

# Les besoins fondamentaux des travailleurs sociaux en Milieu Ouvert

## Des ressources à préserver

---

**« Il est désormais hasardeux de proposer l'éloignement d'un enfant quand l'incertitude est totale sur sa mise en œuvre ».**

**« On est sur de l'éducatif à défaut du médico-social »**

*« Théo, Nathan et leurs parents sont désormais en attente d'un appel du département qui arrivera peut-être demain, après-demain, dans une semaine, dans 3 mois ou peut-être jamais. La loterie d'une plateforme décide aujourd'hui de leur avenir »*

**« Il n'y avait plus de représentant légal pour l'accompagner, le commissariat m'a appelé en disant "il n'y a que vous" »**

**« On peut se poser la question de si on ne rend pas les gens trop dépendants, mais des fois on veut que les parents n'aillent pas plus mal pour qu'ils puissent continuer à s'occuper de leurs enfants ». C'est humain en fait ».**

**« Je connais beaucoup de collègues qui viennent au travail même quand ils sont malades ou qui travaillent de chez eux même en arrêt parce que c'est impossible de s'arrêter »**

**« J'essaie de me donner les moyens pour rencontrer cette famille mais là je n'arrive pas trop à voir le frontière entre l'envie de continuer à accompagner cette mère et l'urgence à protéger cet enfant »**

**« Quand on commence à perdre de vue un peu les limites, c'est difficile quand la famille s'adresse à nous de leur dire non ».**

**« Je trouvais ça intéressant de parler de cette situation dans l'après-coup parce qu'il ne s'agit pas d'une question de moyens, c'est une question d'accompagnement. On ne pouvait pas faire plus, ni moins. Il a fallu que les travailleurs sociaux supportent l'impuissance, l'inquiétude ».**

---

# Une dynamique collective:

---

En tant que groupe régional, nous avons initié une réflexion collective pour mieux comprendre et rendre visible les réalités du terrain dans le secteur du Milieu Ouvert. Lorsque l'effervescence de l'organisation des assises de St Malo est retombée, le groupe régional breton, fort de ses nouvelles recrues, a souhaité rendre compte de la richesse de ses rencontres et de ses réflexions.

Depuis plusieurs années, les disparités régionales se renforcent, avec la mise en place de la mesure unique dans le Morbihan, puis en Ile et Vilaine. Le terme renforcé recouvre des réalités différentes dans le Finistère ou dans les Côtes d'Armor. La volonté des politiques, la capacité financière des départements sont des sujets en tension, qui impactent les travailleurs sociaux dans leur pratique.

Le document d'orientation pour les mesures d'Aide Educative à Domicile et d'Action Educative en Milieu Ouvert réalisé par la CNAPE et le CNAEMO relate que *malgré leur ancienneté et leur essor, les modalités d'intervention à domicile sont encore mal appréhendées, parfois considérées comme floues quant à leur contenu, mais également leurs objectifs.* Le constat partagé par le Groupe est qu'au-delà de cette réalité, nous sommes de plus en plus confrontés à des glissements dans nos pratiques. Le Milieu Ouvert ne devient-il pas un grand fourre-tout ?

Nous sommes mandatés pour médiatiser les relations, pour être un lieu de parole neutre pour l'enfant, pour accompagner la scolarité, l'accès au soin, tout en faisant face aux orientations non mises en place, dans un contexte où le secteur médico-social souffre, où les solutions d'accueil manquent. Nous faisons face à des parentalités malmenées, nous absorbons les inégalités sociales, nous tentons de pallier les difficultés liées au logement. L'accès au droit commun se reporte sur la protection de l'enfance.

Bien que l'exercice de notre métier est lié à un choix professionnel, il ne faut pas sous-estimer la charge émotionnelle liée au fait de côtoyer tous les jours la souffrance et les difficultés des personnes que nous accompagnons. Comment alors ne pas comprendre ces collègues qui, à force de se confronter à ces situations de dissonances émotionnelles et éthiques, partent un jour du service pour ne plus jamais pouvoir y revenir ?

Quand la demande d'innovation vient des politiques ou de la gouvernance de nos institutions, c'est souvent pour demander aux professionnel.les de terrain de «s'adapter». Autrement dit, faire plus avec moins. Penser, créer... comment occuper la fonction de «l'éduc suffisamment bon.ne» auprès des enfants à qui s'adressent les mesures éducatives ?

Pour autant, notre groupe a souhaité aller regarder ce qui fait que la majorité d'entre nous parvient, encore, à se lever tous les matins pour porter haut son souci de l'autre et de son émancipation...

Comment les professionnels trouvent dans leurs pratiques, dans leurs équipes, dans leurs associations, les ressources suffisantes pour continuer à avoir du cœur à l'ouvrage ?

Nous sommes allés recueillir l'avis et l'expérience de nos collègues à travers la Bretagne. Quelle est la situation qui les préoccupe le plus ? Comment y répondent-ils ? Ces retours de témoignages nous ont permis d'identifier différents points de vigilance, mais également de dégager de nombreuses ressources. Cela a été l'occasion d'avoir accès non seulement à leurs perceptions de leur réalité de terrain mais aussi à leurs valeurs et leur éthique. Ces témoignages nous aident à mettre en perspective ce que nous avons décidé de désigner comme **les besoins fondamentaux des professionnel.les en Milieu Ouvert.**

---

# Des besoins fondamentaux, mais lesquels ?

---

## Un collectif ancré dans son institution

Dans le paysage complexe et souvent tumultueux du travail social, la stabilité de l'institution et des équipes offre une source de soutien essentielle pour les professionnels du Milieu Ouvert. Le collectif permet non seulement de faire face aux défis quotidiens, mais aussi de partager les responsabilités et d'alléger la charge émotionnelle inhérente à ce métier. « C'est le soutien d'une équipe pluridisciplinaire » qui constitue un pilier fondamental, une sécurité émotionnelle comme le souligne un travailleur social. « L'équipe et l'association font tiers et permettent une prise de recul sur notre investissement professionnel ».

## L'acceptation des limites et l'analyse des pratiques

La reconnaissance et l'écoute au sein de ces collectifs sont requises. Savoir que « Quand je dis, moi, j'y vais plus, ça a été entendu », illustre l'importance d'un cadre institutionnel où les limites personnelles sont respectées et soutenues. Ce respect de l'équilibre des engagements est complété par la nécessité de temps de réflexion, de référentiels via des temps d'analyses de la pratique et grâce à la formation continue : « Il faut des espaces de pensée qui puissent porter et penser le positionnement des travailleurs sociaux en lien avec les familles », rappelle un intervenant, soulignant ainsi le besoin de références théoriques, d'ouverture.

## Une intervention partagée

La co-intervention et/ou co-référence est une autre pratique qui répond à plusieurs besoins identifiés : « La co-inter ça allège la pression de la charge mentale et la responsabilité... ça permet aussi de la continuité auprès des familles en cas de pépin, d'arrêt de travail », explique un professionnel. Cette approche favorise non seulement le besoin d'objectivité mais aussi la stabilité et la confiance, tant pour les travailleurs sociaux que pour les familles accompagnées.

Cette plus-value des regards croisés se retrouve également dans le travail de partenariat et de réseau qui permet de compléter les réponses aux besoins des familles.

## De la reconnaissance de la part des institutions et des expériences d'utilité

Les petites réussites et la reconnaissance jouent un rôle clé dans la motivation, qu'elles soient issues de notre institution et de nos collègues mais aussi des relations partenariales et des liens avec les familles et les enfants : « Les points d'appui sont les 2 ou 3 professionnels qui ont des envies pour le jeune (...). Je m'appuie sur ceux qui portent un regard qui ne se résume pas à ces faits de violence, et sur la mère qui est très présente », partage un travailleur social.

« Les retours positifs des participants encouragent à poursuivre et apportent une satisfaction professionnelle », nourrissant ainsi le sentiment d'utilité et de légitimité.

## De la liberté dans les pratiques

La créativité dans les pratiques, quand elle est encouragée par les institutions, offre également un souffle d'épanouissement. « Être créatif dans les supports d'entretiens, créer des projets collectifs à petite échelle, se fixer des objectifs atteignables, sont autant d'outils qui me permettent de trouver du plaisir dans mon travail et d'avoir le sentiment d'avoir des marges de liberté », confie un professionnel. « Certaines actions répondent aux aspirations et aux besoins des personnes accompagnées et aident à garder l'énergie de se lever le matin ».

## Un regard porté sur les compétences des familles

Il est essentiel de reconnaître que les ressources ne viennent pas uniquement des professionnels ou des institutions, mais aussi des personnes accompagnées : « Les ressources sont aussi présentes du côté des familles, il s'agit de ne pas l'oublier ». Le lien avec les familles est un aspect essentiel, et voir leur progression est une source de motivation. « Le lien c'est important, c'est un appui », « Ce qui m'aide c'est que Madame, elle continue à avancer. Ça m'aide à poursuivre ».

## Un cadre institutionnel solide

Il est important de maintenir une transparence sur les possibilités et limites de l'intervention, tout en bénéficiant d'un cadre clair soutenu par la hiérarchie. « J'ai à cœur de ne pas leurrer les familles et les partenaires sur les possibilités et limites de mon mandat », « Ça fait du bien qu'il y ait une limite identifiée, posée par un chef, qui la soutient auprès des partenaires ».

## Pour conclure et poursuivre...

Les témoignages recueillis mettent en lumière une diversité de besoins fondamentaux pour les professionnels du Milieu Ouvert. Ces besoins, qu'ils soient émotionnels, relationnels, structurels, réflexifs et créatifs, sont interdépendants et essentiels pour soutenir l'implication et la motivation des travailleurs sociaux. Ils soulignent également l'importance de continuer à réfléchir collectivement aux pratiques et aux conditions de travail, afin de mieux répondre aux défis du terrain et de soutenir ceux qui, chaque jour, s'engagent pour accompagner les parents dans leur rôle, afin qu'ils puissent répondre au mieux aux besoins de leurs enfants.

Il est essentiel que les institutions prennent en compte ces besoins pour permettre aux travailleurs sociaux de remplir de manière satisfaisante leur mission d'accompagnement des familles.



**Remerciements : les membres du Groupe remercient les professionnels qui ont accepté de partager leurs expériences.**