

FICHE

Le cadre national de référence : évaluation globale de la situation des enfants en danger ou risque de danger

Conseil pour les entretiens avec les parents

Validée le 12 janvier 2021

Préambule : quelques éléments de précaution essentiels

Les fiches relatives aux entretiens avec les enfants et entretiens avec les parents ne relèvent pas des mêmes enjeux.

Ce document n'est pas adapté dans les situations où l'exercice de l'autorité parentale a été délégué à un professionnel ou une institution.

L'importance de la formation et des échanges entre professionnels

La question des entretiens ne saurait être réduite à l'utilisation d'un outil « prêt à l'emploi ». Elle nécessite une formation spécifique et une approche la plus individualisée possible.

Les évaluateurs ne doivent pas hésiter à demander conseil ou appui à un tiers afin de confronter les éléments recueillis, la manière de les interpréter et de les analyser. Il peut être particulièrement intéressant de mobiliser une expertise spécifique lorsque les parents sont en situation de handicap ou présentent un trouble du neurodéveloppement.

La posture du professionnel

Il est important que les évaluateurs soient conscients :

- que leur écoute tiendra un rôle important dans l'implication des parents ;
- que leurs expériences personnelles peuvent avoir une influence lors de l'évaluation.

Au cours des échanges, les évaluateurs sont amenés à recevoir des expressions de stress, de souffrance, de colère (parfois dirigées contre l'évaluateur) ou des confidences perturbantes, voire extrêmement choquantes. Aussi, garder une posture éthique d'ouverture (y compris dans les signaux non verbaux), d'écoute active peut être très éprouvant¹.

¹ Cf. livret 1 – partie concernant les modalités de soutien et sur le traumatisme vicariant.

L'évaluateur doit, alors, ne pas hésiter à faire part de ses sentiments, des difficultés vécues à un autre professionnel (cadre, tiers) une fois l'échange terminé.

Les parents en situation de handicap ou présentant un trouble du neurodéveloppement

Les parents des enfants/adolescents peuvent être en situation de handicap, avoir un trouble du neurodéveloppement (diagnostiqué ou non). Il est important de tenir compte de cette éventualité, qui peut entraîner un comportement atypique dans les interactions sociales, en particulier chez les personnes présentant un trouble du spectre de l'autisme (soit 1 personne sur 100).

Une personne avec un TSA peut :	Face à une personne avec un TSA, il est conseillé de :
<ul style="list-style-type: none">- ne pas répondre à son nom ou éviter le contact visuel ;- ne pas réagir aux instructions verbales ;- répéter des mots, des phrases ou des comportements (taper les mains, se balancer, sauter, etc.) ;- avoir de la difficulté à interpréter les émotions et les gestes ;- ne pas comprendre l'humour, le second degré ou le sarcasme ;- craindre les personnes en uniforme ou au contraire être attirée par certains objets/équipements ;- avoir plus de difficultés à communiquer lorsqu'elle est stressée, apeurée ou désorientée ;- avoir tendance à fuir.	<ul style="list-style-type: none">- rester calme et rassurant ;- donner du temps à la personne pour répondre ;- donner des explications simples et concrètes. Si besoin, mimer les explications ou passer par du visuel (écrit, schémas, dessins, etc.) ;- informer la personne avant de la toucher ;- ne pas interrompre les comportements répétitifs ;- ne pas parler trop fort ou hausser le ton.

Comment préparer les entretiens avec les parents ?

La phase préparatoire vise à garantir, d'une part, les conditions optimales du déroulement de l'entretien et, d'autre part, la compilation des informations nécessaires à la conduite de l'évaluation.

Il est recommandé de :

- ➔ Déterminer les modalités d'organisation pertinentes pour la première rencontre avec les parents :
 - Est-il pertinent d'associer l'enfant au premier rendez-vous ?
 - Est-il pertinent et possible d'organiser un rendez-vous conjoint avec les deux parents (cf. violences conjugales éventuelles) ? Si non, quel parent est-il pertinent de rencontrer en premier ?
 - Dans quel lieu est-il pertinent d'organiser le premier rendez-vous (il est recommandé qu'il soit organisé de préférence hors du domicile – cf. livret 2) ?
- ➔ Prévoir un lieu adapté, où l'on ne risque pas d'être dérangé.
- ➔ Pour les entretiens qui se déroulent en dehors du domicile, préparer le lieu et éventuellement le matériel. Organiser la pièce afin qu'elle soit le plus propice possible à la discussion (éviter

les organisations classiques des locaux administratifs de type un bureau et deux chaises de chaque côté).

- ➔ Préparer une synthèse des éléments connus pouvant servir d'élément de base à l'échange en vue :
 - d'instaurer le dialogue ;
 - d'éviter de faire répéter des éléments censés être connus (âge, frères et sœurs...) ;
 - ou, au contraire, de vérifier certains points permettant de compléter le dossier initial.

- ➔ Préparer les étapes à venir afin de proposer dès la première rencontre la planification des entretiens.

- ➔ Prévoir un support d'entretien qui permettra de recenser, au préalable, les points à aborder.

Point de vigilance

Il ne s'agit pas d'un questionnaire. Ce support n'est qu'une base et d'autres dimensions pourront être abordées, selon le contenu des échanges.

Comment se déroule l'entretien ?

- ➔ L'ensemble de ce temps d'échange doit être entièrement dédié à vos interlocuteurs.

- ➔ Afin de favoriser un échange direct, il peut être envisagé d'enregistrer l'entretien. Cette modalité permet d'éviter de devoir interrompre les interlocuteurs pour une prise de note exhaustive et d'interposer un support physique (écran d'ordinateur, document papier) entre l'évaluateur et les parents. Elle permet, surtout, de garantir de la fidélité des propos lors du compte-rendu et/ou de l'analyse.

Point de vigilance

L'utilisation de l'enregistrement doit être soumise à l'accord des parents. Il est fortement conseillé de demander une autorisation écrite où seront notamment précisés : le support d'enregistrement, la finalité, la durée de conservation de ces enregistrements (qui doit être proportionnée à l'objectif poursuivi), les personnes susceptibles d'écouter cet enregistrement...

Le temps d'information et de présentation

Le premier échange se déroule dans un contexte très spécifique. Il engendre nécessairement pour les parents stress, angoisse, colère, voire violence. Il ne donne qu'une vision forcément parcellaire de la globalité de la situation. Ce premier contact est un moment clé². Les rapports qui s'établissent entre

² [La cellule départementale de recueil, de traitement et d'évaluation. Guide pratique. Protection de l'enfance](#). Paris : ministère de la Santé et des Solidarités; 2011.

les professionnels et les membres de la famille en dépendent largement et engagent la suite du processus d'évaluation.

Il est recommandé de :

→ Présenter aux parents :

- le cadre dans lequel s'inscrit l'évaluation : mission confiée aux services du département pour le traitement de l'information préoccupante concernant un enfant/adolescent et l'évaluation de sa situation au sein de son milieu familial et social ;
- la nature des informations parvenues : les éléments jugés préoccupants pour l'enfant/adolescent et leur provenance (sauf si ces informations sont contraires à l'intérêt de l'enfant/adolescent ou si l'émetteur de l'information préoccupante a demandé à ce que son anonymat soit préservé) ;
- les objectifs des entretiens proposés : évaluation avec les parents et les enfants du contexte de vie, des éventuelles difficultés, des points d'appui/ressources de l'environnement familial et social.

→ Évoquer la situation de l'enfant/adolescent à partir des informations préoccupantes exprimées à son égard. Il est essentiel d'expliquer pourquoi on est préoccupé pour lui et en quoi les services du département sont légitimes pour cette intervention.

→ Éviter de présenter l'ensemble de la situation en un seul tenant et privilégier des pauses afin de vous assurer de la bonne compréhension de vos propos et laisser la possibilité aux parents de poser des questions.

Les informations concernant le déroulement de la procédure pourront être révoquées si nécessaire au cours des temps de rencontre ultérieurs.

→ Préciser aux parents que l'évaluation conduit à les rencontrer également à leur domicile et à réaliser d'autres rencontres avec :

- l'enfant/adolescent (ou les enfants/adolescents), seuls si les parents sont d'accord ou en leur présence ;
- des tierces personnes (dont professionnels intervenant auprès de l'enfant/adolescent).

→ Préciser les étapes à venir et transmettre aux parents le calendrier prévisionnel. Dès cet échange, les prévenir qu'au fur et à mesure de l'avancée de l'évaluation, ces étapes sont susceptibles d'être modifiées et qu'ils en seront informés si cela était le cas.

Les échanges et le recueil du point de vue des parents

Il est recommandé de :

→ Tout au long de l'évaluation, utiliser un langage clair et accessible, et s'assurer que chaque parent comprenne le sens des propos.

→ Recueillir et analyser le point de vue de chaque parent (titulaires de l'autorité parentale) sur les besoins et les difficultés de l'enfant/adolescent, leurs difficultés éventuelles et leurs

ressources/points d'appui, leur compréhension de la situation et les propositions qu'ils pourraient formuler. Porter une attention particulière à l'observation.

- ➔ Engager la discussion à propos de la vie quotidienne de l'enfant/adolescent afin d'échanger sur des dimensions concrètes et d'aborder ce qui relève de la pratique de tous les jours, les ressources/points d'appui ou les difficultés, mais surtout les manières dont les parents interprètent, catégorisent ou remédient à ces difficultés.

Point de vigilance

Il ne s'agit pas d'une enquête mais bien d'un dialogue avec le parent sur plusieurs dimensions (cf. livret 3). Il est important d'être attentif à ce que le parent dit de sa situation, aux réponses qu'il apporte concernant les besoins de l'enfant.

- ➔ Recueillir dans le cadre de l'évaluation des informations sur l'ensemble des thématiques proposées (cf. livret 3). Néanmoins, l'interprétation (ou l'analyse) de certaines de ces informations nécessitera la mobilisation d'expertises complémentaires, au sein de l'équipe pluridisciplinaire, du conseil départemental ou parmi les partenaires extérieurs.
- ➔ Rechercher, autant que possible, à baser les échanges à partir de leur point de vue, afin de pouvoir croiser, comparer, voire confronter leurs analyses avec celles des autres personnes rencontrées au cours de l'évaluation.

Cette posture vise à engager (plus qu'un échange verbal) un dialogue³ et à s'inscrire dans une véritable évaluation participative⁴. Au-delà de la mise en confiance, cette posture permet d'appréhender plus finement les pratiques et conceptions parentales ou éducatives et, surtout, la capacité à les mettre en perspective, voire en question.

La gestion des imprévus

- ➔ Il est important que les évaluateurs soient conscients qu'ils se rendent au domicile sans y être invités.
- ➔ Prendre en compte que des imprévus peuvent survenir lors de l'évaluation et que le professionnel, dans sa posture positive et neutre, doit être prêt à y parer en ayant travaillé en équipe des questions qui peuvent se poser :
 - Comment réagir lorsqu'une tierce personne inattendue vient s'immiscer dans l'entretien avec le parent et qu'elle centre l'entretien sur elle (personne très accaparante qui s'installe, etc.) ?
 - Comment réagir lorsque lors de l'entretien le parent est interrompu sans arrêt par la sonnerie du téléphone ou par des visites ?

³ Au sens : discussion ou négociation menée avec la volonté commune d'aboutir à une solution soutenable par les deux parties en présence (CNTRL).

⁴ Robin P, Grégoire P, Corbet E. L'évaluation participative des situations familiales, cadre, méthodes, outils, enjeux. Paris : Dunod ; 2012.

- Etc.

Comment terminer l'entretien ?

Il est recommandé de :

- ➔ Faire un récapitulatif des éléments importants retenus par l'évaluateur, reprendre les points d'accord ou de divergence afin de vérifier que les parents ont bien été compris et que rien n'a été oublié pour le moment.
- ➔ Rappeler aux parents qu'ils peuvent recontacter les évaluateurs autant que nécessaire, et que d'autres échanges ou rendez-vous sont également possibles.
- ➔ Donner ses coordonnées aux parents en leur indiquant le meilleur moyen pour être joint.

À l'issue de l'entretien

La phase suivant l'entretien est également très importante. Les évaluateurs doivent prévoir un temps suffisant afin de noter, capitaliser, synthétiser les informations recueillies à chaud, dans l'idéal avec l'appui de l'enregistrement.