RIEPP
Recherche & Innovation
Enfants - Parents - Professionnel·le·s

Écouter, demander, entendre, recueillir, recevoir, questionner
La question sensible des informations dans le travail socio-éducatif

Joëlle Mottint, octobre 2021

Dans le travail social, la question des informations concernant les personnes est une thématique sensible. Quelles informations récolter ? Comment et pour quoi faire ? Que faire des confidences parfois embarrassantes que l'on n'a pas sollicitées ? Que peut-on transmettre à ses collègues, à sa hiérarchie, et pour quoi faire ? Plus spécifiquement pour les lieux d'éducation et d'accueil des enfants (ÉAE)[1], que faut-il savoir sur l'enfant et ce qu'il ou elle vit à la maison pour bien l'accueillir ? Accueille-t-on mieux quand on sait ou au contraire quand on ne sait pas ?

Les Curieuses – Jean-Honoré Fragonard – 1770 - Musée du Louvre

1 Lieux ÉAE, entre autres les crèches, les lieux d'accueil temps libres, les écoles maternelles et primaires.

« Nom, prénom et qualité »

Récolter des informations sur les usager·e·s, les client·e·s, les patient·e·s, les bénéficiaires (selon la terminologie choisie) du service apparaît souvent comme une nécessité pour pouvoir effectuer correctement son travail. Les questions que l'on pose peuvent être indispensables, simplement utiles, ou au contraire vaines ou superflues. Certaines questions sont indiscrètes, parfois embarrassantes, d'autres sont anodines. Selon le contexte, il apparaît important d'obtenir certaines informations. Le nom et le prénom de la personne sont généralement demandés, mais pas toujours. Par exemple, la plupart des lieux de rencontre enfants-parents estiment que l'anonymat est important pour que les familles s'y sentent à l'aise, et il n'est pas demandé aux gens un nom de famille, seulement le prénom de l'enfant pour pouvoir communiquer avec lui. Autre exemple, un hôpital peut avoir besoin de savoir si une personne est en ordre de mutuelle, ce qui est inutile dans d'autres contextes. Certaines questions sont intrusives mais parfois nécessaires dans un certain contexte : un·e gynécologue est amené·e à poser des questions qui relèvent de l'intimité de la patiente, questions qui ne seraient pas tolérées dans un autre contexte.

« Quels sont vos revenus ? »

Certaines demandes d'informations, considérées comme anodines ou comme intrusives, sont exigées par la réglementation. Ainsi, pour accueillir un·e enfant dans une crèche subventionnée, les parents doivent donner les preuves de leurs revenus. Ils peuvent le refuser, mais dans ce cas, ils devront payer le tarif maximal. Pour inscrire un enfant dans une école, il faut fournir un certain nombre d'informations administratives. Dans d'autres secteurs du champ social ou éducatif, des informations sont très régulièrement demandées, voire exigées.

Outre ces renseignements qui répondent à des dispositions réglementaires, d'autres informations sont très souvent demandées aux personnes qui s'adressent à des services : il peut s'agir de la composition de la famille, du type de logement, de la formation et l'occupation professionnelle, et quand il s'agit de jeunes enfants de leurs habitudes, de leur état de santé, de leurs antécédents médicaux ...

« Quelle est votre religion, Madame ? »

Certaines questions peuvent faciliter le travail, et d'autres sont inutiles. Et il y a aussi les questions étonnantes que l'on pose pour en déduire des informations non demandées. Par exemple, les questionnaires préalables à une hospitalisation demandent parfois la religion. Ce n'est pas pour savoir s'il faut appeler le rabbin, l'imam, le prêtre ou le pasteur au cas où les choses tournent mal, mais pour deviner quel est le régime alimentaire du patient et imaginer certains freins supposés culturels. Or, il est beaucoup plus simple et direct de demander aux gens s'ils observent un régime alimentaire particulier ou s'il y a des particularités dont il faut tenir compte quand on les soigne. Car si la religion, l'alimentation et les pratiques culturelles ont des liens entre elles, il est abusif de penser que ces liens sont automatiques et généralisables. Tou·te·s les végétarien·ne·s ne sont pas

bouddhistes ; on peut se revendiquer de tradition juive sans forcément manger casher ; tou·te·s les musulman·e·s, même pratiquant·e·s, ne croient pas au mauvais œil.

« C'est comme si j'étais nu·e »

Les informations souvent demandées dans une pratique de routine semblent nécessaires aux travailleurs et travailleuses qui les demandent : ils et elles pensent que grâce à ces renseignements, ils et elles pourront mieux faire leur travail. Mais est-ce vraiment le cas ? Et quelles sont les conséquences de ces demandes d'informations ?

Toutes les personnes ne sont pas égales devant les informations qui leur sont demandées. De façon générale, les personnes qui vivent des situations précaires doivent se dévoiler pour obtenir de l'aide. Qu'il s'agisse de personnes demandant une aide sociale ou en demande d'asile, elles doivent raconter leur histoire, leurs difficultés, expliquer comment elles en sont arrivées là. Plus les personnes sont dans une situation de vulnérabilité et plus on leur demande de se dévoiler, et souvent de livrer des informations qui relèvent de leur espace privé, voire intime. Ces demandes sont probablement justifiées, les professionnel·le·s ne sont pas curieux, curieuses, ou indiscret·e·s par nature, ils et elles ont besoin de ces informations pour travailler. Autre exemple, les premiers moments où les parents déposent leur enfant à la crèche sont souvent des moments de vulnérabilité, car il s'agit de la première séparation avec leur tout-petit, ce qui correspond souvent à une tempête émotionnelle. Or, c'est aussi le moment où les accueillant·e·s des services d'accueil des jeunes enfants vont avoir besoin de poser des questions relevant de l'intimité et de la sphère privée : comment le bébé dort-il ? Quelles sont ses habitudes ? Ces questions sont utiles car elles permettent aux accueillant·e·s de mettre en place les conditions qui permettront à cet enfant de s'endormir au mieux dans le milieu d'accueil. Mais il faut être conscient·e que poser cette question, c'est d'une certaine manière entrer dans les chambres à coucher de la famille, donc dans leur espace le plus intime.
Les demandes d'information demandées aux personnes en situation de vulnérabilité ne sont pas sans conséquence. Ainsi, la demande d'information renforce la relation asymétrique : l'usager·e du service doit se livrer mais pas le ou la professionnel·le. Il est important que les professionnel·le·s aient conscience que la relation qu'ils et elles ont avec les usager·e·s est asymétrique, que le rapport de pouvoir est favorable aux professionnel·le·s. Cela peut aussi donner lieu à des réponses « attendues », c'est-à-dire conformes à ce que les usager·e·s pensent que les professionnel·le·s attendent d'eux·elles, pas forcément exactes, et qui bien souvent ne leur seront d'aucune utilité. Par exemple, dans les milieux d'accueil, les parents disent parfois que leur enfant dort dans un lit, dans sa chambre (alors qu'en réalité, l'enfant partage le lit des parents) parce qu'ils pensent que c'est ce que les professionnel·le·s souhaitent entendre (car ils présupposent que les professionnel·le·s pensent que mettre l'enfant seul·e dans un lit serait la seule bonne manière de faire dormir celui ou celle-ci), et parce qu'ils ont peur de se faire juger s'ils « avouent » faire autrement. Ce genre de déformation de la vérité s'accentue quand la relation est fortement asymétrique, les usager·e·s ne se sentant pas assez fort·e·s pour assumer leurs pratiques réelles, pour défendre leurs choix ou montrer leurs difficultés.

« *Et à la maison, tout se passe bien ?* »

Certaines informations sont utiles et légitimes, mais le sont-elles toutes ? Prenons l'exemple des services d'éducation et d'accueil des enfants (ÉAE). Une conviction partagée par de nombreux·euses professionnel·le·s de ce secteur est que quand on sait ce que l'enfant vit à la maison, on pourra mieux le gérer dans le service. C'est pourquoi beaucoup d'entre eux·elles vont demander aux parents s'il « se passe quelque chose de particulier à la maison », quand ils ou elles observent qu'un enfant est plus difficile. Même si cette attitude est banale, elle n'est pas pour autant anodine et comporte des travers.

Tout d'abord, penser que la clé se trouve à l'extérieur du service d'ÉAE, c'est détourner l'attention sur ce qu'il s'y passe. Peut-être que le mal-être de l'enfant ne vient pas de ce qu'il ou elle vit à la maison, mais de ce qui se passe dans le lieu d'ÉAE. Penser en premier lieu à une cause externe permet d'éviter de s'interroger sur sa propre responsabilité de professionnel·le.

Ensuite, même si la cause semble être à l'extérieur (par exemple, l'équipe apprend que la maman est hospitalisée ou que les relations entre les parents sont très tendues), la plupart du temps, les professionnel·le·s ne peuvent rien faire pour y remédier. Ce n'est pas l'équipe de la crèche ou de l'école qui va rabibocher les parents ou guérir la maman malade. On pourrait objecter que si elle sait, l'équipe pourra plus facilement rassurer l'enfant. Ce n'est pas entièrement faux, mais cela veut-il dire qu'on ne rassure pas un enfant dont on ne sait pas ce qu'il ou elle vit à l'extérieur ? En revanche, le ou la professionnel·le qui croit détenir une explication peut se sentir rasséréné·e. Selon la psychologue clinicienne Monique Meyfroet[2], « *il s'agit du phénomène du principe explicatif : on trouve une cause unique à un problème que l'on observe. Cela a pour conséquence de rassurer le ou la professionnel·le qui pense avoir trouvé pourquoi cet enfant ne va pas bien. Du coup, ses angoisses s'apaisent, il ou elle accueille mieux l'enfant qui s'apaise aussi . C'est pourquoi on a souvent le sentiment que quand on sait, cela va mieux. Mais c'est un leurre, car ce qui a un impact en réalité, c'est l'apaisement des professionnel·le·s, et non pas l'information en elle-même* ».

De plus, les causes ne sont jamais simples et univoques. L'être humain, même tout petit, est éminemment complexe. Il est quasiment impossible de trouver des liens directs de cause à effet. Il n'y a pas de règle générale. Tou·te·s les enfants ne réagissent pas de la même manière au divorce de leurs parents par exemple, et certain·e·s surmontent l'épreuve avec plus de facilité que d'autres.

« *On m'envoie chez vous parce que j'ai des problèmes* »

Un autre point important est que lorsque l'on connaît certaines choses, il est difficile, voire impossible d'en faire abstraction. Et cela a des conséquences sur le regard que nous portons sur la personne en face de nous. Nous ne lui laissons pas beaucoup d'opportunités de se montrer différente de ce qu'on nous a raconté sur elle.

2 Propos recueillis par Joëlle Mottint.

C’est un point particulièrement prégnant quand il s’agit d’enfants. Si l'on connaît les difficultés que l'enfant vit à l'extérieur, cela influence notre regard sur cet·te enfant. Il y a un risque de ne plus voir cet·te enfant que par le prisme de ce qu'on connaît de ses difficultés. Le problème, c'est qu'alors on risque de passer à côté de choses importantes. Par exemple, un ou une enfant est d’humeur grincheuse, pleure facilement, est irrité·e, agresse les autres. Si l'on sait que ça ne va pas bien entre ses parents, il pourrait être tentant de se dire « Ah ! Voilà ! Il vit mal la situation à la maison » et de s'arrêter là. Si les professionnel·le·s ne savent rien, ils et elles vont observer cet·te enfant, sans a priori, et peut-être trouver beaucoup d'autres raisons au mal-être de l'enfant : par exemple, l'enfant n'a pas été accueilli·e comme d'habitude, ou l'enfant a un peu de fièvre et couve quelque chose, ou le meilleur ami n'est pas là aujourd'hui, etc.

« Mes problèmes, je les laisse chez moi »

Enfin, le fait de savoir ce qui se passe à la maison a pour conséquence que les difficultés vécues par l'enfant à l'extérieur s'invitent dans le lieu d'ÉAE, ne laissant plus la possibilité à l'enfant de souffler de cette réalité douloureuse et de l'oublier pour quelques heures. Beaucoup d'enfants expriment clairement le fait qu'ils et elles ne souhaitent pas parler à l'école de ce qu'ils et elles vivent à la maison. Ils et elles souhaitent juste être des enfants comme les autres, et récupérer leur insouciance pour quelques heures. Ce phénomène n'est d'ailleurs pas réservé aux enfants : beaucoup d'adultes oublient leurs soucis familiaux au bureau et heureusement que les collègues ne viennent pas les leur rappeler à tout bout de champ.

« Il faut que je vous dise... »

Il y a les informations qu'on demande et il y a celles qu'on reçoit et qu'on n'avait pas demandées. Et parfois, elles sont bien embarrassantes. Comment continuer à échanger avec la personne alors que l'on sait certaines choses ? Comment accueillir un enfant, de la même manière que les autres, alors que l'on sait des choses qui nous parasitent ?

La personne qui se confie ne dépose pas toujours ses confidences à la personne qui a les compétences pour l'aider mais à celle avec qui elle a établi une relation de confiance, ce qui peut mettre le ou la professionnel·le choisi·e en difficulté (Meersseman, 2011).

Les confidences n'arrivent pas toujours dans un cadre approprié, mais entre deux portes, ou en présence de tiers, par exemple devant les enfants accueillis à la crèche. Dans ce cas, il est important d'endiguer le flot des confidences, et de rappeler son propre cadre de travail, éventuellement en proposant un autre cadre pour pouvoir discuter ou en relayant la personne vers un·e autre professionnel·le de l'équipe mieux outillé·e, ou vers un autre service.

Parfois ce sont des enfants qui font des confidences à une personne en qui ils ont confiance.

« *Il arrive que cette confidence dépasse le cadre de travail et la fonction du professionnel; par exemple, lorsqu’un enfant confie des éléments lourds de sa vie à l’enseignant . Que peut faire l’enseignant, souvent pris au dépourvu ? Accepter d’entendre ces confidences, au risque d’être dépassé dans son rôle professionnel ; ne pas trahir la confiance de l’enfant, donc ne pas dévoiler*

tout le contenu de ses confidences, mais en référer à un professionnel de l'aide (PMS, PSE,…) permet de dégager d'autres pistes. Le professionnel peut se sentir à la fois valorisé par cette confiance de l'enfant mais accablé par le poids que cela représente en termes de responsabilité : comment rassurer l'enfant et passer le relais sans le trahir? » (Meersseman, 2011, p.12).

Dans tous les cas, il importe d'être clair et de garder la personne au centre de l'échange et de la tenir informée des éventuels relais mis en place.

Et donc ?

Les informations, ce qu'on demande et ce qu'on en fait, sont des questions sensibles et loin d'être anodines. Il est important qu'elles soient des questions d'équipe et non des questions individuelles. Il est important d'en débattre et de revoir régulièrement les questions que l'on pose aux usager·e·s du service : les informations demandées sont-elles réellement utiles ? Les conditions dans lesquelles elles sont posées, les enjeux sous-jacents à ces questions permettent-elles des réponses honnêtes ?

Les informations que l'on nous donne ne sont pas tout. Il est important de regarder ce qui se passe dans l'ici et maintenant. L'observation doit rester une source principale d'information, surtout dans le travail avec des enfants. Même si un·e enfant vit une situation difficile, le rôle des professionnel·le·s est de veiller à ce que l'enfant soit bien dans le service d'ÉAE : si ce qui s'y passe est suffisamment intéressant et sécurisant, l'enfant pourra vivre le temps passé dans le lieu d'ÉAE comme une parenthèse d'insouciance, où il ou elle peut se reposer de ses soucis à l'extérieur. C'est ainsi que l'on observe que des enfants qui vivent des situations très difficiles se réfugient à l'école, où ils et elles peuvent penser à autre chose et se sentir des enfants comme les autres.

Références

Meersseman, Cl. (2011). La confidentialité, ciment de la relation d'aide : la personne au centre de la rencontre, *in* Barthélemi, E., Meersseman, Cl., Servais, J-Fr., Delattre, Th., Confidentialité et secret professionnel, Temps d'arrêt : lectures, Coordination de l'aide aux victimes de maltraitance, 2011, pp.5-27. URL : https://www.yapaka.be/livre/livre-confidentialite-et-secret-professionnel

Mottint, J. (2009). Peut-on, doit-on partager des informations ? Le secret professionnel, le devoir de discrétion, la confidentialité et les professionnels de l'enfance, Centre d'Expertise et de Ressources pour l'Enfance, juillet 2009.

Peeters, J., et Brandt, S. (2011). Apprendre le métier : comment les praticiens s'entraident, in *Enfants d'Europe* n°21, décembre 2011, pp.10-11.

Servais, J-L. (2011). Quelques balises juridiques, *in* Barthélemi, E., Meersseman, Cl., Servais, J-Fr., Delattre, Th., Confidentialité et secret professionnel, Temps d'arrêt : lectures, Coordination de l'aide aux victimes de maltraitance, 2011, pp. 29-45. URL : https://www.yapaka.be/livre/livre-confidentialite-et-secret-professionnel

Vandenbroeck, M., et Roets, G. (2013). La réciprocité dans les contextes d'inégalité : les mères immigrées dans l'accueil de jour à Bruxelles, in *Enfants d'Europe* n°24, avril 2013, pp.8-9.

Vandenbroeck, M., et Urban, M. (2011). À la recherche de systèmes compétents : conclusions et recommandations d'un projet de recherche européen, in *Enfants d'Europe* n°21, décembre 2011, pp.7-9.

Van der Maren, J.-M. (1995). *Méthodes de recherche pour l'éducation*, De Boeck-PUM, coll. Pédagogies en développement, Bruxelles 1995.

Zuniga, R. (1994). *L'évaluation dans l'action*, Les Presses de l'Université de Montréal, coll. Intervenir, Montréal 1994.

Tout dans ce texte peut être cité ou mentionné librement, à condition d'en citer la source de la façon suivante :

Mottint, J. (2021). «Écouter, demander, entendre, recueillir, recevoir, questionner. La question sensible des informations dans le travail socio-éducatif », *Analyse n°4/2021 du RIEPP*.

Ce texte est téléchargeable gratuitement sur www.riepp.be

Avec le soutien de la Cocof dans le cadre du programme de l'Observatoire de l'enfant , et avec le soutien de la province du Brabant wallon.

RIEPP asbl
Avenue de l'Espinette, 2A 1348 Louvain-la-Neuve Belgique
contact@riepp.be Tél. & Fax +32 (0)10 86 18 00 www.riepp.be
BE50 5230 8032 0018 (TRIOBEBB) BE52 7320 1742 6709 (CREGBEBB) BCE n° 0810.791.326