

Expliciter n° 74 mars 2008

Etude sur l'analyse de l'activité des éducateurs de la PJJ dans les services de milieu ouvert (suite).

Méthodologie de présentation des exemples

Nadine Faingold

Maître de Conférences en Sciences de l'Education, Université de Cergy-Pontoise.
Membre du Centre de Recherche sur la Formation (CRF-CNAM)

Dans une visée d'utilisation des résultats de l'étude comme support de situations de formation, il m'a paru intéressant d'envisager différentes présentations des exemples dans un but pédagogique. Je propose ici la transcription d'un entretien que j'ai mené, puis deux modalités possibles de présentation de ce même entretien, la première visant à caractériser les relances, l'autre supprimant les relances pour mettre l'accent sur le contenu avec un découpage autour de mots-clés. En dernier lieu, sont présentés les énoncés de savoirs professionnels (SP) impliqués dans l'entretien d'accueil, tels qu'ils ont été formalisés par les praticiens eux-mêmes dans la seconde phase de l'étude, à partir de cet entretien, de plusieurs autres extraits d'entretiens, et de différentes situations d'entretiens d'accueil évoquées par les participants. L'élaboration de ces énoncés de savoirs professionnels a demandé deux séances de quatre heures animées par Richard Wittorski avec une prise de notes détaillée de la démarche et une mise en forme par Sylvie Debris.

On retrouve ici les deux phases de la recherche : réfléchissement et mise en mots descriptive, puis phase réflexive de repérage d'invariants (ici spécifiquement contextualisés à l'entretien d'accueil au service), donnant lieu à la construction d'énoncés de savoirs professionnels (c'est-à-dire de savoirs d'action identifiés comme étant partagés par le groupe de professionnels co-chercheurs). La formalisation de ces savoirs professionnels peut ensuite servir de lecture des pratiques d'entretien d'accueil dans leurs variations singulières.

1. Entretien « brut »

Transcription de l'entretien avec Jean

Les parents étaient séparés, le garçon avait été récemment re-confié par le juge à la maman, et arrivent le père et le fils, et non pas la mère que j'avais convoquée.

- *Si tu veux bien t'arrêter là. Tu vois arriver le père et le fils, cela se passe comment ?*

Je vais dans la salle d'attente, d'abord ce n'est pas moi qui ai ouvert, en général ce sont les secrétaires, mais ça peut être un collègue. Donc on me dit : ils sont ensemble, et le monsieur s'est présenté comme le papa du garçon. Je suis allé en salle d'attente et la mère de l'enfant n'est pas là. Donc automatiquement il y a des choses qui se mettent en route, immédiatement. « Pourquoi la mère n'est pas là ? »

- *Je t'interromps un peu... Donc la raison pour laquelle la maman n'est pas là... ?*

La première chose que je demande au père c'est pourquoi la mère n'est pas là. La seconde chose, c'est qu'à partir du moment où le père commence à m'expliquer les raisons pour lesquelles la mère n'est pas là, j'enregistre. La mère n'est pas là parce qu'elle est malade.

- *Comment tu fais pour enregistrer ? Tu entends ça, qu'est-ce qui se passe ?*

Parce que j'ai des automatismes, elle est malade, donc automatiquement je me dis qu'est-ce qu'elle a comme maladie, est-ce qu'elle est vraiment malade.

- *Ce sont des questions que tu formules ?*

Non, parce que je ne vais pas l'entretenir dans la salle d'attente, mais cela déclenche des choses chez moi. Et donc je ne vais pas plus loin dans l'entretien et je fais venir le père et le fils dans mon bureau. Avant de reprendre l'entretien où il en était par rapport à la maladie de la mère, je remets le cadre judiciaire dans lequel nous sommes.

- *Dis-nous comment tu procèdes... Cela donne quoi ?*

« Je suis éducateur à la Protection Judiciaire de la Jeunesse. » Je m'arrête là et je dis : est-ce que vous comprenez ce que cela veut dire Protection Judiciaire de la Jeunesse ? Certains oui, d'autres non...

- *Et là en l'occurrence ?*

Là en l'occurrence ce n'était pas très limpide, donc protection c'était le plus facile, judiciaire en deux mots c'est vite fait, de la jeunesse bon... Après il y a le cadre de la mesure. En général si les gens ne sont pas... en tout cas ces gens-là n'avaient pas l'habitude de travailler avec la PJJ, donc je leur explique. Je ne prends pas des heures non plus, mais je parle du cadre pénal, du cadre civil, à quoi ça sert, les deux casquettes du juge, les deux casquettes du service des éducateurs, la présence d'un service d'éducateurs, de psychologues, d'une directrice.

- *Donc tu leur as dit...*

Je remets en place tout cela, et l'on arrive à l'Ordonnance du juge. En l'occurrence c'est une mesure d'investigation. Donc là aussi on s'arrête. Je ré-explique avec mes mots, des mots de tous les jours.

- *Ca donne quoi ?*

Investigation, bien que je ne sois pas policier, c'est une sorte d'enquête, je leur dis ça, mais en même temps je leur dis que cette enquête n'a de valeur que si eux participent au travail qui va se faire avec eux. S'il n'y a que nos impressions, et ce que l'on retient nous, on va nous dire que c'est un peu court. Il faut aussi qu'eux, dans la mesure du possible, puissent se saisir de la proposition qui est faite par le magistrat pour qu'on avance ensemble dans l'intérêt du jeune. Donc il y a souvent un gros travail d'explication, je prends mon temps.

- *Tu as pris ce temps pour la mesure d'investigation.*

Oui, notamment parce qu'avant il était suivi par l'Aide Sociale à l'Enfance, qui n'a rien à voir avec nous. Donc une fois que le cadre est posé, compris, j'insiste bien...

- *Attends, pour mon information, concrètement, le fait que l'on soit passé à l'intervention du juge et à une IOE, il y a moyen de savoir comment ça s'est passé ?*

En gros les parents sont séparés depuis très très longtemps, le gamin avait 2 ou 3 ans, la mère s'est rapidement mise avec un beau-père, elle est partie en Afrique pour le décès de sa mère, le gamin devait avoir 5 ans, il en a 14 maintenant, et elle n'est jamais revenue. L'explication que j'en ai eu, c'est qu'elle n'avait pas de visa pour revenir. Le papa avait disparu dans la nature aussi, du coup le beau-père s'est retrouvé avec au moins deux, si ce n'est plus, enfants de la maman, il ne savait pas

quoi faire, et donc il a fait appel à l'ASE qui a placé Marlon en famille d'accueil. Donc le gamin est resté placé neuf ans en famille d'accueil. Et puis les parents ont resurgi, de façon à peu près concomitante, et ils ont réclamé de s'occuper de leurs mômes. Le juge ne leur a pas dit : allez vous faire voir... Ca été : ok, on va voir, mais on va essayer de comprendre ce qui se passe, vous avez disparu, vous revenez... D'où investigation du magistrat.

- *Merci, c'est une parenthèse. Donc tu prends le temps de leur expliquer l'IOE, le fait qu'on passe de l'ASE à ce travail.*

J'essaie de leur montrer que l'on n'est pas que des techniciens froids dans un bureau, on est des humains.

- *Comment tu t'y prends ?*

C'est-à-dire que d'abord je ne suis pas d'un côté d'un bureau et eux de l'autre.

- *Vous êtes comment ?*

Il y a trois chaises avec une petite table au milieu, on est tous les trois. Je peux leur proposer un verre d'eau, j'essaie d'humaniser autant que faire se peut la relation.

- *Donc vous êtes tous les trois, est-ce que tu fais autre chose ?*

Pour ce père et ce fils j'ai senti que je pouvais être assez près d'eux.

- *A quoi ? Prends ton temps...*

J'ai trouvé qu'ils étaient tous les deux un peu affolés, avec des grosses billes ouvertes comme ça. Notamment le gamin qui paraissait, j'ai envie de dire... un peu affolé. C'est qui ces gens-là... le juge, l'éducateur, la justice... un peu affolé... Alors qu'il était habitué, entre guillemets, à une espèce de ronron...

- *Quand tu perçois cela, qu'il est un peu affolé, finalement qu'est-ce qui se passe ?*

D'où la prise de temps d'explication, quelle est la nature de mon travail, etc. C'est ce qu'on appelle, je crois, la forme empathique. Effectivement, j'ai une mission, j'ai un cadre, mais en même temps je suis un homme, avec ses qualités, ses défauts, on n'est pas à Lourdes, souvent je le dis, on ne fait pas de miracles. Mais peut-être que si l'on marche un moment la main dans la main, on va pouvoir avancer un peu. Donc il y a la disposition des chaises, la disposition du corps aussi. Soit je peux être en retrait, soit je peux être proche. C'est-à-dire qu'avec le père je peux parler comme ça, avec Marlon. J'essaie d'attirer... du corporel, de la chaleur, enfin bon...

- *Et donc qu'est-ce que tu perçois chez eux à mesure que tu prends ce temps ?*

J'espère qu'ils ont un peu senti qu'il y avait une possibilité de soutien quelque part, pas de l'enquête pure pour avoir un nom, un prénom, le poids du gamin à la naissance.

- *Et dans leur réaction il te revient quelque chose ?*

Chez le père je pense qu'il y a eu quelque chose oui. Par exemple quand il m'a parlé des difficultés qu'il avait eues à obtenir des papiers en France, sa vie de SDF, il devait se cacher de la police, etc.

- *Il te parle de cela...*

double culture. En disant : quelque part je me mets à votre place, cela doit être dramatique. C'est toute sa famille en Afrique, arriver dans un pays que l'on ne connaît pas, noir en plus, avec tous les préjugés qu'il peut y avoir par rapport à ça. Donc je crois qu'il a senti qu'effectivement...

- *Et Marlon ?*

Marlon je l'ai peut-être senti moins affolé, moins apeuré, mais je l'ai senti assez loin de tout ça. Je sentais qu'il était préoccupé par bien d'autres choses que ce que je pouvais lui raconter.

- *Comment tu le sentais ?*

Une espèce de regard dans le vide, on n'écoute plus à un moment donné, le regard est sur moi mais il est ailleurs. Et je crois que c'était un peu : cause toujours quoi... Mais ce n'était plus l'œil apeuré, affolé, il s'était posé quand même.

- *Quand tu dis : il s'est posé, autre chose te revient ?*

Le regard en fait, le fait qu'il soit passé d'un côté affolé à un côté plus calme intérieurement.

- *Il y a autre chose sur ce premier entretien ?*

On a donc parlé de l'absence de la mère. On parlait de technique d'entretien, et là c'est parler de l'absent.

- *Comment tu t'y es pris ce jour-là pour en venir à la maman ?*

En général il y a le nombre de chaises requis par rapport aux gens que je convoque, et là j'ai rajouté une chaise supplémentaire.

- *A quel moment ?*

Quand j'ai voulu commencer à parler de l'absence de la maman, c'est à ce moment-là que j'ai eu le déclic, je prends une chaise.

- *Donc tu as le déclic, tu prends une chaise et puis ?*

Donc je pousse et je mets une chaise.

- *Tu te pousses, tu mets une chaise, qu'est-ce que tu fais d'autre ?*

J'ai dû m'adresser à Marlon, je pense, et j'ai dit : normalement Marlon ta mère aurait dû être présente. Comment se fait-il que ta mère ne soit pas là ? Quelle est ton explication ?

- *Et là ?*

Le père a voulu m'interrompre. Le gamin ne répondait pas, donc le père rapidement... Et j'ai demandé au père de ne pas répondre, que c'était à Marlon que je m'adressais, non pas à lui, lui aura la parole ensuite...

- *Et qu'est-ce qui se passe ?*

Marlon m'a dit... je ne sais pas... Oui, elle est malade... Mais à part ça il ne pouvait pas m'en dire plus, ou il ne voulait pas m'en dire plus.

- *Donc qu'est-ce que tu fais ?*

Quand je vois que ça risque de devenir un peu une torture, je ne suis pas là pour ça non plus, donc forcément je donne la parole au père. Je dis : Monsieur pourquoi d'après vous Madame n'est pas là ?

- *Comment tu as su que ça pouvait être une torture ?*

Quand il a répondu : elle est malade... J'ai bien senti dans la façon dont il l'a dit, que ça ne lui faisait pas plaisir.

- *Et qu'est-ce qui te revient visuellement ?*

Déjà j'ai donné la parole parce que je n'ai pas voulu éterniser cela.

- *Et à quoi tu as perçu que ça pouvait être douloureux ?*

Peut-être ne l'ai-je pas perçu, mais peut-être que je me suis dit, ce qui ne me paraît pas normal... Ce gamin retrouve une maman, or, il la retrouve malade, je pense que ça ne peut être que douloureux. Peut-être ne l'ai-je pas perçu... c'est de façon bête mais... C'est peut-être le bon sens qui m'a laissé entendre qu'il ne fallait pas...

- *Donc tu es passé au papa, et là qu'est-ce qui se passe ?*

Là c'était beaucoup plus simple, on démarrait sur l'absence de la maman et les raisons de la maladie, ce qu'il en savait en tout cas, et après je suis à nouveau parti sur sa présence dans le service, qu'est-ce qui a fait que pendant des années il a été absent, on a déroulé autour de ça. Après on a rebondi sur ses allers-retours avec l'Afrique, sa clandestinité, la recherche de travail, nous avons déroulé pas mal de choses.

- *Est-ce qu'il te revient quelque chose de Marlon pendant que vous déroulez ?*

Oui, je ne sais plus sur quel moment mais par moments Marlon levait la tête et regardait son père, à certains propos que le père tenait, autour du pourquoi de la rupture parentale, et puis autour de l'abandon.

- *Est-ce qu'il y a d'autres choses sur cet entretien qui te reviennent, la manière dont cela se termine peut-être ?*

J'ai dû demander au père comment il comptait faire pour s'occuper de son fils, parce que c'était son souhait. Il m'a dit qu'il allait chercher du travail, qu'il avait déjà fait des stages en informatique. Une chose a été intéressante aussi, je ne sais plus comment on en est arrivé là, mais il a parlé de ce qui lui tenait le plus à cœur, c'est un musicien ce monsieur, il écrit du reggae, il joue aussi des instruments.

- *Quand tu entends cela, à quoi tu es attentif à ce moment-là ?*

Je me dis... dès qu'il y a quelque chose de positif... Parce que malheureusement on a un métier où on s'appesantit sur tout ce qui va mal, et on oublie qu'il y a des choses qui vont bien. Donc dès qu'il y a des choses à positiver, je tire dessus ;

- *Comment tu as fait ?*

J'ai dit : vous êtes musicien, cela m'intéresse, qu'est-ce que vous écrivez, quel type de chansons ? Le père avait envie que l'on déroule un petit peu. Est-ce que Marlon est au courant ? Parce que j'essaie de travailler le lien toujours. Oui, il est au courant. D'ailleurs le père me dit : il a une belle voix, il peut chanter. Ah bon, tu entends ton père dit... Enfin bon, toujours le lien père/fils. Donc Marlon a une espèce de sourire :oui, je chante...

- *Quel est ton but quand tu fais ce travail-là ?*

Je ne les connais pas, je les vois pour la première fois, mais si le père a l'air de vouloir s'occuper de son fiston, c'est vrai que comme ils ne se connaissent pas du tout, je me suis dit, il y a un lien entre eux là... Le père dit que le fils a une jolie voix, le fils confirme, donc ... Vous faites des choses ensemble ? Oui, Marlon est venu à la maison, je fais aussi du gospel. Tu voudrais chanter avec ton père Marlon ? Oui. J'ai essayé de mettre un peu d'huile dans les rouages.

- Tu as dit on est dans un métier où c'est souvent négatif, et quand il y a du positif tu as fait un geste, si tu refais le geste quel mot tu pourrais mettre derrière ?

C'est-à-dire que je saute dessus. Le glauque on l'a tout le temps, donc quand il y a du positif, je prends ça, j'extirpe ça. D'abord c'est positif, c'est quelque chose de joyeux, d'agréable à partager. C'est une valeur, ça valorise les gens qui sont en face de nous aussi. Parce que souvent ils sont montrés du doigt comme des mauvais. Donc c'est utiliser un outil qui vient du père pour le re-balancer sur le fiston. Est-ce qu'ils peuvent trouver un moment ensemble pour se re-rencontrer. Donc ça s'est terminé... J'ai dû dire à nouveau à Marlon que j'allais le re-convoquer avec sa maman. Le père m'a dit qu'elle était malade cette fois-ci mais que la prochaine fois... C'était vrai d'ailleurs, la mère est venue la fois d'après, mais sans Marlon... Au quatrième entretien prévu j'ai écrit au père pour qu'il amène la mère et l'enfant.

2. Support de travail mettant l'accent sur la technique d'entretien : Mise en évidence de la visée des relances

Commentaires concernant les relances visant spécifiquement la recherche des savoirs d'identification et des savoirs d'intervention

Mise en évidence d'informations lacunaires qui auraient pu donner lieu à un second questionnement en différé

Les parents étaient séparés, le jeune vivait chez sa mère...

le garçon avait été récemment re-confié par le juge à la maman, et arrivent le père et le fils, et non pas la mère que j'avais convoquée.

Si tu veux bien t'arrêter là. Tu vois arriver le père et le fils, cela se passe comment ?

Arrêt sur image – Recherche d'une description factuelle de la situation. Appel à la mémoire concrète

Je vais dans la salle d'attente, d'abord ce n'est pas moi qui ai ouvert, en général ce sont les secrétaires, mais ça peut être un collègue. Donc on me dit : ils sont ensemble, et le monsieur s'est présenté comme le papa du garçon. Je suis allé en salle d'attente et la mère de l'enfant n'est pas là. Donc automatiquement il y a des choses qui se mettent en route, immédiatement. Pourquoi la mère n'est pas là ?

La première chose que je demande au père c'est pourquoi la mère n'est pas là. La seconde chose, c'est qu'à partir du moment où le père commence à m'expliquer les raisons pour lesquelles la mère n'est pas là, j'enregistre. La mère n'est pas là parce qu'elle est malade.

Comment tu fais pour enregistrer ? Tu entends ça, qu'est-ce qui se passe ?

Tentative pour faire expliciter le travail mental mobilisé en raison de l'absence de la mère et de la raison donnée : maladie

Parce que j'ai des automatismes, elle est malade, donc automatiquement je me dis qu'est-ce qu'elle a comme maladie, est-ce qu'elle est vraiment malade.

Ce sont des questions que tu formules ?

Recherche de précision pour l'analyse de l'activité : s'agit-il d'un travail mental ou de questions réellement formulées

Non, parce que je ne vais pas l'entretenir dans la salle d'attente, mais cela déclenche des choses chez moi. Et donc je ne vais pas plus loin dans l'entretien et je fais venir le père et le fils dans mon bureau. Avant de reprendre l'entretien où il en était par rapport à la maladie de la mère, je remets le cadre judiciaire dans lequel nous sommes.

Dis-nous comment tu procèdes... Cela donne quoi ?

Question visant la description précise de l'activité

« Je suis éducateur à la Protection Judiciaire de la Jeunesse ». Je m'arrête là et je dis : « Est-ce que vous comprenez ce que cela veut dire Protection Judiciaire de la Jeunesse » ? Certains oui, d'autres non...

Et là en l'occurrence ?

Refus des formulations généralisantes, recherche de précision sur la situation spécifiée

Là en l'occurrence ce n'était pas très limpide, donc protection c'était le plus facile, judiciaire en deux mots c'est vite fait, de la jeunesse bon... Après il y a le cadre de la mesure. En général si les gens ne sont pas... en tout cas ces gens-là n'avaient pas l'habitude de travailler avec la PJJ, donc je leur explique. Je ne prends pas des heures non plus, mais je parle du cadre pénal, du cadre civil, à quoi ça sert, les deux casquettes du juge, les deux casquettes du service des éducateurs, la présence d'un service d'éducateurs, de psychologues, d'une directrice.

Donc tu leur as dit...

Recherche de précision sur ce qui a effectivement été formulé

Je remets en place tout cela, et l'on arrive à l'Ordonnance du juge. En l'occurrence c'est une mesure d'investigation. Donc là aussi on s'arrête. Je ré-explique avec mes mots, des mots de tous les jours.

Ca donne quoi ?

Recherche de la formulation en style direct

Investigation, bien que je ne sois pas policier, c'est une sorte d'enquête, je leur dis ça, mais en même temps je leur dis que cette enquête n'a de valeur que si eux participent au travail qui va se faire avec eux. S'il n'y a que nos impressions, et ce que l'on retient nous, on va nous dire que c'est un peu court. Il faut aussi qu'eux, dans la mesure du possible, puissent se saisir de la proposition qui est faite par le magistrat pour qu'on avance ensemble dans l'intérêt du jeune. Donc il y a souvent un gros travail d'explication, je prends mon temps.

Tu as pris ce temps pour la mesure d'investigation...

Accompagnement de l'évocation par une reformulation en écho,

Oui, notamment parce qu'avant il était suivi par l'Aide Sociale à l'Enfance, qui n'a rien à voir avec nous. Donc une fois que le cadre est posé, compris, j'insiste bien...

Attends, pour mon information, concrètement, le fait que l'on soit passé à l'intervention du juge et à une IOE, il y a moyen de savoir comment ça s'est passé ?

Parenthèse – Question informative visant une meilleure compréhension de la situation

En gros les parents sont séparés depuis très très longtemps, le gamin avait 2 ou 3 ans, la mère s'est rapidement mise avec un beau-père, elle est partie en Afrique pour le décès de sa mère, le gamin devait avoir 5 ans, il en a 14 maintenant, et elle n'est jamais revenue. L'explication que j'en ai eu, c'est qu'elle n'avait pas de visa pour revenir. Le papa avait disparu dans la nature aussi, du coup le beau-père s'est retrouvé avec au moins deux, si ce n'est plus, enfants de la maman, il ne savait pas quoi faire, et donc il a fait appel à l'ASE qui a placé Marlon en famille d'accueil. Donc le gamin est resté placé neuf ans en famille d'accueil. Et puis les parents ont resurgi, de façon à peu près

concomitante, et ils ont réclamé de s'occuper de leurs mômes. Le juge ne leur a pas dit : allez vous faire voir... Ca été : ok, on va voir, mais on va essayer de comprendre ce qui se passe, vous avez disparu, vous revenez... D'où investigation du magistrat.

Merci, c'est une parenthèse. Donc tu prends le temps de leur expliquer l'IOE, le fait qu'on passe de l'ASE à ce travail.

Remise en contexte

J'essaie de leur montrer que l'on n'est pas que des techniciens froids dans un bureau, on est des humains.

Comment tu t'y prends ?

Recherche de description de l'activité

C'est-à-dire que d'abord je ne suis pas d'un côté d'un bureau et eux de l'autre.

Vous êtes comment ?

Recherche de description de la situation spatiale des interlocuteurs

Il y a trois chaises avec une petite table au milieu, on est tous les trois. Je peux leur proposer un verre d'eau, j'essaie d'humaniser autant que faire se peut la relation.

Donc vous êtes tous les trois, est-ce que tu fais autre chose ?

Recherche d'activités simultanées

Pour ce père et ce fils j'ai senti que je pouvais être assez près d'eux.

A quoi ? Prends ton temps...

Recherche des prises d'information ayant donné lieu à cette identification

J'ai trouvé qu'ils étaient tous les deux un peu affolés, avec des grosses billes ouvertes comme ça. Notamment le gamin qui paraissait, j'ai envie de dire... un peu affolé. C'est qui ces gens-là... le juge, l'éducateur, la justice... un peu affolé... Alors qu'il était habitué, entre guillemets, à une espèce de ronron...

Quand tu perçois cela, qu'il est un peu affolé, finalement qu'est-ce qui se passe ?

Questionnement du déroulement temporel de l'activité

D'où la prise de temps d'explication, quelle est la nature de mon travail, etc. C'est ce qu'on appelle, je crois, la forme empathique. Effectivement, j'ai une mission, j'ai un cadre, mais en même temps je suis un homme, avec ses qualités, ses défauts, on n'est pas à Lourdes, souvent je le dis, on ne fait pas de miracles. Mais peut-être que si l'on marche un moment la main dans la main, on va pouvoir avancer un peu. Donc il y a la disposition des chaises, la disposition du corps aussi. Soit je peux être en retrait, soit je peux être proche. C'est-à-dire qu'avec le père je peux parler comme ça, avec Marlon. J'essaie d'attirer... du corporel, de la chaleur, enfin bon...

Et donc qu'est-ce que tu perçois chez eux à mesure que tu prends ce temps ?

Recherche des prises d'information

J'espère qu'ils ont un peu senti qu'il y avait une possibilité de soutien quelque part, pas de l'enquête pure pour avoir un nom, un prénom, le poids du gamin à la naissance.

Et dans leur réaction il te revient quelque chose ?

Aide à la remémoration

Chez le père je pense qu'il y a eu quelque chose oui. Par exemple quand il m'a parlé des difficultés qu'il avait eues à obtenir des papiers en France, sa vie de SDF, il devait se cacher de la police, etc.

Il te parle de cela...

Reprise en écho des mêmes mots

Oui, bien sûr. Donc je lui ai dit et montré que je comprenais bien sa souffrance et sa douleur, cette double culture. En disant : quelque part je me mets à votre place, cela doit être dramatique. C'est toute sa famille en Afrique, arriver dans un pays que l'on ne connaît pas, noir en plus, avec tous les préjugés qu'il peut y avoir par rapport à ça. Donc je crois qu'il a senti qu'effectivement...

Et Marlon ?

Recherche des prises d'information concernant le jeune

Marlon je l'ai peut-être senti moins affolé, moins apeuré, mais je l'ai senti assez loin de tout ça. Je sentais qu'il était préoccupé par bien d'autres choses que ce que je pouvais lui raconter.

Comment tu le sentais ?

Recherche de prises d'information plus précises

Une espèce de regard dans le vide, on n'écoute plus à un moment donné, le regard est sur moi mais il est ailleurs. Et je crois que c'était un peu : cause toujours quoi... Mais ce n'était plus l'œil apeuré, affolé, il s'était posé quand même.

Quand tu dis : il s'est posé, autre chose te revient ?

Aide à la remémoration

Le regard en fait, le fait qu'il soit passé d'un côté affolé à un côté plus calme intérieurement.

Il y a autre chose sur ce premier entretien ?

Incitation à poursuivre

On a donc parlé de l'absence de la mère. On parlait de technique d'entretien, et là c'est parler de l'absent.

Comment tu t'y es pris ce jour-là pour en venir à la maman ?

Recherche de description du mode d'intervention

En général il y a le nombre de chaises requis par rapport aux gens que je convoque, et là j'ai rajouté une chaise supplémentaire.

A quel moment ?

Retour à la chronologie de l'entretien

Quand j'ai voulu commencer à parler de l'absence de la maman, c'est à ce moment-là que j'ai eu le déclic, je prends une chaise.

Donc tu as le déclic, tu prends une chaise et puis ?

Incitation à décrire la séquence actionnelle

Donc je pousse et je mets une chaise.

Tu te pousses, tu mets une chaise, qu'est-ce que tu fais d'autre ?

Recherche d'activités simultanées

J'ai dû m'adresser à Marlon, je pense, et j'ai dit : normalement Marlon ta mère aurait dû être présente. Comment se fait-il que ta mère ne soit pas là ? Quelle est ton explication ?

Et là ?

Suivi du fil chronologique de l'entretien d'accueil

Le père a voulu m'interrompre. Le gamin ne répondait pas, donc le père rapidement... Et j'ai demandé au père de ne pas répondre, que c'était à Marlon que je m'adressais, non pas à lui, lui aura la parole ensuite...

Et qu'est-ce qui se passe ?

Suivi du fil chronologique

Marlon m'a dit... je ne sais pas... Oui, elle est malade... Mais à part ça il ne pouvait pas m'en dire plus, ou il ne voulait pas m'en dire plus.

Donc qu'est-ce que tu fais ?

Suivi de la séquence actionnelle

Quand je vois que ça risque de devenir un peu une torture, je ne suis pas là pour ça non plus, donc forcément je donne la parole au père. Je dis : Monsieur pourquoi d'après vous Madame n'est pas là ?

Comment tu as su que ça pouvait être une torture ?

Recherche des prises d'information

Quand il a répondu : elle est malade... J'ai bien senti dans la façon dont il l'a dit, que ça ne lui faisait pas plaisir.

Et qu'est-ce qui te revient visuellement ?

Exploration des différents domaines sensoriels : après l'auditif, ici, le visuel

Déjà j'ai donné la parole parce que je n'ai pas voulu éterniser cela.

Et à quoi tu as perçu que ça pouvait être douloureux ?

Recherche des prises d'information sur autrui

Peut-être ne l'ai-je pas perçu, mais peut-être que je me suis dit, ce qui ne me paraît pas normal... Ce gamin retrouve une maman, or, il la retrouve malade, je pense que ça ne peut être que douloureux. Peut-être ne l'ai-je pas perçu... c'est de façon bête mais... C'est peut-être le bon sens qui m'a laissé entendre qu'il ne fallait pas...

Donc tu es passé au papa, et là qu'est-ce qui se passe ?

Retour au fil chronologique, à l'enchaînement des prises d'information et des prises de décision

Là c'était beaucoup plus simple, on démarrait sur l'absence de la maman et les raisons de la maladie, ce qu'il en savait en tout cas, et après je suis à nouveau parti sur sa présence dans le service, qu'est-ce qui a fait que pendant des années il a été absent, on a déroulé autour de ça. Après on a rebondi sur ses allers-retours avec l'Afrique, sa clandestinité, la recherche de travail, nous avons déroulé pas mal de choses.

Est-ce qu'il te revient quelque chose de Marlon pendant que vous déroulez ?

Incitation à la remémoration. Recherche d'autres informations concernant le jeune au cours de l'entretien

Oui, je ne sais plus sur quel moment mais par moments Marlon levait la tête et regardait son père, à

certains propos que le père tenait, autour du pourquoi de la rupture parentale, et puis autour de l'abandon.

Est-ce qu'il y a d'autres choses sur cet entretien qui te reviennent, la manière dont cela se termine peut-être ?

Orientation de l'attention vers la fin de l'entretien

J'ai dû demander au père comment il comptait faire pour s'occuper de son fils, parce que c'était son souhait. Il m'a dit qu'il allait chercher du travail, qu'il avait déjà fait des stages en informatique. Une chose a été intéressante aussi, je ne sais plus comment on en est arrivé là, mais il a parlé de ce qui lui tenait le plus à cœur, c'est un musicien ce monsieur, il écrit du reggae, il joue aussi des instruments.

Quand tu entends cela, à quoi tu es attentif à ce moment-là ?

Recherche des visées attentionnelles

Je me dis... dès qu'il y a quelque chose de positif... Parce que malheureusement on a un métier où on s'appesantit sur tout ce qui va mal, et on oublie qu'il y a des choses qui vont bien. Donc dès qu'il y a des choses à positiver, je tire dessus ;

Comment tu as fait ?

Recherche de description de l'action

J'ai dit : vous êtes musicien, cela m'intéresse, qu'est-ce que vous écrivez, quel type de chansons ? Le père avait envie que l'on déroule un petit peu. Est-ce que Marlon est au courant ? Parce que j'essaie de travailler le lien toujours. Oui, il est au courant. D'ailleurs le père me dit : il a une belle voix, il peut chanter. Ah bon, tu entends ton père dit... Enfin bon, toujours le lien père/fils. Donc Marlon a une espèce de sourire :oui, je chante...

Quel est ton but quand tu fais ce travail-là ?

Recherche du but

Je ne les connais pas, je les vois pour la première fois, mais si le père a l'air de vouloir s'occuper de son fiston, c'est vrai que comme ils ne se connaissent pas du tout, je me suis dit, il y a un lien entre eux là... Le père dit que le fils a une jolie voix, le fils confirme, donc ... Vous faites des choses ensemble ? Oui, Marlon est venu à la maison, je fais aussi du gospel. Tu voudrais chanter avec ton père Marlon ? Oui. J'ai essayé de mettre un peu d'huile dans les rouages.

Tu as dit on est dans un métier où c'est souvent négatif, et quand il y a du positif tu as fait un geste, si tu refais le geste quel mot tu pourrais mettre derrière ?

Retour à une verbalisation précédente. Reprise d'un geste signifiant ayant accompagné l'expression : « dès qu'il y a des choses à positiver je tire dessus » . La reprise du geste vise une mise en mots d'une posture professionnelle et des valeurs sous-jacentes.

C'est-à-dire que je saute dessus. Le glauque on l'a tout le temps, donc quand il y a du positif, je prends ça, j'extirpe ça. D'abord c'est positif, c'est quelque chose de joyeux, d'agréable à partager. C'est une valeur, ça valorise les gens qui sont en face de nous aussi. Parce que souvent ils sont montrés du doigt comme des mauvais. Donc c'est utiliser un outil qui vient du père pour le re-balancer sur le fiston. Est-ce qu'ils peuvent trouver un moment ensemble pour se re-rencontrer. Donc ça s'est terminé... J'ai dû dire à nouveau à Marlon que j'allais le re-convoquer avec sa maman. Le père m'a dit qu'elle était malade cette fois-ci mais que la prochaine fois... C'était vrai d'ailleurs, la mère est venue la fois d'après, mais sans Marlon... Au quatrième entretien prévu j'ai écrit au père pour qu'il amène la mère et l'enfant.

3. Support de travail mettant l'accent sur la parole de l'éducateur :

Suppression des relances, découpage et notification de mots-clé

Mots-clé :

Entretien d'accueil (SP)

Travailler le lien entre le jeune et la famille (SP)

Consultation du dossier

Accueil salle d'attente

Utiliser la disposition spatiale

Prise d'information en cours d'entretien

Faire exister le parent absent

S'appuyer sur le positif

Consultation du dossier

J'avais consulté le dossier. Les parents sont séparés depuis très très longtemps, le gamin avait 2 ou 3 ans, la mère s'est rapidement mise avec un beau-père, elle est partie en Afrique pour le décès de sa mère, le gamin devait avoir 5 ans, il en a 14 maintenant, et elle n'est jamais revenue. L'explication que j'en ai eu, c'est qu'elle n'avait pas de visa pour revenir. Le papa avait disparu dans la nature aussi, du coup le beau-père s'est retrouvé avec au moins deux, si ce n'est plus, enfants de la maman, il ne savait pas quoi faire, et donc il a fait appel à l'ASE qui a placé Marlon en famille d'accueil. Donc le gamin est resté placé neuf ans en famille d'accueil. Et puis les parents ont resurgi, de façon à peu près concomitante, et ils ont réclamé de s'occuper de leurs mômes. Le juge ne leur a pas dit : « allez vous faire voir »... Mais : « ok, on va voir, mais on va essayer de comprendre ce qui se passe, vous avez disparu, vous revenez »... D'où investigation du magistrat.

Accueil salle d'attente

Donc je vais dans la salle d'attente, ce n'est pas moi qui ai ouvert. Donc on me dit : ils sont ensemble, et le monsieur s'est présenté comme le papa du garçon. Je suis allé en salle d'attente et la mère de l'enfant n'est pas là. Donc automatiquement il y a des choses qui se mettent en route, immédiatement : Les parents sont séparés, le garçon a été récemment re-confié par le juge à la maman, et arrivent le père et le fils, et non pas la mère que j'ai convoquée. Donc, question : « Pourquoi la mère n'est-elle pas là ? »

La première chose que je demande au père c'est donc : « pourquoi la mère n'est-elle pas là ? La seconde chose, c'est qu'à partir du moment où le père commence à m'expliquer les raisons pour lesquelles la mère n'est pas là, j'enregistre. La mère n'est pas là parce qu'elle est malade... En effet, j'ai des automatismes : elle est malade, donc automatiquement je me dis qu'est-ce qu'elle a comme maladie, est-ce qu'elle est vraiment malade ?

Présentation – Cadre judiciaire

Cela déclenche des choses chez moi. Et donc je ne vais pas plus loin dans l'entretien et je fais venir le père et le fils dans mon bureau. Avant de reprendre l'entretien où il en était par rapport à la maladie de la mère, je remets le cadre judiciaire dans lequel nous sommes :

- « Je suis éducateur à la Protection Judiciaire de la Jeunesse. »

Je m'arrête là et je dis : est-ce que vous comprenez ce que cela veut dire Protection Judiciaire de la Jeunesse ?

Là en l'occurrence ce n'était pas très limpide, donc protection c'était le plus facile, judiciaire en deux mots c'est vite fait, de la jeunesse bon... Après il y a le cadre de la mesure. Ces gens-là n'avaient pas l'habitude de travailler avec la PJJ, donc je leur explique. Je ne prends pas des heures non plus, mais je parle du cadre pénal, du cadre civil, à quoi ça sert, les deux casquettes du juge, les deux casquettes du service des éducateurs, la présence d'un service d'éducateurs, de psychologues, d'une directrice. Je remets en place tout cela, et l'on arrive à l'ordonnance du juge. En l'occurrence c'est une mesure d'investigation. Donc là aussi on s'arrête. Je ré-explique avec mes mots, des mots de tous les jours :

Investigation, bien que je ne sois pas policier, c'est une sorte d'enquête, je leur dis ça, mais en même temps je leur dis que cette enquête n'a de valeur que si eux participent au travail qui va se faire avec eux. S'il n'y a que nos impressions, et ce que l'on retient nous, on va nous dire que c'est un peu court. Il faut aussi qu'eux, dans la mesure du possible, puissent se saisir de la proposition qui est faite par le magistrat pour qu'on avance ensemble dans l'intérêt du jeune. Donc il y a souvent un gros travail d'explication, je prends mon temps.

Humaniser

Notamment cette fois-ci, parce qu'avant il était suivi par l'Aide Sociale à l'Enfance, qui n'a rien à voir avec nous. Donc une fois que le cadre est posé, compris, j'insiste bien...

J'essaie de leur montrer que l'on n'est pas que des techniciens froids dans un bureau, on est des humains.

C'est-à-dire que d'abord je ne suis pas d'un côté d'un bureau et eux de l'autre.

Très concrètement, il y a trois chaises avec une petite table au milieu, on est tous les trois. Je peux leur proposer un verre d'eau, j'essaie d'humaniser autant que faire se peut la relation.

Pour ce père et ce fils j'ai senti que je pouvais être assez près d'eux.

J'ai trouvé qu'ils étaient tous les deux un peu affolés, avec des grosses billes ouvertes comme ça. Notamment le gamin qui paraissait, j'ai envie de dire... un peu affolé. C'est qui ces gens-là... le juge, l'éducateur, la justice... un peu affolé... Alors qu'il était habitué, entre guillemets, à une espèce de ronron...

D'où la prise de temps d'explication, quelle est la nature de mon travail, etc. C'est ce qu'on appelle, je crois, la forme empathique. Effectivement, j'ai une mission, j'ai un cadre, mais en même temps je suis un homme, avec ses qualités, ses défauts, on n'est pas à Lourdes, souvent je le dis, on ne fait pas de miracles. Mais peut-être que si l'on marche un moment la main dans la main, on va pouvoir avancer un peu. Donc il y a la disposition des chaises, la disposition du corps aussi. Soit je peux être en retrait, soit je peux être proche. C'est-à-dire qu'avec le père je peux parler comme ça, avec Marlon. J'essaie d'attirer... du corporel, de la chaleur, enfin bon...

J'espère qu'ils ont un peu senti qu'il y avait une possibilité de soutien quelque part, pas de l'enquête pure pour avoir un nom, un prénom, le poids du gamin à la naissance.

Ecouter – Comprendre - Rassurer

Chez le père je pense qu'il y a eu quelque chose oui. Par exemple quand il m'a parlé des difficultés qu'il avait eues à obtenir des papiers en France, sa vie de SDF, il devait se cacher de la police, etc.

Donc je lui ai dit et montré que je comprenais bien sa souffrance et sa douleur, cette double culture. En disant : quelque part je me mets à votre place, cela doit être dramatique. C'est toute sa famille en Afrique, arriver dans un pays que l'on ne connaît pas, noir en plus, avec tous les préjugés qu'il peut y avoir par rapport à ça. Donc je crois qu'il a senti qu'effectivement...

Marlon je l'ai peut-être senti moins affolé, moins apeuré, mais je l'ai senti assez loin de tout ça. Je sentais qu'il était préoccupé par bien d'autres choses que ce que je pouvais lui raconter.

Une espèce de regard dans le vide, il n'écoute plus à un moment donné, le regard est sur moi mais il est ailleurs. Et je crois que c'était un peu : « cause toujours, quoi »... Mais ce n'était plus l'œil apeuré, affolé, il s'était posé quand même.

Ça je le vois au regard en fait, le fait qu'il soit passé d'un côté affolé à un côté plus calme intérieurement.

Organiser la disposition spatiale de l'entretien Faire exister le parent absent

On a donc parlé de l'absence de la mère. En termes de technique d'entretien, et là c'est parler de l'absent.

En général il y a le nombre de chaises requis par rapport aux gens que je convoque, et là j'ai rajouté une chaise supplémentaire.

Quand j'ai voulu commencer à parler de l'absence de la maman, c'est à ce moment-là que j'ai eu le déclic, je prends une chaise.

Donc je pousse et je mets une chaise.

Et j'ai dû m'adresser à Marlon, je pense, et j'ai dit : « normalement Marlon ta mère aurait dû être présente. Comment se fait-il que ta mère ne soit pas là ? Quelle est ton explication ? »

Et là, le père a voulu m'interrompre. Le gamin ne répondait pas, donc le père rapidement... Et j'ai demandé au père de ne pas répondre, que c'était à Marlon que je m'adressais, non pas à lui, lui aura la parole ensuite...

Marlon m'a dit... je ne sais pas... Oui, elle est malade... Mais à part ça il ne pouvait pas m'en dire plus, ou il ne voulait pas m'en dire plus.

Etre sensible au vécu émotionnel de l'autre

Quand il a répondu : elle est malade... J'ai bien senti dans la façon dont il l'a dit, que ça ne lui faisait pas plaisir.

Quand je vois que ça risque de devenir un peu une torture, je ne suis pas là pour ça non plus, donc forcément je donne la parole au père. Je dis : Monsieur pourquoi d'après vous Madame n'est pas là ?

Déjà j'ai donné la parole parce que je n'ai pas voulu éterniser cela.

Peut-être ne l'ai-je pas perçu, mais peut-être que je me suis dit, ce qui ne me paraît pas normal... Ce gamin retrouve une maman, or, il la retrouve malade, je pense que ça ne peut être que douloureux. Peut-être ne l'ai-je pas perçu... c'est de façon bête mais... C'est peut-être le bon sens qui m'a laissé entendre qu'il ne fallait pas...

Favoriser la parole sur l'histoire familiale

Là c'était beaucoup plus simple, on démarrait sur l'absence de la maman et les raisons de la maladie, ce qu'il en savait en tout cas, et après je suis à nouveau parti sur sa présence dans le service, qu'est-ce qui a fait que pendant des années il a été absent, on a déroulé autour de ça. Après on a rebondi sur ses allers-retours avec l'Afrique, sa clandestinité, la recherche de travail, nous avons déroulé pas mal de choses.

Par moments Marlon levait la tête et regardait son père, à certains propos que le père tenait, autour du pourquoi de la rupture parentale, et puis autour de l'abandon.

J'ai dû demander au père comment il comptait faire pour s'occuper de son fils, parce que c'était son souhait. Il m'a dit qu'il allait chercher du travail, qu'il avait déjà fait des stages en informatique. Une chose a été intéressante aussi, je ne sais plus comment on en est arrivé là, mais il a parlé de ce qui lui tenait le plus à cœur, c'est un musicien ce monsieur, il écrit du reggae, il joue aussi des instruments.

S'appuyer sur le positif

A ce moment là, je me dis... dès qu'il y a quelque chose de positif... Parce que malheureusement on a un métier où on s'appesantit sur tout ce qui va mal, et on oublie qu'il y a des choses qui vont bien. Donc dès qu'il y a des choses à positiver, je tire dessus ;

J'ai dit : vous êtes musicien, cela m'intéresse, qu'est-ce que vous écrivez, quel type de chansons ? Le père avait envie que l'on déroule un petit peu. Est-ce que Marlon est au courant ? Parce que j'essaie de travailler le lien toujours. Oui, il est au courant. D'ailleurs le père me dit : il a une belle voix, il peut chanter. Ah bon, tu entends ton père dit... Enfin bon, toujours le lien père/fils. Donc Marlon a une espèce de sourire :oui, je chante...

Je ne les connais pas, je les vois pour la première fois, mais si le père a l'air de vouloir s'occuper de son fiston, c'est vrai que comme ils ne se connaissent pas du tout, je me suis dit, il y a un lien entre eux là... Le père dit que le fils a une jolie voix, le fils confirme, donc ... Vous faites des choses ensemble ? Oui, Marlon est venu à la maison, je fais aussi du gospel. Tu voudrais chanter avec ton père Marlon ? Oui. J'ai essayé de mettre un peu d'huile dans les rouages.

C'est-à-dire que le positif, je saute dessus. Le glauque on l'a tout le temps, donc quand il y a du positif, je prends ça, j'extirpe ça. D'abord c'est positif, c'est quelque chose de joyeux, d'agréable à partager. C'est une valeur, ça valorise les gens qui sont en face de nous aussi. Parce que souvent ils sont montrés du doigt comme des mauvais. Donc c'est utiliser un outil qui vient du père pour le re-balancer sur le fiston. Est-ce qu'ils peuvent trouver un moment ensemble pour se re-rencontrer.

Clore l'entretien

Donc ça s'est terminé... J'ai dû dire à nouveau à Marlon que j'allais le re-convoquer avec sa maman. Le père m'a dit qu'elle était malade cette fois-ci mais que la prochaine fois... C'était vrai d'ailleurs, la mère est venue la fois d'après, mais sans Marlon... Au quatrième entretien prévu j'ai écrit au père pour qu'il amène la mère et l'enfant.

4. Enoncé de savoirs professionnels : l'entretien d'accueil au service

SP1 : « Enoncer et faire comprendre au jeune et à sa famille notre positionnement professionnel particulier en s'appuyant sur la décision du magistrat

- ni juge, ni flic
- adulte référent missionné par le magistrat
- ayant obligation de rendre compte de l'évolution de la situation
- chargé d'un accompagnement et d'une aide
- rappelant si nécessaire les règles et les interdits »

SP2 : « A travers la rencontre montrer au jeune et à sa famille le caractère essentiel de leur participation à la mesure éducative »

SP3 : « - Se mettre en position d'écoute et d'observation sans jugement.

- Leur offrir un espace de parole en veillant à ce que chacun s'exprime »

SP4 : « Etre attentif au fonctionnement familial et aux interactions verbales et non verbales »

SP5 : « Etre attentif aux réactions du jeune et de sa famille face à l'irruption de la justice dans leur vie »

SP6 : « Savoir clore en ouvrant ou en annonçant des perspectives et faire en sorte d'apaiser les tensions éventuelles »