

L'écho d' ÉCOUTE INFOS FAMILLES

Rapport d'activité de l'année 2015

Mars 2016

L'édito

En 2015, le nombre d'appels concernant un jeune et sa famille est stable. L'enjeu demeure fort pour chaque écoutant du service : comment accueillir la parole et la demande de l'autre, comment entendre ce qui est dit et la souffrance induite, comment essayer d'éclairer « le chemin » par des informations concrètes et une attention à la personne, autant qu'à sa parole ?

La souffrance exprimée vient souvent d'un conflit, or celui-ci naît de la difficulté ou de l'impossibilité de communiquer, de se dire et d'entendre l'autre. Lorsque l'on se sent fragilisé, incompris, dévalorisé dans ses compétences parentales, ou démuni face à une situation compliquée, les sources d'incompréhension peuvent se multiplier, surtout lorsque l'enjeu concerne son propre enfant. Cet écho propose d'en dévoiler quelques mécanismes.

Écoute infos familles continue d'offrir, dans les pas de l'Abbé Rousset, un accueil qui s'incarne au travers de l'écoute et de l'accompagnement des familles. EIF s'engage résolument dans la démarche des Assises initiée à l'occasion du 150ème anniversaire d'Apprentis d'Auteuil.

Marie de Saint Laurent

Déléguée générale d'Auteuil Petite Enfance

EIF rejoint la nouvelle direction Enfance-Famille pour ancrer d'avantage le travail avec les familles dans les pratiques de chacun à Apprentis d'Auteuil.

Je me réjouis de piloter dorénavant cette belle mission avec la responsable du service et son équipe, et de poursuivre le travail engagé au service des familles et du projet stratégique d'Apprentis d'Auteuil.

Bénédicte Jacquey-Vazquez

Directrice Enfance - Famille d'Apprentis d'Auteuil

EIF : Une ressource pour les établissements

Les établissements d'Apprentis d'Auteuil font de plus en plus appel à notre service ; en effet, EIF prend le relais auprès des familles dont les enfants n'ont pas pu être admis dans l'un de nos établissements pour quelque motif que ce soit (place, projet, profil du jeune...).



Nous accompagnons ces familles vers d'autres structures internes ou externes et nous les aidons à franchir cette étape souvent difficile car « [vous] êtes mon dernier recours, je n'ai plus d'espoir et ne trouve aucune solution pour mon enfant ». A cet effet, nous avons créé une **base de données de plus de 300 adresses** qui peuvent être une ressource pour ces familles : des associations, structures et établissements spécialisés, dont nous vérifions la complémentarité avec le projet d'AA et que nous mettons à jour régulièrement.

Nous recevons également des appels provenant de professionnels d'AA : éducateurs, enseignants, chefs de service... au sujet d'une situation de jeune ou de famille qui interroge ou met en difficulté et pour laquelle le professionnel a besoin d'un échange avec un professionnel « extérieur à la situation ».

Nous nous sommes demandés pourquoi ces professionnels AA nous sollicitaient... En quoi étions-nous légitimes ? Car « sans faire à la place de... », en quoi sommes-nous ressources ?

Faire appel à EIF, c'est solliciter un tiers. Comme nous le faisons pour les familles, nous proposons de jouer ce rôle auprès des professionnels.

Etre tiers, c'est être enraciné dans une vision anthropologique, et proposer un accompagnement bienveillant et sans jugement.

Le tiers permet d'éviter la « contagion émotionnelle » ; il renvoie en miroir ce que l'autre ne voit pas, ne voit plus... Avec cette fonction miroir, l'autre peut se voir et avoir accès à lui-même. « je n'ai accès à moi que dans le regard de l'autre » disait Pascal.

Pour se faire, EIF offre les nécessaires deux conditions :

- Etre dans une neutralité et une confidentialité absolues. Alors, on peut faire confiance, donc se dire, donc s'ouvrir...
- Etre une ressource vivifiante en renvoyant à la compétence de l'appelant, afin de lui redonner du pouvoir et lui dire « c'est incroyable tout ce que vous savez, et il arrive que vous ne sachiez plus que vous le saviez. »

Les Chiffres Clés de l'année 2015

2989 appels

2429 situations d'écoute

271 accompagnements

187 mails et courriers

1307 orientations vers nos
Etablissements

En Focus :

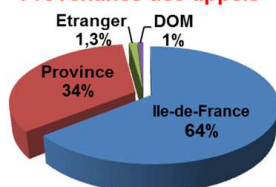
76 % de garçons

54 % de collégiens

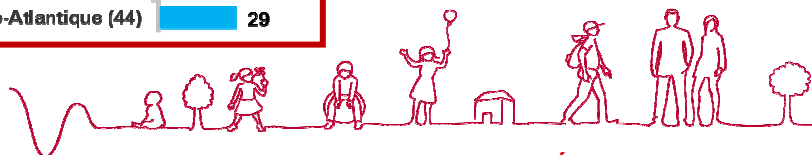
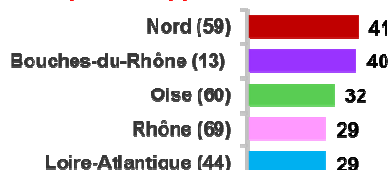
35% de demandes d'internat

39% de mamans solo

Provenance des appels



Top 5 des appels de Province



Les conflits

Le conflit est inhérent aux rapports humains. Il fait partie des formes classiques de la relation à l'autre, au même titre que la bonne entente ou l'évitement. De la divergence d'intérêts à la défense identitaire ou encore au désir de pouvoir, de nombreux facteurs y mènent. Mais, tout en étant normal, voire utile, le conflit fait peur : une fois déclenché, il a tendance à s'auto-entretenir... Comment faire pour en sortir ?

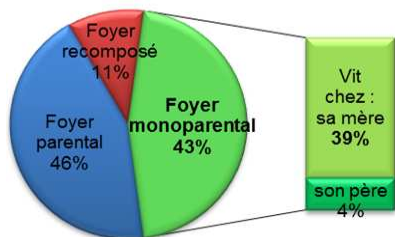
Les conflits Parents / Institutions

Dans 4% des appels, les parents nous font part de situations conflictuelles avec un professionnel. Pour un tiers de ces situations, il y a une mesure ASE ou PJJ.

60% des mères qui appellent pour un conflit avec une institution nous **disent vivre seules**.

Cette catégorie de population est surreprésentée dans ces situations de conflits (elles ne sont que 39% dans la totalité des appels).

Composition des foyers



Ces mères seules se sentent en position de vulnérabilité voire d'infériorité, face à la « toute-puissance de l'institution ». Elles n'ont personne qui puisse entendre et faire miroir à leurs craintes, colères, questionnements. « *Mon fils a des troubles des apprentissages, j'essaie de leur faire comprendre ses difficultés, et eux pensent que je ne fais que le défendre, le dialogue est difficile !* »

Dans des instances où s'affrontent deux logiques : celle d'un responsable qui décide au nom de la collectivité, d'une équipe, face à celle des parents, porteurs d'une situation individuelle, chargée d'affects, il peut y avoir crispation de la relation. Ces différences de points de vue sont à la source de nombreux conflits relationnels, là où il devrait y avoir coopération ou alliance pour l'intérêt de l'enfant quels que soient les acteurs du conflit.

De quels conflits parle-t-on ?

Les conflits liés à la méconnaissance du fonctionnement du champ social

« *On ne nous aide pas* », ou « *Ils attendent qu'il y ait un drame pour agir* ». Ce « on » et ce « ils » font référence à une nébuleuse

administrative désincarnée face à laquelle les parents se sentent parfois ballottés d'un service à un autre, incompris, non entendus voire victimes d'un certain manque de communication entre administrations.

Les conflits liés à la relation de pouvoir

Le pouvoir des autres, n'est accepté que s'il apparaît comme légitime, équitable et juste. Or le plus souvent dans les organisations ou institutions, les décisions et l'information suivent une trajectoire « descendante », et les intéressés ne sentent pas toujours que leur point de vue a été entendu, et pris en compte.

Il arrive que l'absence d'information, de communication, de prise en compte des difficultés rencontrées avec leurs enfants génère chez les parents un sentiment de non écoute, de non reconnaissance de leurs compétences. Parfois, en effet, ils se sentent méprisés ou culpabilisés.

Inversement cela peut être l'attitude exaspérante du parent qui « crispe » les équipes jusqu'à les mettre dans l'incapacité de faire évoluer la situation dans l'intérêt du jeune. Exemple de Damien, pour lequel la mesure de placement n'était plus justifiée, mais perdurait du fait de la relation tendue entre l'équipe éducative et la famille.

« *Chacun cherche à augmenter son pouvoir et à se défendre de la domination d'autrui. Les conflits sont donc souvent sous-tendus par un rapport de force. La hiérarchie et l'inégalité des statuts sont source, elles aussi, de lutte pour occuper la « position haute » ou se défendre en « position basse »** :

« *Je me bagarre avec les services sociaux au point de m'en ridiculiser* ».

Les conflits liés à l'action / inaction de l'institution

Il s'agit de la mise en œuvre d'une mesure ou de l'inertie de l'institution par rapport au jeune qui sont contestées, non acceptées ou remises en cause.

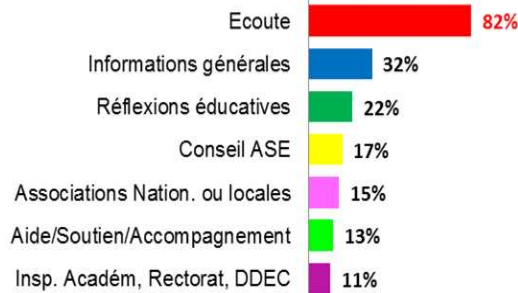
La temporalité liée aux mesures de placement questionne beaucoup les familles :

« *Nous avons sollicité le juge (des enfants) parce qu'il y avait le feu à la maison, quatre mois d'attente pour qu'un éducateur arrive* ».

La famille a le sentiment d'une perte de temps, d'un gâchis, la situation continue à se dégrader au lieu de s'améliorer. La notion d'urgence n'est pas la même pour les parties en présence.

C'est encore le cas quand les parents sollicitent l'inspection académique (IA) à la suite de la déscolarisation ou exclusion définitive d'un élève, et que celle-ci ne donne pas de réponse, ne fait pas de proposition ou propose un établissement très éloigné. « *Nous avons refusé, il n'aurait jamais tenu,*

Principales Actions menées par l'écoutant en % des appels concernant un conflit Parents-Institutions



c'était beaucoup trop loin ».

Un jeune a été victime de violence au sein de son établissement. Sa mère a décidé de le retirer de l'école : « *Ils n'ont rien fait pour le protéger. Je ne mets pas mon fils à l'école pour qu'il se fasse frapper* ».

Les conflits liés à une décision / une contestation

Dans une relation, chacun apporte « *sa propre vision, ses modèles ou ses espoirs, il peut y avoir un écart important entre les attentes des uns et des autres* ».

La mère qui aide son enfant tous les jours pour faire les devoirs, soutenir ses efforts ou l'aider dans ses difficultés, qui sait, « sent » qu'un redoublement serait la solution, vient se confronter, se heurter au système de valeur et aux politiques de l'Education Nationale, qui n'y est pas favorable. Quand le refus du redoublement « tombe », cette maman se sent dépossédée de ses fonctions parentales et de son pouvoir de décision.

Nos actions pour transformer le conflit et sortir du rapport de force

Pour accompagner les personnes qui nous appellent, nous écoutons (82 % contre 50% pour le total des appels). Nous leur permettons de dire et déposer leur colère, leur peur et leur sentiment d'être déconsidérées, dévalorisées. Nous accueillons et distinguons les émotions : celles liées au problème « *je défends violemment mes choix parce ce que j'y suis attaché* »* et celles qui les parasitent « *j'aurais trop honte de céder* »*. Nous expliquons les différentes prestations et le fonctionnement des institutions (mesure administrative ou judiciaire, accueil provisoire, placement à domicile, autorité parentale...) et explicitons les rôles et fonctions des différents interlocuteurs pour permettre aux familles de retrouver une juste place. Nous sensibilisons les familles à une « **culture du conflit** » et à transformer positivement leur énergie dans l'intérêt de tous, principalement celui de l'enfant.

* D. Picard et E. Marc, « *Les conflits relationnels* », PUF, Que-sais-je ?, 2015.

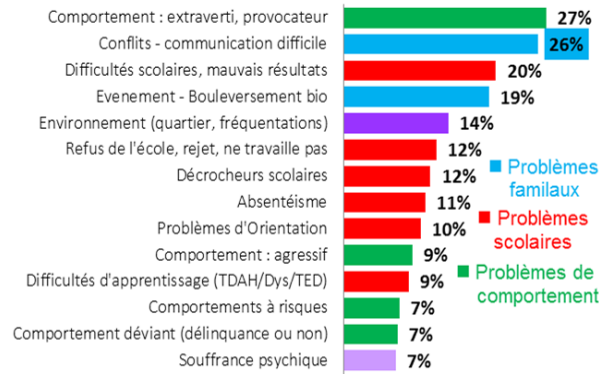
Les conflits Parents-Enfants

Au sein des foyers, les conflits constituent des situations de confrontation impliquant l'usage de mots négatifs et blessants ou des menaces et entraînant des impacts émotionnels négatifs : frustration, colère, humiliation... Dans le précédent écho, nous avons mis le focus sur les relations au sein du couple parental-conjugal. Cette année, nous vous proposons de centrer notre propos sur les conflits parents-enfants.

La présence de conflits entre parents et adolescents est fréquente et ceci pour deux raisons principales qui se conjuguent et se croisent : le besoin d'indépendance (sociale) du jeune, et sa recherche d'autonomie (affective). Ces deux « quêtes » ne se font pas sans heurt, car elles s'accompagnent d'angoisse et d'ambivalence. Elles entraînent d'inévitables écarts entre parents et adolescents et génèrent souvent incompréhension et déception réciproques.

Comme nos chiffres l'indiquent, **ces conflits sont évoqués comme un problème majeur dans 26 % des appels**. Pour les parents, ces conflits sont générés par les comportements (27 %) les mauvais résultats scolaires (20%) ou encore les fréquentations du jeune (14%), et entraînent une mauvaise ambiance à la maison, subie par tout le monde : d'une part, les parents sont obligés d'intervenir, de redire les choses, de prendre des

Problématiques des jeunes évoquées sur l'ensemble des appels



mesures, d'autre part, le jeune refuse le dialogue, leur parle mal, voire devient violent...

A l'adolescence de l'ainé, démarre un nouveau cycle de la vie de la famille, qui demande un réajustement : les parents doivent faire le deuil de leur posture de parents d'un(e) enfant et accepter de devenir les parents d'un(e) adolescent(e) avec, à l'horizon, la séparation, et le départ du foyer... On parle de cercle vertueux, lorsque l'acceptation et le contrôle/

retrait des parents permettent l'autonomisation du jeune sans prises de risque excessives.

Il arrive que l'engagement dans ce nouveau cycle de vie soit perturbé. Interviennent des facteurs externes, liés aux difficultés du jeune, mais aussi internes à la famille, ou liés aux difficultés des parents, comme ce papa d'une jeune fille de 16 ans qui « veut surtout qu'il ne lui arrive rien ». Là, les conflits éclatent, et peuvent aller jusqu'à la rupture du lien : « il nous faut un internat, on n'en peut plus » ou « Je l'ai mis dehors, il n'a qu'à aller chez son père... »

Nous vous proposons d'illustrer ces conflits spécifiques à travers l'exemple de la relation mère-fille d'une part, et l'utilisation des écrans d'autre part.

Les relations Mère-fille

24 % de nos appels concernent une fille. C'est souvent la maman qui appelle (54%), la **1ère problématique évoquée est la relation conflictuelle avec l'adolescente, dans plus de 40% des cas**.

Problématiques évoquées par les mères concernant leur fille (en % de ces appels)



Passionnelles, fusionnelles, conflictuelles... Entre une mère et sa fille, les relations peuvent être intenses et complexes : « on était si complice, j'étais tout pour elle ». La similitude peut faire qu'une mère voit dans sa fille un être qui lui ressemble, un prolongement d'elle-même.

Comment se construit la relation ?

Un modèle pour se construire

La petite fille se construit par identification à sa mère, phase indispensable pour se structurer. Puis à l'adolescence vient la phase de la différenciation, elle aussi indispensable, pour que la fille trouve son identité afin de savoir qui elle est. Dr Marie Lion-Julin* parle de séparation psychologique.

La petite fille devient jeune femme

Voir sa fille s'épanouir est parfois vécu comme une perte (de complicité, voire de pouvoir) « Elle était si mignonne, tout lui réussissait, mais

aujourd'hui elle refuse tout, et je suis sûre qu'elle m'en veut (19 ans) ». Cela peut masquer une rivalité : « elle gâche sa vie à cause de ses copines ».

Pour de multiples raisons, face à une mère excessive, ou fragile, beaucoup de filles n'osent pas exprimer leur désaccord, leur besoin d'autonomie, et se conforment longtemps à ce que leur mère attend d'elles. Elles sacrifient leur identité par amour pour leur mère et se construisent une personnalité pour lui plaire.

Une métamorphose difficile

Il n'est pas facile pour une jeune fille de se séparer pour devenir femme, puis mère à son tour. Pour le faire, elle a parfois besoin de l'imposer. Et la mère ne comprend pas « Je ne la reconnais

pas, elle fugue, prend des toxiques, sort avec des garçons bien plus âgés qu'elle (15 ans) ».

L'impossible séparation

Dans les conflits qui nous sont rapportés, il y a souvent une grande violence de la part des adolescentes à l'égard de leur mère. Cela montre que pour elles aussi, cette période est douloureuse car il leur faut avancer, couper les liens, nouer de nouvelles relations... aller vers un inconnu, sans s'y sentir toujours préparée.

Et malgré cela, alors que la relation devient difficile au point qu'un placement soit décidé, la séparation reste inenvisageable « J'ai écrit au juge, je ne vois rien qui change, c'est même pire, autant la ramener à la maison (13 ans) ».

Le besoin de tiers

Cela peut être encore plus difficile lorsque la maman est seule**, lorsque manque la présence d'un tiers qui faciliterait le passage de la relation

fusionnelle à une individualisation de chacune.

Lors de ces appels, nous percevons qu'une des demandes des mères est que nous fassions tiers, en les accompagnant à passer du statut de mère à celui de femme, compagne, professionnelle...

Une autonomie est-elle possible ?

Quand une mère nous confie à propos de sa fille de 17 ans : « elle pense qu'elle a tous les droits. Elle me repousse. Elle m'en fait baver, et après me balance : je sais, je te déçois ». Comment l'amener à sortir d'une relation fusionnelle, à changer le regard qu'elle porte sur sa fille, même si elle ne la comprend plus, et sur elle-même, pour continuer à l'accompagner, mais à distance ?

Nous accompagnons les mères sur le changement de posture et de regard vis-à-vis de la prise d'autonomie de leur fille, car c'est ce qui permettra à cette relation conflictuelle de se transformer en amour adulte entre une fille et sa mère.

Lorsque cette autonomie semble douloureuse pour la mère, nous l'invitons à relire sa propre histoire, avec l'aide d'un professionnel. Pour Murray Bowen, les parents et les enfants progressent ensemble vers une autonomie émotionnelle, mais ce chemin dépend du degré d'autonomie émotionnelle du père et de la mère, par rapport à leur propre parents et dans leur couple***.

* Médecin psychiatre, auteur de « Mères, libérez vos filles », éd Odile Jacob, 2008

** Ce terme « seule » recouvre plusieurs réalités :

- Il n'y a pas de père, de beau-père ou celui-ci n'est pas présent,
- le père ne joue pas son rôle de père,
- le père n'a pas trouvé sa place de père,
- la mère ne laisse pas de place à quelqu'un d'autre dans cette relation fusionnelle mère-fille.

*** M. Bowen, *La différenciation du soi. Les triangles et les systèmes émotifs familiaux*, ESF, 1996, in C. Eliacheff et N. Heinrich, *Mères-filles, une relation à trois*, A. Michel, 2002.

L'usage abusif des écrans

Depuis quelques années, nous recevons un nombre croissant d'appels de parents nous faisant part de conflits concernant l'usage des écrans par leur enfant et les conséquences sur leur scolarité et la vie familiale.

Nous avons souhaité observer l'usage abusif des écrans (E-activités), qui recouvre tous les supports (télévision, ordinateur, téléphone, tablette) et toutes les utilisations (films, séries, télé, internet, jeux vidéo, réseaux sociaux, tchat, conversations, sms...). Cet usage est jugé problématique dans **2 %** des appels*.

Bien que cette problématique touche tous les âges, la façon dont cela impacte la vie du jeune et de sa famille s'exprime différemment dans les appels : Entre 13 et 16 ans, l'usage des écrans semblent être mis à l'origine des difficultés du jeune. Les conséquences vont du conflit pour aller à l'école ou faire les devoirs, à l'absentéisme et au décrochage scolaire. Les parents sont inquiets, cette inquiétude se transforme en reproches : « *Il est tout le temps avec son portable, même pendant ses devoirs. Dès qu'il rentre de l'école il se connecte sur les réseaux sociaux (G, 14 ans)* ».

Une grande partie des conflits parents-jeunes autour de l'utilisation des écrans tient plus au temps qui y est consacré qu'à l'utilisation en elle-même.**

Entre 17 et 19 ans, les parents évoquent peu cette problématique, soit parce qu'ils sont moins dans le contrôle, soit parce que d'autres problématiques émergent. En revanche, les parents nous font part des freins que cette activité génère pour le jeune adulte quand il doit se lancer dans la vie active : « *J'ai découvert qu'il n'allait plus au travail, s'enfermait chez lui à jouer toute la nuit, ne faisait même plus le ménage (G, 22 ans)* ».

La perception que les parents ont de l'isolement peut être faussée : un jeune

derrière son écran d'ordinateur n'est pas forcément seul. Bien souvent, il est en communication avec des amis et le monde extérieur. C'est une autre façon de communiquer, très différente de celle qu'avaient leurs parents au même âge.

Cependant, si l'isolement peut avoir pour origine un usage trop important des écrans, il peut aussi être la conséquence d'un mal être du jeune : « *suite à un harcèlement, elle s'est repliée sur elle-même, la journée elle est dans sa chambre et regarde des films non-stop (F, 14 ans)* ».

Face aux écrans, les parents se retrouvent dans une grande difficulté pour maintenir un cadre. Les conflits peuvent déboucher sur de la violence verbale et/ou physique : « *Face à ses mauvais résultats je lui ai supprimé sa console. Pour lui sa vie ce n'est que le jeu, il n'y a que son ordinateur qui compte. Dès qu'on lui coupe la connexion internet, il devient violent (G, 15 ans)* ».

Comme pour de nombreuses autres problématiques évoquées lors des appels, l'équipe d'EIF s'efforce d'apporter des réponses adaptées et pertinentes.

Deux écoutants ont assisté à la conférence organisée par l'Ecole des Parents et des Educateurs « *Jeux vidéo et écrans... Intérêt et risque pour les enfants et les adolescents* » en 2014. Nos réflexions se basent également sur des ressources bibliographiques qui peuvent aider les parents, notamment le livre du pédopsychiatre Serge Tisseron, qui est intervenu dans certains établissements d'Apprentis d'Auteuil : « *3-6-9-12 Apprivoiser les écrans pour grandir* ».

Notre rôle est d'entendre les inquiétudes des parents, de les aider à discerner la gravité de la situation***, à élaborer des solutions pour que le jeune fasse l'apprentissage de la notion de temps, qu'il découvre.

Principales Actions menées par les écoutants (en % des 2429 appels)



Proposer aux parents d'expérimenter de nouvelles formes de communication et d'échanges avec leur adolescent, c'est ce qui permettra de sortir du conflit et de renouer avec des moments de vie partagés en famille, car comme l'écrit Jean-Marie Petitclerc dans « *Eduquer @ l'heure d'internet (2015)* » : *L'essentiel, et les jeunes le savent bien, est là : la rencontre virtuelle n'a pas la même valeur que la rencontre réelle. Deux êtres qui partagent leur émotion en présence l'un de l'autre, c'est source d'une joie de communiquer bien plus intense que quelques messages sur un écran tactile. Comme disait l'abbé Pierre, vivre c'est aimer. L'amour ne peut se traduire par des messages virtuels, mais par la rencontre réelle de deux êtres.*

* Selon l'Observatoire français des drogues et de la toxicomanie (OFDT), en 2014 l'usage problématique des écrans touchait 5 % des adolescents.

** Avec l'apparition des téléphones portables et tablettes, le temps passé devant les écrans ne cesse d'augmenter. En 2010, l'INSEE indiquait plus de 3h30 par jour chez les 14/25 ans.

*** Des lieux de consultations spécialisées existent, comme le Centre médical Marmottan (Paris 17^{ème}), ainsi que le site : www.netecoute.fr tél : 0800 200 000.

FLASH 2016

◆ Nous poursuivons résolument notre action dans l'esprit de la démarche des Assises, avec une offre de formation sur la parentalité plus étendue aux établissements d'Apprentis d'Auteuil.

◆ Nous découvrons notre nouvelle direction et remettons en réflexion les actions à venir de notre nouveau projet de service.

◆ Nous continuons à nous déplacer dans les établissements d'Apprentis d'Auteuil pour découvrir les diverses prestations et faire connaître les ressources proposées par EIF.

Pour nous joindre :

01 81 89 09 50

eif@apprentis-auteuil.org

