

Aïcha Taksy et Jérôme Delfortrie

Comment travailler ensemble ? De l'incantation aux réalités vécues

S'il y a parfois un fossé gigantesque entre les (nobles) intentions des professionnels et ce que vivent vraiment les membres des familles à l'arrivée, le travail d'articulation des points de vue de cet article s'inscrit dans cette perspective : croiser celui d'un praticien-chercheur (ce qui se fait concrètement dans les pratiques) avec l'expérience de la maman depuis l'intérieur de ces pratiques (ce qui se vit réellement).

Je suis Aïcha Taksy, 40 ans, maman de 4 enfants dont l'aîné est accompagné par l'Aide sociale à l'enfance (ASE) depuis 8 ans. Je connais Jérôme depuis 2 ans. Je suis très intéressée par le travail qu'il propose et la place qu'il nous donne. C'est la première fois en fait qu'un travailleur social me traite comme une personne finie, capable de penser en privé et en public, quelqu'un de digne quoi!

Je suis Jérôme Delfortrie, 40 ans, pas d'enfant. Éducateur spécialisé pendant 12 ans, je forme depuis 3 ans sur la vaste et nébuleuse thématique du « travail avec les familles ». J'ai rencontré Aïcha dans le cadre d'une recherche-action (Delfortrie, 2017), recherche imbriquée dans les journées de réflexions et de croisements d'expériences de l'association Familles et Ressources (1). Le but est d'inviter membres des familles et professionnels à co-construire du savoir autour des pratiques dites de travail avec les familles.

Une barrière mise d'emblée

J'ai réagi immédiatement quand Jérôme m'a fait lire l'appel à auteurs pour une publication (*Sociographe*). En effet, je ne comprends pas que nous soyons regardés comme étant une « famille » : les travailleurs sociaux ont eux

(1) Plus d'informations et conférences filmées sur : www.famillesetressources.com

aussi une famille! Ils ne sont pas venus au monde sans une famille, non? Alors, pourquoi mettre d'emblée une barrière entre les travailleurs sociaux et les « familles »? Il y aurait « eux » et il y aurait « nous »! Du coup, nous n'arrivons pas à vous définir... Un éducateur sans famille? (Rires.) Cela met une barrière. Ce clivage génère deux clans, l'un opposé à l'autre.

Ce que soulève Aïcha témoigne d'une grande difficulté du monde du social : comment parler de l'« autre » en prenant en compte sa différence tout en le respectant dans son humanité? Jaeger (2011) affirme que le terme « usagers » ne convient pas, car ils sont plus souvent, selon lui, des « obligés » des services sociaux. Je préfère quant à moi parler de « personnes concernées ». Les parents concernés par la protection de l'enfance, comme Aïcha, ont selon moi une expérience singulière qui leur donne un savoir particulier et une légitimité à participer aux décisions relatives à l'accompagnement comme à la production de connaissances. Ainsi, parler de travail avec les « familles » esquivait cette difficulté et comporte un implicite qu'Aïcha a admirablement bien relevé : de quelles familles parle-t-on? Les familles... concernées par la protection de l'enfance!

Au-delà de la désignation « familles », c'est pour moi le terme tout en entier de « travailler avec les familles » qui ne veut rien dire en tant que tel. C'est une injonction voire une incantation faite à toutes les institutions qui ne peuvent prétendre à autre chose aujourd'hui sinon qu'elles travaillent « avec » les familles. Les mots ne manquent pas pour entourer ce terme politiquement correct : « travailler en partenariat », « collaborer », « rendre les compétences aux parents », « faire alliance », « mettre au centre du dispositif »... et plus récemment « développer le pouvoir d'agir », « favoriser l'*empowerment* »... Travailler avec les familles ne relève pas d'un choix institutionnel délibéré, c'est une évidence. Il est question pour nous ici d'interroger cette évidence, en tout cas de chercher à identifier différentes modalités de travail possibles derrière cette apparente uniformité.

Premières impressions

Puisque Jérôme invite à entrer dans les pratiques, en premier lieu je pense que la « première fois » restera gravée dans les mémoires des familles. Les parents ne sont souvent pas demandeurs d'aide éducative. En plus, les rendez-vous se font fréquemment chez eux. C'est compliqué pour les

Comment travailler ensemble ?... 13

parents qui travaillent : qui va décider de l'heure du rendez-vous ? Ces petits détails peuvent braquer les familles qui n'ont pas toutes envie de recevoir des éducateurs chez elles. De plus, l'éducateur a un petit défaut, il est curieux... On a toujours très peur. Quand ils vont chez des amis à eux, ils ne se comportent pas comme ça. C'est quand même grave que j'aie dû rappeler aux éducateurs que je ne voyais pas pourquoi ils allaient parler des autres enfants qui ne sont pas concernés par la mesure. Quand je leur ai parlé « respect de la vie privée et familiale », ils sont restés cons ! À moins qu'il y ait un évènement qui fait qu'il y a une nécessité d'investiguer. Est-ce un abus de pouvoir ? Pas forcément, mais je pense que les travailleurs sociaux s'éparpillent.

Les professionnels veulent l'égalité, mais ils ont des « informations » en amont. Le rapport de force débute avant même la première rencontre. Cela provoque une asymétrie dans la relation. En plus, dans le dossier il y a un peu tout et n'importe quoi. Ils savent déjà ce qui est défaillant, ce qu'ils considèrent être défaillant. Là-dessus, le parent va se méfier. Avant que l'éduc arrive je faisais le ménage. De son côté, l'éduc du foyer ou la famille d'accueil, il « astique » le petit avant que le parent arrive. De quoi ils ont peur ?

Au vu des propos d'Aïcha, je pense que la peur d'être jugé comme défaillant est des deux côtés : il peut y avoir un rapport de compétition entre le ou les parents et le ou les professionnels, avec le « petit » coincé entre les deux, d'autant que les professionnels exercent des fonctions qui ressemblent fortement aux fonctions parentales (nourrir, « faire de la vêtue », cadrer, soigner, accompagner les devoirs, consoler...)

Être professionnel et préoccupé personnellement

En tant que maman, j'ai découvert tout comme d'autres parents pendant les journées d'étude (2), que certains éducateurs étaient préoccupés personnellement par les situations. Avant, j'avais que des éducateurs, des professionnels en face de moi. Je ne les trouvais pas crédibles parce que pas humains : ils restaient impassibles face à des situations très dures.

(2) Intervention « La frontière professionnel/personnel : de l'étanchéité à la porosité », disponible sur : www.famillesetressources.com, session Nîmes 2017.

Ce qu'évoque Aïcha est en lien avec un courant de la formation des travailleurs sociaux qui invite les futurs professionnels à rester neutres, à adopter la « bonne distance »... Pour mieux intervenir, le professionnel ne devrait pas s'impliquer émotionnellement au risque d'être submergé. Évidemment, un professionnel sans cesse en larmes ou qui ne dort pas de la nuit ne sera peut-être pas très opérationnel. L'épuisement professionnel viendrait du sur-engagement affectif. Je pense que des situations qui n'évoluent pas, se crispent, voire s'aggravent, sont tout autant sources de démotivation et/ou d'épuisement. Cette distance peut être contre-productive. Ainsi Paugam (2012) pose deux conditions pour qu'une personne s'engage dans un changement : qu'elle sente qu'elle *compte pour* l'intervenant et qu'elle puisse *compter sur* l'intervenant. Au cours du 2e volet de la recherche-action avec le groupe de la Communauté Coste à Nîmes (3), les professionnels ont fini par sortir de leur réserve en partageant aux parents, surpris, leurs émotions : « colère, révolte, inquiétude pour les situations, pression, tiraillement, fatigue... » Ainsi à la distance professionnelle, je préfère la posture professionnelle de « juste proximité » (Janvier, 2004).

Au-delà de la distance dont parle Jérôme, j'affirme quant à moi que dominer ce n'est pas travailler avec. Je veux dire pour les professionnels travailler à la place des familles et leur imposer un point de vue... avec notamment cette fameuse menace : « eh ben, si ne vous voulez pas, on va en référer au juge ! ». Ça, je l'ai entendu plusieurs fois.

« Venez, écoutez-nous, mais nous ne vous entendrons pas »

L'exemple révélateur est pour moi les réunions de décision ou de synthèse regroupant différents professionnels. Quand les professionnels arrivent à faire venir les parents, ils voudraient qu'ils arrivent à la fin... sous prétexte, disent-ils souvent, de mettre à l'abri le parent de leurs discordes... mais de ce fait nous n'avons pas participé entièrement au débat. L'éducateur aura déjà présenté à l'autre professionnel la « situation » telle qu'il la voit lui. Je ne suis pas là que pour les tâches ingrates. Le parent est très souvent relégué à cela.

(3) Intervention « De la colère à l'empathie ? » disponible sur : www.famillesetressources.com, session Montbrison 2018.

Comment travailler ensemble ?... 15

Et quand j'arrive à la réunion, je sens où ils veulent m'amener et ainsi ils m'ont retiré ma liberté de débattre. Ils nous ouvrent des portes et nous en ferment certaines. Les appréciations peuvent être..., j'ai envie de dire fallacieuses! Pour moi, il est aussi mentionné l'exercice de la citoyenneté dans la Loi 2002-2, c'est l'antagonisme de ce qui se passe dans les faits. Concrètement, il m'est arrivé de ne pas être d'accord sur les orientations proposées par les professionnels et où j'ai dû prendre la parole de force. Je me suis adressée directement à certains professionnels leur demandant des comptes sur la manière dont ils avaient accompagné mon fils pour l'exclure lâchement. Ce que je disais a profondément bousculé les professionnels présents qui n'étaient pas au courant de cela. Mais malgré la véracité de mes propos, celui qui avait organisé la réunion a tenté de venir au secours du professionnel que j'ai interpellé. En effet, il a mis fin à la réunion esquivant ainsi toutes mes questions.

Du coup, notre avis ne compte pas. Il n'y a pas plus humiliant que ça. « Venez, écoutez-nous, mais nous ne vous entendrons pas ». À chaque fois, on a l'impression qu'on se fait voler notre enfant. On nous le reprend à nouveau. C'est douloureux. Ils veulent qu'on fasse le dos rond. Et pourtant nous avons l'autorité parentale. Il est où notre rôle à nous? Et à nouveau, le sentiment de se faire voler notre rôle parental nous déstabilise. Certaines réunions m'ont déboussolée. Par exemple, suite à des réunions pluri-professionnelles avec orientations auxquelles je m'opposais, j'ai dû demander un autre avis de psychiatre, avec une bataille uniquement par courrier, car l'oral ne fonctionnait plus. Mais aujourd'hui, je suis devenue une interlocutrice très attendue aux réunions (pédagogiques, éducatives, appelle cela comme tu veux!), parce que le temps et mon engagement ont démontré que je disais plus souvent des vérités que des « bêtises ». Si j'emploie volontairement le mot bêtises, c'est que je suis tellement souvent infantilisée, que j'ai l'impression que les professionnels pensent que je vais dire (ou faire) des bêtises! Par exemple, quand un éducateur me lit à haute voix le rapport devant moi, comme j'ai pu le vivre à plusieurs reprises, je me sens comme une gamine. Je ne sais pas lire moi?

Sortir de la « mafia du social »

Aïcha confirme ce que j'ai pu observer : ces « réunions avant la réunion » provoquent un sentiment de « mafia du social » comme m'a dit un jour un parent. J'ai essayé dans mes pratiques de changer cela. Et quand après, on aimerait que les parents « adhèrent » alors qu'ils n'ont que peu de marge de manœuvre réelle, nous nous étonnons de réactions d'évitement ou de défense. Ces comportements, que nous qualifions parfois de non-collaborations, ont été modélisés comme de l'« *adhésion stratégique* » (Hardy, 2001), une forme de légitime défense. Croiser les regards pluri-professionnels vise à trouver les meilleures solutions pour le jeune. Mais, du point de vue des membres des familles, la structuration même de la réunion met en scène de nombreux rapports de pouvoir, à commencer par la supériorité numérique ou le fait que ce sont les professionnels qui déterminent les participants, le lieu, l'horaire, le thème... Les conférences familiales (4) ou la clinique de concertation (5) cherchent justement à inverser ce rapport de force en confiant aux membres des familles le choix des participants qui font sens pour eux. Redonner du pouvoir réel aux membres des familles passe par ces éléments concrets, notamment le choix du lieu, du jour, du contenu, mais aussi en partant précisément des mots qu'emploient les membres des familles pour co-construire avec eux une vision partagée de ce qui fait problème. Et ce n'est pas simple, chaque professionnel convaincu d'avoir bien analysé la situation, fruit de plusieurs mois ou années d'accompagnement, met en jeu son expertise. À nouveau, ce savoir sur l'autre peut être un instrument de pouvoir.

Il y a parfois des mondes...

Je rejoins le décalage qu'évoque Jérôme, je pense même qu'il y a parfois des mondes entre la vision du problème vu par les professionnels et celle vue par les membres des familles. Si d'autres problèmes se posent aux parents, ils n'en parleront peut-être pas, de peur des conséquences et du rallongement des mesures, voire d'une extension aux autres enfants.

(4) Cf. www.alfoldievaluation.com.

(5) Cf. www.concertation.net.

Comment travailler ensemble ?... 17

Même si parents et professionnels ne le veulent pas forcément ainsi, je pense comme Aïcha que ce sont des rapports de force à clarifier, voire à assumer, pour ne pas faire croire non plus aux membres des familles qu'ils peuvent décider de tout. C'est notamment ce qui ressort d'une étude menée au Canada auprès d'assistants sociaux pour qui développer le pouvoir d'agir c'est aussi clarifier les rapports de décision et de pouvoir (Lemay, 2015).

Je comprends le point de vue de Jérôme, mais je trouve que dans certaines situations qui les mettent en difficultés, les éducateurs sont contents que les parents restent mobilisés. À tel point que souvent, les professionnels nous rappellent que nous pouvons contester une décision au nom de l'autorité parentale. L'utilisation des abréviations, des nombreux sigles du social, c'est déjà une façon de nous évincer ! Puis des fois, les regards fusent au-dessus de nos têtes. Quand on leur dit des choses qu'ils n'ont pas envie d'entendre, les regards deviennent fuyants. Ils se regardent l'un l'autre et cherchent du soutien.

Je suis convaincue que c'est plus les professionnels qui doivent s'adapter aux familles, car c'est leur métier. Les familles doivent bien comprendre qu'un éduc a une mission (Code de l'action sociale et des familles [CASF] et une ordonnance de jugement). Elles ne le comprennent pas toutes. Mais j'ai un problème législatif du coup, car comme je l'ai dit dans les journées d'étude (6), la considération pour les usagers, selon moi, c'est d'abord respecter leurs droits à une vie privée et familiale.

La considération pour les familles, c'est d'abord **respecter la Loi**

Dans la Loi 2002-2, il est mentionné l'« autonomie des personnes » (7). Pour moi, favoriser l'autonomie, c'est donner la place aux parents. En premier lieu, les éducateurs doivent jouer la carte de la transparence en montrant et en expliquant aux parents que des écrits de différents travailleurs sociaux ont provoqué les différentes mesures qui s'imposent à eux.

(6) Intervention « Le lien : de l'intermittence des professionnels à la permanence des membres des familles. » disponible sur : www.famillesetressources.com, session Nîmes 2017.

(7) Article 7 de la Loi 2002-2 portant modification de l'article L.311-3 du Code d'Action sociale et des Familles (CASF).

Même si cette loi permet, en théorie, « l'accès à toute information au document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires » (8), je suis obligée des fois de faire un écrit aux professionnels pour recouvrer mon droit, car à l'oral, ma demande n'est pas prise en considération. Ils n'ont pas l'habitude que les parents leur demandent des comptes et leur demandent de mettre en pratique les textes de loi. De par sa formation en éducation et en psychologie, j'ai le sentiment que l'éducateur pense que sa place est prépondérante pour défendre l'enfant par rapport à celle du parent.

Je comprends le point de vue d'Aïcha, mais je dirais que le professionnel est mandaté par le juge et se sent, à juste titre, responsable dans l'exercice de ses missions de la sécurité de l'enfant. De son côté, le parent se soucie aussi de la sécurité de son enfant au travers de son attachement et de sa responsabilité parentale. Mais les visions éducatives peuvent être divergentes entre le parent et le professionnel.

En tant que maman, je pense que le parent se soucie de la sécurité et du bien-être de l'enfant dans les différents espaces de vie qu'il traverse, au-delà des limites institutionnelles (horaires, hors murs...). Nous sommes toujours prêts pour défendre nos petits, à l'inverse de l'éducateur qui prend ses fonctions 35 h par semaine. Demander à des tout-petits de créer du lien avec plusieurs éducateurs (en foyer) c'est déconstruire le stéréotype de la famille. Les enfants subissent l'intermittence des professionnels rajoutant ainsi, à mon sens, un peu plus de déséquilibre. Je me demande comment fait l'enfant qui crée du lien avec un éducateur pour continuer à s'exprimer librement et en toute confiance dès lors que l'éducateur est absent. En se levant le matin, il découvre un nouveau visage, après le repas ça tourne. Disparaître et réapparaître doit être anxiogène, surtout chez les tout-petits.

Ne me parlez plus de limites institutionnelles

Plus généralement, je pense qu'un enfant ne se développe pas qu'à partir d'une famille. Je trouve énorme d'imposer aux familles des mesures de placement pour ensuite revenir vers eux sollicitant de l'aide. Car il s'agit bien d'une demande d'aide selon moi. Lors d'une réunion de préparation

(8) *Ibid.*

Comment travailler ensemble ?... 19

des journées d'étude, j'ai entendu une jeune fille exposer comment elle avait vécu la séparation familiale. Un peu plus cabossée, elle nous explique que c'était finalement la meilleure solution. Je reconnais bien là l'élan paternaliste de l'Aide sociale à l'enfance (ASE). Dans le cas de cette jeune fille, qui peut faire figure de cas d'école, la problématique ayant amené au placement était économique. Les parents tentent de sortir leur famille de ses difficultés et agissent par priorité. Puis un juge, un jour, leur impose un placement d'un an suite aux observations des éducateurs.

Parce qu'agir là où il y a « problème » n'est pas une tâche gratifiante. Peut-être est-ce trop dur pour un éducateur de s'imposer face à ses collègues enseignants, médecins, assistants sociaux..., face aux jeunes qui rackettent les gamins. Pourtant, le CASF (9) tend à lutter contre l'exclusion et à en corriger les effets. Ce paragraphe paraît être le plus indigeste pour les professionnels. Mais l'allégeance faite aux professionnels est une profonde marque de violence à l'encontre des enfants et de leur famille. Nombre d'enfants sont victimes de souffrances imposées à l'extérieur de leur foyer familial. Un paquet d'entre eux s'abîme au sein des institutions. Différentes violences leurs sont infligées. Des maisons d'enfants se sont spécialisées dans l'accueil des gamins « hors normes », mais avec quels moyens ? Financiers, certes, mais encore ? Quels comptes rendent-ils aux juges ? Et de quelles sortes de gamins semble se préoccuper l'ASE ? Finalement, on tape sur les parents, causant de plus grosses plaies chez l'enfant, pénalisant la famille entière sous couvert de mandat du juge. Et on voudrait une fois de plus nous mettre sous les feux des projecteurs... Je dénonce cette omerta de certaines institutions.

L'Observatoire national de la protection de l'enfance (ONPE, 2014) (10) estime que 1,98 % des jeunes de moins de 18 ans sont pris en charge par l'ASE. À leur majorité, seulement 16 % d'entre eux bénéficieront d'un contrat jeune majeur. Plus d'un jeune sur trois présentera des problèmes de santé. Aucun chiffre n'indique combien d'entre eux ont trouvé refuge, soutien et sécurité auprès de leur famille. Les enjeux économiques, éducatifs, affectifs, prenant une dimension moindre aux yeux de l'État. Finalement, il ne s'agit plus de ses enfants. Sans affection, aucun enfant ni être humain ne peut vivre pleinement épanoui. Le chiffre le plus alarmant est les 84 %

(9) Art. L.116-1 du CASF.

(10) Cf. <https://www.onpe.gouv.fr/chiffres-cles-en-protection-lenfance>.

de ces mineurs qui n'ont pas la chance ou le profil pour signer un contrat jeune majeur. On les recrute esquinés, pour en faire quoi finalement ?

Je pense que pour se donner bonne conscience, pour qu'un évènement heureux vienne remplacer un placement malheureux, l'éducateur a besoin que nous, parents, le rassurons sur sa capacité à s'humaniser. Et enfin, il me semble évident que le professionnel doit encaisser les remises en question de la même manière que les familles le font. Par exemple, j'ai le sentiment que parfois, les histoires de vie des professionnels ont fortement impacté les orientations éducatives que j'ai pu vivre.

16 ans après, une loi 2002-2 pas encore majeure ?

Ce qu'Aïcha évoque dans ses différents rapports avec l'institution de protection de l'enfance est, selon moi, révélateur d'une évolution très disparate des pratiques de travail avec les familles, entre bonnes volontés individuelles et mécaniques institutionnelles. Depuis la contrainte de la Loi 2002-2 (11) doublée de l'arrivée des évaluations internes et externes, les institutions se sont mises en conformité tant bien que mal avec les exigences légales, notamment de rédiger avec les parents et le jeune un Document individuel de prise en charge (DIPC). Cependant, quand les situations deviennent complexes et émaillées d'actes de violence, que des institutions aux cultures de travail différentes interviennent, la participation centrale des membres des familles n'est plus la priorité. L'urgence et l'intensité des passages à l'acte ne permettent plus de prendre le temps du travail d'association en amont des personnes concernées. Aïcha me fait remarquer que les raisons de mal entendu et mises de côté des parents peuvent être, bien avant ces situations extrêmes, liées au manque de moyens, de temps ou encore de communication des professionnels et/ou des parents. Dans les formations auxquelles je participe, comme dans celles que j'anime, de nombreux professionnels ont une profonde envie de (re)donner une vraie place aux membres des familles. Cependant, cette envie se heurte souvent à des limites institutionnelles, ces intentions n'arrivent pas à transformer l'organisation très formelle des accompagnements. Si Aïcha a ce terme de « limites institutionnelles » en horreur, elle s'est positionnée clairement

(11) Art. L.311-3 al.7 du CASF.

Comment travailler ensemble ?... 21

concernant ces limites (12), faisant notamment évoluer au sein de Coste la pratique de la gestion des fugues.

Les multiples partages d'expériences de parents, de jeunes et de professionnels me laissent penser que rejoindre les membres des familles demande de se décaler, de s'ouvrir à l'informel, de varier les rythmes, les lieux en acceptant d'en perdre la maîtrise, ce qui n'est pas simple dans un environnement institutionnel de plus en plus rigide, marqué par les procédures et la rationalisation. Pour autant, au quotidien, les professionnels bricolent et s'engagent ici et là dans des pratiques innovantes. Des outils pédagogiques existent, tels que l'approche centrée solution, les conférences familiales, la clinique de concertation, inspirés des approches systémiques et thérapies contextuelles notamment. Il reste cependant encore beaucoup à faire en termes de conceptualisation et de formalisation pour sortir des vœux pieux. Outiller sérieusement les professionnels dans l'accompagnement qu'ils ont à mener avec les familles n'est pas simple dans ce contexte d'aide plus ou moins contrainte de la protection de l'enfance. De plus, ces outils ne seront pas opérants si l'institution tout entière n'est pas repensée à la lumière de ces dynamiques, tant au niveau des intervenants que des cadres.

Si travailler avec les familles ne veut rien dire en tant que tel, nous avons cherché à identifier ici, à partir de nos expériences forcément singulières, quelques-unes de ses configurations telles que la finesse de la rencontre, l'engagement émotionnel dans la proximité, les rapports de pouvoir explicites et implicites, le respect éclairé des droits des membres des familles. Pour le professionnel que je suis, entendre l'écart entre les intentions et la réalité vécue par un parent est parfois violent. Il le sera probablement pour les professionnels lecteurs, qui font de leur mieux, engagés qu'ils sont dans leur travail. C'est à prendre, selon moi, comme une énergie vectrice d'améliorations et de changements. C'est le prix à payer pour prendre au sérieux cette affirmation de « faire avec », d'écrire ensemble en respectant le point de vue de chacun ●

Aïcha Taksy est maman.

Jérôme Delfortrie est éducateur spécialisé et formateur.

(12) Intervention « Le lien : de l'intermittence des professionnels à la permanence des membres des familles. » disponible sur : www.famillesetressources.com, session Nîmes 2017.

Bibliographie

Delfortrie, Jérôme, « De la Protection de l'Enfance à la protection de l'enfant. Questions de "poings" de vues de parents et de professionnels », in *Sociographe*, HS 10, *La protection de l'enfance*, pp. 31-60, 2017.

Hardy, Guy, *S'il te plaît ne m'aide pas! L'aide sous injonction administrative ou judiciaire*, Toulouse, Érès, 2001.

Jaeger, Marcel (dir.), *Usagers ou citoyens? De l'usage des catégories en action sociale et médico-sociale*, Paris, Dunod, 2011.

Janvier, Roland, « La relation professionnels/usagers. La bonne distance ou la juste proximité? », 2004. En

ligne : www.rolandjanvier.org, (consulté le 30 octobre 2018).

Lemay, Louise (dir.), « Prendre contact avec les parents dans le contexte de la protection de l'enfance : quel pouvoir exercer? Les professionnels révèlent leurs stratégies axées sur l'empowerment », in *Sciences et actions sociales*, n° 2, 2015. En ligne : <http://sas-revue.org/index.php/21-n-2/dossiers-n2/42-prendre-contact-avec-les-parents-dans-le-contexte-de-la-protection-de-l-enfance-quel-pouvoir-exercer-les-professionnels-revelent-leurs-strategies-axees-sur-l-empowerment>, (consulté le 30 octobre 2018).

Paugam, Serge, *Changements et pensées du changement*, Paris, La découverte, 2012.