitale ? Communication impossible ? Communication rarement parfaite mais toujours perfectible.

Il m'importe, travaillant dans un " métier de parole " de rechercher la manière dont les processus de communication s'organisent et de percevoir si l'introduction de stratégie de communication dans le travail social peut modifier le dynamisme, le professionnalisme et de ce fait l'efficacité auprès des usagers.

Il me semble intéressant de porter attention à d'autres regards d'éducateurs sur la communication afin d'aller plus loin dans la construction de l'objet de ma recherche,

1.3. D'autres regards d'éducateurs sur la communication :

1.3.1. Enquête exploratoire:

Rappelons mes premiers questionnements :

“ Qu'en est-il de la communication des professionnels ? ”

“ Comment les professionnels communiquent-ils entre eux dans le travail social ? ”

“ Comment les professionnels communiquent-ils en vue d'axes de travail communs ? ”

“ En quoi la communication entre les professionnels participe-t-elle à l'accompagnement des usagers ? ”

J'ai eu recours au point de vue et à l'expérience des professionnels pour avoir une première approche de la réalité du phénomène de la communication dans le social. En effet, pour apporter des éléments de réponse à mes questions de départ et aller plus loin dans la définition de ma recherche, j'ai effectué une pré-enquête auprès de quatre

professionnels travaillant en institution : un éducateur de jeunes enfants travaillant dans une Maison d'Enfant à Caractère Social (MECS¹⁹) au Havre, une éducatrice spécialisée d'une MECS de Vitry sur Seine, un éducateur d'internat éducatif de Rennes et une éducatrice spécialisée d'un Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile (SESSAD²⁰) de Vendée.

Cela s'est déroulé comme suit : j'ai choisi les professionnels dans un environnement personnel et de formation. Je leur ai proposé de les rencontrer afin de les entendre sur ce qu'ils pensent de la communication dans le cadre de leur travail. Les personnes interrogées étaient volontaires, intéressées. Les entretiens étaient ouverts sur les questions de départ de ma recherche avec une technique de reformulation des dires des professionnelles pour relancer le débat. Les professionnels m'ont laissé entrevoir comment ils vivent la façon dont la communication s'organise au sein de leur travail, comment ils envisagent la communication, ce qu'ils en attendent et ce qu'ils proposent comme perspectives.

- **Compte rendu**

L'ensemble des personnes interrogées évoquent spontanément que les *“travailleurs sociaux communiquent beaucoup dans le cadre de leur travail”*. Ils parlent tous de communication par la parole et par le biais de l'écrit qu'ils utilisent dans leur quotidien de travail.

Les personnes interrogées estiment la communication indispensable dans le cadre de leur travail tant auprès des usagers qu'entre professionnels intra et externe à leur institution. Ils disent que la communication permet *“de mieux comprendre ce que l'autre attend de nous, de clarifier les points de vue, permet à chacun de pouvoir s'exprimer, et peut aider les travailleurs sociaux à mettre en place des projets communs dans l'intérêt des usagers”*.

Certains expriment que *“l'essentiel de la communication se passe par l'oral. La communication entre professionnels est très présente et ne se cantonne pas seulement aux temps de réunions”*.

Une personne considère que *“la communication orale reste trop limitée du fait d'un manque de temps pour se poser, discuter, échanger quant à une situation”*. De ce fait, pour cette professionnelle *“les travailleurs sociaux communiquent beaucoup mais pas directement. Ils écrivent beaucoup pour transmettre les informations via le cahier de liaison par exemple”*.

Une seule des professionnels de l'échantillon se plaint d'un manque de communication orale et écrite dans son travail. Elle exprime que *“plus il y a d'intermédiaires et moins la communication est efficace.”* Elle souhaiterait plus d'écrit *“pour réduire la perte d'information, éviter la fuite de l'information dans l'informel, voire la rétention de l'information”*.

¹⁹ MECS: Maison d'Enfant à Caractère Social.

²⁰ SESSAD: Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile.

Ce manque de communication a-t-il un lien avec la taille de l'institution ? Je me pose cette question car la personne précitée travaille dans une assez grande institution (soixante salariés) alors qu'une autre interviewée dit qu'il y a *“ une bonne écoute et une bonne communication entre professionnels, dans l'équipe, et avec la direction de l'institution. Les professionnels sont assez disponibles pour échanger, transmettre, communiquer entre eux du fait peut être de la petite équipe ”*.

L'ensemble des personnes souhaiterait que la communication dans leur institution soit plus structurée car cela *“ part parfois dans tous les sens ”*, *“ les bruits de couloirs sont trop présents et ne sont pas constructifs ”*, *“ la cohérence des professionnels n'est pas assez présente auprès des usagers ”*, *“ il n'y a pas assez de retenue des professionnels lors des pauses ”*.

De manière globale, les travailleurs sociaux interviewés pensent qu'il serait important de laisser des traces de leur communication par l'écrit (compte rendu de réunion, de séjour avec les usagers, rapport, compte rendu de synthèse, de formation, cahier de liaison) car *“ l'écrit reste et est indéformable ”*.

Selon une personne, la communication orale et écrite est essentielle et est un enjeu dans le travail en institution car *“ ce qui est dit est dit et ce qui est écrit est inscrit ”*.

La plupart des ouvrages et des articles abordant la question de la communication insistent sur son *“ omniprésence ”* dans la société et dans le travail social (méthodes de communication, stratégies de communication).

Le constat est le même lors d'échanges avec les professionnels.

1.3.2. Une ethnographie en Concertation Locale Enfance :

Au travers de cette enquête exploratoire, j'ai recueilli des données qui sont en lien direct avec mes constats et les données théoriques.

Il est abordé l'omniprésence de la communication dans le cadre du travail social, certains moyens de communications utilisés (écrit, oral), les satisfactions mais aussi les difficultés de communiquer liées à différents facteurs comme la relation de confiance, la place et le rôle de chacun, la structuration de la communication. L'enquête exploratoire montre que les problèmes de communication sont partagés.

Communiquer entre professionnels est donc essentiel même si ce n'est pas toujours simple et pas toujours satisfaisant.

Je constate alors que le travail parcouru jusqu'ici dans la recherche sur *“ la communication entre professionnels ”* ne m'éclaire pas assez quant à mes questions de départ puisque les mêmes éléments resurgissent sans me permettre d'aller plus loin.

Je me trouve alors face à une impasse dans la construction de mon travail de recherche.

J'en déduis que la communication ne s'étudie pas de cette manière mais une question se pose : comment mieux définir le cadre de la recherche ?

A ce moment là, je décide alors d'étudier la communication des professionnels de l'Action Sociale et Médico-Sociale dans un cadre beaucoup plus précis. Je choisis l'approche d'un contexte particulier avec une méthodologie spécifique : l'observation concrète du déroulement des Concertations Locales Enfance dans trois communes du sud des Hauts de Seine. A la manière d'un ethnométhodologue, je souhaite observer le terrain particulier CLE, établir une étude microsociologique afin de percevoir comment les professionnels communiquent entre eux.

- **Pourquoi ce lieu ? Pourquoi cette méthode sociologique ?**

J'ai opté pour un travail d'enquête sur les CLE car il s'agit d'une instance de concertation visant l'échange d'informations, une réflexion commune et l'élaboration d'orientations pour la protection de l'enfant.

Cette instance de concertation, organisée par l'ASE, implique nécessairement des discussions, et de ce fait de la communication entre les professionnels. L'étude de ce terrain peut donc me permettre d'observer concrètement comment les professionnels communiquent et comprendre alors comment la communication s'organise dans une instance qui vise à des orientations.

D'autre part, le choix du terrain "CLE" s'est fait car il s'agit d'une instance pluriprofessionnelle, qui regroupe différents acteurs locaux (PMI, CVS, ASE, CMP...)²¹. L'intérêt est d'approcher le travail partenarial, le travail en réseau et de voir comment la communication pluriprofessionnelle se déroule dans les CLE, comment chacun se situe dans un ensemble de diversités professionnelles, à quoi cela aboutit-il et quels bénéfices y en a-t-il ?

Dans le cadre de ma recherche, j'établis mon travail d'enquête sur trois des cinq communes du STASE 7: Châtillon, Montrouge et le Plessis Robinson. J'ai choisi d'établir un travail d'observation des CLE sur ces trois communes car elles me permettent d'être sur un terrain organisé, animé par un même cadre socio-éducatif de l'ASE. De manière générale, il est à noter que l'animation des CLE du STASE 7 se fait par deux cadres socio-éducatifs de l'ASE: l'une s'attache aux communes étudiées et l'autre aux communes de Clamart et Chatenay Malabry.

Par ailleurs, pour établir ce travail de recherche, j'ai choisi de prendre appui sur deux courants sociologique : l'interactionnisme et l'ethnométhodologie.

Le choix de cette approche méthodologique, que je développerai particulièrement dans un troisième chapitre, tient au fait qu'elle permet d'établir un travail d'observation concrète de la communication des partenaires dans les CLE, un travail de compréhension et d'analyse des raisonnements et des savoirs pratiques des professionnels pour communiquer et aboutir à des axes de travail, des orientations, et des décisions validées par le responsable du STASE.

²¹ PMI: Protection Maternelle et Infantile; CVS: Circonscription de la Vie Sociale.

- Quel sens attribuer aux termes “concertation”, “collaboration”, “partenariat”, et “réseau” dans le cadre de ma recherche ?

Certains termes prennent des sens différents selon les conceptions propres aux auteurs. Par conséquent, il s’agit de définir les sens adoptés dans le cadre de ma recherche pour les termes “concertation”, “collaboration”, “partenariat”, et “réseau”.

Pour ce faire, je me suis inspirée des définitions de certains dictionnaires et des travaux de Jean Marie Bouchard and Co²² au Québec.

- La concertation:

Selon le dictionnaire Le Robert²³ :

- “ - La concertation est le fait de se concerter, de discuter ensemble;
- Concarter est concarter ensemble en discutant, arranger, organiser;
- Se concerter est s’entendre pour agir, décider après réflexion. ”

Lorsque je parle de concertation dans ma recherche, j’adopte la définition de J.M. Bouchard:

“ Le terme concertation renvoie à un échange d’idées en vue de s’entendre éventuellement sur une démarche ou une attitude commune...Elle n’implique pas la condition de réciprocité dans la décision puisque chaque partie n’est liée par la décision. ”

- La collaboration:

Selon le dictionnaire Le Robert²⁴, “ la collaboration est le travail en commun, une action de collaborer (association, aide, concours, participation).

Dans ma recherche, je rejoins la définition de J.M. Bouchard :

La collaboration correspond “ à la participation, à la réalisation d’une tâche ou d’une responsabilité sans impliquer la condition de la réciprocité dans le partage de cette tâche ou responsabilité ”.

- Le partenariat:

Selon le dictionnaire critique de l’action sociale²⁵, “ le partenariat peut se définir comme un rapport complémentaire et équitable entre deux parties différentes par leur nature, leur mission, leur activités, leurs ressources et leur mode de fonctionnement.

Dans ce rapport les deux parties ont des contributions mutuelles différentes mais jugées essentielles. Le partenariat est donc fondé sur un respect et une reconnaissance

²² Beaudreault P., Bouchard J.M., Pelchat D., *Les relations parents et intervenants: perspectives théoriques*, Apprentissage et socialisation, volume 17 n°1 et 2, Québec, Avril 1997.

²³ *Dictionnaire Le Robert dictionnaire d’aujourd’hui*, Dictionnaires Le Robert, Paris, 1991, p°199.

²⁴ Ibidem p°185.

²⁵ Barreyre J.Y., Bouquet B., Chantreau A. et Lassus P. (sous la direction de), *Dictionnaire Critique d’Action Sociale*, Collection Travail Social, Edition Bayard, 1995, p°272.

mutuelle des contributions et des parties impliquées dans un rapport d'interdépendance. De plus, le partenariat laisse place à des espaces de négociation, où les parties peuvent définir leur projet commun... ”.

Selon J.M. Bouchard, “ *le partenariat se définit par l’association de personnes, par la reconnaissance de leurs expertises et de leurs ressources réciproques, par le rapport d’égalité de prise de décision de consensus entre les partenaires. Le partenariat correspond essentiellement à la prise de décision ”.*

Dans le cadre de ma recherche, je confondrai le terme “ partenariat ” avec celui de “ concertation ” précédemment défini.

Un partenariat est, dans ce travail, une concertation, un échange, une réflexion commune entre professionnels ; ayant des compétences et des ressources propres ; pour élaborer des propositions, des orientations. Dans cette acception du terme, le partenariat n’implique pas de décision.

- Le réseau:

Je définis le réseau comme “ *un ensemble de personnes réunis autour d’une même fonction, dans des systèmes organisés et institutionnalisés ”* (réseau secondaire). Dans cette acception du terme, le réseau permet la mise en relation de “ *divers intervenants de diverses institutions pour résoudre un problème en commun. Être en réseau permet de faire aboutir des projets, de se sentir en lien, et de partager des intérêts et des valeurs à plusieurs niveaux.* ”²⁶

Ayant maintenant défini le contour de ma recherche, je traiterai dans un second chapitre de l’instance Concertation Locale Enfance.

Il s’agit de prendre connaissance du cadre général des CLE dans le département des Hauts de Seine (cadre légal, historique), de comprendre cette instance avant d’entrer “ dans le vif du sujet ” qui est le déroulement concret des séances CLE de trois communes des Hauts de Seine.

Lumière...

²⁶ Ibidem note 25, p°336.

CHAPITRE II :

La Concertation Locale Enfance dans le département des Hauts de Seine

2.1. Cadre légal de la Protection de l'Enfance:

2.1.1. Au nom des lois :

Tout enfant sur le territoire français, quelle que soit sa nationalité ou celle de ses parents, relève du dispositif français de protection de l'enfance.

Les parents sont responsables de l'éducation, de l'entretien et de la protection de leurs enfants. Toutefois, pour les cas où les parents éprouvent des difficultés dans l'exercice de leurs fonctions parentales, la législation prévoit deux modes de protection de l'enfance:

* **La protection judiciaire** : elle intervient lorsque la protection administrative s'avère insuffisante ou impossible à mettre en œuvre. Elle a un caractère obligatoire et s'impose aux parents: *“ si la santé, la sécurité ou la moralité d'un mineur non émancipé sont en danger, ou si les conditions de son éducation sont gravement compromises, des mesures d'assistance éducative peuvent être ordonnées par le juge des enfants ”* (art.375. du Code Civil). Par ailleurs, la Convention internationale relative aux droits de l'enfant, adoptée le 20 novembre 1989, fait obligation aux États, dans son article 19, de *“ protéger l'enfant contre toutes formes de violence, d'atteinte ou de brutalités physiques ou mentales, d'abandon ou de négligence, de mauvais traitements ou d'exploitation, y compris de violences sexuelles ”*.

* **La protection administrative** : elle est placée sous l'autorité du Président du Conseil Général et est assurée par le service de l'ASE. Elle répond à un souci de prévention et d'accompagnement des enfants et de leurs parents. Elle ne peut être mise en œuvre qu'avec l'accord de ces derniers.

Dans ce cadre, différentes aides peuvent être proposées : aides financières, intervention d'un travailleur social à domicile, accueil provisoire de l'enfant dans une famille d'accueil ou une maison d'enfant.

La loi du **10 juillet 1989**²⁷ réfère à la prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs et à la protection de l'enfance. Depuis cette loi, pour exercer sa mission de protection de l'enfance en liaison étroite avec l'autorité judiciaire, le Président du Conseil Général est chargé de mettre en place un dispositif départemental de recueil de signalements en vue de transmission au procureur de la république.

Par ailleurs, il est à noter que le décret n°2002-361 du 15 mars 2002 modifie le nouveau code de procédure civile et relatif à l'assistance éducative.

²⁷ Annexe 1: Loi du 10 juillet 1989.

2.1.2. La décentralisation et l'Aide Sociale à l'Enfance :

Selon le dictionnaire critique d'action sociale²⁸, “ **la décentralisation** consiste à créer ou à reconnaître l'existence de collectivités territoriales distinctes de l'état sur le plan juridique, relativement autonomes, possédant leurs propres organes décisionnels et exécutifs, et disposant de compétences propres. Dans la décentralisation, l'état perd du pouvoir concernant des compétences, des matières administratives, ainsi que des moyens, au profit des collectivités locales. La décentralisation démarre en 1981, et se poursuit par un train de lois sans être encore totalement achevée. Elle porte sur les pouvoirs des collectivités locales face à l'état (loi du 2 mars 1982), sur le transfert des compétences de l'état vers les régions, les départements et les communes (principalement les lois du 7 janvier 1983 et du 22 juillet 1983) et sur l'accroissement des moyens du pouvoir local.

Le conseil général est tenu d'afficher ses options dans un règlement départemental et de planifier ses interventions dans un schéma départemental des institutions et services sanitaires et sociaux, dans un programme départemental d'insertion et dans un plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées. ”

La loi 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales organise un deuxième transfert de compétence dans la décentralisation.

- **L'Aide sociale à l'enfance** est un service de la Protection de l'Enfance, de prévention à l'égard des mineurs. En ce qui concerne la prévention, il s'agit de transmettre l'information pour la lutte contre la violence à enfants.

Le droit à l'Aide Sociale est basé sur la constitution et depuis le 22 juillet 1983 elle est décentralisée au niveau départemental.

Le service de l'ASE, dont les divers moyens sont financés par le département, a donc pour mission essentielle d'aider les familles en difficultés dans leurs devoirs d'entretien, de garde, de surveillance et d'éducation de leurs enfants.

Par conséquent, l'ASE a pour mission d'organiser les Concertations Locales Enfance mises en place dans le département des Hauts de Seine.

Enfin, je tiens à souligner dans ce cadre, la loi n°2004-1 du 2 janvier 2004 relative à l'accueil et à la protection de l'enfance.

²⁸ Barreyre J.Y., Bouquet B., Chantreau A. et Lassus P. (sous la direction de), *Dictionnaire Critique d'Action Sociale*, Collection Travail Social, Edition Bayard, 1995, p°112.

2.1.3. La CLE dans le processus de protection de l'enfance des Hauts de Seine :

- Dispositions spécifiques au département des Hauts de Seine :

La procédure générale du signalement :

Conformément à la loi de 89, toute personne doit saisir immédiatement, 24H sur 24, le Procureur de la république au parquet des mineurs, de toute situation mettant en danger immédiat l'intégrité physique et morale d'un enfant. Cependant, un professionnel du Conseil Général et ceux avec qui il a convention, ayant transmis en urgence un signalement directement au Procureur de la république, doit adresser un double de son rapport, au responsable du service de l'ASE.

En dehors de l'urgence, c'est au Service Territorial compétent de l'ASE qu'il faut transmettre localement les rapports n'appelant pas de mesure immédiate. Une Concertation Locale Enfance pourra alors se mettre en place au besoin, dans l'intérêt de l'enfant et de sa famille. A l'issue de la CLE, un relevé synthétique des décisions et un éventuel signalement seront transmis par la chef de service socio éducatif (en son absence, cela s'établit par le responsable du service social local ou le médecin PMI) au responsable de Service Territorial de l'ASE qui remplit une délégation du Conseil Général sur ce territoire. Il est territorialement le coordonnateur central du dispositif départemental de prévention et de lutte contre les mauvais traitements à enfant. Dans le cadre de sa responsabilité générale de protection de l'enfance sur son service territorial, par délégation du Président du Conseil Général, le responsable de STASE prend connaissance du signalement, demande le cas échéant à l'émetteur du signalement par voie hiérarchique des informations complémentaires destinées à préciser les éléments de danger. Dans tous les cas, il transmet au Procureur de la république le signalement au moyen d'un bordereau comportant un accusé de réception dans un délai de 48h.

Le suivi de signalement :

Le responsable de STASE s'assure régulièrement de la suite donnée aux signalements par le Procureur de la république, le juge des enfants, et il transmet ces informations au responsable de service social et au responsable de la PMI.

- L'organisation des services :

Les enjeux de la déconcentration :

Selon le dictionnaire critique d'action sociale²⁹, “ *la déconcentration consiste pour une autorité administrative à déléguer à une autre autorité placée sous ses ordres le pouvoir de décider à sa place. Il s'agit donc d'une délégation de pouvoir ou de compétences, d'une autorité supérieure à une autorité hiérarchiquement subordonnée qu'elle contrôle étroitement....* ”

La décentralisation a redistribué des compétences entre l'État et les collectivités territoriales. Dans le département des Hauts de Seine, une déconcentration très large des services concourant à la protection de l'enfance rend nécessaire une définition nouvelle des attributions et responsabilités.

Le principe de cette déconcentration est évoqué dans les textes ministériels qui depuis 1965 insistent sur la présence des travailleurs sociaux au plus près de la population. C'est la raison d'être principale des Circonscriptions de travail social (circulaire du 12 décembre 1966) élargies à la dimension de Circonscription d'Action Sanitaire et sociale, véritable échelon déconcentré de la Direction de la Vie Sociale³⁰ (directive du 25 mai 1969). Les groupements de circonscription, quant à eux facilitent la déconcentration des services administratifs et logistiques. Le rapport BIANCO- LAMY et l'instruction du 23 janvier 1981 ont rappelé tout l'intérêt de déconcentrer les décisions individuelles.

Dans sa délibération du 20 décembre 1984, le Conseil Général des Hauts de Seine a adopté le projet de déconcentration des services de protection de l'enfance dans le département, aux motifs :

- d'améliorer le service rendu aux familles et aux enfants par un rapprochement administration - administré, et par un traitement plus précoce, et plus rapide des situations ;
- d'utiliser les équipements de manière plus rationnelle en harmonisant les sectorisations géographiques des différents services de la Direction de la Vie Sociale appelés à intervenir auprès des familles et des enfants ;
- de favoriser l'intégration des équipes dans le contexte local par une meilleure coordination entre tous les intervenants : élus, services municipaux, associations, services médico-sociaux, écoles...

²⁹ Barreyre J.Y., Bouquet B., Chantreau A. et Lassus P. (sous la direction de), *Dictionnaire Critique d'Action Sociale*, Collection Travail Social, Edition Bayard, 1995, p°115.

³⁰ DVS: Direction de la Vie sociale.

La sectorisation du service de l'ASE retient dans le département un découpage en huit territoires comportant chacun de deux à huit communes³¹.

J'effectue mon travail de recherche sur trois des cinq communes du STASE 7 : Montrouge, le Plessis Robinson et Châtillon.

Les missions et rôle du groupement d'ASE:

Le rôle du responsable de STASE a délégation du Président du Conseil Général et du Directeur de la Vie Sociale pour l'ensemble des missions d'Aide Sociale à l'Enfance. Il est le garant de la mise en œuvre et du bon fonctionnement du dispositif départemental de protection de l'enfance, notamment : prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs, protection des mineurs maltraités, information, sensibilisation des populations. Il veille à ce que ces missions soient menées par le service de l'ASE en liaison avec les services départementalisés PMI et d'Action Sociale. Dans le cadre de la politique départementale et du budget voté par le conseil général il décide de la mise en œuvre de prestations de l'Aide Sociale à l'Enfance de son secteur et veille à leur suivi par les moyens appropriés. Enfin, il évalue les besoins de son secteur et les fait connaître au Directeur de la Vie Sociale.

Les textes révèlent que le principe de déconcentration a attribué à l'institution ASE, et plus précisément à chaque responsable de STASE (par délégation du Conseil Général et de la Direction de la Vie Sociale) un certain " pouvoir " de mises en œuvres, de prises de décisions, et un " devoir " d'évaluation dans le cadre de la protection de l'enfance. Mais qu'en est-il dans la réalité ?

Dans l'étude de terrain des CLE de trois communes des Hauts de Seine, j'observerai s'il y a une asymétrie entre les textes et les pratiques professionnelles. La CLE, organisée par l'ASE, met-elle en évidence dans la réalité les notions " d'autorité, et de " responsabilité " de l'ASE ?

2.2. Historique de la CLE:

Conformément à la loi 86-17 du 16 janvier 1986 (art2), modifiée par la loi 86-972 du 19 août 1986, le schéma départemental précise :

- la nature des besoins sociaux et notamment de ceux nécessitant des interventions sous forme de créations d'établissements ou de services ;
- les perspectives de développement et de redéploiement de ces établissements ;
- les critères d'évaluation des actions conduites ;
- les modalités de collaboration possible avec d'autres collectivités pour la satisfaction totale ou partielle des besoins recensés.

³¹ Annexe 2: Carte de découpage administratif du département des Hauts de Seine.

Dans la partie du schéma départemental relatif aux mineurs en difficulté il a été souligné la nécessité de renforcer la prévention dans le domaine de l'enfance et de la famille. L'une des propositions était de **revaloriser le rôle des commissions d'évaluations**³² (dorénavant CLE) et reposait sur les diagnostics suivants :

- “ - dans sa conception et son fonctionnement actuel, la commission d'évaluation ne permet pas un réel **travail pluridisciplinaire** à propos d'une situation, pourtant recherché par les travailleurs sociaux ;*
- trop souvent les règles et les critères d'interventions des différents intervenants ne sont confrontés qu'à l'occasion du traitement des situations individuelles et peuvent alors cristalliser des **conflits de compétence** ;*
- les situations examinées en Commission d'Évaluation relèvent surtout de l'autorité judiciaire ;*
- c'est un dispositif d'évaluation des situations apprécié par l'instance judiciaire mais inégalement utilisé et qui ne permet pas toujours un travail pluridisciplinaire de synthèse ;*
- la proportion des situations qui donne lieu à une mesure sans être étudiée par cette commission est importante ;*
- la commission évaluation est parfois perçue comme “ un tribunal, un lieu de grande **violence** ” qui entraîne des insatisfactions de part et d'autre ;*
- certains travailleurs sociaux passent leur situation en commission d'évaluation uniquement dans le **but de faire valider leur proposition** ;*
- les propositions de la commission d'évaluation ne laissent pas apparaître les différents avis des membres ;*
- les relations et protocoles de travail ne sont pas toujours formalisés et harmonisés au niveau départemental ce qui conduit à une différenciation des modes de faire sur le terrain ;*
- la commission d'évaluation est symptomatique des difficultés de coordination des services et n'apparaît pas aux différents acteurs comme un lieu de communication où chacun disposera d'informations et retirera une plus value. ”*

Sur la base de ce diagnostic, il a été fixé comme objectifs de travail : l'approfondissement des critères de présentation d'une situation, la formalisation du fonctionnement et la formalisation des dossiers de présentation et de proposition.

En 1999, cette instance se nomme Concertation Locale Enfance et non plus Commission d'Évaluation.

La CLE³³ constitue la principale instance d'articulation des services de la Direction de la Vie Sociale dans le champ de la protection de l'enfance dans les Hauts de Seine.

C'est une instance technique de concertation pluri-professionnelle et pluri-institutionnelle, organisée par le service de l'ASE au niveau d'une ou plusieurs circonscriptions de la vie sociale.

³² Annexe 3: La revalorisation du rôle des CLE dans le cadre du schéma départemental du 92, document de novembre 1993.

³³ Annexe 4: Note de fonctionnement des CLE du 6 mai 1999.

Le diagnostic de 1993 montre que la communication pluriprofessionnelle était insatisfaisante au sein des CLE. Il ressort des conflits d'intérêts, un sentiment de violence, un manque de travail pluridisciplinaire, une volonté des professionnels de faire aboutir leurs décisions. Qu'en est-il aujourd'hui?

L'observation et l'analyse des séances CLE dans trois communes des Hauts de Seine seront un moyen de révéler s'il y a des similitudes avec le diagnostic précédemment abordé.

2.3. Le guide de procédure de la Concertation Locale Enfance³⁴ :

Un guide de procédure, fait par la DVS du département des Hauts de Seine organise la mise en œuvre administrative des CLE. Il soumet les propositions d'organisation pour la mise en œuvre administrative et le suivi des CLE et renvoie à des grilles préalablement élaborées comme:

- Différents types de courriers pour les CLE à envoyer aux membres de droit, aux invités, aux personnes désirant inscrire une situation en CLE ;
- Une fiche type de présentation d'une situation pour le passage en CLE qui doit être transmise pour bloquer une date et un horaire ;
- Un rapport d'évaluation type présenté par le demandeur qui doit être envoyé au moins dix jours avant la CLE, afin de permettre aux chefs de service de prendre connaissance des éléments des situations présentées.

Par ailleurs, le guide de procédure notifie l'obligation de secret professionnel le jour de la CLE et la nécessité de prévenir en amont la famille de la présentation de leur situation à la CLE.

2.4. Le fonctionnement actuelle de la CLE :

2.4.1. Le rôle de la CLE :

Elle se définit comme un temps et un lieu de :

- Concertation instituée entre différents acteurs sociaux et médico-sociaux concourant à la Protection de l'enfance,
- Première présentation des situations familiales ne relevant encore d'aucune prestation de l'aide sociale à l'enfance,
- Propositions d'actions en faveur de l'enfance et de la famille.

³⁴ Annexe 5: *Guide de Procédure et formulaires types des CLE dans les Hauts de Seine, Octobre 1999.*

2.4.2. L'organisation de la CLE :

L'organisation, notamment les convocations et diffusions de documents, est confiée au service de l'ASE. Ces réunions se tiennent en principe au siège d'une Circonscription de la Vie Sociale.

- **Les membres de la CLE :**

- * Les membres permanents :*

Au titre de la Direction de la Vie Sociale :

- pour le service de l'ASE : le chef de service socio-éducatif, un psychologue, un travailleur social, le directeur du service d'AEAD³⁵ conventionné ou le chef de service éducatif ;
- pour la Circonscription de la Vie Sociale : le responsable de la Circonscription de la Vie Sociale, un travailleur social ;
- pour le service de PMI : le médecin responsable du service territorial, la puéricultrice encadrante pour les enfants de moins de six ans.

Au titre des services partenaires :

- pour l'Éducation Nationale : le médecin ou l'infirmière du service de promotion de la santé en faveur des élèves, l'assistante sociale de service social en faveur des élèves ;
- pour le secteur de psychiatrie infanto-juvénile : un psychiatre ou un psychologue.

- * Les membres invités :*

Pour ce qui concerne la Direction de la Vie Sociale, chaque chef de service désigne le ou les professionnels qui connaissent, ont eu à connaître ou auraient à connaître la situation familiale.

D'autres professionnels ne relevant pas de la DVS mais concernés par la situation évoquée ou susceptibles de l'être peuvent être entendus ou sollicités afin d'apporter leur contribution à l'évaluation de la situation. Les modalités de leur participation sont évaluées pour chaque situation selon leur implication tant auprès de l'enfant que de sa famille.

- **L'animation de la CLE :**

Le chef de service socio-éducatif du STASE anime la CLE. En son absence, le médecin responsable du service territorial PMI ou le responsable de la Circonscription de la Vie Sociale a compétence pour l'animer.

Dans la réalité des séances de CLE qu'en est-il du rôle de chacun ?

La place de l'ASE a-t-elle un impact dans la manière dont les partenaires locaux communiquent ensemble dans l'instance CLE ?

Qu'implique-t-elle dans la réalité de la pratique des professionnels ?

³⁵ AEAD: Aide Éducative à Domicile.

2.4.3. Le fonctionnement de la CLE :

- **Le rythme des séances :**

Les réunions sont organisées à un rythme régulier, selon un calendrier préalablement établi en accord avec les membres permanents. Ce rythme doit être adapté aux besoins de la population. En cas de nécessité, une CLE d'urgence est mise en œuvre.

- **La saisine de la CLE :**

Les professionnels qui demandent le passage d'une situation en CLE rédigent un rapport d'évaluation sous couvert de leur responsable de service en vue de son inscription à l'ordre du jour.

Ce rapport mentionnant les professionnels qui connaissent ou ont connu la situation, est adressé au chef de service socio-éducatif de l'ASE.

- **L'ordre du jour**

L'ordre du jour établi est adressé aux membres permanents de la CLE une semaine avant la séance. Les membres invités reçoivent une convocation pour les situations les concernant.

- **Le déroulement de la CLE :**

Les textes relatifs au secret professionnel sont rappelés en introduction de chaque présentation par les cadres socio-éducatif de l'ASE quand il y a des membres invités.

La réunion se déroule en 4 temps :

- La présentation de la situation : le professionnel qui a demandé que cette situation soit exposée en CLE la présente à partir des éléments recueillis, des évaluations faites ; les professionnels invités sont entendus pour la totalité du temps consacré à la situation ou une partie seulement de ce temps.

- Un temps est consacré aux acteurs locaux pour les échanges et l'analyse de la situation.

- Les propositions d'orientations sont émises par les membres de la CLE.

- Le cadre socio-éducatif de l'ASE qui anime la CLE reformule en séance pour chaque situation examinée, les différentes propositions pour en rédiger un relevé synthétique à remettre au responsable du service territorial qui valide ou non les propositions.

- **La décision :**

Ce relevé synthétique, accompagné du rapport de présentation, est adressé au responsable de Service Territorial de l'ASE, pour décision.

Le responsable du service territorial de l'ASE décide de la mesure à prendre.

Le relevé synthétique ainsi que la décision du responsable du Service Territorial de l'ASE sont adressés aux membres permanents de la commission.

Les membres invités sont informés de la décision.

2.4.4. L'information aux familles :

Avant la CLE, les familles sont informées par le ou les professionnels qui sollicitent la CLE des motifs de la présentation, sauf dans les cas où cette information préalable mettrait l'enfant en danger.

Après la CLE, les familles sont informées, sauf indication contraire, de la décision prise par le responsable de l'ASE, selon les modalités élaborées en séance.

L'élaboration d'un guide de procédure, d'une note de fonctionnement des CLE, d'une note de référence sur la Protection de l'Enfance³⁶ "une mission partagée, des interventions coordonnées" montre un souhait d'organiser cette instance, de dégager de la "tracabilité" afin de piloter, de cadrer le travail qui s'y passe et garantir ainsi la réalisation dans une procédure.

Par ailleurs, cela témoigne d'une volonté de revalorisation du rôle des CLE par la prise en compte du diagnostic de 1993 précédemment abordé. En effet, la formalisation de protocoles de travail et l'écriture conjointe entre les différents acteurs (service famille/enfance/jeunesse, service développement social et insertion, service PMI/enfance) des notes et du guide précités répondent à un besoin de "créer ensemble" pour améliorer les pratiques de communication pluriprofessionnelle dans les CLE.

Je peux dire à ce stade de la recherche que l'écrit, l'inscription littéraire est une base de travail essentiel dans les CLE. C'est aussi une des formes de la communication pluriprofessionnelle. Ce mode de communication "formalisée" a une volonté d'organiser, de cadrer, de rassurer, de professionnaliser.

Cependant, après nous être attachés aux textes, aux procédures il s'agit d'observer sur le terrain lui même ce qu'il en est réellement, de pouvoir répondre aux questions suivantes :

Cela permet-il concrètement d'atténuer les conflits de compétence, le sentiment de violence perçu par les acteurs présents lors de cette instance ?

Cela développe-t-il l'implication de chacun, le travail pluridisciplinaire, la coordination des acteurs et ce dans l'intérêt des familles en difficulté ?

Ce travail d'observation des CLE repose sur une méthodologie de recherche qui va être présenté dans le chapitre suivant.

³⁶ Annexe 6: *Note de référence sur la Protection de l'Enfance dans les Hauts de Seine: "une mission partagée, des interventions coordonnées"*, du 15 janvier 2001.

CHAPITRE III :

Une enquête ethnologique : des appuis théoriques

J'aborde donc dans ce troisième chapitre les deux courants de recherche sur lesquels j'ai pris appui " l'interactionnisme et l'ethnométhodologie ", en m'attachant à des auteurs comme Goffman et Latour qui ont développé des analyses, des activités pratiques en insistant sur leur aspect social et interactif.

3.1. Erving Goffman et l'interactionnisme symbolique :

L'interactionnisme focalise son attention sur les relations sociales, la production d'une identité qui se forge au contact d'autrui, plutôt que sur des stratégies individuelles.

Les origines de l'interactionnisme symbolique s'enracinent dans la sociologie de la ville de Chicago de la première moitié du 20^{ème} siècle, grâce aux travaux d'une mouvance née au sein de l'université de Chicago, dès son ouverture en 1892, et qui sera connue sous le nom de l' "**École de Chicago**". Et ce n'est pas un hasard. La ville de Chicago du début du siècle était en effet confrontée à des problèmes explosifs : Problème de déracinement culturel et donc d'insertion -de " désorganisation/réorganisation " diront les sociologues de Chicago- de la mosaïque d'ethnies qui la constituait pour moitié de sa population en 1900, à la faveur d'importants mouvements d'immigration en provenance de pays aussi divers que l'Irlande, l'Italie, l'Allemagne, la Pologne. S'ajoutent à cela l'immigration interne des noirs américains venus du Sud; des problèmes de désintégration sociale aussi, avec en particulier et déjà, des phénomènes lourds de délinquance, de gangs, de criminalité; et encore des problèmes de maîtrise d'une croissance urbaine gigantesque et cependant non contrôlée.

Autant de questions qui relèvent par excellence de l'analyse sociologique, faisant même l'objet d'une demande sociale explicite d'études pour les comprendre et les traiter. Mais la sociologie ainsi sollicitée se devait à l'évidence d'être moins académique et plus pratique, c'est à dire capable de traiter les problèmes et, pour ce faire, de pénétrer dans les lieux où ils se posent et d'en saisir, de l'intérieur, le sens et les enjeux.

Et c'est précisément cette sociologie empirique que l'École de Chicago va initier et développer jusqu'à l'institutionnaliser. Et elle le fera d'autant mieux que nombre de ses fondateurs, comme L.Warner et R.Redfield, sont anthropologues de formation, ou acquis aux vertus de l'observation in situ et du travail monographique, comme E.Hugues.

L'histoire de cette entreprise de fondation s'est faite en deux vagues: Celle des précurseurs, jusqu'aux années vingt, avec William I. Thomas, Robert E.Park, Ernest W.Burgess...et celle des fondateurs de l'interactionnisme à proprement parler (tel que conceptualiser sous le label " interactionnisme symbolique), qui donnera lieu à la deuxième École de Chicago, avec: la première génération, des années 1930-1940 (Herbert G.Blumer, Everett C.Hugues, William L.Warner...) et une seconde génération, dans les années 1950-1960 avec Howard Saul Becker, et particulièrement Erving Goffman.

L'apport de **Georges Herbert Mead** (1863-1931), pragmatiste et psychosociologue, est sans doute le plus prégnant, constitutif de la source théorique de référence de l'interactionnisme à proprement parler, y compris aujourd'hui encore. Pour G.H. Mead, la construction du "soi", c'est à dire la socialisation, est le produit d'une tension dialectique entre, d'une part, le "moi" qui est le siège en chacun de nous de normes et de règles de la vie sociale, et donc de la conformité aux valeurs collectives et, d'autre part, le "je" qui est, le foyer de la spontanéité et de la créativité du sujet singulier.

En rupture avec - et contre le modèle de la socialisation par inculcation qui fonctionne sur un sujet jugé passif, G.H. Mead développe un modèle interactionnel qui rend compte d'un sujet actif. Car, observe-t-il, ce que le sujet intériorise lors de processus éducationnels de la socialisation, ce sont avec le langage, des "gestes significatifs" (comme tendre la main à un autre qui, en retour vous tend la main, instantanément) et des "rôles" sociaux incarnés par des "autrui significatifs" (le père, la mère, le maître...). Langage, gestes significatifs, sont autant de "symboles", d'où l'appellation "interactionnisme symbolique" qui pointent et consacrent les fondements symboliques de la communication sociale. Les symboles, c'est en effet ce qui nous permet "de prendre la place de l'autre" pour cela même qu'ils sont partagés.

L'expression "**interactionnisme symbolique**" a été introduite par **Blumer** (psychosociologue, successeur de Mead) en 1937 tout comme les fondements théoriques de ce paradigme.

Suivant Blumer, les trois principes fondamentaux de l'interactionnisme sont :

- les humains agissent à l'égard "des choses" en fonction du sens que les choses ont pour eux ;
- le sens, les significations "aux choses" proviennent des interactions de chacun avec autrui ;
- les significations sont le fruit d'un processus d'interprétations que les personnes mettent en œuvre lorsqu'elles sont confrontées "aux choses".

L'originalité de l'interactionnisme symbolique est de considérer l'action réciproque des êtres humains et les signes qui la rendent visible comme le phénomène social majeur. Dans cette optique, des entités comme la société, les institutions, les classes sociales ou la conscience collective n'ont pas de réalité indépendante des inter-actions sociales.

Pour l'interactionnisme symbolique, le comportement humain n'est pas une simple réaction à l'environnement mais un processus interactif de construction de cet environnement.

Le paradigme interactionniste est né d'une réaction contre le positivisme d'une conception des sciences sociales trop liée au modèle des sciences naturelles. En effet, les tenants de l'interactionnisme s'opposent à la conception Durkheimienne du social et de l'acteur. Ils prétendent que "les faits sociaux ne doivent pas être considérés comme des choses" et que toute tentative d'explication doit nécessairement partir des individus. De même, il n'y a pas de faits sociaux extérieurs à l'individu.

Il s'ensuit que les interactionnistes, à l'inverse des déterministes, vont s'intéresser aux intentions des acteurs. L'interaction est avant tout un processus créatif que le sociologue doit saisir "sur le vif" en fonction de la situation dans laquelle se trouve l'acteur et de

la direction qu'il essaie de donner à son action. En effet, le sens d'une situation n'est pas donné d'avance; il émerge constamment en suivant l'évolution de la situation et il demande d'être réactivé en permanence. Dans ce sens, les méthodes d'analyse privilégiées consistent principalement dans l'observation participante, l'étude de cas minutieuse et l'entretien.

L'oeuvre de Goffman s'inscrit très bien dans ce nouveau courant de l'analyse sociologique car il fait de la situation d'interaction son objet d'étude. **Goffman** s'inspire largement du courant de la célèbre école de Chicago, du psychosociologue G.H. Mead, et c'est à l'interactionnisme symbolique que son nom est surtout associé. Ses travaux, sont essentiellement basés sur **l'observation des situations d'interactions dans la vie quotidienne**.

Selon le dictionnaire de la sociologie³⁷, Goffman est considéré “ *comme le représentant de la perspective dramaturgique en sociologie. Sur le mode métaphorique, le monde est assimilé à un théâtre : les individus sont considérés comme des acteurs en représentation qui jouent des rôles sociaux* ” .

“ *L'ouvrage le plus célèbre de Goffman est “ Asiles”³⁸, dans lequel il décrit, après une observation participante d'un an, les modes d'adaptations secondaires des malades aux contraintes d'une institution totale comme l'hôpital psychiatrique.* ”

Goffman néglige les appareillages lourds et les visées à grande échelle de la statistique, indifférent même aux techniques d'enquêtes “ dite ” qualitatives, par entretiens, il emprunte à l'ethnologie ses méthodes d'observation des situations au niveau microsociologique. C'est donc le savoir pratique des acteurs en matière d'interaction ordinaire; qu'explique Goffman, en montrant la force et la cohérence de ces injonctions tacites ; qui composent la compétence commune à la vie en société, même dans les gestes les plus simples de l'existence quotidienne³⁹, les rituels de présentation et d'interaction⁴⁰, les comportements en public, l'échange conversationnel. Ce sont également les situations atypiques, problématiques ou anormales qui lui permettent de mettre en évidence, par la négative, les conditions du “ ça va de soi ” qui, normalement, rendent transparentes les modalités pratiques de la relation à autrui.

Le modèle dramaturgique de Goffman :

Il prend le parti de soumettre à l'épreuve de l'explication méthodique une intuition du sens commun : “ le monde est un théâtre ”. L'originalité de sa démarche se trouve dans le fait que la structure des rencontres sociales exige une mise en scène du moi.

L'interactionnisme Goffmanien construit l'interrelation de l'individu à la société à travers le langage du théâtre et de ses techniques.

Dans ses relations aux autres, l'individu se présente et se représente, à la manière d'un comédien devant son public; il donne une expression de lui même pour susciter une

³⁷ Etienne J., Bloess F., Noreck J.P., Roux J.P., *Dictionnaire de la sociologie : les notions, les mécanismes, les auteurs*, seconde édition, Hatier, Paris, 1997, p°338.

³⁸ Goffman E., *Asiles* (1961) traduit par les Éditions de Minuit en 1968.

³⁹ Goffman E., *La mise en scène de la vie quotidienne*, tome 1: *La présentation de soi* (1956), tome 2: *Les relations en public*, traduit par les Éditions de Minuit, Paris, 1973.

⁴⁰ Goffman E., *Les rites d'interaction* (1967), traduit par les Éditions de Minuit, 1974.

impression. Le travail du sociologue consiste alors à interpréter les différentes formes de représentations utilisées, à observer les techniques de représentations employées (expressions explicites ou indirectes, intentionnelles ou non, calculées ou spontanées) et à dégager les fondements de cette mise en scène de la vie quotidienne.

Je prendrai appui sur le courant interactionniste afin de comprendre comment se déroule la communication pluriprofessionnelle dans l'instance CLE. En effet, je pénétrerai dans le lieu même où se déroulent les séances de CLE, où se rencontrent les différents partenaires et tenterai de saisir, de l'intérieur, le sens et les enjeux de la communication. Je porterai attention aux acteurs, à leur langage (écrit et oral), à leurs gestes significatifs, et à leurs rôles.

L'objectif sera de mieux comprendre les savoirs pratiques des différents acteurs locaux en prenant appui sur les interactions, les échanges conversationnels et les rituels qui surgissent lors du déroulement des séances CLE. Il s'agit de saisir "sur le vif" ce qui se passe concrètement et d'y apporter du sens.

Dans le cadre de ma recherche, j'accorderai de l'importance à ce que Goffman exprime au travers de son ouvrage "La présentation de soi"⁴¹, tome 1 de "La mise en scène de la vie quotidienne".

La présentation de soi dans la vie quotidienne comme le spécifie Goffman dans sa préface est "une sorte de guide proposant une perspective sociologique à partir de laquelle on puisse étudier la vie sociale, et plus précisément le type de vie sociale qui s'organise dans les limites physiques d'un immeuble ou d'un établissement (...). La perspective adoptée ici est celle de la représentation théâtrale. J'examinerai de quelle façon une personne, dans les situations les plus banales se présente elle-même et présente son activité aux autres, par quels moyens elle oriente et gouverne l'impression qu'elle produit sur eux..."⁴².

Au préalable, voici quelques définitions des termes employés par Goffman qui me sont utiles dans la construction de mon étude :

Une interaction⁴³, "on entend l'ensemble de l'interaction qui se produit en une occasion quelconque quand les membres d'un ensemble donné se trouvent en présence continue les uns des autres; le terme de rencontre pouvant aussi convenir."

Il définit "**interaction (face à face)** comme une influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique les uns des autres."

⁴¹ Goffman E., *La présentation de soi, tome 1 de "La mise en scène de la vie quotidienne"*, Collection Le Sens Commun, Éditions de Minuit, 1973.

⁴² Ibidem p°9.

⁴³ Ibidem p°23.

Une **organisation sociale**⁴⁴ est un “ *lieu entouré de barrières s’opposant en permanence à la perception, dans lequel se déroule une activité régulière d’un type déterminé.* ”

Goffman s’intéresse aux **représentations**⁴⁵ au sens *de totalité de l’activité d’une personne donnée pour influencer d’une certaine façon un des autres participants.*

Il aborde des caractéristiques utilisées par l’acteur dans la représentation d’une routine, d’une activité pour exprimer au public un certain nombre de prétentions :

- la conviction de l’acteur ;
- la façade c’est à dire “ *la partie de la représentation qui a pour fonction d’établir et de fixer la définition de la situation qui est proposée aux observateurs.* ” La façade comme appareillage symbolique utilisé par l’acteur durant sa représentation se décompose en deux parties pour Goffman: le décor et la façade personnelle (apparence et manière) ;
- la réalisation dramatique que l’acteur incorpore à son activité ;
- l’impression d’idéalisée donnée par l’acteur au public ;
- la cohérence de l’expression de l’acteur ;
- la représentation frauduleuse ;
- la mystification du public vis-à-vis de l’acteur par le maintien de distance sociale ;
- la réalité et simulation.

L’acteur⁴⁶ est “ *l’artisan des impressions d’autrui, engagé dans de nombreuses mises en scènes. L’individu en tant qu’acteur détient l’aptitude à apprendre et l’exerce dans l’apprentissage d’un rôle. Il a besoin des équipiers et d’un public.* ”

Le terme “ équipe de représentation ” ou “ équipe ”⁴⁷ désigne pour Goffman tout “ *ensemble de personnes coopérant à la mise en scène d’une routine particulière.* ”

Il étudie certains types d’interactions et certains de leurs aspects : la relation d’interdépendance mutuelle entre les acteurs, le droit à la familiarité entre membres d’une équipe, l’attention portée au consensus temporaire et à l’effort de coopération des participants mais aussi les fonctions de l’autorité dictatoriale (donner le ton de la représentation, distribuer les rôles, faire office d’intermédiaire entre le public et les acteurs). Goffman considère alors le relief dramatique et l’autorité dictatoriale comme deux critères capables de faire varier les positions différentes à l’intérieur d’une équipe.

Le consensus temporaire est pour Goffman un accord de surface, fait d’une apparence de consensus. Le consensus temporaire est le niveau d’accord qui permet de transformer un conflit grave en désaccord mineur.

⁴⁴ Ibidem note 41, p°225.

⁴⁵ Ibidem note 41, p°25.

⁴⁶ Ibidem note 41, p°238.

⁴⁷ Ibidem note 41, p°79.

Goffman définit **une région**⁴⁸ comme “ *tout lieu borné par des obstacles à la perception, ceux-ci pouvant être de différentes natures* ”.

Il met en avant dans son étude trois types de régions :

- la région antérieure pour désigner le lieu où se déroule la représentation. Il évoque le décor, les normes déployées dans cette région (politesse, bienséance), le climat de cérémonie qui y règne.
- la région postérieure où l'on peut observer les faits dissimulés. Il s'agit “ des coulisses ”, lieu qui conserve les secrets du spectacle, fermé du public et où est un présent un climat de familiarité entre les gens qui coopèrent à la réalisation de la même représentation d'équipe.
- la région extérieure qui comprend tous les lieux autres que la région antérieure et postérieure.

Il définit le **rôle ou routine** comme un “ *modèle d'action préétabli que l'on développe durant la représentation et que l'on peut présenter ou utiliser en d'autres occasions* ”. Goffman précise que “ *quand un acteur joue un même rôle pour un même public en différentes occasions, un rapport social est susceptible de s'instaurer* ”. Goffman appelle **rôles contradictoires**⁴⁹ ceux qui donnent une apparence trompeuse à une personne dans une organisation. Il met en avant une variété de rôles contradictoires : le rôle du délateur, du comparse, de l'intermédiaire ou entremetteur, le rôle du contrôleur, celui du client professionnel et celui de la non personne.

Par ailleurs, est mis en avant certains rôles contradictoires concernant les personnes qui ne sont pas présentes durant une représentation mais qui détiennent à son sujet une information inattendue. Il s'agit du rôle de spécialiste, de confident et de collègue.

Les acteurs face à leur public n'arrivent pas toujours à assumer leur rôle d'une manière constante et globale. Pour cette raison, ils utilisent des méthodes de “ **communications étrangères au rôle**⁵⁰ ”. Goffman étudie quatre situations particulières:

- le traitement de l'absent : les façons dont les acteurs parlent du public dans les coulisses.
- le discours sur la mise en scène : le discours entre acteurs sur une attitude future.
- la complicité d'équipe : les apartés des acteurs face au public.
- les opérations de réaligement : l'interdépendance entre acteur et public.

On entend par **public** des observateurs ou des partenaires qui réalisent d'autres représentations moins centrales.

⁴⁸ Ibidem note 41, p° 105.

⁴⁹ Ibidem note 41, p° 137.

⁵⁰ Ibidem note 41, p° 161.

Il arrive aussi que le rôle pose quelques difficultés à l'acteur. Pour cela, Goffman nous présente quelques méthodes qui permettent une bonne maîtrise de la situation, une **maîtrise des impressions**⁵¹ :

- les mesures défensives utilisés par les acteurs : pour mettre les chances de son côté l'acteur doit être loyal, avoir une certaine discipline et bien choisir son partenaire et son public.
- les mesures de protection utilisées par le public : les réactions du public doivent aussi aider les acteurs en difficulté, pour le maintien de l'équilibre du rôle.
- les mesures des acteurs qui font que le public prenne des mesures de protection : signaux envoyés par les acteurs pour que le public n'ait pas à faire face à des imprévus.
- le tact concernant le tact : l'acteur doit être ouvert aux signaux du public.

La définition de la situation⁵²: celle ci correspond plus à une dynamique qu'à un résultat. Lorsqu'un individu est en situation avec d'autres, il cherche à obtenir d'eux des informations à leur sujet (statut, compétences, honnêteté..) ou bien il mobilise les informations qu'il possède déjà. Acteur et public vont s'accorder un certain degré d'accord et d'opposition. Ainsi, *“ le facteur décisif dans la structure des rencontres sociales est constitué par le maintien d'une définition unique de la situation, définition que l'on doit exprimer et dont on doit maintenir l'expression en dépit d'une foule de ruptures possibles ”*.

Selon Lydia Da Silva-Joubert⁵³, *“ il y a lieu de repérer ce qui est de l'ordre de l'expression explicite (ce que dit l'acteur) et ce qui sera de l'ordre de l'expression indirecte (tous les autres signes, corporels, notamment, qui peuvent laisser entrevoir que l'acteur agit pour des raisons autres que celles qu'il annonce). L'expression de l'acteur n'est pas toujours consciente ; elle peut être semi consciente. Selon sa manière de faire, il aura effectivement projeté une définition donnée de la situation. Au delà d'une conception de la communication par le langage, Goffman explore la gestualité, l'expression des émotions, la gestion du silence. Goffman rappelle qu'il est de l'intérêt de l'acteur de contrôler la conduite de ses interlocuteurs et en particulier la façon dont ils le traitent en retour. Il peut modifier la définition de la situation, peut influencer cette définition en s'exprimant de façon à imposer lui même le type d'impression utile au personnage. Assertions verbales contrôlables et expressions indirectes non contrôlables peuvent entraîner une dissymétrie dans le processus de communication. En effet, l'acteur n'a probablement conscience que d'un seul flux de sa communication, tandis que les spectateurs en connaissent sûrement un peu plus. Ainsi, s'établit une sorte de jeu de l'information fait de dissimulation, de découvertes, de fausses révélations. ”*

⁵¹ Ibidem note 41, p°197.

⁵² Ibidem note 41, p°240.

⁵³ Da Silva-Joubert Lydia, *Petites scènes de l'urgence ordinaire...L'accueil d'urgence en circonscription d'action sanitaire et sociale*, mémoire de maîtrise en sciences de l'éducation, option développement social, Université Paris XII, Faculté des Sciences de l'Éducation et des Sciences Sociales, Paris, février 2002, p°29.

Les travaux de Goffman me permettent d'une part, de mieux définir ce que je vais observer lors des séances CLE afin de comprendre comment les professionnels communiquent entre eux, et d'autre part, de participer à l'élaboration de ma grille d'analyse.

Une série de questions se posent à moi :

- Où se déroulent les CLE ? Dans quel décor ? Quel climat y règne-t-il ?
- Que disent les acteurs de façon explicite et implicite ? Dans quel but ?
- Quelles influences les acteurs exercent-ils les uns sur les autres durant les séances ? Cherchent-ils à convaincre ?
- Quels types d'interaction ont lieu dans les CLE ? Y a-t-il une relation d'interdépendance mutuelle entre les acteurs ? Y a-t-il de la familiarité, de la complicité entre eux ? Recherchent-ils un consensus temporaire ? Parviennent-ils à des accords ? Comment maîtrisent-ils la situation ?

Répondre à ces questionnements par le biais du travail d'observation me permettra de mettre en avant la dynamique présente lors des séances CLE, de percevoir le mode de communication des acteurs dans les CLE et d'y donner du sens.

Le courant de l'interactionnisme est donc un support méthodologique à ma recherche. Par ailleurs, je me suis aussi largement inspirée du courant ethnométhodologique, et particulièrement des travaux de Bruno Latour pour construire mon objet d'étude et aller plus loin dans mon travail d'analyse.

3.2. L'ethnométhodologie : Garfinkel et Latour

L'ethnométhodologie pousse le courant pragmatique plus loin. Le sociologue doit décrire ce qu'il voit (interdiction de constructivisme), comme n'importe quel membre d'une culture ou d'une société. La pratique doit parler d'elle-même. H.Garfinkel (sociologue américain né en 1917) a forgé le terme d'ethnométhodologie pour désigner l'étude des méthodes de raisonnement pratique que les individus mettent en œuvre dans les situations de la vie quotidienne. L'ethnométhodologie a été largement influencée par l'interactionnisme de Goffman. L'ouvrage principal de Garfinkel est "studies in ethnomethodology", publié en 1967. Le pivot de son argument est de rétablir assez largement les droits de la subjectivité en sociologie.

Les ethnométhodes sont en fait purement et simplement les connaissances des individus, liées à la manière dont elles ont été acquises et à la manière dont nous nous en servons. On parle de cette école de pensée tantôt comme une antisociologie, tantôt comme une branche nouvelle de la sociologie. L'ethnométhodologie porte ses efforts sur l'analyse des conversations.

Garfinkel, lui, prend comme point de départ le problème de l'ordre social tel qu'il est posé par Parsons et se sert des réflexions de Schütz pour développer une nouvelle approche empirique.

Ceci nous amène à quelques considérations sur la place de l'éthnométhodologie dans notre époque. Elle s'inscrit dans les mouvements intellectuels de la génération qui fit ses études après guerre, relayée par les mouvements des années 60. Elle en porte les marques de révolte et d'ambition intellectuelle. Ce n'est qu'à partir du milieu des années 70, que les thèses de l'éthnométhodologie se diffusent davantage mais inégalement hors de la Californie et hors des USA.

L'éthnométhodologie étudie les logiques locales des groupes sociaux.

Selon Michel Lallement⁵⁴, “ *contre les sociologues qui valorisent indûment la stabilité du fait social et la prégnance de structures, de normes et de signification au fondement de la réalité sociale, Garfinkel prétend que le social est un processus : il est le fruit de l'activité permanente des membres de la société* ”. Ces derniers sont munis d'un sens commun et d'un réservoir de savoirs pratiques qu'ils mettent à l'épreuve pour communiquer, prendre des décisions, raisonner de façon naturelle et routinière dans les activités les plus banales de la vie quotidienne.

L'éthnométhodologie constitue la variante la plus récente mais la plus radicale de l'interactionnisme symbolique. Pour son fondateur, Harold Garfinkel, la réalité sociale est une construction permanente qui n'a rien d'extérieur aux individus.

Les éthnométhodologues portent intérêt aux actes de la vie quotidienne qui peuvent nous paraître les plus anodins, les plus banals afin d'y percevoir les procédures et les interactions à l'œuvre. Ils privilégient pour se faire une démarche ethnographique (observation directe, observation participante, entretien, étude de dossiers administratifs et scolaires, enregistrement vidéo, entretien avec les acteurs pour vérifier la pertinence et la concordance des procédures observées) qui n'implique pas nécessairement l'émission d'hypothèses de travail avant d'aller enquêter sur le terrain.

L'éthnométhodologie privilégie l'étude des pratiques langagières. Selon elle, la vie sociale se constitue en grande partie, à travers le langage, lien privilégié qui permet aux individus de coordonner et de donner sens à leur action, de construire un monde commun.

Les éthnométhodologues soulignent, de manière plus générale, que les pratiques et le langage possèdent trois propriétés essentielles :

- L'*indexicalité* pour signifier que, bien qu'un mot renvoie à une signification qui dépasse le caractère contingent de la situation décrite, celui-ci doit être indexé à cette situation locale pour produire du sens : c'est le cas des déictiques comme “ici”, “maintenant”, “ceci”...expressions dénuées de sens lorsqu'elles sont déconnectées de leur contexte.
- La *réflexivité* traduit le fait que le langage est une pratique qui permet non seulement de décrire mais de construire un sens, un ordre. La description d'une situation sociale participe de l'institution de cette situation et les descriptions elles-mêmes, d'ailleurs s'intègrent dans la réalité sociale.

⁵⁴ Lallement M., *Histoire des idées sociologiques : De Parsons aux contemporains*, deuxième édition, Nathan, Paris, 1993, p°216.

- *L'accountability* c'est-à-dire la descriptibilité qui invite à reconnaître que, grâce au langage, les actions – en tous les cas celles qui ne nous sont pas extérieures -, sont descriptibles, rapportables et analysables.

On en trouve une illustration dans *Studies*, où H.Garfinkel parle d'**Agnès**, un transsexuel de 19 ans, secrétaire, lorsqu'il demande en 1958, à être opéré pour devenir femme.

Cela est aussi repris par A.Coulon⁵⁵ dans un texte nommé "Être femme : un accomplissement pratique" : *"Garfinkel montre qu'Agnès doit continuellement exhiber...les caractères culturels de la femme "normale". Cette production de son être-femme est un accomplissement pratique continu, jamais achevé, car elle ne possède pas une maîtrise routinisée de la féminité. Elle doit au contraire contrôler continuellement ses attitudes quand elle mange, lorsqu'elle va à la plage ou lorsqu'elle partage son appartement. Elle montre ainsi, selon la formule de Simone de Beauvoir "qu'on ne naît pas femme; on le devient". On naît en général dans un corps de mâle ou de femelle, mais on doit ensuite culturellement devenir un garçon ou une fille et exhiber en même temps pour l'entourage le caractère accompli de la masculinité ou de la féminité. L'accountability ici, c'est l'exhibition de la personne sexuelle dans les activités et les conduites de tous les jours. C'est sa déclaration constamment renouvelée alors qu'en général elle est vécue comme naturelle parce qu'elle est routinisée."*

L'étude de ce cas révèle à Garfinkel *"qu'être homme et être femme, en tant que "fait naturel de la vie", constitue une production socialement gérée, un accomplissement pratique dans les détails de la vie quotidienne, une réalisation observable, évaluable et commentable, mais une réalisation ordinairement vue sans qu'on y prête vraiment attention"*.

L'ethnométhodologie sert à désigner les méthodes ordinaires qui servent à gérer les affaires de la vie quotidienne, comme tenir par exemple une conversation. L'ethnométhodologie n'est donc pas d'abord une méthodologie sociologique mais une étude des modalités pratiques (routine, mise en scène) des conduites sociales.

L'ethnométhodologie a substitué au fonctionnalisme de Parsons l'idée que l'ordre social est une création concertée et entretenue en permanence par l'activité quotidienne des "membres" (par exemple, membre d'une communauté de langage). Plutôt que de chercher à dégager les normes sociales qui dirigeraient la conduite des membres, l'ethnométhodologie préfère étudier le façon dont ils fabriquent eux-mêmes cet ordre normatif (Cas d'Agnès).

Les idées fondamentales de ce courant sont l'acteur, son action et sa réflexion sur l'action, son discours.

Son discours est un matériel sociologique dont les sociologues vont tenter de restituer le sens et donner l'interprétation, notamment au travers de l'analyse des causalités.

Les premières recherches en ce sens sont les travaux de Boltanski et Thévenot. Dans l'ouvrage "De la justification"⁵⁶ le point de départ est la compétence des acteurs.

⁵⁵ Coulon. A., *L'ethnométhodologie*, Que sais je?, PUF, Paris, 1992, op.cit.p.41.

⁵⁶ Boltanski, Thévenot, *De la justification*, Gallimard, 1991.

Le deuxième type de recherche illustrant le courant pragmatique est celui du pôle de l'anthropologie et des techniques. Cela s'illustre par les travaux de Bloor et Collins qui s'intéressent à la façon dont les faits scientifiques se produisent, mais aussi par des sociologues comme Bruno Latour.

Dans ma recherche, je m'appuie particulièrement sur les travaux de Bruno Latour.

Dans l'ouvrage "La vie de laboratoire"⁵⁷, Latour restitue son travail d'observation directe et tente de répondre aux questions : comment les scientifiques travaillent-ils ? Comment parviennent-ils à ce qu'ils présentent ensuite comme des découvertes ?

Il a partagé pendant deux ans la vie quotidienne des chercheurs du laboratoire de neuroendocrinologie du Professeur Roger Guillemin, à l'Institut Salk de San Diego en Californie. "*Soucieux de rompre avec les visions exotiques, voire magiques, de la science et de ses méthodes, Bruno Latour et son co-auteur Steve Wooglar, ont choisi en effet la voie rigoureuse d'une analyse matérialiste de la production de la science: elle les conduit à rendre compte dans ce livre des actions et des hésitations des chercheurs presque comme une enquête policière, qui se lit avec passion*"⁵⁸.

La question de l'observateur d'un laboratoire scientifique n'allant pas de soi, Latour choisit dans le récit de chacun des chapitres de son ouvrage de créer un observateur de fiction :

" *En examinant la construction des faits dans un laboratoire, nous avons présenté l'organisation générale de l'installation vue par un profane en matière scientifique (chap2); nous avons montré comment l'histoire de quelques succès du laboratoire pouvait être utilisée pour expliquer la stabilisation d'un fait "dur"; (Chapitre 3); nous avons ensuite analysé quelques uns des micro processus intervenant dans la construction des faits, en insistant sur le paradoxe contenu dans la notion de fait (Chapitre 4); nous nous sommes intéressés ensuite aux individus travaillant au laboratoire en tentant de trouver un sens à leurs carrières et d'évaluer la solidité de leurs productions (Chapitre 5).*⁵⁹ "

Dans cet ouvrage, Latour montre que la société est au cœur du laboratoire, avec ses objets, ses intérêts, ses acteurs, ses associations, ses réseaux, ses systèmes d'autorité...et qu'il n'y a pas d'autonomie de la science. Dans son chapitre "microsociologie des faits", il fait un examen des activités quotidiennes du laboratoire, enquête jusqu'aux aspects les plus intimes de la construction d'un fait. Il porte intérêt aux échanges entre chercheurs et analyse les gestes de leur vie quotidienne. Il se demande en quoi ces détails donnent lieu à des arguments logiques, comment ils permettent d'avoir des "preuves" et comment opère ce que l'on appelle le processus de pensée.

⁵⁷ Latour B., Wooglar S., *La vie de laboratoire, la production de faits scientifiques*, Éditions La Découverte, Paris, 1988.

⁵⁸ Ibidem, dernière de couverture.

⁵⁹ Ibidem note 57, p°249.

L'intérêt pour les activités quotidiennes du laboratoire l'a conduit à s'intéresser à la façon dont les gestes les plus insignifiants en apparence contribuent à la construction sociale des faits.

Pour effectuer ma recherche, j'ai repris la méthodologie de Latour dans son travail sur "La vie de laboratoire". A la manière d'une ethnographe, j'ai partagé cinq mois de la vie des acteurs locaux dans les séances CLE de trois communes du sud des Hauts de Seine afin de rendre compte "des actions, des hésitations" des professionnels "presque comme une enquête policière". Je décide, comme Latour, de faire un examen des activités qui se déroulent lors des séances CLE (en portant de l'intérêt aux échanges des acteurs) afin de comprendre comment les partenaires discutent, communiquent en vue de construction de propositions, d'orientations de travail, et de décisions validées par le responsable du STASE ?

L'ouvrage de Latour "La fabrique du droit"⁶⁰ m'a servi de référence dans l'analyse de ma recherche.

Selon B. Goussault⁶¹, avec "La fabrique du droit", "*Bruno Latour poursuit son anthropologie du monde moderne...L'auteur, ethnologue ignorant de la chose accompagne le lecteur tout aussi ignorant dans une description à la fois minutieuse et vivante de ses étonnements, et de ses arcanes de l'organisation du Conseil, de ses langages, et procédures : les niveaux de décisions, en sections et sous sections, toutes sections réunies ou en assemblée, les rapports entre sections administratives et de contentieux, les rôles du commissaire du gouvernement, du rapporteur et du réviseur dans la formation du jugement, les "moyens soulevés", les affaires évoquées, et renversement de jurisprudence, le cheminement d'un dossier depuis le "stade de fruit vert jusqu'à la maturité", "véritable sabir" dans lequel il faut entrer pour y comprendre quelque chose!*".

"A travers cette ethnographie du Conseil d'État, Bruno Latour montre comment se construit le droit en France, au jour le jour, par doutes et tâtonnements, à travers des procédures complexes, faisant intervenir un grand nombre d'acteurs, dans un temps long: "comment de simples interactions parviennent à fournir en tâtonnant, des décisions à la fois fragiles et finales?". Il faut délier et relier tout le droit, il faut bien hésiter, douter : "pour parler juste il faut qu'elle (la justice) ait douté : le droit est un fragile château de carte et non une transcendance. C'est un cheminement, à travers la multiplicité des interprétations et la flexibilité des solutions".

⁶⁰ Latour B., *La fabrique du droit, une ethnographie du Conseil d'état*, Éditions La Découverte/ Poche; 191. Sciences humaines et sociales, Paris, 2004.

⁶¹ B.Goussault, *Bruno Latour, la fabrique du droit. Une ethnographie du Conseil d'État*, 2002, Espace temps. net, 8mars 2003.

En parcourant l'ouvrage de Latour, je me suis attachée à voir en quoi son travail au Conseil d'État fait lien avec ma recherche sur la communication des professionnels en CLE.

J'ai pu ainsi me rendre compte de nombreuses similitudes entre le déroulement des séances d'instruction en Conseil d'État et le déroulement des séances de CLE : Le Conseil d'État et la Concertation Locale Enfance ont des missions différentes mais relèvent toutes deux d'une institution. Le Conseil d'État est lié à l'institution justice et la CLE à celle de l'ASE. Par ailleurs, le Conseil d'État et les CLE visent toutes les deux dans leurs activités qui leurs sont propres à la construction des propositions, des décisions.

Une différence est cependant à souligner : au cœur du Conseil d'État, les décisions sont posées alors qu'au sein des CLE, les acteurs ne font que des propositions. C'est le responsable du STASE qui valide ou non les demandes, les propositions. Il décide.

Par conséquent, dans la présentation de mon travail d'analyse (Chapitre V), je me référerai fréquemment aux travaux de Latour dans le Conseil d'État pour répondre à certaines questions :

Comment les professionnels des CLE communiquent-ils entre eux en vue de construction de propositions ? Quelles raisonnements adoptent-ils ?

Quel parallèle peut s'établir entre le travail en CLE et le travail en Conseil d'État ?

Ces courants de pensée me servent de support dans le cadre de ma recherche sur le terrain CLE de trois communes des Hauts de Seine.

C'est maintenant le moment d'entrer "dans le vif" du sujet. J'aborde donc dans ce quatrième chapitre le champ de ma recherche en explicitant plus précisément le terrain d'étude, mes conditions d'entrée en tant qu'observatrice de cette instance et la problématique de ma recherche.

CHAPITRE IV :

Le champ de la recherche

4.1. Conditions de réalisation du travail d'observation :

4.1.1. Le terrain :

Il s'agit d'une recherche sur un **espace circonscrit** car l'observation directe me permet en tant que chercheur d'être face à un ensemble fini et convergent d'interactions.

La construction de mon étude se délimite alors en amont :

- **Le lieu est délimité** : Les séances de Concertation Locale Enfance de trois communes du sud des Hauts de Seine (Montrouge, Châtillon et le Plessis Robinson) constituent le lieu d'observation. Il m'intéresse d'explorer l'instance CLE car c'est une instance qui regroupe différents partenaires, et qui se déroule à " huis clos ".

Comme nous l'avons vu dans le second chapitre, la CLE permet un échange des informations connues par les professionnels afin d'appréhender l'ensemble d'une situation familiale sous ses différents aspects ; d'élaborer une réflexion commune sur la meilleure approche possible de l'enfant, de sa famille et de son environnement. Différentes orientations peuvent alors être envisagées pour la protection de l'enfant : la mise en place d'un accompagnement familial renforcé, exercé par les services et les partenaires locaux (PMI, service social de secteur, CMP, CMPP⁶²...) ; la proposition à la famille d'une Action Educative Préventive (AEP⁶³) ou d'une mesure adaptée à sa situation dans le cadre de la " protection administrative " de l'enfance (Action Educative d'Aide à Domicile, Accueil Temporaire⁶⁴(AT) d'un ou de plusieurs enfants). Ces mesures ne se mettent en place qu'avec l'accord de la famille. Enfin, si la gravité des faits le justifie, ou lorsque l'adhésion de la famille n'est pas possible, une mesure d'assistance éducative est demandée aux autorités judiciaires. Dans ce cas, un signalement judiciaire est adressé au Procureur de la République par l'intermédiaire du service de l'Aide Sociale à l'Enfance.

- La durée du travail d'observation est fixée à l'avance : du 15 janvier au 30 juin 2004. **Définir la temporalité** a du sens afin que le réel des CLE ait le temps de se présenter à moi sous une figure diversifiée.

- **L'organisation** des séances CLE est posée : un planning⁶⁵ est élaboré par les services de l'ASE en début d'année scolaire. Cela me permet donc une stabilité et la répétition de situations pour le travail d'enquête.

⁶² CMPP: Centre Médico Psychopédagogique.

⁶³ AEP: Action Éducative Précoce.

⁶⁴ AT: Accueil Temporaire.

⁶⁵ Annexe 7: *Les planning des CLE des trois communes étudiées.*

4.1.2. Conditions d'entrée de l'observateur :

Avant tout il faut prendre conscience du côté où je me trouve. Tout au long de la recherche, je me présente comme “éducatrice en formation continue faisant une recherche universitaire sur les CLE”, et non pas comme éducatrice faisant partie de l'ASE.

Après avoir explicité au STASE 7 les objectifs⁶⁶ de ma recherche et la forme d'investigation souhaitée il fut convenu :

- Un accord de la responsable pour que j'accède aux séances CLE dans les communes de Châtillon, de Montrouge, et du Plessis Robinson pendant une durée de cinq mois.
- Un accord pour accéder aux écrits d'information sur la CLE dans les Hauts de Seine (procédure, cadre légal) et aux écrits professionnels utilisés durant l'instance.
- Un engagement de ma part de garantir l'anonymat des noms des professionnels présents lors des CLE ainsi que l'anonymat des noms d'usagers dont les situations sont présentées lors des CLE. Il s'agit comme Latour dans “La fabrique du droit” de “*faire respecter à la fois les droits de l'enquêteur qu'on avait introduit*” dans l'instance CLE “*pour faire son travail en toute liberté et ceux d'un corps*” institutionnel non ouvert au public et discret “*quant aux cheminements parfois tortueux qui l'amène à une décision*”⁶⁷.
- Une position d'apprenti chercheur en tant qu'observateur en situation de présence physique durant les séances mais sans intervention directe. Je ne prends pas la parole durant les séances hormis au début lorsque chacun se présente. Comme Latour l'observateur est “*réduit au silence et à l'invisibilité*”⁶⁸ mais pourvu d'un carnet de notes. Ma présence ne fut jamais refusée, mais il est probable qu'elle ait eu un retentissement dans l'expression des acteurs lors de certains moments des séances, des “représentations”.
- Une possibilité de prise de notes lors des séances mais l'impossibilité d'enregistrement des séances par le biais de magnétophone. La raison du refus est liée à la nécessité de secret professionnel dans le respect des usagers. La conséquence est bien évidemment un manque de précision quant à l'analyse conversationnelle. Cependant, les notes prises chronologiquement au déroulement des séances, les notes de bribes de conversation, de discussions informelles, de description d'attitudes, et la mesure du temps me sont largement utiles comme matériel pour établir le déroulement des CLE et faire une analyse de la manière dont les professionnels communiquent en vue de construction des propositions, d'orientations validées ou non par le responsable du STASE.

⁶⁶ Annexe 8: *Le courrier de demande d'accès au terrain d'observation CLE.*

⁶⁷ Ibidem note 60, p°8.

⁶⁸ Ibidem note 60, p°16.

Durant ces cinq mois de travail d'observation, j'ai donc assisté à quatorze séances CLE : six à Montrouge, deux au Plessis Robinson et six à Châtillon. Ces temps d'observation m'offrent une certaine diversité et m'ont permis de recueillir un matériel très riche de discours d'acteurs, d'attitudes et de savoirs pratiques.

4.2. Élaboration de la problématique :

Comme je l'ai déjà écrit au début de ce travail, la communication est très présente et essentielle dans la pratique des professionnels de l'action sociale et médico sociale. J'ai pu voir aussi, au travers de l'enquête exploratoire, que la manière dont s'établit la communication entre les professionnels n'est pas simple et n'est pas toujours satisfaisante. En effet, l'ensemble des personnes interviewées souhaiterait que “ *la communication dans leur travail soit plus structurée* ”.

Nous sommes donc en présence d'un phénomène “ la communication ” repéré comme un outil de travail indispensable dans la pratique des professionnels, mais aussi comme un phénomène complexe et pas forcément adapté à ce qui est attendu dans les pratiques. Suite à ces constats, il m'importe d'explorer concrètement comment les professionnels communiquent entre eux dans le travail social et comment s'organisent les processus de communication.

La méthode sociologique adoptée dans cette recherche est l'observation directe. Le travail d'enquête par observation me demande un mode de raisonnement par induction, opération qui consiste à remonter des faits à la loi, de cas singuliers à une proposition générale.

J'ai donc choisi d'observer sur une durée de cinq mois des séances de concertation locale enfance dans trois communes des Hauts de Seine afin de percevoir l'existant de la communication pluriprofessionnelle et d'analyser le sens et le rôle de cette dernière dans ce lieu particulier. Il s'agit d'une observation des interactions entre professionnels dans un “ huis clos ”.

La CLE est une instance pluriprofessionnelle, organisée par l'ASE, qui vise un échange d'informations, une réflexion commune et l'élaboration d'orientations pour la protection de l'enfant. La CLE a donc pour objectif de faire des propositions, de prendre des décisions.

Ces informations me permettent de préciser mon objet d'étude.

Il s'agit d'observer à la manière d'un ethnométhodologue comment la communication se déroule, s'organise entre partenaires dans une instance qui vise à l'élaboration de propositions, à des orientations.

Quels raisonnements et savoirs pratiques développent les professionnels au sein des séances CLE dans la construction d'objectifs ? Comment au travers des échanges et des interactions se construisent des axes de travail commun ?

Dans le travail d'observation du déroulement des CLE, je privilégie une démarche ethnométhodologique et prend particulièrement appui sur les travaux de Goffman et de Latour.

Comme les ethnométhodologues, je considère que le travail d'observation n'implique pas nécessairement l'émission d'hypothèses de travail avant d'aller enquêter sur le terrain. De ce fait, dans cette recherche j'adopte le principe de la non présence d'hypothèses.

Il s'agit, en tant qu'observateur, d'être le témoin des activités qui se déroulent dans les CLE sans en modifier le déroulement ordinaire. Comme Latour dans "La fabrique de droit", il s'agit d'observer et de "*traverser les apparences formelles, gratter la surface technique, pour atteindre la dure et solide réalité des intérêts et des passions*"⁶⁹ et ainsi accéder à la réalité du travail des professionnels en CLE.

Je choisis donc d'observer ce qui se passe dans le lieu même des CLE pour comprendre:

- Où se déroulent les CLE ? Dans quel décor ? Quel climat y règne-t-il ?
- Quelles formes de communication sont présentes dans les CLE ? Quel sens et rôle a la parole ? Comment la notion d'inscription littéraire s'inscrit-elle dans la pratique ? En quoi le non verbal joue dans les réactions des uns et des autres, dans les interactions ?
- Comment la communication pluriprofessionnelle se déroule-t-elle dans les CLE ? Quels sont les rôles de chacun au sein de l'instance CLE ? Comment chacun se situe-t-il ? Ressort-il des notions d'autorité, de contrôle, de pouvoir ? Y a-t-il une relation d'interdépendance mutuelle entre les acteurs ? Y a-t-il de la familiarité entre eux ? Cherchent-ils à convaincre ? Hésitent-ils au cours de la concertation ?
- Les acteurs présents recherchent-ils de la communication partenariale ou la simple validation de leur proposition ? Recherchent-ils des compromis, un consensus temporaire ? A quoi ces échanges aboutissent-ils ? Parviennent-ils à des accords ? Quel bénéfice y a-t-il à se retrouver entre partenaires ? De quelles manières les acteurs se coordonnent-ils dans l'intérêt des familles ?

Plus largement, il s'agit de percevoir comment des acteurs locaux, représentants de diverses institutions communiquent lorsqu'ils visent à l'élaboration de propositions, d'orientations.

Pour tenter de répondre à ces questions et comprendre par-delà même le savoir pratique des professionnels et leurs raisonnements, je porterai donc attention durant le travail d'observation au langage des acteurs, à leurs gestes, leurs rôles respectifs, aux interactions, aux échanges conversationnels, aux rituels.

Il s'agit de faire surgir la dynamique des séances CLE, de mettre en lumière le ou les modes de communication utilisés, et qui en étant peut-être invisible aux acteurs eux mêmes pourrait les amener à réfléchir sur leur compétence et les moyens de remédier eux dysfonctionnements repérés.

Comme Latour le fait au Conseil d'État, il m'importe de comprendre comment les professionnels communiquent entre eux en vue de construction de propositions dans les séances CLE ?

⁶⁹ Ibidem note 60, p°152.

Par quels procédés les “ faits ”, les “ conclusions ” (qui ressortent de cette instance) peuvent ils être créés lors des conversations de travail ? Comment les échanges qui ont lieu par l’intermédiaire des conversations influent-ils sur la construction de conclusions, d’axes de travail communs aux professionnels ?

Je choisis donc de parler des pratiques de communication des professionnels de l’Action Sociale et Médico Sociale, de leurs manières habituelles d’agir, et plus précisément de leur manière de communiquer par l’oral, par les attitudes dans le cadre précis des Concertations Locales Enfance de trois communes des Hauts de Seine (Châtillon, Montrouge et le Plessis Robinson).

L’objet est de voir un ensemble de relations sociales concourant à une signification commune, d’analyser le processus des CLE (prévention) en y assistant, de saisir et comprendre les propositions, les orientations prises lors de cette instance en m’attachant aux pratiques des différents participants (ASE, PMI, AEMO⁷⁰, CMP, Éducation Nationale, ...) soumis à différentes fonctions et missions. Il s’agit dans cette recherche de comprendre la construction, le processus, la logique et le raisonnement des professionnels dans l’instance CLE.

Comme Bruno Latour dans “ la vie de laboratoire ”, il s’agit de faire un examen des activités quotidiennes des CLE, et de porter intérêt aux échanges entre les professionnels afin d’analyser en quoi des détails donnent lieu à des arguments logiques, comment ils permettent d’avoir des “ preuves ” et comment opèrent ce que l’on appelle les processus de pensée.

J’étudierai donc :

- Le déroulement des conversations des professionnels afin d’“ illustrer certains procédés par lequel les arguments sont modifiés, renforcés, rejetés pendant une interaction ordinaire ” en CLE ;
- La gamme des intérêts et préoccupations qui apparaissent dans les interactions entre professionnels lors de l’instance CLE ;
- Les raisonnements et savoirs pratiques des professionnels pour communiquer ensemble, viser à des propositions communes dans le cadre des séances CLE, et à des prises de décisions validées par le responsable du STASE.

Il m’intéresse donc d’évaluer les forces et les limites de la communication en tant qu’outil d’une pratique professionnelle et comme facteur dynamique dans le travail social. L’objectif sera de centrer ma recherche sur la pratique de communication des professionnels (entre eux) dans le cadre de la CLE, d’y donner du sens, et de percevoir les répercussions dans l’accompagnement social des usagers.

Les perspectives étant de dégager des types, des modes de communication à exploiter dans le travail social selon des objectifs préalablement définis, et cela afin d’améliorer les pratiques professionnelles pour un meilleur accompagnement auprès de l’usager.

⁷⁰ AEMO: Action Educative en Milieu Ouvert.

Avant d'entrer dans le lieu même des CLE, et de mettre en lumière l'analyse qui découle du travail d'observation, je vais présenter la grille d'analyse élaborée lors de cette recherche.

4.3. Grille d'analyse : *Le script des échanges*

Mon travail d'observation s'est appuyé sur deux supports méthodologiques :

- D'une part, la tenue d'un **journal de bord** régulier pendant tout le temps de mon enquête de terrain, où étaient consignées les grandes lignes des pratiques des CLE, les attitudes générales des professionnels ainsi que mes interprétations, mes questionnements, mes réflexions.
- Mais aussi **une grille d'analyse** structurée et habitée par le souci permanent de lutter contre la rigidité. La grille permet de mieux cadrer le travail d'observation et recueillir ainsi des informations plus ciblées. La grille, présentée par la suite, est axée sur le déroulement des CLE, sur les interactions communicationnelles entre les professionnels de travail social. Elle vise à mettre en évidence la dynamique et la nature des interactions communicationnelles verbales ou non verbales au sein des Concertations Locales Enfance de trois communes du sud des Hauts de Seine.

J'ai assisté à quatorze présentations de situations CLE pendant le temps de travail d'observation. Durant les premières, j'étais disponible aux questionnements qui émergeaient durant ces séances. Puis petit à petit, cela m'a permis de construire une grille d'analyse.

4.3.1. Le contexte :

- Dans quel espace, quel territoire se déroule “ la représentation ”? Dans quelle région (selon Goffman)?
- Comment sont aménagés les locaux ? (organisation matérielle de l'activité)
 - L'accueil,
 - La salle de réunion.
- Combien de temps dure la Concertation Locale Enfance ? A quelle rythme ?
- Quels sont les conditions de passage en Concertation Locale Enfance ?
 - Comment se compose l'écrit ?
 - “ Processus ”, règles explicites.

- Qui est présent lors de la CLE ? Quelles sont les caractéristiques des professionnels présents ?
- Membres permanents,
- Membres invités.
- Combien y a t il de participants ?
- Quels sont les actions secondaires : date, heure, durée, événement particulier (absent), événements plus généraux (vacances) ?

4.3.2. L'entrée :

- Y a-t-il une frontière entre l'entrant et l'accueillant ? Si oui, laquelle (accueil) ?
- Y a-t-il un contrôle, une marque de franchissement de l'entrant ? (règles d'accès)
- Qui entre ?
- Comment se présentent les acteurs? Les apparences? Les manières?
- Vêtements,
- Silence, parole,
- Attitudes vis-à-vis du corps,
- Gestes prescrits.
- Comment se comportent les acteurs ? Quelles attitudes ont-ils ?
- Comment et où s'installent- ils ?
- Difficultés ? Incidents ?
- Les gens se connaissent ils ? Quels relations ont-ils ?

Enchaînement d'action à l'arrivée de tous

4.3.3. L'ouverture :

L'ouverture montre alors que l'on engage un certain type de relation

- Comment s'ouvre " la représentation " ?

- Y a-t-il un rituel, un geste prescrit par l'activité ?
- Par quel acteur cela s'établit-il ?
- Par quel comportement ?
 - Rituel de salutation, d'entrée en matière,
 - Présentation de chacun,
 - Qui se salue ? Qui se tutoie ? Quel geste ?
- Les différentes consignes (tour de table, lecture).
- Que disent-ils ? De quelles manières ?
 - Message écrit,
 - Message a but informatif ou dissuasif.
- Difficultés, incidents ?
- Qui est absent, excusé ?
- Quel support existe pour la représentation ?
- Qui le transmet aux partenaires ? Comment ?

Préparation de l'animateur à ses attitudes d'accueil, visualisation de l'entrant, repérage de l'entrant de la forme d'accueil qui lui est faite: " un espace de rencontre " s'aménage ainsi qu'un " rapprochement ". Des signes de reconnaissance mutuelle permettent alors à l'entrant de reconnaître le lieu de la représentation et à l'accueillant de qualifier l'entrant comme un participant, ou le demandeur.

Enchaînement d'action après la distribution du support

4.3.4. La requête :

- Qui prend la parole ? Quel est l'acteur et son rôle ?
- Quelle est la demande présentée, la requête ? " identification du problème "
- Comment l'acteur exprime t il sa demande ?
 - Utilise-t -il un support ?
 - Que dit-il ? Les expressions explicites, verbales.
 - Les autres signes, expressions implicites, non verbale, items comportementaux :
 - * Apathie, agressivité,
 - * Expressions,
 - * Position dans l'espace,
 - * Impatience,

- * Postures,
- * Gestes brusques,
- * Tonalité de la voix (basse, éteinte, forte),
- * Expression de détresse : explosion ou dissimulation.
- Quels sont les arguments utilisés.
- Temps de parole du demandeur ?
- A qui s'adresse l'acteur ?
- Difficultés, incidents présents ?
- Y a-t-il un premier consensus de la définition de la situation entre le demandeur et les partenaires présents à la “ représentation ” ?
- Y a-t-il des éléments de perturbation ? Lesquelles ?
- Y a-t-il de la manipulation ? Les décisions sont elles préparées à l'avance ?

Enchaînement d'action après la définition de la situation par l'acteur en demande.

4.3.5. L'aspect dynamique de l'interaction :

- Gestion et maîtrise de l'aspect relationnel: attitudes, gestes.
- Qui prend la parole ? Comment ?
- Comment se créent les interactions ?
- Que disent les personnes ? Que font les personnes pour établir une action ?
 - Échanges verbaux, questionnements,
 - Échanges non verbaux : posture, geste, ton, apparence, regard, silence, sourires, rires, attentions, manifestations d'intérêt ou de désintérêt, agitation, brouhaha,
 - Dimension de séduction,
 - Dimension d'influence par raisonnement logique (démonstration), par une action sur l'affectif (séduction, culpabilisation), par une référence à un groupe d'appartenance,
 - Excès lié au verbal (trop de mots), au non verbal (trop de gestes), excès d'information, de dominance (par la trop grande volonté de convaincre), imposition d'impression pour orienter l'action.
- Quelles attitudes professionnelles ?
 - Écoute active,
 - Attitudes facilitantes,
 - Attitudes faisant obstacles,
 - Attitudes de conflits,
 - Attitudes de familiarité.

- Qui contrôle l'interaction ?
- L'un des acteurs projette-t-il une modification de la définition de la situation? Comment ?
- D'autres informations correctives modifient-elles la définition ?
- Comment se traduit la maîtrise de l'interaction et sa régulation (guider l'autre sur une ligne de conduite) ?
Indicateurs de régulation :
 - Information,
 - Explication,
 - Conseil,
 - Négociation,
 - Persuasion,
 - Manipulation,
 - Autorité,
 - Menace de la contrainte.
- Quelles difficultés, incidents ?
- Quelles techniques de régulation utilisées ?
 - Techniques défensives: explication du rôle de l'acteur,
 - Techniques de protection.
- Y a-t-il rupture de la communication ?
 - Remise en cause de la légitimité de l'acteur,
 - Revendication quant à la demande,
 - Refus de poursuivre.
- La régulation par l'écoute de l'autre se fait elle ? L'écoute est elle active ?
Indicateurs de régulation :
 - Attitudes obstacles : jugement quant à l'évaluation; soutien superficiel ; conseil ou ordre ; interprétation/déformation.
 - Attitudes facilitant : reformulation, reflet “ tu dis que... ” ; reformulation non verbale “ tu as l'air... ” ; solliciter tous les participants ; aller des questions les plus ouvertes au plus précises ; donner du temps à l'autre ; l'animateur parle en se mettant au même niveau que les autres.
- Comment se présentent les difficultés, les incidents ?
- Quels types de conflits ? intérêts, pouvoir, identité...
 - Indicateurs de conflits : plaintes, stress, absentéisme, mauvaise qualité de travail,
 - Ambiance : de passivité, de fuite, agressivité verbale, ignorance, manipulation,
 - Réactions : se protéger (zen, reconnaissance des erreurs, rester camper sur ses positions, refus) ou réactions de médiation, de négociation en restant sur les faits

Enchaînement d'action

4.3.6. La réponse :

Écart entre la demande et la réponse: efficacité ou inefficacité dans la résolution du problème.

- Quelle est l'offre, la proposition du service ?
- La réponse à la demande est-elle possible ou non, réalisable ou non ?
- De quel ordre est l'écart entre la demande et la réponse ? Sur quelle temporalité ?
- Qui l'emporte ?
- Comment l'acteur réagit-il aux réponses ? Quels types d'accord ?
 - Soumission,
 - Acceptation,
 - Coercition,
 - Concession,
 - Refus,
 - Conflit latent ou ouvert,
 - Coopération ou non.
- Placé à l'interface des systèmes, l'acteur en demande a-t-il dénoué le problème ?
- Quels objectifs s'efforcent-ils d'atteindre ?
- Combien de temps a été nécessaire pour apporter une solution au problème ?

Enchaînement d'action

4.3.7. La clôture :

- Comment cela se passe-t-il ?
 - Remerciements,
 - Rituel de salutation.
- Qui parle ?
- Par qui se finalise la représentation ?
- Quel type de conclusion y a-t-il ?

Enchaînement d'action

4.3.8. La sortie :

- Qui sort ?
- Comment se comportent-ils ? Visualisation, attitudes
- Quelles manières sont adoptées ?

J'ai explicité de quelle communication il est parlé dans ce travail de recherche, décrit le cadre départemental des CLE et la méthodologie sociologique adoptée, présenté mon terrain d'étude, les conditions d'entrée dans ce dernier, ma problématique et la grille d'analyse. Il est dorénavant temps d'aborder des “ **séquences de CLE** ”, les activités principales et secondaires, qui sont des manifestations significatives de l'action étudiée.

Pour que l'observation garde son intérêt, je retranscris, comme le fait Latour dans “ La fabrique du droit ”, “ *des extraits assez long* ” de séances de CLE, recueillis grâce à des notes prises à la volée. L'objet est “ *de rendre visible la dynamique des raisonnements ainsi que les nombreuses hésitations et changements* ”⁷¹ des professionnels pour aboutir à des propositions, des orientations, des axes de travail commun dans l'intérêt des usagers.

“ *C'est de ces séances que nous allons tirer la plupart de nos données de terrain car c'est elles qui présentent un intérêt décisif puisque, échappant à la procédure écrite, formelle et solennelle de l'expression...elles permettent de comprendre les tenants et les aboutissants des raisonnements qui seront rédigés* ”⁷² après la séance CLE, mais de façon très succincte puisque seules les conclusions sont écrites dans un relevé synthétique, le raisonnement ne l'est pas.

J'aborde la présentation du travail d'observation dans les CLE et l'analyse qui en découle de manière progressive:

Dans un premier temps, j'étudie trois séquences parmi les quatorze observées durant les cinq mois de travail d'observation. Elles me semblent les plus significatives pour laisser transparaître le déroulement des concertations.

J'aborde les points suivants : le dispositif, le contexte formalisé des CLE ; la dynamique des interactions entre partenaires dans les CLE ; les rôles des acteurs ainsi que la structure des CLE clairement organisées, voire ritualisées.

⁷¹ Ibidem note 60, p°33.

⁷² Ibidem note 60, p°32.

Dans un second temps, je prends en compte l'ensemble des séances CLE observées pour évaluer les objectifs de la concertation, les écarts éventuels entre la requête du demandeur et l'offre proposée dans le cadre de cette instance.

Il est à noter que je me réfère fréquemment (comme je l'ai indiqué dans le troisième chapitre du mémoire) aux travaux de Latour dans le Conseil d'État.

Lumière....

CHAPITRE V :

Présentation de séquences de CLE et analyse

5.1. Un contexte formalisé, un dispositif formalisé dans les CLE :

Il s'agit de retranscrire le déroulement d'une séance de Concertation Locale Enfance (représentative de l'ensemble des séances observées) pour mettre en lumière les éléments qui révèlent que le contexte de l'instance CLE est formalisé, que le dispositif est cadré et formalisé.

J'aborde les points suivants : l'espace où se déroule les concertations, les temps définis en amont des séances CLE, le décor, les acteurs, l'objet de la rencontre et la notion d'inscription littéraire comme porte d'accès aux Concertations Locales Enfance des séances.

DESCRIPTION	ANALYSE
<p><i>La séance CLE se déroule à la Circonscription de la Vie Sociale (CVS) du Plessis Robinson en date du 27 mai 2004, comme selon le planning élaboré. La durée de la rencontre entre partenaires est d'environ 1 heure. Les différents partenaires arrivent successivement dans la salle dans laquelle se déroule la séance. La salle peut accueillir environ 15 personnes.</i></p> <p><i>Le mobilier principal se constitue d'une table ronde, de chaises et d'une bibliothèque.</i></p> <p><i>Les premiers arrivants sont la secrétaire et la chef de service du Stase qui anime la séance. Les partenaires se saluent de façon assez discrète, conventionnelle (" bonjour, signe de tête "). Ils observent, visualisent les membres et plus particulièrement l'animatrice qui invite les gens à s'installer .</i></p> <p><i>Le silence est présent, chacun s'observe, installe son matériel. Les instruments et objets utilisés ou produits sont des papiers, des stylos, des trombones appartenant à chaque partenaire ; des dossiers de situation amenés par des partenaires et posés sur la table. Une personne de l'accueil de la CVS apporte un plateau proposant du café, du thé, et des boissons fraîches.</i></p>	<p><u>Le respect du protocole d'organisation départemental des CLE dans les communes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Un espace " la région antérieure " et des temps définis en amont (planning): une manière de développer le travail en réseau. - Une durée de séance similaire à chaque fois : une façon de " contenir ", d'éviter l'éparpillement, " les dérapages " possibles entre partenaires. Un objectif de professionnalisation des pratiques. <p><u>Un décor simple et un dispositif matériel peu important en apparence mais révélateur d'indices de modes de communication.</u></p> <p><u>Des rituels pour rassurer :</u> Une entrée en matière similaire à chaque séance.</p> <p><u>Un climat révélateur d'un professionnalisme de rigueur :</u> un climat de froideur est présent dans la salle, le silence est présent, les professionnels semblent se connaître mais se saluent " à distance ".</p>

DESCRIPTION	ANALYSE
<p><i>Un tour de table est proposé par l'animatrice. Elle se présente en premier “ je suis cadre et animatrice de la CLE ”. Puis chacun prend la parole, évoque son nom, sa fonction et son lieu de travail. Chacun écoute lors des présentations et écrit sur ses notes personnelles.</i></p> <p><i>La secrétaire commence alors ses prises de notes en vue d'établir un compte rendu de ce moment de travail pluriprofessionnel.</i></p> <p><i>Après les présentations, l'animatrice (qui a aussi la fonction de chef de service d'un service territorial de l'ASE) visualise l'ensemble des partenaires, des participants et évoque les personnes absentes et/ou excusées de la séance: le représentant du service AEAD, le médecin scolaire et le médecin PMI.</i></p> <p><i>La secrétaire se lève alors et distribue alors à chacun le support existant: “le rapport d'évaluation en vue de présentation en CLE”. La famille a été prévenue de la CLE le 18 mai 2004.</i></p> <p><i>L'animatrice donne alors la parole à l'acteur ayant fait la demande de présentation d'une situation en CLE.</i></p> <p><i>Le demandeur est une Assistante Sociale (AS) du service social d'un collège.</i></p> <p><i>Elle se situe physiquement entre la directrice du collège dans lequel elle travaille et la secrétaire. Elle dit que la famille a été prévenue.</i></p> <p><i>Elle lit le contenu du support écrit, fait par elle même et validé par sa hiérarchie. La tonalité de sa voix est assez haute pour que l'ensemble des participants entende. Elle alterne entre regarder sa note et regarder l'ensemble du groupe.</i></p>	<p><u>Des acteurs qui se retrouvent : Membres permanents et membres invités</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - notion d'inscription littéraire révélatrice de “ professionnalisme ”, de “ contrôle ” : Une secrétaire de l'ASE écrit ce qui se dit durant les séances . - notion d'autorité, de contrôle du travail de partenariat: Un animateur qui a aussi la “ casquette ” de chef de service du STASE, en tant que membre permanent au titre de la DVS pour le service de l'Ase. - des absents <p><u>Une forme de communication :</u> le rapport d'évaluation en vue de présentation en CLE est un support écrit, un outil de travail des professionnels.</p> <p><u>Une autre forme de communication: l'oralité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Notion de “ mise en confiance ”, de “ soutien ”, “ d'interdépendance ” qui se révèle par un regroupement dans l'espace par groupe d'appartenance. <p><u>- Un objet de rencontre entre les partenaires, les acteurs: une requête formalisée et explicite dans les motifs et les objectifs .</u></p>

DESCRIPTION	ANALYSE
<p><i>La requête a pour motifs d'échanger quant à la situation familiale d'un jeune (de 16 ans) du collège qui fait preuve de l'absentéisme, et d'un comportement difficile. Les objectifs attendus sont d'établir une évaluation de la situation familiale et des répercussions sur les mineurs en vue d'une Action Éducative en Milieu Ouvert.</i></p> <p><i>Le demandeur : “ oh, il y a des fautes... nous c'est ce qu'on pouvait voir de notre place”.</i></p> <p><i>Il n'y a pas de perturbation durant la présentation de la situation. Chacun écoute, regarde le demandeur, l'assemblée et/ou le support écrit. Des prises de notes ont aussi lieu. Le temps de parole du demandeur est de 10 minutes environ.</i></p> <p><i>Les échanges entre les partenaires s'amorcent alors :</i></p> <p><i>L'AS scolaire (demandeur) dit à l'AS CVS : “ les éléments dont tu m'as fais part ..”</i></p> <p><i>Animatrice : “ elle a été absente combien de temps? ”</i></p> <p><i>Chacun recherche des informations dans ses notes.</i></p> <p><i>Éducateur : “ il y a un écart d'âge important entre les enfants...”.</i></p> <p><i>L'AS scolaire (demandeur) : “ oui mais ce qui m'inquiète, ce sont les réactions de la famille”.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Assurance et volonté de convaincre du demandeur : l'AS de service social d'un collègue est demandeur de présentation d'une situation familiale ne relevant encore d'aucune prestation de l'aide sociale à l'enfance. Elle est sûr d'elle dans sa présentation, parle “ d'un ton haut et affirmé ”, “ nous c'est ce qu'on pouvait voir de notre place ”. - Une assurance due à différents paramètres : proximité physique d'un collègue de même institution, demande validée en amont par sa propre hiérarchie, support écrit pour se rassurer... Tout cela donne du poids, de la valeur pour qu'une demande soit acceptable. - le professionnalisme est de rigueur : les partenaires écoutent, notent, recherchent des éléments lorsque “ l'animateur-chef ” demande des informations. <p><u>- Des interactions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - une connaissance, une coordination des uns et des autres dans le partenariat qui invitent à la familiarité : tutoiement des deux assistantes sociales. <p>Éducateur : membre permanent au titre de la DVS au service de l'ASE</p> <ul style="list-style-type: none"> - un angle d'attaque du demandeur lors des interactions: réaction d'affirmation des inquiétudes.

DESCRIPTION	ANALYSE
<p><i>Animatrice : “ c'est-à-dire? Face à la proposition ? ”</i></p> <p><i>L'AS scolaire explicite sa demande de soutien auprès de l'ensemble de la fratrie et non pas juste auprès du jeune concerné.</i></p> <p><i>Animatrice : “ y a-t-il des personnes qui connaissent la famille ? ”</i></p> <p><i>Puéricultrice de la PMI : “ moi, je les connais car Mme était assistante maternelle, j'ai revu madame... ”.Elle regarde ses notes durant la présentation des éléments dont elle dispose.</i></p> <p><i>AS scolaire: “ oui, elle est revenue en mars ”</i></p> <p><i>Puéricultrice de la PMI : “ mais avec de la peur ...et elle avait rendez vous avec toi! je suis tombée des nus quant à la situation familiale car c'était positif avant ”.</i></p> <p><i>Éducateur de service prévention : “ à notre niveau, la demande des jeunes se fait par rapport à l'insertion ”. Il tutoie les membres et rapporte les termes du jeune lorsqu'ils ont abordé sa situation:“ c'est pas grave ! ”</i></p> <p><i>Rire de l'assemblée puis l'éducateur de prévention rajoute :“ mais oui les jeunes ont surtout des demandes d'animation ”, “ je veux juste souligner un rectificatif quant à mon nom... ”.</i></p> <p><i>La secrétaire rectifie.</i></p> <p><i>Puis l'AS de la CVS prend spontanément la parole : “ je peux rajouter des éléments car j'ai vu Madame me plusieurs fois.</i></p>	<p>Puéricultrice de la PMI : membre permanent au titre de la DVS pour le service de la Protection Maternelle et infantile (PMI).</p> <p><u>- des écrits qui rassurent et qui donnent du poids à la valeur de la parole.</u></p> <p><u>- un travail de partenariat se met en place: des acteurs donnent des indices de compréhension de la situation selon leur champ de compétence</u></p> <p>Éducateur de service prévention : membre invité concerné par la situation évoquée afin d'apporter sa contribution à l'évaluation de la situation.</p> <p><u>- Convivialité des acteurs par des moments de légèreté, des rires.</u></p> <p><u>- retour du professionnalisme des acteurs</u> : un professionnel “ profite ” d'un moment de rire pour demander un rectificatif de son nom. Il remet un climat de “ froideur ”, très “ professionnel ”.</p> <p>AS de CVS : membre permanent au titre de la DVS pour la circonscription de vie sociale.</p> <p>Un acteur qui cherche à <u>convaincre</u> qu'il a des choses à dire “ <i>car il a vu plusieurs fois la famille</i> ”.</p>

DESCRIPTION	ANALYSE
<p><i>“ Il y a l’emprise du mari, cela m’a semblé complexe ! ... par rapport aux enfants, la mère banalise un peu, en parle peu... en fait, ce qui m’est apparue est le problème d’intégration , par rapport à des notes des collègues antérieurs, la femme ne peut pas sortir...Sinon, il est à noter que le mari perçoit l’Allocation Adulte Handicapé (AAH). ”</i></p> <p><i>Éducateur : “ ah bon ! “ je fais l’hypothèse de la femme qui a des difficultés à s’intégrer, et des problèmes mentaux de l’homme...Je me demandais par rapport AAH, qu’en est il ? ”</i></p> <p><i>AS scolaire : “ je ne sais pas ”.</i></p> <p><i>L’éducateur demande à la directrice : “ vous avez vu le père ? ”</i></p> <p><i>Directrice du collège : “ oui, mais moi, franchement j’avoue je vais demander, conseiller qu’ils gardent leurs enfants à la maison...pour moi, il est en danger avec ses fréquentations. Il fréquente un jeune qui a une assistance éducative ”. Son ton est haut et affirmé.</i></p> <p><i>L’animatrice interroge quant au rôle du père.</i></p> <p><i>Directrice du collège: “ moi, ce qui m’a choqué... ”.</i></p> <p><i>L’animatrice interroge à voix haute quand au fonctionnement familial : “ qu’est ce qui se jouent entre les uns et les autres? ”</i></p> <p><i>La responsable de la CVS : “ ce jeune était déjà enfant repéré ”.</i></p> <p><i>Directrice du collège : “ on revoit les parents mais quand je vois que la mère donne raison aux enfants, on est clair! je ne le reprendrai pas, peu importe l’obligation scolaire ”.</i></p> <p><i>Aparté “ on ne voit pas la porte d’entrée ”</i></p> <p><i>AS de secteur propose d’essayer comme porte d’entrée la sœur</i></p>	<p>- <u>énonciation d’hypothèses pour faire avancer le raisonnement</u></p> <p>- <u>un demandeur qui au cours du raisonnement devient moins sûr de lui</u></p> <p>Directrice du collège: membre permanent au titre des services partenaires.</p> <p>- <u>un soutien de sa hiérarchie pour faire valoir une demande:</u> à son tour, elle a une voix haute et affirmée</p> <p>- <u>Une volonté de convaincre, de justifier , de faire poids par l’utilisation d’un statut “ de directeur ” représentant une institution et par des termes qui amènent à l’attention d’acteurs de protection de l’enfance :</u> “ danger ”, “ j’avoue... ”, “ Ce qui m’a choqué ”.</p> <p>La responsable de la CVS: membre permanent au titre de la DVS pour la circonscription de la vie sociale</p> <p>- <u>une instance stratégique pour faire connaître ses positions et pas forcément pour se concerter :</u> “ je ne le reprendrai pas ”.</p>

DESCRIPTION	ANALYSE
<p><i>L'AS de secteur propose d'essayer comme porte d'entrée la sœur.</i></p> <p><i>Aparté audible de l'éducateur avec l'animatrice qui est son supérieur hiérarchique, son chef de service : " moi, je pensais au plus jeune ".</i></p> <p><i>L'animatrice répond : " oui, on peut peut-être aider le plus jeune... ce que je disais avec mon collègue est en lien avec le plus jeune comme porte d'entrée car pour le plus grand il faut qu'il soit en demande car il va avoir 16 ans ", " Sinon, la mère va-t-elle continuer à garder des enfants ? "</i></p> <p><i>Puéricultrice de la PMI : " elle même dit être en danger donc elle ne souhaite pas garder d'enfants ".</i></p> <p><i>L'AS de secteur propose une porte d'entrée avec la mère.</i></p> <p><i>L' éducateur de prévention propose une porte d'entrée avec le jeune de 16 ans sur un projet collectif.</i></p> <p><i>Animatrice : " Est ce qu'on introduit AEAD ? On a l'accord de la mère mais le père ? " " on peut proposer au service AEMO de prendre la mesure ".</i></p> <p><i>Elle demande conseil à un éducateur de l'ASE : " tu ferais comment ? AEAD ou évaluation ASE ? "</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - des réactions successives entre hiérarchie d'institutions différentes (ASE et Éducation Nationale):chacun représente une institution et exprime ses objectifs. - une progression dans les interactions vers la recherche de dénouement. - des propositions s'amorcent. - expression d'hésitation, de doute pour faire avancer le raisonnement. - recherche de soutien par groupe d'appartenance pour faire " force ", faire poids dans les propositions à valider.

DESCRIPTION	ANALYSE
<p><i>Responsable de la CVS: “ un travail de soutien est mieux, car il n’y a pas de contractualisation ”.</i></p> <p><i>L’éducation nationale propose de son côté de faire un signalement.</i></p> <p><i>Interrogation quant à qui va présenter la CLE à la famille : Éducation nationale ou ASE.</i></p> <p><i>Animatrice: “ Il faut informer le père ”, “ C’est peut être mieux par le collègue mais il peut y avoir un Rendez-vous ASE par la suite ” “ le service AEAD est absent mais de toute façon il y a un contrat avec l’ASE ”, “ la proposition est donc: AEAD pour les deux derniers et retranscription de la CLE par l’AS du collègue ”, “ bien, d’autres remarques....on vous laisse repartir...on va remercier l’éducation nationale et ... ”.</i></p> <p><i>Départ des membres invités qui saluent l’assemblée en sortant.</i></p>	<p>- propositions des acteurs</p> <p>- <u>le dénouement de séance montre le travail de réseau : acteurs définissent ensemble qui va faire quoi et comment</u></p>

5.1.1. Un espace défini à l’avance : “ la région antérieure ”

Dans cette séquence, la réunion CLE se déroule à la CVS du Plessis Robinson. Tout au long de la recherche, il apparaît que les réunions se déroulent à chaque fois au siège de la CVS des trois communes (le Plessis Robinson, Montrouge et Châtillon), comme le prévoit la note départementale du 6 mai 1999 sur le fonctionnement des CLE. Le fait que les séances se déroulent toujours dans les mêmes lieux peut permettre de mieux faire connaître l’instance qui vise à la coordination des partenaires, mais aussi de mettre en confiance, de rassurer les professionnels qui assistent aux séances. En effet, quand on sait où l’on va, la méfiance , la crainte s’amointrit !

En prenant appui sur la typologie de Goffman élaborée dans son ouvrage “ La mise en scène de la vie quotidienne ”, je nomme cet espace défini pour les concertations “ **la**

région antérieure ”. L’observation de cette région demande de prendre en compte le décor, les normes déployées (bienséance, politesse), le climat de cérémonie qui y règne. J’aborderai cela un peu plus loin.

La région antérieure CLE est un lieu entouré de barrières, un lieu qui n’est pas ouvert au public. Les séances CLE se déroulent “ à huis clos ”.

Les lieux CVS sont à situer dans leur environnement : dans les locaux des CVS des trois communes se déroulent les activités ordinaires de la CVS mais aussi d’autres professions et activités comme la PMI, la police qui y sont installées. A proximité se trouve le cœur de ville, les foyers de l’enfance, la pouponnière, les écoles...

Le fait que les séances CLE, organisées par l’institution ASE, se déroulent au cœur même d’autres institutions a un sens. Cela donne un “ poids ”, “ une valeur ” à cette instance qui vise à des propositions, des orientations dans le cadre de la Protection de l’Enfance. Une sorte de “ forteresse institutionnelle ” se définit dans ce décor : on n’y entre pas comme on veut, on n’y fait pas ce qu’on veut.

5.1.2. Des temps définis en amont: planning de dates et d’horaires :

Dans cette séquence, la réunion se déroule en date du 27 mai 2004, selon un calendrier préalablement établi en accord avec les membres permanents. En effet, au début de mon travail d’observation, il m’a été remis un planning des CLE sur l’année 2003/2004. Sur ce planning est indiqué: la commune où se déroule la séance, la date et l’horaire. Les jours de la CLE sont le jeudi et les horaires sont de 9h30 à 12h et/ou de 13h30 à 16h30. Les horaires peuvent être modifiés selon le nombre de situations présentées.

Il y a un réel respect du calendrier lors de cette séquence. De manière générale; durant le temps d’observation (de février à fin juin 2004); il ressort que cette organisation préalable est respectée, ce qui permet une **régularité et une stabilité dans la fréquence des CLE.**

Des temps définis en amont permettent aux acteurs de s’organiser dans “ leurs agendas ” de travail.

Les instances sont toujours maintenues ce qui montre un besoin mais aussi une volonté d’implication des acteurs pour se concerter, se coordonner dans l’intérêt des familles en difficulté. Le travail de réseau prend alors sa place petit à petit dans les pratiques.

5.1.3. Un type de décor et d’installation :

L’observation des CLE dans la “ région antérieure ” amène à prêter attention au décor. Il ressort que dans chaque CVS (Châtillon, le Plessis Robinson, et Montrouge), la CLE a lieu dans une salle plus ou moins grande pouvant accueillir les différents partenaires plus ou moins avec aisance.

Une table ronde, des chaises sont le mobilier principal avec parfois une bibliothèque. La

table occupe presque tout l'espace.

Contrairement au Conseil d'État, *“ la qualité des fauteuils ne correspond pas à la dignité des membres ”*.

Les chaises sont identiques et les places des membres ne sont pas fixées à l'avance ce qui me laisse supposer une volonté d'égalité dans le fonctionnement des CLE. Chacun a un rôle différent mais toute parole a une valeur.

Les instruments et objets utilisés sont du papier, des dossiers de situations d'usagers, des stylos, des trombones. Ils sont disposés sur la table et appartiennent à chaque partenaire.

Par ailleurs, la copie d'un rapport d'évaluation en vue de présentation de situation en CLE, distribuée par la secrétaire à chacun des membres, est aussi un instrument utilisé durant la séance. C'est un outil d'information, un support de communication qui révèle l'importance de l'écriture dans les pratiques.

Enfin, quelle que soit la commune, j'observe qu'un professionnel de l'accueil apporte à chaque début de séance un plateau proposant aux différents membres présents du café, du thé, des boissons fraîches... La convivialité est une façon de détendre les acteurs. Les notions de savoir vivre, de savoir accueillir peuvent participer à l'expression de la parole des partenaires, et ainsi au développer l'intérêt des professionnels pour le travail en réseau.

Il ressort donc que les CLE ; au delà du fait de se tenir dans un même espace “ Circonscription de la Vie Sociale ”, dans un même immeuble; se déroulent toujours dans la même salle, avec le même type de décor et d'installation.

“ Une stabilité ” des lieux et des instruments apparaissent. ”

Cela peut être “ rassurant ” pour les acteurs mais c'est aussi et surtout une manière de cadrer, de contenir ce qui s'y passe, d'éviter que les interactions entre les partenaires ne débordent, que des conflits d'intérêts, de la violence surgissent.

5.1.4. Différents acteurs sociaux et médico sociaux concourant à la protection de l'enfance se retrouvent :

Dans cette séquence, dix personnes sont présentes lors de la représentation mais il est surtout intéressant de noter qu'il y a seulement deux hommes.

Les partenaires présents sont : l'animateur (qui est aussi chef de service de l'ASE), la secrétaire ASE, l'AS⁷³ du service social du collège, un éducateur ASE, une puéricultrice de la PMI, un éducateur d'un service de prévention, une AS de la CVS, la directrice d'un collège, la responsable de la CVS et une stagiaire.

Ils ont tous une profession sociale et/ou médico sociale concourant de plus ou moins près à la Protection de l'Enfance mais appartiennent à des groupes professionnels différents. Cette pluridisciplinarité montre la volonté de développer le travail de partenariat et de permettre une meilleure opérationnalité dans l'intérêt des familles.

En prenant appui sur la note du 6 mai 1999, je peux classer et distinguer ces professionnels dans les concertations : les membres invités, les membres permanents,

⁷³ AS: Assistant Social.

l'animateur et le demandeur de présentation de la situation.

Cela laisse supposer que les professionnels, partenaires ont des places et des rôles différents dans cette instance.

J'observe au travers de cette séquence et des autres qui vont suivre que les acteurs présents sont ceux préalablement indiqués dans le protocole des CLE : les **membres permanents et les membres invités** .

Les membres qui se réunissent lors des concertations locales enfance peuvent aussi être nommé "**équipe de représentation**" comme le fait Goffman. En effet, ces partenaires sont "*un ensemble de personnes qui coopèrent*" au déroulement de la CLE, à "*la mise en scène d'une routine particulière*".

De manière générale ; au travers des 14 séquences observées ; il ressort que le nombre de participants lors de ces représentations se situe entre 8 et 10 professionnels et/ou stagiaires en formation. Cela laisse entrevoir une certaine **stabilité dans la constitution de "l'équipe"**, et de ce fait de nombreux échanges entre partenaires.

Par ailleurs, le fait d'observer une majorité de femmes lors des CLE m'amène à penser que les séances CLE sont représentatives de la profession sociale majoritairement féminine.

Faisons donc un détour sur les origines de la féminisation de la profession :

Les pionnières durent se faire une place dans un monde d'hommes. Elle agirent avec volonté, enthousiasme et militantisme. Aujourd'hui les femmes sont majoritaires dans la profession.

Selon Marcella Pigani⁷⁴, "*certaines professions ont toujours été féminines comme les assistantes sociales, les éducateurs de jeunes enfants, qui furent auparavant jardinières d'enfants. Ceci étant, c'est vrai qu'on assiste à une féminisation des professions qui apparaissaient comme masculines (éducateur spécialisé, moniteur éducateur) depuis une trentaine d'années. C'est sans doute à rapprocher avec ce qui se passe dans le corps professoral, dans la magistrature, qui connaissent les mêmes phénomènes de féminisation.*"

La féminisation de la profession est arrivée lorsque s'est profilé à l'horizon le nécessaire besoin de formation des professions sociales dans les écoles. Cela est aussi à lier avec l'évolution de la femme au foyer. "*Vers 1950-1960, chaque foyer ressent le besoin d'un deuxième salaire. D'autre part, socialement, l'évolution de la femme s'est tissée dans la nécessité d'élever ses enfants, mais aussi sur une reconnaissance dans la société des engagements etc. ce qui l'a conduite à s'orienter vers des professions maternelles, des conditions de travail attractives et compatibles à une vie familiale traditionnelle.*"

Les postes hiérarchiques sont massivement occupés par les hommes, mais cela n'est pas tout à fait vrai pour l'ensemble du secteur. Selon Marcella Pigani, "*Ce n'est pas le cas dans la fonction publique territoriale par exemple*".

En effet, en ce qui concerne mon terrain d'étude par exemple, j'observe que les deux

⁷⁴ Pigani Marcella, *Trouver une place de femme fut un parcours du combattant pour les éducatrices*, Lien social "le forum du jeudi", 8mars 2001, n°567, p°10.

cadres socio éducatifs du STASE 7 sont des femmes ainsi que les responsables des CVS des communes étudiées. Par contre, le responsable du STASE 7 est un homme.

5.1.5. Des acteurs qui se regroupent par groupe professionnel :

J'observe au travers de l'installation physique des professionnels dans la salle que les groupes professionnels se mettent à proximité les uns des autres.

Dans le cadre de la première séquence:

Les personnels représentatifs du service de l'ASE sont assis les uns à côté des autres ainsi que les représentants de l'Éducation Nationale.

Seules la chef de service de la CVS et l'Assistante Sociale de la CVS ne sont pas côte à côte. Cependant elles sont dans leur propre lieu de travail ce qui m'amène à penser qu'il est plus aisé pour elles de se distancier physiquement contrairement aux autres services qui viennent de l'extérieur, et qui ont besoin de se rassurer.

Dans le cadre de la troisième séquence nous pourrions observer que les responsables sont installées cote à cote; que l'AS de la CVS et l'AS de la CAF⁷⁵ sont assises près l'une de l'autre.

Il ressort donc que les professionnels se regroupent physiquement dans l'espace par groupe professionnel au sein de cette instance de concertation. Les regroupements se font par service, par institution mais aussi par hiérarchie, statuts, fonctions.

Je pense que les professionnels se regroupent par compétence pour se rassurer, faire poids dans la valeur de leur travail durant les échanges avec des partenaires, face aux réactions des uns et des autres. Il y a des **relations d'interdépendance mutuelle**. Chacun a besoin du soutien de ses pairs pour faire valoir ses dires, ses objections, ses propositions.

Les professionnels ont chacun un groupe professionnel, mais lors des CLE, ils doivent fonctionner comme une équipe recherchant l'échange, la confrontation de points de vue et l'élaboration d'axes de travail communs, dans l'intérêt des usagers.

⁷⁵ CAF: Caisse d'Allocation Familiale.

5.1.6. Des acteurs absents et/ou excusés:

J'observe que tous les membres permanents et/ou invités ne sont pas toujours présents.

Dans le cadre de la première séquence les membres permanents au titre de la Direction de la Vie Sociale ne sont pas tous présents: d'une part, (pour les services de l'ASE), le psychologue ASE et le représentant du service AEAD sont absents. D'autre part, (pour le service PMI), le médecin responsable du service territorial est absent.

Les membres permanents au titre de services partenaires ne sont pas non plus tous présents puisque le médecin scolaire (pour l'Éducation Nationale) ainsi que le représentant psychiatre ou psychologue (pour le secteur de psychiatrie infanto juvénile) sont absents de la séance.

Dans le cadre de la deuxième séquence je note l'absence de membres permanents : D'une part, il s'agit au titre de la DVS, (pour le service de l'ASE) de l'absence du psychologue et du responsable AEAD ; (pour la PMI) de l'absence du médecin et de la puéricultrice. D'autre part, au titre des services partenaires pour l'Éducation Nationale, le médecin scolaire est absent.

Dans le cadre de la troisième séquence l'absence de membres permanents est relevé. D'une part, (au titre de la DVS, pour le service de l'ASE) sont absents le psychologue et un travailleur social de l'ASE. D'autre part, il est à noter (au titre des services partenaires), l'absence de représentant de l'Éducation Nationale et du CMP.

Un membre invité est aussi absent : le représentant du centre maternel.

Pourquoi ces absences ?

Les membres absents sont souvent des membres permanents. Certaines absences se justifient par des obligations professionnelles, des imprévus, d'autres parce qu'ils ne connaissent pas la situation présentée en CLE et de ce fait ne se sentent pas concernés.

Par ailleurs, je pense aussi que des professionnels (comme les représentants de l'AEAD) ne viennent pas du fait de leur surcharge de prise en charge de situation. De ce fait, venir moins aux séances peut leur éviter d'avoir à établir un travail d'AEMO avec des familles. Pourtant cela est à relativiser car il arrive que le service de l'ASE leur transmette des situations malgré leur absence. L'autorité fait poids et ils ne peuvent qu'appliquer les décisions. Ils peuvent seulement, dans ce cas, négocier avec le service de l'ASE un délais de mise en œuvre de suivi avec les familles.

Le service AEAD des Hauts de Seine fonctionne dans le cadre d'une délégation des services d'aide éducative à domicile de l'ASE, ce qui est à mettre en lien avec le processus de décentralisation abordé dans le second chapitre de la recherche.

Enfin, je considère aussi que certaines absences de membres sont révélatrices de "résistance" voire de réticence au travail de partenariat, considérant peut-être la coordination entre acteurs sans grand intérêt pour leur travail. Ne devraient-ils pas considérer cette instance comme une ouverture, de l'oxygène pour mieux penser et mieux agir dans l'intérêt des usagers?

Il est à noter que l'absence des membres n'empêche pas de les inscrire, les impliquer dans le cadre du travail en réseau puisqu'ils reçoivent par le service de l'ASE un compte rendu synthétique des propositions prises en CLE, des décisions validées par le

responsable du STASE.

5.1.7. Un objet précis de rencontre entre partenaires : une requête

L'instance CLE est une réunion pluriprofessionnelle organisée par l'Aide Sociale à l'Enfance des Hauts de Seine. Elle permet, au travers de la présentation d'une situation par un "demandeur", un échange d'informations connues par les professionnels afin d'appréhender l'ensemble de la situation familiale sous ses différents aspects, élaborer une réflexion commune sur la meilleure approche possible de l'enfant, de sa famille et de son environnement. Différentes orientations peuvent être envisagées pour la protection de l'enfant.

Au cours de chaque séance, il y a nécessairement un objet précis de rencontre des partenaires. Il s'agit d'une demande qu'on peut aussi nommer "requête". Elle requiert des motifs et des objectifs.

Dans cette première séquence, l'objet de la rencontre fait suite à la demande de l'AS de service social. *La requête a pour motifs " d'échanger quant à la situation familiale et particulière d'un jeune (16 ans) du collège qui fait preuve d'absentéisme, et d'un comportement difficile. Les objectifs sont d'établir une évaluation de la situation familiale et des répercussions sur les mineurs en vue d'une AEMO et d'un soutien auprès du jeune".*

La demande est ce qui légitime la rencontre et par-delà même des décisions, des actions. Le rôle du demandeur est donc bien spécifique lors de ces séances. Par sa requête, le demandeur montre dans l'idéal son désir de partager une situation avec des partenaires pour mieux agir dans l'intérêt des usagers, ou simplement son souhait de faire valider ses propositions d'actions par l'autorité ASE.

Un parallèle peut alors se faire entre le fonctionnement du Conseil d'État et celui des CLE car dans ces deux lieux qui représentent des institutions " il y a une requête ", indispensable à la rencontre. Au Conseil d'État, elle se fait par le requérant, le plaignant de droit administratif et dans les CLE la demande de présentation de situation se fait par un professionnel de l'Action Sociale et Médico Sociale.

5.1.8. L'inscription littéraire comme porte d'accès au CLE :

L'écrit, l'inscription littéraire est un outil de travail indispensable pour les acteurs avant, pendant et après la séance de concertation locale enfance. L'écrit forme “ *la matérialité, le grain, l'unité de base qui permet d'organiser* ”⁷⁶ les CLE.

- **Avant la séance CLE :** L'écrit “ rapport d'évaluation en vue de présentation en CLE ” est une porte d'accès au CLE.

Il y a dans le fonctionnement des CLE la même stratégie qu'au Conseil d'État où “ *tout dossier qui entre au conseil...commence par une requête introductive d'instance qui peut se rédiger sur papier libre* ”⁷⁷. Une procédure doit être respectée.

La première séquence présentée le montre bien et est représentative de l'ensemble étudié : **un rapport d'évaluation** a été rédigé par l'AS du service social du collège sous couvert de son responsable de service en vue de son inscription à la CLE. Ce rapport a été adressé ensuite (en amont de la séance) au chef de service socio éducatif de l'ASE . Le service de l'ASE prend alors connaissance du rapport, et détient la possibilité de considérer au non la demande de passage en CLE. L'ASE a l'autorité et comme au Conseil d'État elle introduit “ *un filtre à l'entrée des requêtes pour éviter la prolifération* ” non pas “ *des recours en cassation* ”⁷⁸ mais des demandes de présentation de situation .

Ces écrits révèlent un contrôle par l'ASE et montrent qu'on “ *ne peut se reposer sur la parole d'un fonctionnaire, même de bonne foi ; on doit pouvoir toucher de la main la substance même de l'acte* ”⁷⁹. En CLE, le formalisme est de mise. Cela montre le passage de l'expression confuse à l'institutionnalisation.

Un écrit est donc indispensable en amont des CLE mais aussi par la suite.

- **Pendant la séance :** Une fois la demande de passage en CLE validée par le service de l'ASE, l'écrit devient un support de communication entre les partenaires présents en CLE pour prendre connaissance de “ l'objet de la rencontre ”, et se concerter. A chaque séance, la secrétaire de l'ASE fait une distribution des copies du rapport d'évaluation à l'ensemble de l'assemblée. Elle les récupère en fin de séance.

Pendant la séance, l'écriture est aussi utilisée par chacun des membres Cela se fait par des prises de notes individuelles utiles à la compréhension de la situation selon leur champ de compétence.

L'écrit est donc un outil de travail des professionnels présents en CLE.

- **Après la séance :** La notion d'inscription littéraire est aussi présente après la CLE.

Une fois la séance terminée, une note synthétique accompagnée du rapport de présentation, sont adressés au responsable de service territorial de l'ASE, pour qu'il valide ou non les propositions de l'assemblée. Le responsable du service territorial de l'ASE décide de la mesure à prendre. Je note qu'il valide majoritairement les orientations prises en CLE.

⁷⁶ Ibidem note 60, p°221.

⁷⁷ Ibidem note 60, p°85.

⁷⁸ Ibidem note 60, p°20.

⁷⁹ Ibidem note 60, p°38.

Le relevé synthétique ainsi que la décision du responsable du service territorial de l'ASE sont ensuite adressés au demandeur, aux membres permanents de la commission. Cela se déroule comme au Conseil d'État où le requérant reçoit sur papier les conclusions, les décisions.

Les membres invités sont informés de la décision.

L'écrit est important dans les CLE. Je note au travers de mon travail d'observation qu'il y a un parcours du dossier, de l'écrit, des écrits. Cela est en lien direct avec ce qui est inscrit dans le guide de procédure des CLE. L'organisation prévue dans les textes se déroule comme telle sur le terrain.

Je fais de nouveau un parallèle entre le fonctionnement de la CLE et celui du Conseil d'État car je peux voir que le guide de procédure prévu dans les CLE est au Conseil d'État "*un mémento du rapporteur*"⁸⁰. J'en déduis que dans les institutions, des protocoles écrits cadrent le travail à effectuer.

J'observe **un respect des procédures de la CLE**. Mais dans tous les cas, si le demandeur souhaite coordonner son travail avec des partenaires, être soutenu dans les propositions où même s'il recherche simplement à faire valider ses propositions, ses actions, il se doit de respecter le protocole. Respecter le protocole permet généralement d'être entendu, d'être légitimé et institutionnalisé dans ses actions.

L'écrit, les textes (procédures, fiches, rapport...) révèlent la logique purement bureaucratique de la CLE. L'écrit est un fondement du social, de la légitimité de la CLE et des décisions prises.

L'écrit est une des formes de communication pluridisciplinaire utilisée dans les CLE pour organiser, contrôler, cadrer, rassurer et professionnaliser le travail.

Enfin, un parallèle entre mes données de terrain et le diagnostic posé par le département en 1993 (chapitre 2) me permet de noter une réelle évolution des CLE.

Dorénavant les protocoles de travail sont formalisés, connus de tous les acteurs et appliqués sur les trois communes étudiées. Par ailleurs, à aucun moment je n'ai repéré, comme le montrait le diagnostic, de "moments de grande violence" dans cette instance. Je considère que le travail en CLE s'est professionnalisé, et en partie grâce à un travail commun des partenaires pour produire des protocoles écrits qui cadrent et évitent les débordements.

Cependant, je pense tout de même, comme le soulignait le diagnostic, que le lieu CLE ressemble à un tribunal. Je l'explique par le fait que c'est une instance à huis clos, où il y a un requérant, des débats, une autorité, un responsable de STASE qui peut "trancher", décider. Par ailleurs, le parallèle fait jusqu'alors avec le fonctionnement du Conseil d'État le montre bien.

J'en déduis, au travers de ce travail d'observation, qu'il y a un **respect du protocole d'organisation de la CLE**.

Il en ressort une **stabilité** dans le lieu, le planning, le décor et dans les instruments utilisés par les travailleurs sociaux.

⁸⁰ Ibidem note 60, p°236.

Des professionnels se rencontrent dans les concertations mais je constate qu'ils ont des places différentes dans les CLE au-delà de leurs professions : certains sont des membres permanents, d'autres des membres invités.

Par ailleurs, un regroupement dans l'espace des partenaires selon leurs services, leurs appartenances hiérarchiques et/ou leurs statuts est visible.

J'ai pu constater que l'écrit est un outil de travail des CLE. Cependant, je pense que cela n'est pas une finalité. Il ne révèle pas tout ce qui se passe, c'est pourquoi il faut aussi s'attacher au langage, aux paroles des partenaires afin de percevoir leurs raisonnements en CLE. Pour saisir les enjeux essentiels de la situation, il faut s'attacher à la forme du dispositif, mais aussi au fond, au contenu de ce qui se dit lors des CLE.

L'ensemble de membres présents peut aussi s'appeler "équipe de représentation". Ils se concertent autour d'un objet précis, établissent "une définition de la situation" par le biais d'interaction. Une dynamique se met alors en place.

Je vais donc étudier, au travers d'une seconde séquence représentative de l'ensemble, la dynamique des interactions entre les membres de la Concertation Locale Enfance.

5.2. La dynamique des interactions entre membres de la CLE : d'un dispositif à une décision

Je vais maintenant laisser entrevoir la communication des professionnels, les interactions qui ont lieu durant les séances CLE afin de mieux comprendre le raisonnement des acteurs locaux pour avancer vers un consensus, des propositions.

Il s'agit de "*reconstituer pas à pas le raisonnement des acteurs sans nous intéresser pour autant exactement à sa forme logique ou rhétorique*"⁸¹. J'observe les activités des CLE et porte intérêt au contenu de ce qui se dit pour expliquer le cheminement des acteurs et un dénouement.

Je porte intérêt à la dynamique, cherche à saisir ce que les professionnels font passer à travers leurs interactions, ce qu'ils visent et ce qu'il en est du résultat (l'offre).

J'observe, à la manière de Latour, comment ces fils soigneusement tissés commencent à tirer tous ensemble vers une conviction qui va s'exprimer ; non pas dans le dénouement d'une affaire comme cela se passe au Conseil d'État ; mais dans les conclusions qui se dégagent des CLE.

Comme Goffman, j'étudie certains types d'interactions et certains de leurs aspects : la relation d'interdépendance mutuelle entre les acteurs, le droit à la familiarité entre

⁸¹ Ibidem note 60, p°140.

membres d'une équipe, l'attention portée au consensus temporaire et à l'effort de coopération des participants mais aussi les fonctions de l'autorité dictatoriale (donner le ton de la représentation, distribuer les rôles...).

DESCRIPTION	ANALYSE
<p><i>La séance CLE se déroule à la CVS de Châtillon. Nous sommes le 17 juin 2004, il est 16 heures. La durée de la rencontre entre les partenaires est d'environ 1 heure.</i></p> <p><i>Je ne présenterai pas l'entrée en scène des partenaires car elle est identique à celle décrite auparavant. De façon générale, elle est identique durant chaque séance observée.</i></p> <p><i>Un tour de table est proposé par l'animatrice "on va faire un tour de table". Elle se présente en premier : "je suis cadre et animatrice de la CLE". Puis chacun prend la parole, évoque son nom, sa fonction et son lieu de travail. Chacun s'écoute lors des présentations, écrit sur ses notes personnelles.</i></p> <p><i>La secrétaire commence alors ses prises de notes en vue d'établir un compte rendu de ce moment de travail pluriprofessionnelle.</i></p> <p><i>Après les présentations, l'animatrice visualise l'ensemble des partenaires, des participants puis évoque les personnes absentes et/ou excusées de la séance : il s'agit du représentant de l'AEAD et du médecin PMI.</i></p> <p><i>La secrétaire se lève et distribue à chacun les supports existants : "le rapport d'évaluation en vue de présentation en CLE, l'exposé de la situation et les incidences sur les enfants concernés (fait par l'AS CVS, la responsable de la CVS), une note manuscrite de la psychologue d'un hôpital, une fiche sociale, un rapport social fait par le demandeur l'AS de hôpital".</i></p> <p><i>L'animatrice donne alors la parole à l'acteur ayant fait la demande de présentation d'une situation en CLE.</i></p>	<p><u>Le respect du protocole d'organisation de la CLE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Un espace défini à l'avance : "la région antérieure, la scène" - Des temps définis en amont: planning de date et d'horaire <p><u>Le type de décor</u></p> <p><u>Des acteurs qui se retrouvent : Membres permanents et membres invités.</u></p> <p>"La mise en scène commence", enchaînement d'action lorsque tous sont arrivés.</p> <ul style="list-style-type: none"> - chef de service du STASE, en tant que membre permanent au titre de la DVS pour le service de l'ASE et animatrice de la CLE. <p>"entrée en matière ayant pour caractère un message informatif"</p> <ul style="list-style-type: none"> - personnes absentes: deux membres permanents - La secrétaire de l'ASE <p><u>Une des formes de communication utilisée à chaque fois : la notion d'inscription littéraire.</u></p> <p><u>"Faire poids", "donner de la valeur" à sa demande en apportant plusieurs écrits de plusieurs professionnels.</u></p>

DESCRIPTION	ANALYSE
<p><i>L'AS de l'hôpital regarde principalement la cadre ASE qui anime la séance.</i> <i>Elle se situe physiquement entre l'observateur (moi même) et le psychologue scolaire.</i> <i>Elle lit son écrit, et exprime les motifs du passage en CLE : “la mère se plaint de maltraitance psychologique de son mari sur elle-même et sur son fils ; et pense que sa fille a subi des attouchements ou des abus sexuels par son beau père. La situation concerne des enfants de 8 ans et 11 ans.</i> <i>Le temps de parole du demandeur est d'environ 10 minutes.</i></p> <p><i>Durant la présentation par l'acteur, il n'y a pas de perturbation, chacun écoute.</i></p> <p><i>L'animateur demande des informations complémentaires quant au jeune de 11 ans suivi pour des problèmes de nutrition à l'hôpital.</i> <i>L'AS de l'hôpital dit : “... cet enfant parle peu...”</i> <i>Rire du psychologue scolaire.</i> <i>L'AS de l'hôpital dit : “je vais vous lire l'écrit de la psychologue ”.</i> <i>Les membres présents constatent que l'écrit lu n'est pas le même que celui transmis avant la CLE. Ils se regardent alors, face à ce constat.</i></p> <p><i>L'animateur demande a en faire une copie.</i> <i>L'AS de l'hôpital est d'accord.</i> <i>L'animateur : “on va finir de faire le tour des personnes qui connaissent la situation et ayant des informations complémentaires ”</i> <i>L'AS de la CVS prend la parole suite à la proposition de l'animateur : “je reprends le document ou non ? ”</i></p>	<p>AS d'un hôpital : demandeur de présentation d'une situation familiale ne relevant encore d'aucune prestation de l'aide sociale à l'enfance.</p> <p>- <u>Objet de la rencontre entre les partenaires, les acteurs : une définition de la situation, une requête</u> avec les motifs et les objectifs souhaités. Notion de conviction du demandeur auprès de l'animateur qui détient l'autorité. Le demandeur sait à qui il doit s'adresser pour convaincre, “il regarde l'animateur ”.</p> <p><u>Écoute active des acteurs.</u></p> <p>“ enchaînement d'action ”</p> <p><u>-Aspect dynamique de l'interaction :</u></p> <p>- expressions explicites des questionnements, demande de compléments d'informations par l'autorité.</p> <p>- <u>Rire</u> qui met “ en doute ” la parole du demandeur.</p> <p>- Un demandeur qui <u>réagit</u>, cherche à <u>convaincre</u> de sa requête, en lisant l'écrit d'une collègue de son établissement, ce qui lui apporte en plus du soutien supplémentaires.</p> <p>-Expression par des <u>regards</u> de surprise.</p> <p>-Demande de l'autorité de preuves: l'ASE fait une copie de l'écrit.</p> <p><u>-Régulation</u> de la parole par l'animateur dans les CLE.</p> <p><u>Tâtonnement dans le raisonnement</u> des partenaires</p>

DESCRIPTION	ANALYSE
<p><i>L'animateur demande à relire le document</i> <i>L'AS lit donc l'écrit de la CVS.</i></p> <p><i>Relais pris par une autre Assistante Sociale de la circonscription : “ j’ai déjà eu des entretiens avec la mère, cependant souvent elle prend des rendez-vous et ne vient pas ”.</i></p> <p><i>L'animateur demande : “ la famille est informée de la CLE ? ”</i> <i>L'AS hôpital dit avoir tenté de contacter la famille mais n'a eu personne. Elle dit : “ je ne sais pas ”.</i></p> <p><i>L'animateur demande à l'assemblée “ quelle perception avez-vous de cette femme ? ”</i> <i>Le psychologue scolaire prend la parole suite à la demande de l'animatrice de la CLE : “ je riais tout à l'heure car vous disiez que cet enfant parle peu alors qu'à l'école il parle trop, son comportement peut être colérique et ce surtout lors de remarque d'autres enfants sur son surpoids . Il a eu un bilan psy scolaire ...c'est un enfant qui peut se montrer difficile avec son professeur qui est laxiste .”</i> <i>“ La mère a apporté le dossier de l'enfant lors de son passé au Venezuela...il était déjà considéré comme hyperactif ... j'ai orienté la mère vers le CMP...cela ne s'est pas mis en place...Il a cependant un soutien en orthophonie . Lorsqu'il était au Venezuela, il a fait plusieurs écoles : l'école de quartier, l'école militaire... ”.</i> <i>L'AS de l'hôpital : “ la mère a été orientée vers le CMP quant à ses dires sur la maltraitance, mais rien ne s'est fait et depuis elle ne parle plus de cela ”.</i> <i>L'animateur demande : “ quelle est la part de réalité dans les dires de la mère ? ”</i></p>	<p>- AS de la CVS : membre permanent au titre de la DVS pour la circonscription. Elle demande à l'autorité, la méthode à adopter: <u>un support qui légitime la parole, qui permet à la parole d'être acceptable.</u></p> <p>- AS de la CVS : membre permanent au titre de la DVS pour la circonscription</p> <p>Vérification du <u>respect du protocole par l'autorité pour donner de la valeur à la rencontre, pour pouvoir amener des propositions et développer des axes de travail commun.</u> Régulation de la parole par l'animateur:</p> <p>Prise de parole par d'autres acteurs : - psychologue scolaire: membre invité. Justification de ses attitudes de rire, remise en cause des dires du demandeur, du professionnalisme d'un acteur absent (le professeur de l'enfant), et mise en valeur de son action pour l'usager.</p> <p>Expression explicite d'un regard de la situation par un autre groupe professionnel</p> <p>Questionnement de l'autorité à l'assemblée, <u>notion de doute, d'incertitude quant à la crédibilité des motifs</u></p>

DESCRIPTION	ANALYSE
<p><i>Le psychologue scolaire dit : “ on peut faire l’hypothèse que le beau père pose un cadre et des repères aux enfants mais que cela est saboté par la mère et l’enfant ”</i></p> <p><i>L’AS de l’hôpital : “ la mère se plaint du mari, dit qu’il a la maladie de l’accumulation, et met le chien dans le lit !! ”</i></p> <p><i>L’AS de la CVS exprime : “ Suite à une VAD, on a pu voir ...on confirme...de plus, Mr a des problèmes de violence ”.</i></p> <p><i>L’animateur demande : “ et l’alcool ? ”</i></p> <p><i>L’AS de la CVS répond : “ Peut-être mais surtout avant que l’ensemble de la famille arrive en France ”.</i></p> <p><i>Psychologue scolaire : “ l’enfant garçon parle de violence psychologique mais pas de violence physique ”.</i></p> <p><i>Animateur : “ oui, on voit beaucoup d’agitation dans tout cela mais on se demande quelle est la réalité ? ”</i></p> <p><i>L’AS de hôpital : “ c’est pourquoi on demande une évaluation! ”.</i></p> <p><i>Animateur : “ oui, car on parle d’encoprésie, de surpoids, de violence, d’alcool...mais rien n’est saisi des perches proposées ”.</i></p> <p><i>L’animateur demande des informations au psychologue du Centre Médico Psychologique.</i></p>	<p>Expression <u>d’hypothèse qui fait avancer le cheminement vers le dénouement</u></p> <p>Confirmation et <u>soutien</u> des dires du demandeur par un acteur du même statut</p> <p>Utilisation de <u>termes qui font poids dans le cadre de la protection de l’enfance</u> : violence, alcool, maladie...</p> <p>Demande de précision de <u>l’autorité</u> <u>Relance de l’autorité</u> quant à l’interrogation de la réalité: expression de <u>doute</u> de la réalité et des actions possibles.</p> <p><u>Justification</u> du demandeur pour <u>convaincre de la valeur de sa demande</u> et pour faire aboutir les propositions.</p> <p><u>Soutien</u> par le “ on ” qui fait référence à l’institution du demandeur</p>

DESCRIPTION	ANALYSE
<p><i>Psychologue du CMP : “ Un début de suivi a eu lieu par le biais de l’école où se trouvait le garçon mais comme j’ai eu connaissance tardivement de la CLE je n’ai pas pu échanger avec le psychologue ... La psychomotricienne de la CLE a fait un bilan ...l’idée d’une psychothérapie a eu lieu mais n’a pas abouti du fait de l’absence de contact de la famille ”, “ en fait, je vois qu’ils ont contacté le CMP début juin ! ”</i></p> <p><i>Psychologue scolaire : “ en ce moment il y a la grand-mère et un oncle au domicile...cela a un effet modérateur ”.</i></p> <p><i>L’AS de la CVS : “ je confirme je les ai croisés avec le chien !! ”.</i></p> <p><i>Rire de l’assemblée.</i></p> <p><i>Aparté non audible entre l’AS scolaire et la responsable ASE.</i></p> <p><i>L’animateur demande à l’AS de l’hôpital : “ la mère suspecte son mari suite à des jeux de la petite fille avec ses poupées...mais pouvez vous nous redire les choses, nous en dire plus ? ”</i></p> <p><i>L’AS de l’hôpital répond sans trop avoir d’éléments complémentaires, clairs.</i></p> <p><i>L’AS de la CVS : “ qu’est ce que la mère est en capacité de faire pour protéger sa fille ? ”</i></p> <p><i>L’AS de l’hôpital: “ elle parle de quitter le domicile familial ”.</i></p> <p><i>L’animateur dit : “ Attendez si on a des éléments concrets on met en place le circuit cependant si on n’a rien comme éléments on ne peut fonder un entretien quant à ces suspensions...On peut aussi faire une autre hypothèse : il y a des problèmes de couple, la mère est ambivalente, la petite fille est en âge de se poser des questions sur la sexualité, elle a peut être vu des choses... ”.</i></p>	<p>Prise de parole à la demande de l’autorité d’un autre acteur : le psychologue du CMP qui est membre permanent au titre des services partenaires pour le secteur de psychiatrie infanto juvénile</p> <p><u>Expression de reproche</u> auprès de l’autorité</p> <p><u>Justification</u> du travail fait.</p> <p><u>Soutien</u> d’un acteur concernant les dires d’un acteur de groupe d’appartenance différents</p> <p><u>Attitude de décontraction</u></p> <p>- AS scolaire : acteur, membre permanent au titre des services partenaires pour l’éducation nationale</p> <p><u>Aparté</u></p> <p>Demande de l’autorité de complément d’information, de détails.</p> <p><u>Expression d’incertitude</u>, “ manque de clarté ”.</p> <p>Notion de responsabilité: Questionnements explicites quant aux “ risques ” pour l’enfant, la protection de l’enfant.</p> <p><u>Positionnement de l’autorité</u> quant aux actions possibles, quand à la stratégie d’approche car besoin de preuve.</p> <p>Écart entre la demande et l’offre de service.</p> <p>Expression <u>d’hypothèse de la part de l’autorité pour faire avancer le raisonnement vers le dénouement voulu</u> : modification de la définition de la situation.</p>

DESCRIPTION	ANALYSE
<p><i>Animateur : “ En fait, il faut évaluer mais pas forcément en partant de ce point quant aux suspicions car la petite fille n’est signalée de nulle part...le garçon l’est par contre quant à sa place dans sa famille ”.</i></p> <p><i>Psychologue scolaire : “ je vais devoir partir...mais la situation est complexe et ce d’autant plus avec les dires de la mère”. Il se lève.</i></p> <p><i>L’animateur dit : “ et nous on a une synthèse après la CLE ”</i></p> <p><i>Psychologue du CMP: “ Cette femme serait seule il y aurait aussi des problèmes ”</i></p> <p><i>Animateur : “ on va donc conclure ...Les propositions retenues sont d’évaluer la situation familiale par l’ASE et on verra si madame réitère ses dires ; l’AS de l’hôpital informe la famille du passage de la situation en CLE et des conclusions de proposition d’évaluation qui commencera en septembre puisque les enfants partent au Venezuela pendant les vacances, madame sera peut-être vue pendant les vacances.</i></p> <p><i>Il est important de nommer à la famille les membres présents à la CLE ; la mère doit prendre contact avec le CMP. Enfin, la continuité du suivi à l’hôpital est importante quant aux problèmes de nutrition du garçon... ”.</i></p> <p><i>L’animatrice salue les membres permanents qui se lèvent et quittent la salle.</i></p> <p><i>La secrétaire récupère les copies des supports écrits puis se charge de faire la photocopie du document non transmis avant la séance.</i></p>	<p>Enchaînement d’action Rupture des interactions: “ je vais partir ”, “ et nous on a une synthèse ”, “ on va conclure ”.</p> <p>Dénouement , conclusions exprimées par l’autorité.</p> <p>Notion de coordination du travail partenarial: définition de qui fait quoi</p> <p>Clôture par l’animatrice: “ accord de coopération ” entre les acteurs locaux.. Remerciements, rituel de salutation Des écrit récupérés par l’ASE</p>

5.2.1. Qui parle ?

Dans le cadre de la première séquence, les prises de parole se font par l'AS scolaire (5 fois), le cadre ASE (11 fois), l'éducateur ASE (3 fois), la puéricultrice (3 fois), l'éducateur de prévention (2 fois), l'assistante sociale de secteur (4 fois), la directrice du collège (4 fois), la cadre de la Circonscription de la Vie Sociale (3 fois).

La stagiaire écoute. Elle ne prend pas la parole, observe les membres.

Dans le cadre de la deuxième séquence, l'assistante sociale de l'hôpital qui est le demandeur s'exprime huit fois, l'animateur prend la parole quatorze fois, le psychologue scolaire six fois, l'assistante sociale de la Circonscription de la Vie Sociale s'exprime quatre fois, une seconde assistante sociale de la CVS prend la parole deux fois et la psychologue du CMP une fois.

Dans le cadre de la troisième séquence, j'observe que l'assistante sociale (qui est le demandeur) prend la parole quinze fois, l'animateur ASE dix-neuf fois, le professionnel de la mission locale deux fois, la responsable du service d'Aide Éducative à Domicile huit fois, le partenaire de la PMI trois fois, l'assistante sociale de la Caisse d'Allocation Familiale deux fois et la responsable de la circonscription deux fois durant la séance CLE.

Par conséquent, je constate une prise de parole plus grande par l'animateur et l'acteur local qui est le demandeur de présentation d'une situation en CLE. Cela confirme qu'ils ont des rôles centraux dans le déroulement des CLE.

La prise de parole est égale pour les autres partenaires (de trois à cinq fois chacun). J'en déduis que les acteurs locaux autre que l'animateur ou le demandeur sont présents pour prendre connaissance d'éléments d'une situation qu'ils connaissent dans leur pratique ou auront à connaître plus tard, pour participer à la réflexion et transmettre les informations de la situation selon leur champ de compétence. N'ayant pas de demande particulière, ne faisant pas "autorité", leur prise de parole est par conséquent moindre. Cependant, nous verrons un peu plus loin que leur rôle est important au sein de l'instance de concertation.

5.2.2. Que se disent ils et comment ?

Au travers des séances étudiées, j'observe des échanges verbaux, des expressions explicites qui révèlent :

*** de l'organisation, de la régulation de parole par l'animateur :**

Animateur : *"on va finir de faire un tour des personnes qui connaissent la situation et ayant des informations complémentaires"* (p°82), *"y a-t-il des personnes qui connaissent la famille ?"* (p°67).

*** de l'influence de l'autorité :**

Animateur : *"attendez si on a des éléments concrets on met en place le circuit,*

cependant si on n'a rien comme éléments, on ne peut pas fonder un entretien quant à des suspicions ”. (p°85)

L'animateur dit : *“ la famille a téléphoné au service pour annuler le passage de la CLE mais j'ai dit que c'était maintenu ”(p°88), “ moi, je préfère et je pense... ”, “ je vais faire un courrier... ”(p°99).*

*** une notion de responsabilité d'acteurs de la protection de l'enfance :**

Animateur : *“ de toutes les façons, qu'on la voie ou pas (la mère) on va transmettre au juge ” (p°101).*

*** de la mise en confiance, du soutien, des connivences, et de l'interdépendance mutuelle entre les acteurs :**

- de mêmes groupes professionnels :

L'assistante sociale (AS) de la circonscription dit, suite à la parole de l'AS de l'hôpital (demandeur) : *“ suite à une visite à domicile, on a pu voir...on confirme, de plus... ”(p°84).*

Une connivence, un soutien de l'AS de la CAF vis-à-vis de sa collègue (demandeur). Elle dit après sa collègue : *“ c'est clair il faut un suivi ”, et le demandeur rajoute “ c'est mon sentiment ” (p°98).*

- de groupes professionnels différents :

L'AS de la circonscription soutient ce que dit le psychologue scolaire concernant la famille : *“ je confirme, je les ai croisés avec le chien ”(p°85).*

*** des attitudes de familiarité qui révèlent un “ entre soi ” des travailleurs sociaux et du travail en réseau :**

Le demandeur, qui est l'AS scolaire, tutoie l'AS de la CVS : *“ les éléments dont tu m'as fait part ”(p°66).*

“ Rire de l'assemblée ” (P°67).

*** une volonté des acteurs de convaincre de la valeur de leur travail :**

AS scolaire (demandeur) : *“ nous c'est ce qu'on pouvait voir de notre place ” (P°66).*

*** l'expression de reproche :**

Reproche de la psychologue du CMP auprès de l'autorité : *“ comme j'ai eu connaissance tardivement de la CLE je n'ai pas pu... ”(p°85).*

*** des notions de justification des acteurs de la valeur de leur travail :**

Directrice de collège : *“ Moi, ce qui m'a choqué... ”, “ j'avoue ” (P°68);*

Le psychologue scolaire : *“ je riais tout à l'heure car... ”(p°83);*

L'assistante sociale de l'hôpital réagit à ce que dit l'animateur sur ses doutes quant à la réalité de la situation présentée : *“ c'est pourquoi on demande une évaluation! ”(p°84);*

La psychologue du CMP : *“ l'idée d'une psychothérapie a eu lieu mais n'a pas abouti du fait de l'absence de contact de la famille ”(p°85).*

*** utilisation de termes qui amènent à l'attention, la vigilance des acteurs dans le cadre de la protection de l'enfance :**

“ danger ”, “ Violence, alcool, maladie ”(p°84), “ encoprésie, surpoids, protéger ”(p°84), “ suspicion d'attouchements ”(p°99).

*** des stratégies pour faire connaître et faire valoir ses positions :**

Directrice de collège : “ *on est clair, je ne les reprendrai pas* ” (p°68), “ *je propose de faire un signalement* ” (P°70).

*** des angles d’attaques, des stratégies de professionnels :**

AS scolaire (demandeur) : “ *oui, mais ce qui m’inquiète* ” (p°66).

*** des demande de conseil à un même groupe d’appartenance pour faire poids dans les propositions :**

Animateur auprès de l’éducateur ASE : “ *...tu ferais comment? AEAD ou évaluation ASE?* ” (p°69).

*** de la provocation entre acteurs locaux :**

“ *Rire et sourire des responsables ASE et CVS entre elles vis-à-vis du demandeur...quant à la mise en place d’un hôtel pour la famille alors que le demandeur s’est positionné contre* ”(p°98).

*** des apartés :**

Aparté audible de l’éducateur avec l’animatrice qui est sa supérieure hiérarchique “ *moi, je pensais au plus jeune* ”(p°69);

Aparté dans la troisième séquence entre l’animateur, le chef de service de l’ASE et la responsable de la CVS.

*** des apports d’information, d’ observations par le demandeur, le partenaire :**

AS de la CVS : “ *je peux rajouter des éléments car j’ai vu madame plusieurs fois...* ” (p°67).

*** des demandes de preuves :**

“ *L’ASE demande à faire une copie. L’AS de l’hôpital (demandeur) est d’accord* ” (p°82);

Le demandeur, AS de la CVS qui dit suite à un questionnement de l’ASE sur le travail de l’usager : *j’ai le contrat!* ”(p°98)

*** une progression dans les interactions vers la recherche de dénouement, de propositions de travail, de conclusion :**

“ *L’AS propose comme porte d’entrée*”, “ *l’éducateur de prévention propose une porte d’entrée* ” (p°69).

*** des doutes, des hésitations, des tâtonnements pour faire avancer le raisonnement:**

AS scolaire (demandeur) : “ *je ne sais pas...* ”(P°68);

“ *Constat que l’écrit lu par le demandeur n’est pas le même que celui transmis avant la CLE. Chacun se regarde, face à ce constat* ” (p°82);

Animateur : *une IOE est présente donc le fait que l’autorité judiciaire soit saisie pose problème quant à des axes de travail.* ”(p°97);

Animateur : “ *est ce qu’on introduit une AEAD? On a l’accord de la mère mais le*

père? ”(p°69);

Animateur : “ quelle est la part de réalité dans les dires de la mère? ”(p°83);

AS qui est demandeur : “ je ne sais pas, et c’est vrai je n’ai pas téléphoné aux partenaires ”(p°98);

La responsable AEAD interroge l’assemblée : “ ...la famille sent qu’on relie les éléments! Ne vont-ils pas s’enfuir? ”(p°98);

Animateur : “ en fait on ne sait pas trop ce qui a été nommé? ”(p°100).

*** des positionnements fermes, des conflits d’intérêts, des excès gênants :**

Lors de la première séquence par exemple, on observe que le partenaire de l’éducation nationale a une volonté de convaincre de sa décision, d’imposer son impression pour légitimer sa propre action dans son établissement : “ on revoit les parents mais quand je vois que la mère donne raison aux enfants, on est clair! Je ne les reprendrai pas, peu importe l’obligation scolaire! ” (p°68);

AS (demandeur) : moi, je suis contre! ”(p°98), “ je suis opposée à l’hôtel même s’il y a un placement des enfants. Elle a besoin d’aide ” (p°101).

***des expressions d’hypothèses pour faire avancer le raisonnement, une décision :**

Éducateur de l’ASE : “ il y a un écart d’âge important entre les enfants! ”, “ je fais l’hypothèse de la femme qui s’est pas intégrée... ” (p°66);

Psychologue scolaire : “ on peut faire l’hypothèse que... ” (p°84);

Animateur : “ on peut aussi faire l’hypothèse.. ” (p°85).

*** un travail de partenariat :**

- des acteurs qui donnent des indices de compréhensions de la situation selon leur champ de compétence :

“ je peux donner des éléments.. ”, “ à notre niveau.. ”, “ sinon, il est à noter que... ” (p°67);

- un dénouement de séance qui montre un travail de réseau en définissant clairement qui fait quoi :

Animateur : “ AS de l’hôpital informe la famille des conclusions de propositions d’évaluation ” (p°86); “Il faut informer le père. C’est peut être mieux par le collègue mais il peut y avoir un rendez-vous ASE par la suite. Le service AEAD est absent mais de toute façon c’est un contrat par l’ASE. ” (p°70)

*** des ruptures de communications pour clôturer la séance :**

Le psychologue scolaire, suite aux hypothèses de l’animateur dit : “ je vais devoir partir ”(p°86).

Au travers des séances observées et étudiées, je note aussi des échanges non verbaux, implicites, des comportements qui révèlent :

*** de l'assurance chez les acteurs :**

AS scolaire (demandeur) : “ *elle parle d'un ton haut et affirmé* ” (p°65).

*** le doute des professionnels les uns vis à vis des autres :**

“ *Le psychologue scolaire rit car le demandeur évoque que l'enfant parle peu, alors qu'à l'école il parle beaucoup* ”(p°82).

*** de l'écoute active :**

“ *Lors de la présentation de la situation par le demandeur, les acteurs sont silencieux, à l'écoute* ” ; “ *Tous les membres présents sont à l'écoute du demandeur* ”(p°96).

*** une volonté des acteurs de donner du poids à la valeur de leur parole, de leur travail en prenant comme support leurs écrits ou celui de leur collègue :**

AS scolaire (demandeur) : “ *elle regarde ses notes* ” (p°65);

AS de l'hôpital (demandeur) : “ *je vais vous lire l'écrit de la psychologue*”(p°82).

*** une volonté de convaincre l'autorité par l'utilisation de regards :**

Les acteurs savent à qui il faut s'adresser et qui regarder pour donner du poids à leur parole, à leur demande :

“ *Le demandeur lit son écrit... regarde principalement la cadre ASE qui anime la séance* ” (p°82) ;

“ *Le demandeur lit son écrit tout en regardant l'animatrice* ”(p°96) ;

“ *Le travailleur social de la mission locale regarde quasi exclusivement la responsable de l'ASE* ”(p°97).

5.2.3. Une concertation indispensable à l'élaboration d'actions auprès des usagers :

De manière générale, il ressort une **dynamique d'interactions stables** au cours des CLE. J'observe une **définition de la situation** au début de la représentation par le demandeur. Puis au cours de la séance; plus précisément lors des interactions, des conversations entre partenaires, des **modifications de la définition de la situation** se mettent en place par l'expression d'hypothèses, de doutes. Un cheminement, un raisonnement se met alors en lumière. Enfin, on retrouve majoritairement en fin de séance , une **définition unique de la situation**.

Les partenaires montrent une certaine habitude de fonctionnement dans les séances. On voit que chacun a sa place.

Je me rends alors compte que dans les CLE cela se passe comme au Conseil d'État: “ *ces gens qui se voient constamment...finissent par se connaître avec ce mélange de respect, d'égalité, d'indifférence et d'autonomie* ”⁸² et ont donc la possibilité de connaître leur propre fonctionnement. Ils se testent mutuellement et on peut imaginer la “ *pression courtoise mais néanmoins puissante qui s'exerce sur chacun d'eux par les objections* ” les remarques, les commentaires “ *des collègues. On mesure bien cette surveillance mutuelle qu'ils exercent les uns sur les autres* ”⁸³.

Par ailleurs, je pense que les membres invités, du fait même de leur présence, permettent de contenir certains débordements, “ temporisent ” les éclats possibles entre partenaires permanents. En effet, étant invités, on fait en sorte de bien les accueillir. Ils incitent donc à “ la sympathie ”, à la courtoisie des membres permanents.

J'observe que tous les participants sont sollicités pour participer à la conversation. Les attitudes des acteurs sont des **attitudes facilitantes**. Les questions sont dans un premier temps ouvertes puis deviennent de plus en plus précises au cours de l'évaluation de la situation. Les attitudes facilitantes sont aussi repérées par les techniques de la reformulation (faire miroir), du reflet (“ *tu étais en train de dire que...* ”), la reformulation du non verbal (“ *tu as l'air ennuyé par...* ”).

Je repère régulièrement l'expression de doutes, d'incertitudes dans le cheminement des acteurs. Différents **indicateurs et techniques de régulation** sont aussi présents lors des séquences : des demandes d'information, d'explication, des propositions, de la négociation. La régulation se fait majoritairement par l'animateur, qui est aussi cadre socioéducatif de l'ASE.

Je souligne certaines **réactions de protection et des positionnement fermes** lors des interactions. Par exemple, la directrice du collège semble se protéger en restant campée sur ses positions lorsqu'elle propose clairement de ne pas reprendre un jeune dans le collège. J'observe alors qu'elle “ utilise ” la CLE non pas comme une instance de concertation mais comme une façon d'exprimer ses positions, ses futures actions en tant que directeur de collège. Un conflit d'intérêt est présent à ce moment car en tant que directeur, représentant de l'Éducation Nationale, elle veut de l'ordre dans son collège, alors que la CLE, organisée par l'institution ASE recherche à “ soutenir ” l'utilisateur et pas forcément à l'exclure.

Durant toute l'observation des séances CLE, il n'y a eu de **rupture de communication qu'une seule fois**. Lorsque le psychologue scolaire dit, avant la prise de décision finale, qu'il doit partir. On peut dire qu'il a rompu le cheminement des partenaires, cependant cela a permis d'aller au dénouement que tous attendaient.

De façon globale, les professionnels sont donc à l'écoute les uns des autres. On parlera **d'écoute active, vers une communication raisonnée.**

L'écoute active est un accompagnement verbal et non verbal de la parole des autres, un désir profond de percevoir le sens même au delà des mots. Elle permet une meilleure expression de tous, de minimiser la tendance au consensus et permet d'élaborer de vraies synthèses.

Abordons maintenant ce qui dans les interactions des partenaires entraîne la décision, le dénouement...

⁸² Ibidem note 60, p°142.

⁸³ Ibidem note 60, p°78.

Je constate que cela se fait en procédant **pas à pas**.

Pendant la séance, le demandeur ne sait pas si l'offre, les propositions des membres de la CLE seront en accord avec sa demande. Par ailleurs, rien ne lui prouve que sa demande sera validée en dernier lieu par le responsable du STASE. Par conséquent, il cherche à convaincre de différentes manières les partenaires présents à la CLE.

Au début de la séance, il lit le rapport puis le raisonnement pourra se mettre en place.

Le raisonnement des partenaires en CLE est une opération essentielle. Il s'agit de se questionner, de mettre en commun les idées et ce, afin de faire émerger une réponse, une offre, un dénouement collectif. Je pense qu'il n'y a pas de compréhension d'une situation si on passe de l'écrit à la décision directement. En effet, après avoir observé les séances CLE durant cinq mois, je considère que le raisonnement partenariale est nécessaire à l'élaboration d'orientations, de décisions justes, et dans l'intérêt des usagers.

Le déroulement des CLE se fait en procédant à tâtons pour voir ce qui est solide et fragile, ce qui est discutable, réformable ou indiscutable. Je rejoins donc Latour lorsqu'il dit qu' "*on ne peut pas prendre une décision si l'on élimine les hésitations, le parcours sinueux, la reconnaissance de butées indiscutable définissant ce que l'on peut faire ou ne pas faire* " ⁸⁴.

Par ailleurs, je me rends dorénavant compte que les membres se forment un avis quant à la situation présentée en prenant appui sur les écrits, mais aussi et surtout par l'expression des regards explicites et implicites de leurs partenaires qui connaissent aussi la situation. Chacun s'élabore petit à petit une opinion. Les interactions montrent un mouvement, une dynamique qui fait avancer le raisonnement vers des propositions. L'expression de chacun, avec des doutes et des hésitations permet d'amorcer la question des orientations communes.

Par conséquent, l'instance CLE ne fonctionne pas seulement par l'application de règles, de protocoles, de procédure, et de logique mais aussi par une prise en compte des réalités afin d'avancer vers une orientation (qui sera validée ou non par le responsable du STASE).

La fabrication de proposition demande l'engagement de tous. La démonstration avance selon les convictions de l'assemblée.

En CLE, cela se passe comme au Conseil d'État: "*toute la séance va se dérouler dans cette incertitude, et sans cette hésitation commentée en temps réel et éprouvée, il n'y aurait aucun jugement* " ⁸⁵, ou plutôt aucune proposition, aucune décision, dira-t-on, pour la CLE.

La CLE comme la séance d'instruction au Conseil d'État permet "*justement de mêler les avantages de l'oral à ceux de l'écrit : la capacité à multiplier les interprétations, ce qui est à ce stade l'effet recherché* " ⁸⁶.

Une multitude de petits détails amène à la prise des propositions, un consensus puis des décisions et des actions auprès des usagers : une " alchimie " est nécessaire entre les partenaires pour aboutir à un consensus, à des propositions, des orientations puis des décisions et des actions auprès des usagers.

Citons encore une fois Latour, car ce qu'il observe correspond concrètement à ce qui se

⁸⁴ Ibidem note 60, p°162.

⁸⁵ Ibidem note 60, p°108.

⁸⁶ Ibidem note 60, p°110.

déroule dans les CLE pour avancer vers un dénouement: “ *la justice n'utilise que des raisonnements ordinaires, syllogismes interrompus comme nous employons tous pour mener nos affaires quotidiennes, dont l'ensemble hétérogènes ressemble plutôt à un goût, à un flair, à un nez, affaire d'habitude, de culture, d'expérience et de sens commun. Mais ce qu'elle sent, ce qu'elle renifle, si l'on ose dire, se marque dans la nature même des affaires par la présence de gènes, d'ennuis, de troubles, de miroitements auxquels elle doit mettre fin par des solutions dont le but semble d'apaiser, de clore, de finir, de terminer cette errance. La justice n'écrit droit que par des voies courbes. Autrement dit, si elle refusait d'errer, si elle appliquait une règle, on ne saurait la qualifier ni de juste ni même de juridique. Pour qu'elle parle juste, il faut qu'elle ait hésité* ”.⁸⁷

L'observation des interactions des acteurs lors des CLE me révèle des interactions stables entre les acteurs, une importance cruciale de la concertation pluriprofessionnelle, des tâtonnements, des hésitations d'acteurs locaux pour aboutir à des orientations, des actions communes dans l'intérêt des usagers. Par ailleurs, observer les interactions des acteurs montrent qu'ils ont des places, des rôles clairement définis.

5.3. Des interactions révélatrices de rôles d'acteurs définis et d'une structure organisée, ritualisée :

Au travers de la retranscription d'une séance CLE, je cherche à préciser des rôles des différents membres de la CLE.

Les plus représentatifs sont : le rôle du demandeur, le rôle de l'animateur, le rôle de partenaire dans le groupe et le rôle de la secrétaire.

Par ailleurs, il s'agit de montrer par le biais du travail d'observation que le déroulement des séances CLE, la dynamique des interactions entre les membres indiquent que l'instance CLE est très structurée, organisée, ritualisée.

Observons cela de plus près...

⁸⁷ Ibidem note 60, p°162.

DESCRIPTION	ANALYSE
<p><i>La séance, (représentation au sens Goffmannien) CLE se déroule à la circonscription de la vie sociale de Montrouge le 13 mai 2004, à 9h30.</i></p> <p><i>La durée de la rencontre entre partenaires est d'environ 1 heure 30 .</i></p> <p><i>L'entrée en matière est identique aux autres séances.</i></p> <p><i>Un tour de table est proposé par l'animatrice " on va faire un tour de table ". Elle se présente en premier : " je suis cadre et animatrice de la CLE ". Puis chacun prend la parole, évoque son nom, sa fonction et son lieu de travail. Chacun s'écoute lors des présentations, écrit sur ses notes personnelles.</i></p> <p><i>La secrétaire commence alors ses prises de notes en vue d'établir un compte rendu de ce moment de travail pluriprofessionnel.</i></p> <p><i>Après les présentations, l'animatrice (en l'occurrence la chef de service d'un service territorial de l'ASE) visualise l'ensemble des partenaires, des participants puis évoque les personnes absentes et/ou excusées de la séance : l'école et le centre maternel.</i></p> <p><i>La secrétaire se lève et distribue à chacun les supports existants : "une copie du rapport d'évaluation en vue de présentation en CLE, et une copie du complément d'information transmis par l'école ".</i></p>	<p><u>Le contexte :</u></p> <p><u>Le respect du protocole d'organisation de la CLE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Un espace défini à l'avance : " la région antérieure, la scène ". - Des temps définis en amont: planning de date et d' horaire. <p><u>Le type de décor.</u></p> <p><u>Des acteurs qui se retrouvent :</u> <u>Membres permanents et membres invités.</u></p> <p><u>L'entrée :</u> un espace à " huis clos ". Notion de secret dans une institution " la mise en scène commence... " " enchaînement d'action " lorsque tous sont arrivés.</p> <p><u>L'ouverture de la représentation :</u> " rituel de présentation, de salutation: un geste prescrit par l'activité "</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rôle de l'animateur : chef de service du STASE, en tant que membre permanent au titre de la DVS pour le service de l'ASE et animatrice de la CLE. <p>" entrée en matière ayant pour caractère un message informatif "</p> <ul style="list-style-type: none"> - des personnes absentes - Rôle de la secrétaire de l'ASE <p><u>Un support écrit comme base de travail: notion d'inscription littéraire pour donner de la valeur à la demande, pour convaincre.</u> " enchaînement d'action "</p>

DESCRIPTION	ANALYSE
<p><i>La famille a été prévenue le 27 avril 2004. L'animatrice de la CLE ouvre la séance. Elle dit: " la famille a téléphoné au service pour annuler le passage en CLE mais j'ai dit que c'était maintenu ! ". Elle donne alors la parole à l'AS de la CVS ayant fait la demande de présentation d'une situation en CLE.</i></p> <p><i>L'AS de la CVS, demandeur, présente la situation. Elle se situe physiquement entre une AS de la CAF et l'observateur. Elle lit son écrit tout en regardant l'animatrice. Le ton du demandeur est haut et clair, elle est à l'aise dans sa présentation. Elle explicite ses difficultés de travail concernant la situation, semble "perdue", ayant besoin d'éclairage et de soutien. Les motifs du passage en CLE sont : " errance depuis plusieurs mois d'une femme avec son enfant; absence de ressources ; IOE dans la Seine St Denis qui n'a pu se mettre en place du fait d'un départ précipité de la famille sans laisser d'adresse; inquiétude pour l'enfant né en 1999 ". Les objectifs demandés sont de " dégager des axes de travail avec cette famille en matière d'hébergement et d'accompagnement socio éducatif ainsi que de faire le lien avec les autres institutions intervenant dans la situation afin de servir les intérêts de l'enfant. "</i></p> <p><i>Tous les membres présents sont à l'écoute du demandeur. Le temps de parole du demandeur est d'environ 10 minutes.</i></p> <p><i>Le travailleur social de la mission locale demande la définition du terme IOE (Investigation Orientation Éducative)</i></p>	<p><u>Indice qui est révélateur de l'autorité vis-à-vis de l'utilisateur</u></p> <p><u>Objet de la rencontre entre les partenaires, les acteurs: définition de la situation</u></p> <p><u>La requête :</u> "expressions explicites"de la demande avec les motifs et les objectifs souhaités</p> <p>- Rôle du demandeur : AS de la CVS, aussi membre permanent au titre de la DVS pour la circonscription</p> <p>- un demandeur qui se rassure par la proximité d'un membre de même statut que lui; qui cherche à convaincre celui qui a l'autorité en s'y adressant directement; qui montre les limites de son travail avec l'utilisateur pour convaincre les membres du besoin de travail en partenariat; qui demande du soutien.</p> <p>" notion d'écoute active "</p> <p>" enchaînement d'action "</p> <p><u>Aspect dynamique de l'interaction :</u></p> <p>Rôle de partenaire du groupe : membre invité, travailleur social à la mission locale Une demande d'explication de sigles juridiques qui montre une volonté de s'impliquer.</p>

DESCRIPTION	ANALYSE
<p><i>L'animateur dit : “ une IOE est présente donc le fait que l'autorité judiciaire soit saisi pose problème quand à des axes de travail. Il serait important d'avoir des éléments complémentaires car nous avons des éléments différents ”.</i></p> <p><i>Le travailleur social de la mission locale regarde quasi exclusivement la responsable de ASE.</i></p> <p><i>La secrétaire et la responsable du service AEAD prennent des notes.</i></p> <p><i>L'animateur demande au partenaire de la mission locale : “ quelle est votre regard ? comment madame est elle perçue ? ”</i></p> <p><i>Aparté entre la responsable de la CVS et l'animateur.</i></p> <p><i>Questionnement de la responsable auprès de l'AS en demande.</i></p> <p><i>“ rire ” entre professionnel sur les remarques de l'utilisateur auprès de l'AS.</i></p> <p><i>L'AS de la CVS dit : “ j'ai une responsable qui habite loin et elle n'est pas fatiguée! ”</i></p> <p><i>L'animatrice demande à la PMI leur regard.</i></p> <p><i>Le médecin de la PMI explicite son regard tout en regardant l'assemblée.</i></p> <p><i>L'AS de la CVS, le responsable du service AEAD et l'animateur écrivent des et le écrit les observations.</i></p> <p><i>Le médecin de la PMI lit la note de l'école puis il donne sa perception : “ cette femme était à l'heure... ”.</i></p> <p><i>L'AS de la CVS dit : “ ah oui, elle n'est pas en retard...ceci dit le centre maternel pense... ”.</i></p> <p><i>La responsable du service AEAD demande à l'AS qui a signalé la situation.</i></p>	<p>Expression de doute par l'autorité quant à la crédibilité d'intervention possible: respect des procédures, proposition de réalignement.</p> <p>Recherche de proximité avec l'autorité pour trouver sa place dans le réseau : “ regards ” d'un acteur vers l'autorité.</p> <p>“ notion d'inscription littéraire. ”</p> <p>L'animateur accroche aux attitudes des acteurs, régule la parole et implique chacun : exemple de la mission locale.</p> <p>Aparté entre partenaires de même groupe d'appartenance.</p> <p>Rôle de partenaire du groupe : responsable de la CVS, membre permanent au titre de la DVS pour la circonscription.</p> <p>Expressions explicites de questionnement</p> <p>Attitudes de familiarité entre les partenaires.</p> <p>Stratégie du demandeur de valorisation de l'autorité pour se faire entendre dans sa demande.</p> <p>Régulation de la parole par l'animateur: demande de point de vue.</p> <p>Rôle de partenaire du groupe : médecin de la PMI, membre permanent au titre de la DVS pour le service de PMI. Il regarde l'assemblée, ne cherche pas à convaincre l'autorité, mais à réfléchir et à représenter, soutenir un absent (l'école) en lisant leur écrit.</p> <p>Expression de doute : Réaction du demandeur.</p>

DESCRIPTION	ANALYSE
<p><i>L'animatrice, chef de service socio-éducatif de l'ASE dit en souriant : " il y a un dossier au tribunal, pas clos ".</i></p> <p><i>L'AS en demande : " je ne sais pas, et c'est vrai je n'ai pas téléphoné aux partenaires ".</i></p> <p><i>L'animateur dit à la responsable de la CVS : " il est nécessaire de faire une note complémentaire au juge et ce d'autant plus que le 93 est saisi, la situation est liée à l'autorité du 93... ".</i></p> <p><i>La responsable du service AEAD interroge l'assemblée quand à l'errance de la famille et le suivi possible : " la famille sent qu'on relie tous les éléments ! ne vont ils pas s'enfuir ? ".</i></p> <p><i>Le médecin de la PMI relativise les propos énoncés alors que l'animateur et la responsable de la CVS renvoient leurs inquiétudes : " je sais pas trop, il y a quand même des inquiétudes ".</i></p> <p><i>Rire et sourire des responsables entre elles quant à une place possible à l'hôtel pour la famille.</i></p> <p><i>L'AS de la CVS (demandeur) : " moi, je suis contre ".</i></p> <p><i>AS de la CAF : " c'est clair, il faut un suivi ".</i></p> <p><i>AS (demandeur) : " c'est mon sentiment ".</i></p> <p><i>Les partenaires parlent d'une autre situation évoquée en CLE le mois précédent car les deux femmes ont habité ensemble.</i></p> <p><i>L'animatrice questionne le professionnel de la mission locale quant au travail de madame : " s'y rend elle ? "</i></p> <p><i>Le travailleur social de la mission locale dit " oui ".</i></p> <p><i>L'AS de la CVS dit: " j'ai le contrat ! ".</i></p>	<p>Preuve d'écoute des partenaires.</p> <p>L'expression d'incertitude du demandeur et de remise en cause de son travail permet de faire avancer le raisonnement.</p> <p>Rôle de partenaire du groupe : responsable d'un service d'AEAD, membre permanent au titre de la DVS pour l'ASE.</p> <p><u>Recherche de dénouement, de décision</u> : Début de piste d'action, proposition de réalignement entre membres de l'autorité quant au " respect de loi et des protocoles ".</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expression d'incertitude, de doute, de tâtonnement des partenaires car des " inquiétudes " sont présentes. - Notion de responsabilité. - " Provocation " des autorités envers le demandeur. - Positionnement du demandeur face à l'autorité. <p>Rôle de partenaire du groupe : AS de la CAF, membre invité.</p> <p>Appui du partenaire envers le demandeur.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expression de sentiment du demandeur suite au soutien reçu. - Régulation de la parole par l'animateur, demande de complément d'information. - Tâtonnement dans la recherche de dénouement. - Expression de " possession de preuves " pour convaincre.

DESCRIPTION	ANALYSE
<p><i>Animateur : “ ah ! vous avez le contrat de madame ! ”, puis dit : “ le Juge des enfants doit voir s’il garde le dossier ou s’il l’envoi dans le 92 car l’adresse de madame est à la mission locale du 92 ”.</i></p> <p><i>Les partenaires s’interrogent quant au non signalement du service d’Investigation d’Orientation Éducative (IOE).</i></p> <p><i>Animateur : “ moi, je préfère et pense qu’il faut envoyer une note quant à nos inquiétudes, il appartient au juge de ressaisir ! ”.</i></p> <p><i>Responsable AEAD : “ peut être faut-il appeler le Service qui a mis en place l’IOE ? ”</i></p> <p><i>AS de la CVS : “ il y a une détail lié aux motifs de l’IOE, il y a une suspicion d’attouchement ”.</i></p> <p><i>Rire de tous.</i></p> <p><i>Animateur : “ ah oui, c’est un détail ! ”.</i></p> <p><i>AS de la CVS : “ ce sont des éléments rapportés je pense...et il y a le souci de l’absence de l’école ”.</i></p> <p><i>Animateur : “ on peut transmettre au juge l’écrit de l’école ”.</i></p> <p><i>Silence des membres présents.</i></p> <p><i>Animateur : “ on peut envoyer le rapport de l’AS, celui de l’école et une note de l’ASE...je ne sais pas ce que vous en pensez ? ”</i></p> <p><i>La responsable de la CVS dit : “ manque-t-il des choses ? ”.</i></p> <p><i>L’AS de la CVS : “ le contact avec la PMI et ASE ”.</i></p> <p><i>L’Animateur : “ je vais faire un courrier et un compte rendu de la CLE...il faut informer la mère que les éléments vont être envoyés au juge des enfants. Les motifs sont liées aux inquiétudes quant à l’instabilité et l’errance de la famille... est ce que l’école a parlé à la mère ?... je ne pense pas au vu de la note ”</i></p>	<p>Proposition de dénouement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expression de l’autorité quand aux propositions d’action. - Notion de responsabilité, de compétence. - Expression de proposition d’actions d’un partenaire. <p>- Complément d’information qui donne un poids à la demande: un terme qui donne du rebondissement dans le raisonnement “ suspicion d’attouchements ”</p> <p>- Traitement de l’absent: donner du poids et de la crédibilité à sa demande en s’appuyant sur l’absent.</p> <p>- Non engagement des partenaires qui se traduit par un silence.</p> <p>Proposition d’action : notion d’incertitude dans la recherche de dénouement.</p> <p>- Expression d’hypothèse pour faire avancer le raisonnement.</p>

DESCRIPTION	ANALYSE
<p><i>Croisement des ressentis entre les membres puis l'animateur dit : “ en fait, on ne sait pas trop ce qui a été nommé ?...ou alors autre stratégie : on contacte la mère ”.</i></p> <p><i>Responsable du service d'AEAD : “ la sanction du judiciaire va amener la fuite de cette femme ! elle est consciente et se sent traquée ! ”</i></p> <p><i>AS de la CVS (demandeur) : “ moi, j'ai peur qu'elle disparaisse et qu'on ne puisse pas faire de suivi ”.</i></p> <p><i>L'animateur : “ on peut tenter de raccrocher cette femme par rapport à sa démarche à la permanence d'accueil quand à la demande de placement de son enfant, le suivi antérieur... il est important de refaire le point avec elle et à partir de là l'ASE renommera ses inquiétudes et relancera la situation au juge des enfants ... on propose d'abord de travailler avec elle quant à l'intérêt de l'enfant ”.</i></p> <p><i>La responsable CVS regarde la responsable du service d'AEAD qui dit : “ la fuite est peut être consécutive à la mise en place de IOE ! ”</i></p> <p><i>L'AS de la CVS : “ donc elle est au courant de l'IOE ! Il nous faut des éléments liés à l'IOE ”.</i></p> <p><i>D'un côté, l'animateur recherche des contacts dans ses notes , et de l'autre la responsable du service AEAD pose des questions à l'AS de la CVS : “ vivait elle en appartement éclaté ou en structure ? ”</i></p> <p><i>L'AS de la CVS : “ La mère doit m'appeler vendredi matin, et ce même si elle a dit au service de l'ASE que la concertation n'était pas nécessaire.”</i></p>	<p>Expression de confusion, d'incertitude, de stratégie pour faire avancer la décision.</p> <p>Expression de point de vue, de crainte quand aux réactions possibles de la famille face aux actions des partenaires sociaux.</p> <p>Proposition de changement de la définition de la situation.</p> <p>Convaincre par des termes: “ peur ”...</p> <p>Notion de responsabilité.</p> <p>Cheminement vers une décision.</p> <p>Expression d'hypothèses.</p> <p>Stratégie pour avancer des preuves et faire valider une demande: prendre appui sur les paroles de la hiérarchie</p> <p>Questionnements auprès du demandeur, demande de compléments d'information.</p> <p>Tâtonnement des membres.</p> <p>.</p>

DESCRIPTION	ANALYSE
<p><i>Animateur : “ je crois que le mieux est le fait que l’AS doit dire que l’ASE souhaite dans un 1^{er} temps la rencontrer, et qu’elle peut appeler le service de l’ASE demain ”.</i></p> <p><i>AS de la CVS : “ va t elle réellement le faire ? ”</i></p> <p><i>Animateur : “ sinon, on sera tenu de transmettre les éléments au juge ”.</i></p> <p><i>Animateur : “ dans son fonctionnement, elle a besoin d’aide, il pourrait lui être proposé de l’accompagner ? ”</i></p> <p><i>AS de la CVS : “ je peux le faire mais je ne sais pas si elle va accepter ”.</i></p> <p><i>Animateur : “ De toutes les façons, qu’on la voit ou non on doit transmettre au tribunal”.</i></p> <p><i>La responsable de la CVS: “ Mais c’est le rendez vous qui peut permettre le lien et l’arrêter dans sa fuite ”.</i></p> <p><i>Le médecin de la PMI (à la demande de l’animateur) transmet le compte rendu de la CLE à l’école.</i></p> <p><i>AS de la CVS : “ je suis opposé à l’hôtel même s’il y a un placement...elle a besoin d’aide”.</i></p> <p><i>Animateur : “ je trouve qu’il y a beaucoup de situation d’errance à Montrouge ”.</i></p> <p><i>AS de la CAF : “ c’est vrai ”.</i></p> <p><i>AS de la CVS : “ je pense qu’il y a des petits réseaux ”.</i></p> <p><i>Apartés sur les difficultés à Montrouge.</i></p> <p><i>Animateur parle à la responsable de la CVS : “ j’ai une proposition pour l’AS (le demandeur) ”.</i></p> <p><i>Brouhaha, croisement d’idées par rapport à d’autres situations.</i></p> <p><i>Le médecin de la PMI demande à l’animateur: “ je peux vous parler d’une situation ”.</i></p> <p><i>Animateur : “ on va clôturer la CLE et les personnes concernées s’en vont ! ”.</i></p>	<p><u>La réponse : un dénouement qui se fait dans le doute</u></p> <p>Positionnement de l’autorité quand aux actions possibles, quand à la stratégie d’approche.</p> <p>Expression de seconde proposition possible en cas de difficulté.</p> <p>Notion de responsabilité.</p> <p>Soutien entre hiérarchie.</p> <p>Positionnement, refus.</p> <p>L’éparpillement, la confusion des membres montrent une volonté de clore la séance de concertation.</p> <p><u>La clôture :</u></p> <p>Clôture par l’animatrice, l’autorité suite à l’éparpillement et la demande d’un autre partenaire.</p>

DESCRIPTION	ANALYSE
<p><i>La responsable AEAD, le conseiller de la mission local, l'AS de la CAF, l'AS de la CVS et moi même nous retirons de la salle.</i></p> <p><i>Le médecin PMI se dirige vers l'animateur pour aborder une situation ; les autres membres restent installés dans l'attente d'une réunion prévue.</i></p>	<p><u>La sortie :</u></p> <p>Le réseau reprend ses propres activités Recherche de soutien de l'autorité.</p>

5.3.1 Des rôles et des places clairement définis dans les CLE :

En observant le déroulement des CLE durant cinq mois, j'ai repéré des rôles clairement définis lors des instances CLE : le rôle de l'animateur, le rôle du demandeur, le rôle de partenaire du groupe, et celui de la secrétaire. Chacun a une place et une fonction bien précise, et un rôle stable, "constant".

Tentons donc d'explicitier ma perception quant à leurs rôles...

- **Le rôle d'animateur :**

La chef de service socio éducatif de l'ASE est l'animateur de la CLE. En son absence, seuls le médecin responsable du service territorial PMI ou le responsable de la circonscription de la vie sociale ont compétence pour l'animer.

Durant les six mois de travail d'observation des CLE, le chef de service socio éducatif de l'ASE a toujours été présent et de ce fait animait toutes les séances CLE. Cela montre l'implication forte de l'ASE en tant qu'autorité responsable de la mise en œuvre du partenariat au sein des CLE, comme le vise le schéma départemental.

Sa fonction dans le groupe est de :

- **prendre l'initiative** : L'animateur ouvre la séance. L'ouverture montre alors que l'on engage un certain type de relation. L'animatrice se prépare à ses attitudes d'accueil. Il y a un rituel de présentation, de salutation lors de l'ouverture de la représentation. Je nommerai cela "un **geste prescrit**". Ce rituel permet au-delà "du savoir vivre

relationnel dans les rencontres ”, de connaître les partenaires présents, les institutions qu’ils représentent en ce lieu.

Il s’agit d’une entrée en matière qui a pour caractère “ un message informatif ”.

Le rôle de l’animateur est d’établir tous les enchaînements d’actions principaux propres au déroulement des CLE.

- de donner la parole à l’acteur ayant fait la demande de présentation d’une situation en CLE;
- de contrôler la procédure;
- de réguler la parole des acteurs locaux présents à la CLE;
- de conduire “ les interactions ”, le cheminement de la séance;
- de stimuler la parole des partenaires en leur demandant leur regard, en posant des questions;
- de permettre aux partenaires d’établir un raisonnement fait de tâtonnements, de doutes, d’hypothèses afin de s’engager vers un dénouement progressif;
- de conseiller, de suggérer des pistes d’actions auprès de ses partenaires;
- de reformuler, pour chaque situation examinée, les différentes propositions (en explicitant qui fait quoi et comment) pour en rédiger un relevé synthétique qui sera transmis au responsable du STASE;
- de clôturer la séance.

Sa fonction de chef de service dans un Service Territorial de l’Aide Sociale à l’Enfance induit forcément des réactions de la part des partenaires. Elles sont de l’ordre de l’obéissance, de la dépendance, voire de rivalité. Par son “ contrôle ”, l’autorité qu’elle représente, le rôle de l’animateur est de développer de l’ordre et du professionnalisme dans le savoir faire des partenaires au sein des CLE .

Le travail d’observation montre que l’animateur peut avoir des attitudes directives et influentes, établir des questionnements directifs, demander des précisions tout en n’excluant pas la parole de l’autre, la compréhension et l’écoute.

Il s’agit d’un guidage directif qui indique la volonté de “ **tenir une ligne de conduite** ” dans les interactions et de maintenir une définition de la situation.

L’animateur est, à la fois chef de service socio-éducatif de STASE et un régulateur de la discipline. Il rend régulier et ordonne les séances CLE. C’est le “ capitaine de navire ”.

L’animateur des CLE redonne, comme le commissaire du gouvernement le fait au Conseil d’État, “ *à toute la formation l’occasion de bien douter, en évitant que l’on se précipite vers une décision, que le consensus se fasse au rabais. Il sert, en quelque sorte de caisson étanche pour éviter des certitudes trop précipitées; il exerce une sorte de force de rappel pour résister à l’accord; il joue le rôle d’un obstacle volontairement dressé le long de la route du jugement, d’un grain de sable, d’un scandale parfois, en tous cas d’une gêne, d’un résistant* ”.⁸⁸

Il est le producteur d’objectivité, propose des réarrangements.

L’animateur a un rôle primordial car il permet le bon déroulement des concertations : il surveille, contrôle le débat, le déroulement des CLE. Il vise le lien, et la cohérence, la

⁸⁸ Ibidem note 60, p°230.

coordination des acteurs.

Il n'est pas obligé de suivre en conclusion les demandes faites. Il rend compte des propositions de l'ensemble des membres au responsable du STASE qui lui décide ou non de valider les axes de travail élaborés en séance de concertation.

Le lien entre l'animateur et son rôle de régulateur m'amènera un peu plus loin à observer de plus près le concept de régulation.

Je compare " le pouvoir " de l'ASE dans le fonctionnement des CLE à celui du service des analyses au Conseil d'État. En effet, comme le Conseil d'État, le service de l'ASE a le dossier à l'avance, et a le pouvoir d'accepter ou non les requêtes en amont des séances et en fin de séances.

Cela pose donc encore la question de la possibilité de décision préétablie par l'ASE en amont des CLE. Est ce que tout est prévu à l'avance ?

Je tenterai de répondre à cela lorsque j'étudierai, grâce à mes données de terrain, les écarts entre les demandes et les offres qui découlent des séances CLE .

- **Le rôle de demandeur :**

Le demandeur est un professionnel de l'Action Sociale et /ou Médico-Sociale concourant à la protection de l'enfance. Il souhaite une concertation entre différents acteurs pour présenter une situation familiale ne relevant encore d'aucune prestation de l'Aide Sociale à l'Enfance mais qui apporte des inquiétudes.

Il s'agit donc d'un professionnel qui s'implique dans une concertation partenariale même si ses objectifs sont bien définis.

Le professionnel qui sollicite le passage d'une situation en CLE rédige un **rapport d'évaluation** en amont de la séance, sous couvert de son responsable de service. Ce rapport mentionne les professionnels qui connaissent ou ont à connaître la situation, et est envoyé au chef de service de l'ASE selon les délais prévus par le guide de procédure. Le demandeur cherche par l'écrit à légitimer sa demande, " à donner du poids, de la valeur à sa demande ".

Lors de la représentation CLE, le demandeur présente la situation. Généralement, dans un premier temps, il lit le rapport d'évaluation qu'il a écrit ainsi que les motifs de ce passage et les objectifs souhaités. Durant sa lecture, le demandeur observe l'assemblée et particulièrement l'animateur. Quant aux membres, ils regardent l'écrit, écoutent, prennent des notes.

Puis dans un second temps, il répond aux divers questionnements des partenaires, de l'animateur. Il donne à l'assemblée une **définition de la situation de façon explicite, verbale mais aussi de manières implicite.**

Il s'appuie sur son écrit, des regards pour convaincre que sa demande est acceptable.

Il ressort du travail de terrain que la requête est exprimée globalement de façon très claire et de façon assurée. La confusion, le doute se fait parfois sentir lorsque les

partenaires questionnent sur des points particuliers de la situation familiale.

Au travers des séquences observées, il ressort de façon générale que le demandeur attend clairement de **faire valider sa demande**, parfois sous prétexte de “concertation partenariale”. Je pense que le demandeur recherche une demande de conseil des partenaires, une collaboration pluriprofessionnelle mais surtout une affirmation, une validation de sa demande pour institutionnaliser ses actions.

Le rapport écrit que le demandeur utilise comme support de communication durant la séance est une base qui peut servir à faire valider ses objectifs. J’interprète cela car je pars du principe que si l’autorité a accepté le passage en CLE de la situation, c’est que la demande est acceptable, discutable. Il y a donc une possibilité d’échange mais aussi une possibilité de consensus, de négociation durant la séance. Nous verrons donc un peu plus loin si cette instance répond à la demande ou si un écart s’établit entre la demande et l’offre de service.

Une question se pose tout de même, quels sont les critères de l’ASE pour déclarer une demande acceptable?

Le demandeur défend son projet, comme le fait le rapporteur dans le Conseil d’État. Il est plus sûr de lui du fait même de son travail d’écriture préalable qui est validé par sa propre hiérarchie. Il doit faire valoir c’est à dire mettre en lumière quelque chose qui est présent mais encore invisible et faire preuve, c’est à dire rendre indiscutable, la présence, la demande et les décisions.

- **Le rôle des partenaires dans le groupe :**

Les partenaires présents aux concertations locales enfances sont des professionnels de l’Action Sociale et/ou Médico Sociale concourant à la Protection de l’Enfance. Ils se présentent comme des membres permanents ou comme des membres invités dans les Concertations Locales Enfances.

Ils participent à l’élaboration de l’évaluation d’une situation.

Durant la présentation de la situation par le demandeur, les partenaires sont à l’écoute. Ils regardent l’écrit transmit par les secrétaire et prennent des notes.

Pendant le déroulement, le cheminement des séances CLE, ils apportent des éléments dont ils ont connaissance s’ils possèdent des éléments sur la situation. Par ailleurs, ils questionnent le demandeur afin de recueillir des informations, contribuer à une réflexion et à l’élaboration de pistes d’actions avec le reste du groupe.

Les partenaires ont un grand rôle à jouer dans la concertation. Il participe à une démarche de réflexion et de réseau dans l’intérêt de l’accompagnement social et éducatif des usagers.

La voie de chacun des partenaires est égale et leur rôle est capital dans la discussion entre pairs, et ce, même si c’est le responsable qui décide finalement.

Le raisonnement partenarial est nécessaire. Les partenaires apportent “leur pierre à l’édifice”, affinent, permettent d’aller en profondeur dans la compréhension de la

situation présentée. Ils évitent un face à face entre le demandeur qui cherche à convaincre et à obtenir une validation de sa demande et l'autorité qui met en doute. Les partenaires permettent alors d'être plus juste, plus objectif vis-à-vis d'une situation d'enfant et de sa famille.

Enfin, ils sont essentiels car une fois les orientations prises en séances CLE et les décisions validées par le responsable du STASE, ils agissent sur le terrain auprès des usagers, chacun en fonction de ses compétences propres. La coordination entre partenaire, la prise en compte de leur point de vue permet la construction de consensus et l'implication sur le terrain. Par conséquent, je pense que cela peut permettre un meilleur accompagnement auprès des populations concernées.

- **Le rôle de la secrétaire :**

Elle est secrétaire du service de l'ASE.

Elle se trouve à la même table que les membres présents durant la séance, mais ne prend pas la parole ou très peu lors des séances.

Son rôle est:

- de transmettre des éléments écrits aux partenaires en début de séances ;
- de noter les personnes présentes, les personnes absentes, excusées ;
- de retranscrire par écrit le déroulement de la concertation: ce qui s'y dit, ce qui est proposé.

Je considère que la secrétaire a un rôle essentiel dans le bon fonctionnement de la CLE car elle permet " la tracabilité " du contenu du travail effectué lors des séances CLE.

5.3.2. La structure organisée, ritualisée des CLE :

L'observation du déroulement des séances CLE met en avant une structure très organisée : un guide de procédure, des rôles clairement définis...

Les conséquences en sont des interactions stables qui visent une communication raisonnée, de l'écoute active entre partenaires et l'atteinte des objectifs prévus.

De façon générale, on peut mettre en avant un certain rituel dans le déroulement du processus CLE. Les actes et les pratiques des partenaires pluriprofessionnels qui se rencontrent lors des CLE sont quasi immuables : il y a une **stabilité du déroulement des séances**.

- **l'entrée** : arrivée successive des partenaires (selon le lieu, date, heure fixée par un planning préétabli) ; salutations (de loin, poignée de main, vouvoiement, tutoiement...) ; installation des membres (par exemple, la secrétaire ASE est toujours près de la responsable ASE) ; distribution du rapport d'évaluation auprès des membres par la secrétaire de l'ASE .

- **l'ouverture** : toutes les séances commencent par “ nous allons faire un tour de table ” ; la secrétaire écrit les informations de la réunion (en vue d'établir un compte rendu) ; la responsable donne la parole au partenaire souhaitant présenter la situation.

- **la requête** : le demandeur lit le rapport, explicite les motifs de présentation, les objectifs souhaités et indique le moment où la famille a été prévenue de la CLE.

- **l'aspect dynamique de l'interaction** : les différents partenaires questionnent le demandeur pour approfondir la connaissance de la situation puis un temps d'interaction entre les différents partenaires s'établit : questions, informations des uns et des autres pour mettre en commun la connaissance de la situation, cheminement, tâtonnement, hésitation des acteurs locaux vers la recherche de dénouement.

- **la réponse** : formalisation de propositions de travail, de qui fait quoi, et comment. Dénouement.

- **la clôture** : l'animateur clos la séance et la secrétaire récupère les rapports distribués au début.

- **la sortie.**

La durée globale d'échange pour une situation se situe toujours entre 1h et 1h30.

L'observation du déroulement des CLE met en avant la forte présence de régulation dans la construction de ce mode de communication “ formalisé ”.

Il me semble donc intéressant de regarder de plus près le **concept de régulation** :

Sur le plan sociologique⁸⁹, la notion a deux significations différentes:

- * les mécanismes assurant la constance et l'équilibre du milieu,
- * l'ensemble des règles applicables dans un univers donné.

Le dictionnaire Le Robert⁹⁰ nous indique que le sens premier de régulation est “ *le fait d'assurer le fonctionnement correct d'un système complexe - la régulation du trafic (chemin de fer, etc.); le terme renvoie à la notion de contrôle.* ”

En effet, au sein des séances CLE, j'ai pu observer que la régulation permet le fonctionnement de la CLE. La CLE est une instance assez complexe puisqu'elle fait se

⁸⁹ Gresle F., Panoff M., Perrin M., Tripier P., *Dictionnaire des sciences humaines*, éditions Nathan, Paris, 1994, p°318.

⁹⁰ *Dictionnaire Le Robert dictionnaire d'aujourd'hui*, Dictionnaires Le Robert, Paris, 1991, p°867.

rencontrer des professionnels de cultures professionnelles différentes, des professionnels qui représentent des institutions diverses.

L'origine latine du mot régulation vient de - régula - (la règle) et de - régulari- (régulier). Régulariser et les mots de cette même famille (régularité, régulier...) renvoient d'une part à une conformité aux règles, aux règlements, à une mise en règle, mais renvoient aussi à la " mise en ordre ". Il s'agit de rendre régulier ce qui est désordonné, inégal, intermittent.

La régularité amène l'idée de proportions régulières, mais aussi d'harmonie, d'égalité, d'homogénéité (la régularité de la vie, des mœurs) et encore d'assiduité, d'exactitude, de discipline, d'exacte observation des devoirs, de la morale et des religions.

J'ai pu voir aussi dans le déroulement des séances CLE qu'une certaine discipline se présente. Il y a un respect des règles et des procédures. Par conséquent, la régulation permet à l'instance d'être en ordre.

Régulateur issu du latin " regulare " peut être un adjectif ou un nom. Comme adjectif, on y trouve la notion de quelqu'un ou de quelque chose qui dirige, qui règle, qui régularise. Comme nom masculin, un régulateur est ce qui discipline, ce qui modère, ce qui rend ordonné et régulier.

Comme il a été vu précédemment, le régulateur est l'animateur: il organise, dirige, règle le déroulement des séances, implique de la discipline dans le travail établi au sein des concertations pluriprofessionnelles.

L'éclairage du concept aide à percevoir comment la régulation influe sur le déroulement des CLE.

On constate en effet, de nombreuses règles de procédures des CLE mais aussi des règles implicites mises en place par l'animateur qui régule le déroulement de l'instance.

Les règles sont des principes organisateurs visant au bon fonctionnement des CLE.

Il en ressort des comportements réglés d'acteurs avec des rôles bien définis et des interactions stables. Par conséquent, la régulation est organisationnelle mais aussi interactionnelle dans les CLE.

Les CLE apparaissent alors comme des " séances orientées ".

Les séances de CLE montrent un mode de communication formalisé qui permet la mise en place d'écoute active, de communication raisonnée entre les membres. Les rituels , les règles visent à ce que cela ne déborde pas dans les interactions entre acteurs et à permettre l'élaboration d'orientations. Mais à quel type d'accord cela aboutit-il ? Y a-t-il un écart entre la demande et l'offre ?

Je vais donc suspendre la présentation des séances et récapituler les séances observées durant le travail de terrain afin de voir :

Quelles propositions sont faites dans les CLE ?

Quelles orientations sont soumises au responsable du STASE ?

Je regarderai donc les écarts qui se présentent entre la demande du requérant et l'offre proposée suite aux cheminements parcourus au sein des CLE.

5.4 Une structure organisée, ritualisée pour quel type d'accord, quel type d'offre?

Dans un premier temps, j'aborde le concept d'accord car cela me permet de mieux percevoir les accords et les désaccords, les offres dans une structure CLE organisée, ritualisée, régulée.

5.4.1. Le concept d'accord :

Selon le dictionnaire Le Robert, le terme accord⁹¹ est “ (n.m.) *l'état qui résulte d'une communauté ou d'une conformité de pensée, de sentiments (entente) - l'accord est unanime, général - (/cont. désaccord, mésentente); être d'accord est avoir la même opinion, le même avis ou la même intention (s'entendre) - elles se sont mises d'accord - ; un accord est un arrangement entre ceux qui se mettent d'accord (compromis, convention, pacte, traité) - négocier, conclure un accord -; donner son accord est accepter, autoriser, permettre (autorisation, permission); (choses) en accord avec c'est adapté à, qui correspond à - ses opinions ne sont pas en accord avec ses actes (cadrer).*

L'accord n'est pas un aboutissement ou une conclusion à l'interaction sans nuances. Dans le cadre d'une analyse des relations de service au guichet d'une administration, J.M.Weller⁹² a observé que celles-ci peuvent aboutir par leur pratique à trois figures d'accord :

- *L'acceptation*, où les acteurs ont la même définition de la situation et de la réalité, à la fois commune et justifiée;
- *La coercition*, où les acteurs ne se rejoignent pas et dénoncent l'argumentation avancée par l'autre partie;
- *La concession*, où les protagonistes parviennent à définir la réalité dans un même

⁹¹ Dictionnaire Le Robert dictionnaire d'aujourd'hui, Dictionnaires Le Robert, Paris, 1991, p°8.

⁹² Weller J.M., *L'état au guichet*, Éditions Desclée de Brouwer, Paris, 1999, p°83.

monde commun tout en renonçant provisoirement à s'interroger sur la légitimité précise de ce qu'ils font, laissant en suspension ou à plus tard le moment de la justification.

Ainsi, au cours de l'interaction ils s'organisent et s'enclenche alors une dynamique d'actes, de paroles, d'échanges négociés visant à une entente mutuelle. Ceci suppose une production partagée entre les professionnels pour parvenir à une définition commune et acceptable de la réalité.

Goffman parle de consensus temporaire entre les acteurs. Il s'agit d'un accord de surface fait d'une apparence de consensus. C'est le niveau d'accord qui permet de transformer un conflit grave en désaccord mineur.

Qu'en est-il des accords qui aboutissent dans le cadre des CLE des trois communes étudiées?

5.4.2. Des types d'accord : des offres symétriques aux demandes⁹³

En observant le déroulement de l'ensemble des séances CLE, il apparaît que :

- * pour cinq situations, l'offre de service est en adéquation avec la requête du demandeur;
- * pour six situations, l'offre est au delà de la demande;
- * pour une situation, il y a un écart entre l'offre et la demande: une demande à moitié réalisable;
- * pour deux situations, un écart entre l'offre et la demande est présent. Les raisons étant pour l'une le souhait de réévaluer la situation dans trois mois et pour l'autre des inquiétudes trop importantes pour ne proposer qu'une aide éducative.

Les quatorze présentations de situations observées durant ces cinq mois de travail de terrain dans les Concertations Locales Enfance confirment une tendance d'offres, d'accords symétriques aux demandes des professionnels locaux.

Ces constats de symétrie entre l'offre et la demande me ramènent à une de mes questions précédemment abordées :

- Les décisions sont-elles prises avant la séance par l'autorité ASE puisqu'elle reçoit la demande de présentation de situation en amont de séance et détient la possibilité de considérer ou non la requête ?
- Tout est-il prévu d'avance ?
- Est-ce " un pseudo partenariat " ?

Si je n'avais regardé que l'écrit de demande et les offres proposées, j'aurais considéré que les décisions se prennent en amont des séances, sans réelle coordination avec les partenaires puisque les requêtes sont acceptées majoritairement. Ces symétries entre la demande (rapport de demande de présentation d'une situation en CLE avec notification des motifs et des objectifs) et l'offre (relevé synthétique qui présente les conclusions, les offres proposées et validées par le responsable du STASE) auraient pu m'amener à

⁹³ Annexe 9: *Tableau récapitulatif des CLE observées: des requêtes, des offres.*

penser que la CLE avait un rôle d'entérinement des propositions des requérants ou des objectifs de l'autorité ASE.

L'observation du déroulement des CLE me permet de dire que si une demande est acceptée pour le passage en CLE, c'est qu'elle est discutable, voire recevable.

Cependant, je pense que même si tout est peut être écrit à l'avance en partie rien ne l'est encore vraiment tant que les partenaires ne se sont pas concertés, et que le responsable du STASE n'a pas validé, légitimé les propositions qui découlent des CLE.

En effet, les observations de terrain me montrent que le travail collectif, la dynamique partenariale est essentielle dans le travail d'accompagnement à mettre en place auprès des familles. La collaboration pluriprofessionnelle permet le questionnement, la mise en commun d'information, de regards sur la situation des enfants et de leurs familles en difficulté. Le cheminement des professionnels se fait à tâtons. Les doutes, les incertitudes, les hésitations, les hypothèses des partenaires locaux au sein même de la Concertation Locale Enfance permettent de faire émerger un consensus pluriprofessionnelle, d'élaborer les propositions (offres) " les plus justes " dans l'intérêt des usagers.

Cette " alchimie " partenariale est nécessaire pour que chacun s'implique selon son propre champ de compétence dans les actions auprès des usagers, et que le travail dans sa globalité soit opérationnel et efficace.

La CLE permet d'établir une évaluation entre les acteurs locaux, de dégager de l'objectivité. C'est l'occasion de mettre des actions en ordre.

Je rejoins donc Latour lorsqu'il exprime que " *nous avons besoin de ces institutions lourdes qui obligent à des détours, à l'élaboration, à ces procédures de méticulosité, seules ressources dont nous disposons pour échapper tant à l'arbitraire qu'à l'erreur.* " ⁹⁴

⁹⁴ Latour B., *La fabrique du droit, un ethnographe du Conseil d'État*, Éditions La Découverte/ Poche; 191. Sciences humaines et sociales, Paris, 2004, p°233.

CONCLUSION:

J'ai effectué une recherche sur la communication des professionnels entre eux afin de mieux comprendre le sens et le rôle qu'elle a dans notre pratique, et percevoir alors ce qu'elle implique dans l'accompagnement auprès des usagers.

A la manière d'un ethnographe, j'ai donc partagé cinq mois de la vie des acteurs locaux qui assistent aux séances de Concertation Locale Enfance dans trois communes du sud des Hauts de Seine (Châtillon, le Plessis Robinson et Montrouge). Je portai attention au langage (oral et écrit), aux attitudes, aux gestes, aux rôles des acteurs locaux mais aussi aux interactions, aux échanges conversationnels.

L'objet étant de comprendre :

- Comment les acteurs locaux communiquent-ils ensemble en vue de construction de proposition, d'orientation ?
- Quels raisonnements et savoirs pratiques adoptent-ils dans les CLE ?
- Comment les échanges qui ont lieu par l'intermédiaire de conversation influent sur la construction d'axe de travail commun ?

Je m'attendais à observer des conflits, des difficultés de communications entre les professionnels puisque mes premiers constats révélaient que la communication dans la pratique des travailleurs sociaux était indispensable mais n'était pas simple. Par ailleurs, il ressortait de l'enquête exploratoire la volonté des professionnels d'une communication plus structurée dans la pratique.

Le travail d'enquête par observation laisse apparaître un mode de communication formalisé dans les CLE des trois communes étudiées :

- Le dispositif est formalisé et stable :

- Les protocoles d'organisation sont bien établis et stables.
- l'espace, le temps, le décor, l'installation, l'objet de la rencontre sont définis en amont.
- la notion d'inscription littéraire tient une large place dans le travail des CLE. L'écrit est un outil de travail des professionnels : note de fonctionnement, guide de procédure, rapport de demande de présentation de situation en CLE, relevé synthétique des conclusions.

- La dynamique des interactions est stable entre les acteurs locaux :

- Les partenaires locaux communiquent sous le mode de l'écoute active.
- La concertation partenariale permet l'élaboration d'actions auprès des usagers. En effet, les acteurs locaux se questionnent, mettent en commun des informations, des regards, des réflexions pour faire émerger une réponse, un consensus. Le raisonnement des acteurs se fait en tâtonnant, "pas à pas", en hésitant, en doutant, en émettant des hypothèses ce qui permet d'éviter l'arbitraire, les erreurs et de proposer des actions "adaptées", dans l'intérêt des familles en difficulté. Le travail collectif permet l'implication de chacun selon son champ de compétence dans le travail d'accompagnement des usagers.

- Les rôles et les places de chacun des acteurs locaux sont clairement définis.
- La structure de la CLE est organisée, ritualisée:
Une ligne de conduite est définie de façon implicite et explicite.
- Le travail d'observation révèle majoritairement une symétrie entre les demandes de professionnels et les offres de la concertation, les décisions validées par le responsable du STASE.

Le mode de communication formalisé au sein des CLE permet de cadrer, d'organiser le travail, de professionnaliser les actions dans l'intérêt des usagers et de rassurer les acteurs qui y participent. Il permet aux acteurs locaux d'aboutir à des consensus, à des propositions d'actions communes auprès des enfants et des familles en difficulté.

Cependant, je perçois certaines limites dans le mode de communication formalisé adopté dans la Concertation Locale Enfance. Le manque de "liberté", d'expression spontanée des professionnels est présent lors des CLE. Les conséquences de ce mode de communication sont un manque de débats, un frein dans la créativité qui pourraient être exploités par les professionnels dans le travail d'accompagnement auprès des usagers. Je pense donc qu'un fonctionnement très cadré, très organisé peut limiter l'innovation, l'imagination dans la pratique des professionnels.

Par ailleurs, le travail de recherche m'a ouvert sur la richesse du travail d'échange élaboré de manière pluriprofessionnelle. Cette pratique entre partenaires permet d'être au plus juste dans les actions menées auprès des usagers. Cependant, je tiens aussi à poser une limite au travail de partenariat. Je considère que les professionnels doivent se rencontrer, échanger, se coordonner entre eux mais il est nécessaire de faire en sorte, dans nos actions auprès des usagers, que ces derniers ne soient pas perdus, noyés par une multitude d'intervenants car les conséquences seraient néfastes dans le travail d'accompagnement à mener.

Ce travail de recherche me permet de percevoir les raisonnements et les savoirs pratiques des acteurs locaux pour arriver à des consensus, des propositions d'actions auprès des usagers, mais surtout d'avoir dorénavant une autre approche de la communication des professionnels entre eux.

Je peux donc, à partir de là, dégager des perspectives professionnelles sur les modes de communication à exploiter dans le travail social, selon des objectifs préalablement établis, et ce, afin d'améliorer nos pratiques pour un meilleur accompagnement des usagers.

En tant qu'éducatrice spécialisée, il me semble intéressant de valoriser deux axes de travail dans un foyer d'accueil d'urgence qui accueille des mineurs de 3 à 13 ans:

- la nécessité de formalisation de la communication dans notre travail en institution afin d'aboutir à des orientations, des propositions, des axes de travail communs.

- l'importance de la prise en compte de l'affectif dans un métier tourné vers "l'autre" : des espaces de communication basés sur l'expression des professionnels.

L'objectif étant en fait d'utiliser dans nos pratiques des modes de communications différents selon les objectifs que l'on vise. Il s'agit de permettre aux professionnels de s'y retrouver humainement et professionnellement afin que le travail d'accompagnement auprès des enfants accueillis et leur famille soit adapté.

1. La nécessité de formalisation de la communication dans notre travail en institution afin d'aboutir à des orientations, des propositions, des axes de travail communs, des décisions validées (ou non) par le directeur de l'institution en lien avec le responsable du STASE:

Il s'agit de prendre appui sur le fonctionnement des CLE afin d'être plus structurés dans notre pratique en foyer d'urgence lorsqu'est visé dans le travail l'élaboration de propositions, d'orientations, d'axes de travail communs auprès des usagers.

Je considère que la communication est d'autant plus simple et efficace lorsque la régulation est très présente lors des interactions et que les règles de procédure se mettent en place : il y a une nécessité de formalisation dans notre pratique pour être opérationnelle.

1.1. Développer des outils qui permettent le passage de l'implicite à l'explicite :

Il s'agit ici de soutenir les écrits comme pratique de communication des professionnelles. L'écrit est un mode de communication formalisé. Les axes qui vont être présentés ci dessous prennent appui sur le travail de terrain dans les CLE, les pratiques actuelles de l'institution (dans laquelle je travaille) inscrite dans le Projet d'Établissement de 2004 - 2008.

- Établir un cadre institutionnel lisible par la formalisation de règlement de fonctionnement, de protocole de travail, de Projet Éducatif Individualisé de l'Enfant accueilli, de livret d'accueil pour les usagers...(en lien avec la loi du 2 janvier 2002 concernant la rénovation de l'Action Sociale et Médico-Sociale).

- Rédiger différents types d'écrits à chaque étape de la prise en charge de l'enfant :
Compte rendu de réunion d'admission, note d'information et de suivi, rapport d'observation (semestriel, annuel qui s'adressent au juge des enfants par l'intermédiaire du STASE pour une orientation, une main levée etc.), compte rendu de synthèse

partenariale (ASE, CMP, écoles...), compte rendu de rencontres parents/enfants. Il s'agit de retranscrire le parcours de l'enfant par écrit, de laisser une trace de l'histoire de l'enfant, ce qui me paraît primordial.

- Utiliser des outils internes aux équipes pluridisciplinaires pour assurer la continuité de la prise en charge éducative :

Le cahier de liaison qui contient des informations générales sur le fonctionnement de l'unité de vie; le cahier de réunion d'équipe, de réunion d'enfant qui sont des traces écrites de la vie quotidienne de l'enfant et de la dynamique de groupe; le dossier interne de l'enfant qui contient l'ensemble des documents du parcours de l'enfant; et le cahier de l'enfant qui contient toutes les observations de l'équipe sur la vie quotidienne, ses relations avec les autres.

Je considère que dans notre pratique professionnelle, le travail de l'écriture peut participer au professionnalisme et à l'efficacité de nos actions auprès des usagers.

1.2. Organiser les réunions pour permettre la cohérence et l'efficacité dans le travail d'accompagnement auprès de l'enfant et sa famille :

Pour permettre des réunions organisées, il s'agit de définir clairement :

- Le type de réunion : réunion d'équipe, réunion institutionnelle, réunion d'admission, réunion de synthèse, réunion avec le réseau entourant l'enfant accueilli...

- le lieu

- le rythme : mise en place d'un calendrier de dates et d'horaires préalablement établi en accord avec les professionnels. Le rythme doit être adapté aux besoins de la population.

- les membres présents, la place et le rôle de chacun :

La place de l'animateur est essentielle pour que la communication entre professionnels se déroule selon les objectifs préalablement définis. Son rôle est de contrôler le respect de la procédure, de réguler la parole entre les membres présents, de conduire les interactions du cheminement de la réunion selon les objectifs prévus, de stimuler et reconnaître la parole de chacun, de conseiller, de reformuler et de clôturer la rencontre.

- les objectifs par l'instauration d'un ordre du jour.

Par ailleurs, il est important d'organiser le déroulement des réunions:

- Mise en place de tour de table pour que chacun se présente ;
- Temps d'échange et d'analyse de la situation entre les différents acteurs présents :
Le mode d'écoute active, et le raisonnement par tâtonnement (doute, hypothèse...) sont favorables à l'efficacité et au professionnalisme ;
- Temps de proposition entre professionnel ;
- Reformulation par l'animateur en conclusion des différentes propositions, orientations, axes de travail et précision de qui fait quoi, quand, comment et où ;
- Rédaction de compte rendu de réunion.

Ce mode de communication me semble adapté lorsque, entre professionnels, nous recherchons la construction de consensus, d'orientations, de propositions de travail dans l'accompagnement auprès des enfants et de leurs familles.

Ce mode de communication vise à développer des axes de travail commun dans l'intérêt des usagers, des attitudes communes, de la cohérence dans nos actions auprès des enfants et leurs familles.

Les finalités sont d'organiser, de cadrer, de rassurer, de développer le professionnalisme, d'être opérationnel et efficace dans le travail d'accompagnement des usagers; il s'agit aussi de pouvoir évaluer ce que l'on met en oeuvre.

Cependant, je considère que le travail sous un mode de communication organisée où tout est réglé (rôles définis, protocoles...) laisse peu de place à l'expression "spontané" des professionnels, à l'expression de leurs ressentis, de leurs affects...

Je considère donc qu'en parallèle d'un mode de communication formalisée qui vise à de l'opérationnalité, les professionnels ont besoin de trouver dans le cadre du travail des espaces de communication qui vise à l'expression.

Je vais donc m'orienter vers des propositions qui visent l'expression et non la décision.

2. L'importance de la prise en compte de l'affectif dans un métier tourné vers "l'autre" : des espaces de communication basés sur l'expression des professionnels

Il me semble important de ne pas négliger la nécessité d'espace d'expression, d'espace de soutien pour les professionnels en foyer d'accueil d'urgence et leurs partenaires.

Ceci afin de livrer nos affects, gérer la part d'émotionnel qui surgit dans le cadre de notre pratique, réguler les relations d'équipe.... Ces espaces sont essentiels car l'éducateur a des ressentis; il est humain avant tout. Cependant, accompagnant des enfants et des familles en difficulté il se doit d'être disponible auprès d'eux.

Le but est de reconnaître les travailleurs sociaux comme humains, avec des vulnérabilités, des fragilités et de leur transmettre des ressources nécessaires pour être opérants, le redevenir...

Il s'agit de permettre aux professionnels de ne pas s'isoler, de partager entre eux.

Par conséquent, la valorisation de certains outils permettant de communiquer librement, de prendre l'émotionnel en compte m'importe.

Les propositions pourraient être de développer, de soutenir :

- Une structure d'écoute départementale anonyme pour les professionnels de l'Action Sociale et Médico-Sociale qui ne parviennent pas exprimer leurs affects, leurs difficultés au sein de leur travail, auprès de leurs collègues. La structure d'écoute pourrait permettre l'écoute des professionnels mais aussi l'échange sur des sujets variés, un éclairage.

- Un espace "ressources" pour les travailleurs sociaux :

D'une part, le travail **d'analyse des pratiques** me semble indispensable, et se doit d'être pérennisé. Un intervenant extérieur, animant la séance, synthétise les réflexions des professionnels et permet d'avoir une vue distanciée sur les situations. Ainsi, l'éducateur peut réévaluer son champ d'action. Il s'agit de favoriser la communication entre les professionnels qui s'interrogent sur leur pratique.

Par ailleurs, il serait aussi intéressant de mettre en place un travail de **supervision** pour les professionnels afin d'aider à avoir un regard critique sur notre pratique, réguler le travail pluridisciplinaire, les relations d'équipes...

Enfin la création **de réunions thématiques** sur des temps inter-pavillonnaire mais aussi avec les partenaires, le réseau qui entourent l'enfant serait très enrichissant et éviterait le cloisonnement des professionnels et de leur pratique.

L'objectif serait d'échanger les savoirs professionnels, les connaissances et réfléchir ensemble pour mieux agir auprès des usagers.

Suivant une organisation à mettre en place, les rencontres pourraient s'organiser autour

de thèmes en fonction des demandes formulées par les professionnels. Ces réunions pourraient avoir lieu en partant d'expériences concrètes de terrain pour aller vers la théorie soit de la théorie pour aller vers la pratique. Il y aurait bien évidemment la nécessité d'accord inter-service.

Avoir ce type d'outils peut participer à être plus serein dans notre pratique, et de ce fait plus à l'écoute du public accueilli. Cela peut donc permettre d'être plus professionnel, plus efficace, plus opérationnel dans notre pratique auprès des usagers.

Il est nécessaire en amont d'évaluer le coût des actions et de définir l'organisation concrète de ces temps d'expression. Il faut prévoir le lieu, le rythme avec un calendrier préalablement établi avec les professionnels de sorte qu'ils soient impliqués et présents.

Il est souhaitable de construire des indicateurs d'évaluation pour ces outils d'expression en faveur des professionnels afin d'en évaluer les retombées du côté de l'usager comme du côté des travailleurs sociaux.

Ces perspectives dégagées grâce à ce travail de recherche, nécessitent bien évidemment des ajustements mais surtout un travail de réflexion et d'élaboration de tous les acteurs.

Travailler, réfléchir sur les modes de communication entre professionnels du social a été très enrichissant. Faire un détour vers un ailleurs m'a permis de modifier mon approche, mon regard. Je suis devenue autre, avec un certain recul, un regard critique quant à la manière dont j'agis dans ma pratique de communication avec mes collègues, les partenaires locaux. L'intérêt dans ce travail de recherche a été de me poser pour observer, réfléchir et de ce fait mieux agir dans ma pratique.

Je pense que développer une dynamique, s'ouvrir à d'autres approches sur la communication dans notre travail ne peut avoir que des effets positifs sur nous dans l'accompagnement à mener auprès des enfants et des familles en difficulté.

Par conséquent, je ne me positionne ni pour la "froideur" aseptisée d'une organisation, ni pour le "trop plein d'affect" qui nuit au professionnalisme. Je défends la nécessité des deux paramètres proposées dans un travail d'éducateur spécialisé en foyer d'urgence.

BIBLIOGRAPHIE :

OUVRAGES :

Beaudreault P., Bouchard J.M., Pelchat D., Les relations parents et intervenants: perspectives théoriques, Apprentissage et socialisation, volume 17 n°1 et n°2, Québec, Avril 1997.

Beavin J., D. Jackson, Watzlawick P., Une logique de la communication, Éditions du Seuil, Paris, 1972.

Boltanski, Thévenot, De la justification, Gallimard, Paris, 1991.

Coulon A., L'ethnométhodologie, Collection Que sais-je?, PUF, Paris, 1992.

Da Silva-Joubert Lydia, Petites scènes de l'urgence ordinaire...L'accueil d'urgence en circonscription d'action sanitaire et sociale, mémoire de maîtrise en sciences de l'éducation, option développement social, Université Paris XII, Faculté des Sciences de l'Éducation et des Sciences Sociales, Paris, février 2002.

Goffman Erving, Asiles, 1961, Collection Le Sens Commun, traduit par les éditions de minuit, Paris, 1968.

Goffman Erving, La mise en scène de la vie quotidienne, présentation de soi (tome 1 de 1956), les relations en public (tome 2), Collection Le Sens Commun, traduit par les éditions de minuit, Paris, 1973.

Goffman Erving, Les rites d'interactions, 1967, traduit par les éditions de minuit, Paris, 1974.

Lallement M., Histoire des idées sociologiques : De Parsons aux contemporains, deuxième édition, Nathan, Paris, 1993.

Latour Bruno, Wooglar Steve , La vie de laboratoire, la production de faits scientifiques, Éditions La Découverte, poche, 1988.

Latour Bruno, La fabrique du droit, une ethnographie du conseil d'état, Éditions La Découverte/ Poche; 191. Sciences Humaines et Sociales, Paris, 2004.

Projet d'établissement de la Cité de l'Enfance des Hauts de Seine, 2004-2008, Conseil Général des Hauts de Seine, 2004.

Pigani Marcella, Trouver une place de femme fut un parcours du combattant pour les éducateurs, Lien Social " le forum du jeudi ", 8 mars 2001, n°567.

Weller J.M., L'état au guichet, Éditions Desclée de Brouwer, Paris, 1999.

DICTIONNAIRES :

Barreyre J.Y., Bouquet B., Chantreau A. et Lassus P. (sous la direction de), Dictionnaire Critique d'Action Sociale, Collection Travail Social, Éditions Bayard, Paris, 1995.

Dictionnaire Le Robert, dictionnaire d'aujourd'hui, Dictionnaires Le Robert, Paris, 1991.

Etienne J., Bloess F., Noreck J.P., Roux J.P., Dictionnaire de la sociologie: les notions, les mécanismes, les auteurs, seconde édition, Hâtier, Paris, 1997.

Gresle F., Panoff M., Perrin M., Tripiet P., Dictionnaire des sciences humaines, Éditions Nathan, Paris, 1994.

SITE INTERNET :

Goussault B., Bruno Latour, la fabrique du droit. Une ethnographie du Conseil d'État, 2002, Espaces temps. net, 8mars 2003.

SIGLES :

AEAD : Aide Éducative A Domicile

AEMO : Action Éducative en Milieu Ouvert

AEP : Aide Éducative Précoce

AS : Assistant Social

ASE : Aide Sociale à l'Enfance

CAF : Caisse d'Allocation Familiale

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

CLE : Concertation Locale Enfance

CMP : Centre Médico Psychologique

CMPP : Centre Médico Psychopédagogique

CVS : Circonscription de la Vie Sociale

DVS : Direction de la Vie Sociale

IOE : Investigation d'Orientation Éducative

LSF : Langue des Signes Française

MECS : Maison d'Enfants à Caractère Social

ODAS : Observatoire Départemental de l'Action Sociale

PMI : Protection Maternelle et Infantile

SESSAD : Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile

STASE : Service Territoriale de l'Aide Sociale à l'Enfance

ANNEXES :

- Annexe 1 : Loi du 10 juillet 1989.
- Annexe 2 : Carte du découpage administratif du département des Hauts de Seine .
- Annexe 3 : Document départemental intitulé “ La revalorisation du rôle des CLE dans le cadre du schéma départemental ” , novembre 93.
- Annexe 4 : Note départementale du fonctionnement des CLE, 6 mai 1999.
- Annexe 5 : Guide de procédure et formulaires types des CLE dans les Hauts de Seine, octobre 1999.
- Annexe 6 : Note de référence sur la Protection de l’Enfance dans les Hauts de Seine, 15 janvier 2001.
- Annexe 7 : Les plannings des CLE des trois communes étudiées.
- Annexe 8 : Le courrier de demande d’accès au terrain d’observation CLE.
- Annexe 9 : Tableau récapitulatif des CLE observées: des requêtes, des offres.
- Annexe 10 : Schéma du dispositif de protection de l’enfance dans les Hauts de Seine.