

L'impact de la communication professionnelle dans l'accompagnement des jeunes accueillis

La communication entre professionnels a une place centrale dans la coordination des actions éducatives. Elle joue également un rôle important dans la construction d'un lien de confiance avec le jeune, comme le montre l'étude monographique réalisée durant dix-huit mois dans une maison d'enfants à caractère social (MECS). Comment dès lors dépasser les tensions liées à la confidentialité de certaines informations afin que les outils de communication entre professionnels deviennent des supports de l'accompagnement des jeunes ?

La communication entre professionnels joue un rôle majeur dans l'accompagnement des enfants accueillis, d'autant plus dans un contexte de travail souvent difficile pour les personnels éducatifs. Le partage d'informations passe par différents outils de communication. Les *accounts* désignent l'ensemble de ces comptes rendus de travail produits par les professionnels et sont aussi présentés comme des supports de la réflexion des éducateurs. Cependant, le nonaccès des jeunes ou de leurs parents au contenu de cette communication interroge alors même qu'ils en sont les sujets principaux. Si la question n'est pas nouvelle [1], l'adoption des lois 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance prévoit la mise en œuvre d'outils visant la participation des personnes accompagnées [2]. Ces questionnements sur la communication professionnelle et la création d'outils liés traversent

d'ailleurs plus largement le champ social, médico-social et médical.

La recherche monographique menée pendant dix-huit mois au sein d'une MECS (qui a donné lieu à une thèse dont sont issus les développements suivants) a été l'occasion d'analyser la communication professionnelle d'une équipe d'éducateurs afin de saisir comment elle se met en œuvre et ce qu'elle produit.

La première partie de cette publication présente les différents supports de communication professionnelle de l'équipe. Puis sont abordés les effets liés à l'impossibilité des jeunes d'accéder aux échanges entre professionnels sur leur situation, et ce que cette distance produit, tant du côté des professionnels que des jeunes. Enfin, l'analyse de la communication amène à s'interroger sur les prérequis de la confiance dans la relation éducative et sur les enjeux de la participation des jeunes.

Par Myriem Auger,

docteure en sociologie,
membre du Centre de recherches
sociologiques et politiques
de Paris (CRESPPA) et
du laboratoire Identité et
différenciation de l'espace,
de l'environnement
et des sociétés (IDEES)

d'après sa thèse,

finaliste du prix de thèse 2021

de l'ONPE-Fondation de France

MOTS CLÉS

ÉDUCATION SPÉCIALISÉE – COMMUNICATION
PRATIQUES PROFESSIONNELLES
MAISON D'ENFANTS
À CARACTÈRE SOCIAL – PARTICIPATION

La pluralité des *accounts* et leurs contenus

Dans les foyers, comme dans la maison d'enfants à caractère social (MECS) étudiée, l'équipe éducative assure des activités formelles de communication professionnelle. Les éducateurs font usage au quotidien d'un agenda collectif dans lequel ils consignent l'ensemble des tâches de travail qu'ils ont à réaliser et d'un cahier de transmissions (sur traitement de texte) dans lequel ils notent, au fil de leurs services, leurs observations au sujet du quotidien des jeunes.

Ces professionnels participent, en outre, avec le chef de service et les psychologues de l'établissement, à une réunion d'équipe hebdomadaire lors de laquelle ils confrontent leurs points de vue sur les situations, élaborent des plans d'action et organisent leur travail. Enfin, une fois par an en moyenne, l'équipe éducative, le chef de service et les psychologues organisent une réunion de synthèse pour chaque jeune. Ils partagent, à cette occasion, leurs observations et réflexions sur l'adolescent concerné : son évolution, son projet et les préconisations pour la suite de son accompagnement. À la suite de cette réunion, l'éducateur référent rédige un rapport à l'intention du cadre territorial compétent (inspecteur de l'aide sociale à l'enfance

[ASE], responsable d'unité territoriale ou du secteur enfance selon les départements). En cas de placement judiciaire, cet écrit est adressé au juge des enfants (et un rapport circonstancié est adressé à l'ASE). Comme le montre cette recherche, le contenu des *accounts* diffère selon les destinataires auxquels ils s'adressent et les conditions dans lesquels ils sont réalisés.

Si les éducateurs produisent de nombreuses observations cliniques au sujet des jeunes à l'intention des psychologues dans le cahier de transmissions comme à l'occasion des réunions de synthèse, les écrits qu'ils produisent à destination des cadres ne retranscrivent pas ou peu leurs propres interventions auprès des jeunes, notamment les activités quotidiennes menées. Les suivis scolaire, médical et administratif sont sous-documentés dans les échanges qui forment la communication professionnelle. Mis à part dans l'agenda, les éducateurs font peu allusion à ces activités qui pourtant occupent très largement leur service et constituent le cœur des attentes des jeunes comme des familles.

Ces communications s'éloignent parfois des finalités qui leur sont propres, à savoir un support et une aide à l'action pour les éducateurs. Ces échanges de communication professionnelle – *a contrario* du projet personnalisé introduit par la loi n° 2002-2

et du projet pour l'enfant [PPE] introduit par la loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 – constituent peu un appui dans la construction d'une relation avec l'adolescent ; et ce notamment parce qu'ils ne sont pas accessibles et que leur contenu n'est pas élaboré avec les principaux concernés.

En effet, ces écrits et discussions professionnels comportent des données à caractère personnel qui peuvent être soumises au secret professionnel. En interne, l'accès au contenu de ces échanges est réservé à certains professionnels de l'établissement : les éducateurs, les cadres, les psychologues. Des informations peuvent être partagées en externe dans le cas des rapports, avec les professionnels de l'ASE (réfèrent, responsable de circonscription et cadre territorial) et les magistrats en charge du suivi des mineurs. Ces écrits et discussions professionnels restent en pratique souvent confidentiels. Pourtant, les textes juridiques prévoient l'information de l'enfant sur le contenu des écrits versés au dossier, comme la possibilité de les consulter sous certaines conditions (art. 1187 du Code de procédure civile).

La confidentialité en pratique

Dans la MECS concernée, les professionnels prennent beaucoup de précautions pour que le personnel non-éducatif, les visiteurs ou même les adolescents ne puissent pas accéder au contenu des *accounts*. Les réunions d'équipe et de synthèse ont lieu à huis-clos dans un bâtiment éloigné de l'espace de vie des adolescents. Les dossiers des adolescents sont conservés sous clé dans le bureau des secrétaires. Le cahier de transmissions et les rapports sont archivés sur un serveur sécurisé dont l'accès est réservé aux professionnels. Seul l'agenda collectif ne fait pas l'objet de précautions particulières, il est généralement ouvert à la page du jour sur le bureau des éducateurs. Sa consultation par les adolescents n'est pas explicitement autorisée mais elle n'est pas non plus interdite. Ainsi, ces derniers le consultent régulièrement sans que cela soit perçu comme problématique par les éducateurs.

Il en est tout autrement pour les transmissions, les rapports, les réunions d'équipe et de synthèse. Le nonaccès des adolescents au contenu de ces échanges peut être vécu comme une contrainte pour les professionnels et les jeunes. Les éducateurs sont dans l'obligation de maintenir une vigilance constante. Ils doivent rappeler à l'ordre les



ÉDUCATEUR : UNE POSITION CENTRALE

La thèse réalisée met en évidence le fait que la qualité de l'accompagnement des jeunes repose sur la relation éducative, mais aussi plus largement sur la capacité de l'ensemble du personnel de l'établissement à prendre en compte les besoins des adolescents et à y répondre de façon adaptée et compréhensible pour ces derniers. Au sein de l'établissement étudié, le personnel non-éducatif du foyer (psychologues, cuisinier, intendante, secrétaires, homme d'entretien, etc.) et la direction occupent des bureaux éloignés des lieux de vie des jeunes. Les éducateurs font fonction d'intermédiaire entre ces professionnels et les adolescents. Ils portent aux professionnels concernés les demandes des adolescents (au sujet des achats dont ils ont besoin, de la gestion de leur courrier, des petits travaux à effectuer dans leur chambre...) et transmettent aux adolescents les réponses obtenues de la direction.

Cette observation dans une MECS montre qu'une part non négligeable du travail des éducateurs consiste à réaliser des médiations entre les adolescents et le personnel non-éducatif pour atténuer les mécontentements de part et d'autre. Pour cela, les éducateurs naviguent entre des temps de présence auprès des jeunes et des temps d'écriture ou d'échanges en réunion, mais aussi, en pratique entre les jeunes et les autres professionnels de l'établissement. Dans la MECS observée, cela induit des va-et-vient nombreux en raison de l'éloignement des bureaux des membres du personnel non-éducatif et des espaces de vie des adolescents.

Un tel constat interroge sur la possibilité de mêler plus fortement les unités de vie et de travail pour permettre une meilleure connaissance du quotidien des jeunes par le personnel non-éducatif, et inversement. Cette plus grande interconnaissance et le renforcement de ces liens permettraient de réaffirmer la dimension collective de l'accompagnement.

jeunes qui tentent régulièrement d'obtenir des informations et d'accéder aux écrits les concernant. Les professionnels font aussi toujours attention à ne pas communiquer incidemment le contenu des *accounts* au cours de leurs conversations ordinaires avec les adolescents.

Par ailleurs, le respect de la confidentialité des échanges est à l'origine de fréquentes tensions avec les jeunes. En effet, nombreux sont les adolescents qui recherchent la présence des éducateurs et prennent l'habitude de s'installer dans le bureau de ces derniers pour mener leurs propres activités : faire leurs devoirs, réaliser des démarches, discuter ou encore se servir d'un ordinateur qui leur est dédié. Ainsi, lorsqu'un éducateur est en train de rédiger ses transmissions ou un rapport, l'adolescent présent dans le bureau a l'interdiction de se déplacer vers l'ordinateur pour éviter qu'il prenne connaissance de l'écrit en cours. De même, lorsque l'éducateur doit quitter le bureau, il demande systématiquement au jeune de sortir de la pièce, exigeant ainsi que l'adolescent s'interrompe dans son activité. Cela crée de nombreux conflits souvent évoqués dans le cahier de transmissions. Par exemple en date du 21 novembre 2014 : « Gros conflit entre Walid et nous (Fatou, Louise, Mélanie) quand nous lui demandons de sortir du bureau ». De telles situations reflètent l'enjeu et la complexité de garantir le respect de la confidentialité des informations détenues sur chaque jeune dans une structure collective.

Du côté des jeunes, la confidentialité entretient le sentiment d'être tenus à l'écart d'écrits et de discussions importants pour eux. Ce ressenti peut alimenter plus largement une défiance vis-à-vis de la prise en charge éducative. Les éducateurs rapportent ainsi couramment dans le cahier de transmissions le fait que les jeunes refusent de se confier à eux : « Ne m'adresse pas la parole » ; « est toujours fermée au dialogue » ; « Dans la fuite++ ».

Par ailleurs, les adolescents qui ont été interrogés semblent avoir une lecture très partielle du métier d'éducateur. Ils ignorent par exemple le fait que les éducateurs échangent dans leurs communications professionnelles des informations perçues par les jeunes comme relevant du domaine de l'intime. Les adolescents confient à certains d'entre eux (en tant que personnes) des informations sur leur vie sentimentale, sur les traumatismes qu'ils ont subis par le passé, leurs difficultés émotionnelles... informations qui ne relèvent pas à leurs yeux

du métier d'éducateur. En effet, les professionnels ne font jamais mention face aux adolescents d'une part non négligeable de leur travail qui consiste à collecter et à se communiquer mutuellement des informations « sensibles » à leur sujet, à essayer d'analyser ce qu'ils vivent et ont vécu, à déterminer ce dont ils ont besoin. Ce que les jeunes voient au quotidien ou ce qu'ils lisent dans l'agenda collectif leur laisse parfois penser que le métier d'éducateur se réduit à l'accompagnement (scolaire, médical, administratif) et que les communications professionnelles portent exclusivement sur le fait qu'un adolescent soit malade, qu'il ait besoin d'aide pour une démarche, qu'il ait séché les cours...

Malgré les efforts des éducateurs pour conserver la confidentialité des *accounts*, les observations réalisées ont permis de constater qu'il arrive régulièrement que des adolescents parviennent à accéder au contenu de certains écrits professionnels. Or, ce qu'ils y lisent génère presque toujours des tensions dans la relation éducative et joue sur la confiance que les adolescents accordent aux professionnels. En effet, les jeunes concernés confrontent souvent par la suite, non sans colère, les éducateurs. Les expressions qu'ils utilisent – « parler dans le dos », « faire des cachotteries », « ne pas assumer », « essayer d'endormir », « la faire à l'envers » – semblent ici interroger la duplicité des

éducateurs et leur manque d'authenticité, mettant en question la relation de confiance. Les éducateurs peuvent avoir du mal à leur répondre. Ils font valoir l'importance de ne pas divulguer à des tiers les données personnelles de chacun, mais l'interdiction faite aux jeunes d'accéder à ce qui est écrit les concernant est plus difficile à motiver.

Les possibilités de dépasser les contraintes de la confidentialité des échanges

La place et la participation des jeunes dans cette communication est à interroger. Une réflexion est à engager sur la manière dont les équipes éducatives peuvent rendre compte aux jeunes de ce qui est contenu dans leurs écrits et de ce qui est discuté avec les collègues.

Cette question renvoie plus largement à la manière dont les jeunes sont associés à l'accompagnement éducatif [3, 4, 5]. Des temps de restitution, éventuellement de lectures des écrits pourraient être des supports pour nourrir la relation éducative, restreindre la méfiance des jeunes à l'égard des professionnels et éviter les tensions précédemment décrites. La possibilité d'écrire avec les jeunes des parties des rapports et la participation des adolescents aux réunions de synthèse, ou tout du moins à certains temps de celles-ci, peuvent être aussi



UNE SOCIOLOGUE EN IMMERSION

Les analyses présentées dans cette publication reposent sur un travail de thèse de sociologie débutée en 2014. Portant sur la communication professionnelle, la recherche a donné lieu à un travail de terrain réalisé dans le cadre d'une ethnographie participante au sein d'une MECS. Le recueil de données, mené d'une double place de sociologue en cours de doctorat et d'éducatrice au sein d'un établissement, a permis de constituer un important corpus. 365 pages de l'agenda utilisé par l'équipe en 2015, 365 pages de transmissions, 51 heures d'enregistrements sonores de réunions, 3 heures d'enregistrements sonores de synthèse et 23 versions de rapports rédigés par des éducateurs de l'équipe ont été étudiés.

La participation pleine et entière, en tant que professionnelle, à l'activité des éducateurs a permis à la fois d'observer les pratiques de communication *in vivo*, dans leur contexte de réalisation, de se « fondre dans le décor » et d'identifier – en s'y confrontant directement – les contraintes pratiques et les difficultés du métier.

Entre février 2016 et août 2018, une analyse comparative de ces matériaux a été menée. Cette deuxième phase de recherche a été l'occasion, petit à petit, de rompre avec une conception interne de l'activité et d'identifier les particularités et la complémentarité de chaque support de communication professionnelle. La thèse porte sur la manière dont ces usages scripturaux et discursifs font tendre les éducateurs vers un idéal d'uniformisation de leurs pratiques et de leurs regards, avec ses limites. Elle met en lumière la difficulté d'articuler ces dispositifs discursifs (réservés exclusivement aux professionnels) avec les objectifs de transformation des pratiques introduits par la loi n° 2002.2 (projet personnalisé, conseil à la vie sociale).

**POUR ALLER PLUS LOIN****La recherche**

- *Les usage(s) de la distance. Le pouvoir des accounts dans les métiers de la relation : le cas des éducateurs de foyer.* Thèse de sociologie, sous la direction de Jean-François Laé, soutenue en 2019 à l'université Paris 8, par Mariette Myriem Auger, finaliste du prix de thèse ONPE-Fondation de France 2021. Consultable en ligne : <https://hal.archives-ouvertes.fr/tel-02889752v2/document>

Le prix de thèse ONPE-Fondation de France

- En partenariat avec la Fondation de France, l'ONPE récompense tous les deux ans une recherche doctorale en langue française portant sur la protection de l'enfance. Le prix de thèse 2021 a été remis le 5 avril 2022 à l'université d'Angers [[programme consultable en ligne](#)]. La vidéo de présentation est [disponible en ligne](#).

des pistes intéressantes. Les « synthèses-projets » mises en place dans certains établissements [6] permettent, par exemple, aux éducateurs, à l'adolescent concerné, à ses responsables légaux et à son référent de l'ASE de réaliser – en amont de la rédaction par les éducateurs de foyer et le référent de l'ASE de leur rapport – un bilan de l'évolution de la situation du mineur et du travail mené dans le cadre de son projet personnalisé ou plus largement du projet pour l'enfant (défini à l'art. L223-1-1 du Code d'action sociale des familles). Ainsi, l'adoption de ces « synthèses-projets » permet d'insérer les attendus du projet personnalisé et du PPE au cœur du dispositif communicationnel historique des éducateurs.

Le déploiement d'un tel outil implique, en outre, de revenir sur le contenu des échanges des éducateurs et sur la place conférée au travail d'accompagnement qu'ils réalisent. Il est important que les éléments retracés dans le cahier de transmissions, les rapports, les synthèses, etc. alimentent la réflexion et à terme, les pratiques éducatives auprès de l'enfant. Il s'agit notamment ici de souligner l'importance des propositions faites au quotidien aux jeunes dans le cadre de l'accompagnement autour de la scolarité, de la santé, des loisirs, mais aussi de l'accompagnement administratif à la majorité. Valoriser ce

travail dans les outils de communication aurait pour avantage d'avoir du sens aux yeux des adolescents et de légitimer l'action des professionnels.

Cela pourrait aussi mettre en évidence les éventuelles difficultés rencontrées pour obtenir un soutien de l'établissement, du département ou encore du juge des enfants visant le rapport. L'enjeu est ici de permettre une articulation des compétences cliniques et des pratiques.

En parallèle, il s'agirait de développer des formations à l'intention des professionnels sous la forme de mises en situation à même de révéler toute la technicité et l'importance des activités d'accompagnement (orientation et soutien scolaire, démarches administratives...). Cela permettrait aux éducateurs de valoriser cette dimension de leur travail (primordiale aux yeux des adolescents et de leur famille) sous-évaluée dans les échanges de communication professionnelle.

Plus largement, il s'agit de faciliter la création de relations de confiance entre l'enfant, les parents, et les professionnels. Plusieurs recherches [7, 8] montrent en effet qu'informer les adolescents de ce qui se dit à leur sujet est le préalable indispensable à une plus grande expression et participation de ces derniers à un niveau individuel comme collectif. ■



Observatoire national de
la protection de l'enfance

Publication gratuite éditée par l'Observatoire national de la protection de l'enfance (ONPE) au sein du GIP Enfance en danger (Giped).

Direction de la publication : Violaine Blain •
Responsable de la rédaction : Flore Capelier •
Coordination de la rédaction : Caroline Touraut •
Comité de rédaction : Marion Cerisuela,
Séverine Delaville, Anne Oui • Mise en page :
Alexandra Fisch

Dépôt légal : janvier 2023 • ISSN 2780-6847

Observatoire national de la protection de l'enfance (ONPE), BP 30302, 75823 Paris Cedex 17.

www.onpe.gouv.fr



GIP Enfance en danger

**RÉFÉRENCES**

- [1] PEYRE V., TÉTARD F. *Des éducateurs dans la rue : histoire de la prévention spécialisée*. Paris : La Découverte, Alternatives sociales, 2006.
- [2] LACROIX I. Le contrat sous prescriptions discursives dans le travail d'accompagnement des parents en protection de l'enfance. *Langage et société*, 2016, vol. 158, n° 4.
- [3] JOIN-LAMBERT MILOVA H. Autonomie et participation d'adolescents placés en foyer (France, Allemagne, Russie). *Sociétés et jeunesse en difficulté*, 2006, n° 2.
- [4] OSSIPOW L. La citoyenneté à l'épreuve des rites : l'exemple des réunions de foyer dans un dispositif d'éducation spécialisée. *Pensée plurielle*, 2011, vol. 26, n° 1, p. 65-80.
- [5] FAISCA É. Les institutions réinterrogées par l'impératif démocratique de participation en protection de l'enfance. *Vie sociale*, 2021, vol. 34-35, n° 2-3.
- [6] SYDNEY G. Les réunions de synthèses éducatives : espaces de socialisation, aspects de soi diffractés et processus cohésifs. *Enfances & Psy*, 2014, vol. 64, n° 3.
- [7] AGENCE NATIONALE DE L'ÉVALUATION ET DE LA QUALITÉ DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX (ANESM). L'expression et la participation du mineur, de ses parents et du jeune majeur dans le champ de la protection de l'enfance. Protection de l'enfance. Recommandations de bonnes pratiques professionnelles, 2014.
- [8] SCHOCH A., ET AL. Participation of Children and Parents in the Swiss Child Protection System in the Past and Present: An Interdisciplinary Perspective. *Social Sciences*, 2020, vol. 9, n° 8.