

N.REF. YBT/TL  
DOSSIER SUIVI PAR YB TOULEMONDE  
Tel.03.21.71.44.33/03.20.12.83.68  
[Yb.toulemonde@uriopss-npdc.asso.fr](mailto:Yb.toulemonde@uriopss-npdc.asso.fr)

Lille, 14 octobre 2004

Madame, Monsieur,

Dans le cadre du Programme Régional de Santé des Enfants et des Jeunes Nord Pas-de-Calais, avec l'appui financier de la Région nord/Pas-de-Calais, l'URIOPSS s'est engagée dans une étude sur l'aide à domicile auprès des familles. Ces associations qui participent à l'accompagnement des familles dans le quotidien, adhèrent à notre union.

Bernadette TILLARD (Enseignant-chercheur en sciences de l'éducation à Paris X Nanterre) a observé et transcrit son regard sur une profession impliquée dans le quotidien des familles. Les enjeux des interactions sont décrits avec simplicité et respect des personnes impliquées (familles, professionnels,...)

Après avoir organisé une journée de restitution, le 21 novembre 2003 à Haubourdin, auprès des associations et partenaires institutionnels, nous avons le plaisir de vous transmettre le rapport final de ce travail.

Cette démarche s'est inscrite dans la politique de la famille et des jeunes portée par le secteur « petite enfance jeunes familles » qu'anime Yves-Benoit Toulemonde.

Cette production a permis de clarifier le rôle des professionnelles et les enjeux auxquels sont confrontées les associations, elle doit ainsi faciliter les débats et les réflexions en cours avec l'ensemble des partenaires impliqués.

L'URIOPSS reste à votre disposition pour tout complément d'information, échange et construction pour les années à venir.

Vous en souhaitant bonne réception et bonne lecture,

Je vous prie d'agréer, l'expression de mes salutations distinguées.

*Le président de l'URIOPSS,*

**HENRI PETIT**

*.Ce document est disponible sur notre site :[www.uriopss-npdc.asso.fr](http://www.uriopss-npdc.asso.fr) (rubrique : actualité régionale)*

# L'enfance et la famille aidées à domicile

## Regards sur un métier

*Les travailleuses familiales, récemment renommées techniciennes d'intervention sociale et familiale [TISF], sont plongées au cœur de la vie quotidienne des familles, auprès desquelles elles remplissent des missions préventives et éducatives. Une journée de réflexion et d'échanges, organisée par l'Uripss, le 21 novembre à Haubourdin, a permis aux acteurs du secteur de faire le point sur ces questions.*

Bernadette Tillard, ethnologue de l'université Paris X-Nanterre, a livré les résultats d'une étude qu'elle a réalisée dans le cadre du programme régional de santé [PRS] "santé des enfants et des jeunes". Bien qu'inachevée, cette synthèse a mis en lumière les spécificités du métier et des activités de la TISF, ainsi que les interactions entre la professionnelle et les familles. Pour réaliser cette étude, la scientifique a procédé, durant deux ans, à de l'observation participante, choix méthodologique qui l'a placée en position de stagiaire auprès des TISF volontaires de deux associations, avec l'accord des familles.

### Quelles sont les activités ordinaires d'une TISF ?

Bernadette Tillard a observé que la TISF effectue d'abord des tâches domestiques et techniques : créer les conditions d'un maintien des enfants à domicile, aider les parents dans leur rôle éducatif et les solliciter, les féliciter et les valoriser aux yeux de leur conjoint et de leurs enfants. La TISF remplit aussi des fonctions de garde et de nursing, le temps d'une hospitalisation ou d'une difficulté passagère d'un parent, mais négocie ensuite l'implication de ce dernier.

Elle a découvert que le travail de la TISF comprend une part importante de suivi et de coordination. Elle accompagne, par exemple, les parents dans la sphère médicale, durant les consultations pédiatriques notamment, pour leur expliquer les termes du diagnostic, les soutenir dans leur demande d'explications. Dans ce même registre de tâches, elle rapproche les familles de l'école, des services sociaux, locatifs, juridiques, administratifs et caritatifs. Les tâches de référent social font partie du quotidien des TISF. Le cas se présente lorsqu'elles usent de leur statut pour renforcer la procédure de contrôle social ou à l'inverse faire respecter les droits de la famille vis-à-vis des professionnels. Ce rôle est important, comme le précise Bernadette Tillard : "certes, je ne vous ai pas suivis de nombreuses heures, mais j'ai rarement été confrontée au passage à domicile d'autres travailleurs sociaux. Quand une TISF intervient dans la famille, les autres procédures n'auraient-elles pas tendance à investir leurs énergies ailleurs ?"

### La création de groupes d'échanges entre familles

Enfin, certaines TISF prennent en charge l'animation de groupes de soutien à la parentalité. Cette activité ne

concerne qu'un petit nombre de TISF et de familles, mais son caractère innovant a retenu l'attention de l'ethnologue. Voilà des occasions de travailler en groupe pour la TISF, de mettre en valeur ses compétences techniques et sa créativité ; et pour les familles, c'est un moment privilégié et convivial pour rencontrer des intervenants extérieurs sur les thèmes de la couture, cuisine, diététique, esthétique, hygiène, santé.

### La TISF vue par la famille

Une distinction très nette lui est apparue entre deux catégories de familles : celles qui relèvent du régime des CAF et celles qui relèvent de l'aide sociale à l'enfance [ASE].

Les premières considèrent l'intervention de la TISF comme un droit social, qu'elles attendent pour être soulagées de certaines tâches domestiques, après une naissance, par exemple. Mais la TISF parvient progressivement à dépasser cette représentation réductrice de son champ de compétences et à sortir de ce positionnement sociologique inconfortable.

Les perceptions sont très différentes dans une famille qui relève du régime de l'ASE. Les principales difficultés pour la TISF consistent à gagner la confiance de la famille, qui la considère comme ayant un champ de compétences très vaste. Mais dans ces situations précaires, son implication demeure fragile, chaque jour remise en cause par l'intervention d'une autre instance, d'une maladie, l'arrivée d'une facture...





### Les difficultés et satisfactions

Confrontées à la pauvreté, d'abord, elles disent ressentir une impuissance à la résoudre tout en étant contraintes d'en partager les stigmates. Elles souffrent aussi de devoir, dans une même journée, passer d'une famille à l'autre. Leur emploi du temps étant chahuté, elles s'épuisent à devoir continuellement adapter leur planning aux volontés des familles et à la vie du service, la difficulté de faire la part des choses entre la demande de la famille et celle des travailleurs sociaux.

Les TISF expriment néanmoins de bonnes raisons de poursuivre leur action. Elles se félicitent notamment d'avoir une vision intégrée de la famille [logement, parenté, budget, santé...] ainsi qu'une présence réelle et prolongée aux côtés des parents. Elles tissent également un lien étroit entre activité domestique et rôle éducatif et ont plaisir à prendre part à des interventions variées, différentes selon le contexte de la famille et l'âge des enfants.

### Une profession confrontée aux défis

Dans son approche historique de la profession, Bruno Duriez, professeur de sociologie à l'université de Lille 1, a insisté sur le changement d'appellation, qui est, selon lui, à considérer avec sérieux. Il relève un premier défi pour le secteur : retenir son personnel, car la valorisation professionnelle tend à passer par la sortie du domicile familial. La TISF doit aussi combattre de fausses perceptions qui troublent son image : "ni femme de ménage, ni assistante sociale".

Le professeur souligne une contradiction : "On ne cesse d'affirmer le rôle indispensable de la famille, et notamment de la mère de famille, dans la société. Or, quand le parent doit être suppléé par une TISF, on trouve toujours que celle-ci est trop qualifiée".

### De la logique de substitution à la formation parentale

Pour Paul Durning, professeur en sciences de l'éducation à l'université de Paris X et chargé par le ministre délégué à la famille de préparer la création d'un

observatoire de l'enfance en danger, l'évolution des pratiques d'intervention des TISF correspond au passage d'une logique de substitution à une logique de formation parentale. Il tire cette analyse de recherches menées sur les processus éducatifs au sein de familles en difficulté. Depuis quelques années aussi, l'intervention des TISF participe à une prévention plus précoce des comportements à risque des jeunes et à une meilleure prise en charge par les parents.

Au lieu de partir uniquement des difficultés de la famille, on considère aujourd'hui ses points forts pour s'y appuyer. "On croit désormais que les familles peuvent apprendre, non pas uniquement ce qui leur est inculqué, mais aussi ce qu'elles retirent d'échanges d'expériences", explique Paul Durning. Mais ces évolutions ne prennent pas corps sans effort. "Il faut, dit-il, repenser la formation, renforcer l'encadrement technique des intervenants. Je suis frappé du fait que les responsables de service sont formés au management et ont une bonne connaissance des politiques sociales, mais que leur connaissance de l'activité des TISF est celle acquise avec leur diplôme d'Etat". Il ajoute, enfin, "il convient de développer l'évaluation et la recherche".

### Un métier en voie de reconnaissance

Stéphane Doutrelon, directeur de l'ARRFAP, fait le point de ses dernières évolutions : la travailleuse familiale se reconnaît aujourd'hui sous le qualificatif "technicienne", autrement dit, elle se met à distance de la pratique par son niveau de connaissances.

Il est vrai que le programme de formation s'est étoffé : de 600, il est passé à 950 heures avec une partie d'apprentissage en alternance. Ce "renfort" était nécessaire pour faire face aux problématiques de plus en plus lourdes des familles.

### Deux exemples

L'après-midi de cette journée d'échanges était consacré, dans un premier temps, à la présentation de pratiques associatives partenariales. On a ainsi découvert le fonctionne-

ment d'un "appartement témoin" où l'accueil collectif et l'animation sont assurés par les TISF, en complément des actions menées au domicile des familles. Les intervenants ont observé des changements de comportement radicaux : des familles se sont inscrites dans des centres sociaux, les mères participent aux activités scolaires, les liens parents-enseignants se sont renforcés, le père gagne de la place dans la famille, le travail de la mère est valorisé aux yeux de ses enfants...

Une action partenariale entre l'AEMO et une TISF a permis d'accompagner avec succès le retour d'un enfant dans son foyer après quatre ans de placement en institution. Le travail mené en amont avec la mère l'a aidée à prendre des habitudes dans l'entretien courant de son logement, à réserver des temps calmes et d'échange avec son enfant...

### Les CAF veulent dépasser les discussions purement financières

L'après-midi s'est terminé sur l'intervention des représentants des CAF, du Conseil général du Nord et celui du Pas-de-Calais.

Sur Dunkerque, les financeurs [CAF et Conseils généraux] ont rappelé avoir mis sur pied une cellule interpartenariale, regroupant des associations d'aide à domicile et des personnes issues du travail social, pour apprécier collectivement des situations familiales et prendre les décisions qu'il faut pour les accompagner [nombre d'heures, durée de l'intervention...]. Cela répond au souci d'éviter les ruptures dans la prise en charge des familles entre financeurs.

Pour dépasser les discussions purement financières, le directeur de la CAF de Roubaix, M. Laurent, a proposé à deux associations de collaborer autrement. Une convention pluriannuelle a été passée, dès lors que les acteurs se sont accordés sur les stratégies voulues par le financeur, notamment sur le choix du public.

La fédération des CAF de Lille-Roubaix-Tourcoing souhaite, pour sa part, investir le champ du soutien des parents mineurs.

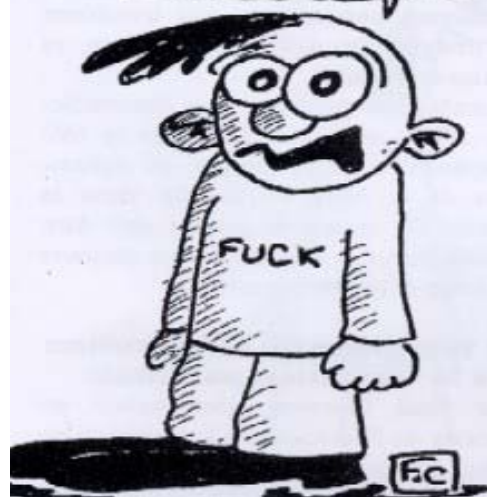


Le territoire du Pas-de-Calais compte deux CAF à Calais et Arras qui élaborent très différemment. Sur Calais, les conventions tripartites avec les associations sont en place alors qu'à Arras les conventions bipartites sont encore appliquées, avec un paiement à l'acte. Mais, elles sont vivement dénoncées au profit des conventions qui laisseraient plus de responsabilités et d'autonomie aux associations. Ces dernières vont, en effet, bientôt pouvoir décider elles-mêmes des accords à mettre en place. En d'autres termes, ce sont elles qui vont analyser les cas, décidant s'ils relèvent du régime de la maladie, de la famille ou du Conseil général.

La dotation annuelle sera calculée avec les associations, sur la base des financements prévisionnels 2003, prenant en compte la classification et la revalorisation des salaires.

Pour M<sup>me</sup> Caron de l'antenne sociale de Calais : "les TISF sont les seuls travailleurs sociaux à toucher d'aussi près les familles". Depuis quelques années, l'institution met à la disposition d'une association des locaux où se réunissent des familles, deux travailleurs sociaux

C'EST QUAND MÊME  
PAS UNE TISF  
QUI VA FAIRE  
LA LOI CHEZ MOI ?



de l'antenne de la CAF de Calais et deux TISF. Cette action, du nom du "Tourniquet", a pour but de favoriser les échanges entre parents, enfants et professionnels. Trente séances se sont ainsi déroulées en 2002 et quarante-cinq enfants y ont participé avec leurs parents, témoignant d'une fidélisation du public.

### Départements : nouvelles orientations en faveur des TISF

Yves-Benoît Toulemonde, responsable de secteur à l'Uriopss, expose les relations avec les Conseils généraux dans le cadre de la protection de l'enfance et l'élaboration des schémas départementaux. Le Conseil général du Pas-de-Calais reconnaît que le département a privilégié la dimension "protection de l'enfance" au détriment des interventions de prévention et d'aide à domicile. Pour autant, ce représentant a été frappé par les témoignages de cette journée, qui lui ont montré la dynamique de construction identitaire de l'intervention des TISF. Cette dernière lui semble alors incontournable, à l'avenir, dans le champ de l'intervention préventive et de l'aide sociale à l'enfance.

Le département du Nord, affirme que la collectivité locale souhaite, elle aussi, développer la prévention et, surtout, mieux conjuguer les moyens. Sa préoccupation porte aussi sur le projet éducatif de l'intervention de la TISF, projet qu'elle souhaite "concerter".

Pour terminer, Yves-Benoît Toulemonde conclut que "cette étude et restitution ont pu être menées à bien par un financement du Conseil régional au sein du PRS. Elles apportent une contribution qualificative au débat pour ce secteur d'intervention. L'année 2004 devrait permettre une construction partenariale et une évolution au service des enfants et des familles" ●



# **Observation ethnographique des interactions TISF - Familles**

**Rapport final  
PRS 2000-336 Santé des jeunes**

**Juillet 2004**

**Bernadette Tillard**



## *Table des matières*

<b><i>Présentation d'un métier</i></b> .....	<b>5</b>
<b><i>Partenaires de l'étude</i></b> .....	<b>12</b>
<b><i>Méthodologie de l'enquête</i></b> .....	<b>14</b>
<b><i>Déroulement des observations</i></b> .....	<b>17</b>
<b>Terrain, informateurs, informatrices</b> .....	<b>17</b>
<b>Situations d'observation</b> .....	<b>19</b>
<b><i>Cinq demi-journées : portraits et observations</i></b> .....	<b>22</b>
<b>Chez Jean-Pierre et Nadia avec Francine</b> .....	<b>22</b>
Présentation de la famille et de la TISF .....	22
Notes d'une demi-journée.....	23
<b>Chez Jeanne avec Myriam</b> .....	<b>27</b>
Présentation de la famille et de la TISF .....	27
Notes d'une demi-journée.....	29
<b>Chez Louis et Marie avec Geneviève</b> .....	<b>35</b>
Présentation de la famille et de la TISF .....	35
Notes d'une demi-journée.....	36
<b>Chez Guy et Sophie avec Anne</b> .....	<b>41</b>
Présentation de la famille et de la TISF .....	41
Notes d'une demi-journée.....	41
<b>Chez Yves et Alexandra avec Blandine</b> .....	<b>44</b>
Présentation de la famille et de la TISF .....	44
Notes d'une demi-journée.....	44
<b><i>Description des activités des TISF accompagnées</i></b> .....	<b>48</b>
<b>Les tâches effectuées à partir du domicile des familles</b> .....	<b>48</b>
Les tâches domestiques.....	49
Les tâches techniques.....	49
Les tâches de garde .....	51
Les tâches de nursing.....	52
Les tâches éducatives.....	52
Les tâches de coordination ou de suivi .....	56
Les tâches de référence sociale .....	59
<b><i>Les activités d'animation de groupes de parents</i></b> .....	<b>62</b>

<b><i>Intrication des moments et des enjeux</i></b> .....	<b>66</b>
<b>Un moment, différents enjeux : l'arrivée au domicile</b> .....	<b>66</b>
<b>Préoccupations développées à l'occasion du repassage</b> .....	<b>69</b>
<b><i>Enjeux des relations entre TISF et familles</i></b> .....	<b>71</b>
<b>Stratégies des parents face aux TISF</b> .....	<b>71</b>
<b>Les familles relevant des CAF</b> .....	<b>72</b>
<b>Les familles relevant de l'ASE</b> .....	<b>75</b>
<b><i>Le métier de TISF</i></b> .....	<b>79</b>
<b>Les positions difficiles</b> .....	<b>79</b>
<b>Les difficultés quotidiennes</b> .....	<b>80</b>
<b>Les atouts</b> .....	<b>82</b>
<b><i>Quelles sont les qualités attendues d'une TISF ?</i></b> .....	<b>83</b>
<b>Du point de vue des familles</b> .....	<b>83</b>
<b>Du point de vue des TISF</b> .....	<b>84</b>
<b>Du point de vue des encadrants</b> .....	<b>86</b>
<b><i>Conclusion</i></b> .....	<b>92</b>
<b>Trajectoires de TISF</b> .....	<b>92</b>
<b>Trajectoires de familles, adéquation des interventions des TISF</b> .....	<b>97</b>
Les prestations de la TISF dans le cadre de la CAF .....	97
L'intervention de la TISF dans le cadre de l'ASE .....	98
<b><i>Références bibliographiques</i></b> .....	<b>104</b>

## **Présentation d'un métier**

Les travailleuses familiales (TF), renommées technicien(ne)s d'intervention sociale et familiale (TISF) en 1999, exercent une profession dont les missions préventive et éducative s'effectuent en participant aux activités ménagères et aux tâches éducatives des parents pendant un certain nombre d'heures chaque semaine. C'est en 1949, au moment où la Sécurité sociale a commencé à soutenir les associations dans leurs activités auprès des familles, que l'État a institué la profession de travailleuse familiale professionnalisant les « aides familiales » (Duriez, 2002, p. 68).

Cette profession est presque exclusivement exercée par des femmes. Pour cette raison, et compte tenu du fait que les professionnelles accompagnées dans les familles étaient des femmes, le féminin sera préféré au masculin dans le cours de ce texte. Les activités des TISF se déroulent au domicile des familles (cuisine, linge, jeux, etc.) mais également à proximité du logement dans les démarches engendrées par les besoins de la famille (accompagnement à la consultation médico-psychologique, inscription de l'enfant au centre aéré, etc.). En 1999, la formation de ces professionnelles a été réformée. À cette occasion, le terme « travailleuse familiale » a été remplacé par « technicien d'intervention sociale et familiale ». Discrètement, c'est une petite révolution qui est proposée. Le féminin fait place au masculin. Le travail domestique qui avait des difficultés à s'imposer comme un travail social devient une affaire technique (donc potentiellement masculine ?) dont la destination devient polyvalente, ce qui justifie le terme social. Des membres de la négociation rapportent que ce n'est que secondairement que la notion de famille est ajoutée, à la demande des associations. À n'en pas douter, c'est une promotion de la profession qui est tentée dans cette réforme de la formation : diversifier les débouchés professionnels à l'issue du diplôme, les élargir à



d'autres domaines que celui de la famille, en particulier la personne âgée, la personne handicapée, ou les institutions recevant des enfants, tout en la distinguant de professions moins qualifiées. Pourtant cette profession reste marginale. En France, le nombre de TISF est faible. Un peu plus de 8000 personnes exercent ce métier. Correspondant à une qualification de niveau IV, il tient une place intermédiaire dans l'échelle des qualifications entre d'une part, les métiers moins qualifiés de l'aide à domicile de niveau V [Diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS), ancien Certificat d'aptitude aux fonctions d'aides à domicile (CAFAD), BEP des Carrières sanitaires et sociales avec une mention complémentaire d'aide à domicile (MCAD), ou certificat de formation professionnelle d'assistant de vie] et les autres travailleurs sociaux de niveau III dont l'intervention au domicile des parents ne représente qu'une partie de leur activité (assistants du service social, éducateurs spécialisés, conseillers en économie sociale et familiale, etc.). Depuis que la question de l'aide à domicile se pose, de nouveaux métiers de proximité aux dénominations multiples ont vu le jour (aide à domicile, auxiliaire de vie, etc.). Moins qualifiés, moins rémunérés, couvrant des champs d'intervention plus larges, ces professions de niveau V, intervenant dans l'aide à domicile apportent leur soutien à une population présentant des besoins variés en lien avec l'existence à la maison. Ainsi, en est-il de l'aide aux personnes handicapées et surtout aux personnes âgées. Avec le vieillissement de la population et la prestation dépendance, les métiers de l'aide à domicile se développent alors que celui de travailleuse familiale stagne.

Les TISF sont peu nombreuses en activité comme en formation. Leur métier reste méconnu. La dernière enquête (Delaporte, 2002) sur la formation aux professions sociales montre combien ce faible nombre de TISF en exercice est un phénomène qui persistera dans les années à venir. La taille des effectifs de diplômés chaque année en France est faible

(environ 200 TISF formées chaque année contre 2500 « aides à domicile »). D'après cette étude et en dépit du changement d'appellation, un seul homme fut diplômé en 1991, puis en 1995, tandis qu'en 1998, 1999 et 2000, l'ensemble des promotions françaises était exclusivement féminines. Seulement sept à huit centres de formation existaient en France dans la période 1984-2000. Ils étaient tous de statut privé à but non lucratif. Considérant ces chiffres, on comprendra que cette profession soit loin d'être en expansion. Les associations expriment des difficultés de recrutement à l'issue de la formation. « ...le manque de recul ne permet pas une analyse statistique du flux des diplômés. Néanmoins, les employeurs font état dès aujourd'hui de difficultés importantes de recrutement sur les postes vacants. La possibilité offerte depuis la réforme pour les TISF de travailler en structure d'hébergement et le déficit d'image de la profession, ont pour double conséquence une fuite de la profession et un nombre de candidats insuffisants à l'entrée en formation. » (DRASS Rhône-Alpes, 2001, p. 25). Cette difficulté de recrutement est confirmée dans d'autres régions : « Selon la DRASSIF, l'offre de formation de TISF devrait plus que doubler dans le cadre du schéma régional des formations sociales. Toutefois, cette profession se heurte à des problèmes similaires à ceux qui sont évoqués pour le CAFAD en termes de reconnaissance professionnelle et de rémunération. » (Région Ile-de-France, 2002, p. 30). Le niveau de qualification de la profession de TISF lui confère une place spécifique, place soulignée par ses définitions successives.

En 1974, la profession est ainsi définie : « La travailleuse familiale est un travailleur social qui assure à domicile des activités ménagères et familiales soit au foyer des mères de famille qu'elle aide où qu'elle supplée, soit auprès des personnes âgées, infirmes ou invalides. La travailleuse familiale contribue à maintenir et à rétablir l'équilibre dans les familles où elle intervient. Elle accomplit les diverses tâches ménagères

qu'exige la vie quotidienne et assure la surveillance des enfants. À l'occasion des ces tâches concrètes, elle exerce une action d'ordre social, préventif et éducatif ». Par la suite, dans les années 1990 une nouvelle définition est formulée dans la convention collective « La travailleuse familiale organise ou réalise à partir du domicile, des activités de la vie quotidienne et assure une action socio-éducative, concourant, notamment aux objectifs suivants : suppléance parentale, prévention, éducation, insertion et lutte contre l'exclusion, animation ». L'expression « à partir du domicile » permet de centrer la position professionnelle sur le lieu d'habitation, mais évoque également d'autres modalités d'intervention plus récentes durant lesquelles la travailleuse familiale accompagne les parents dans des démarches hors du domicile. Si le terrain retenu est donc celui des familles, les modalités d'exercice se diversifient et s'orientent vers une vision éducative tout en maintenant sa participation à la vie matérielle du foyer.

Le décret du 9 septembre 1999 modifie le texte de 1974 et définit de nouveau la profession, tout en la renommant. « Il est institué un diplôme d'État de technicien de l'intervention sociale et familiale qui atteste des compétences acquises pour effectuer une intervention sociale préventive et réparatrice à travers des activités d'aide à la vie quotidienne et à l'éducation des enfants.

Les titulaires du diplôme d'État de technicien de l'intervention sociale et familiale interviennent auprès de familles, de personnes en difficulté de vie ou en difficulté sociale, de personnes âgées ou de personnes handicapées, soit à domicile, soit en établissement ou service s'inscrivant dans les politiques d'action sociale. »

La réforme de la profession n'a pas fondamentalement changé ses objectifs « Le technicien de l'intervention sociale et familiale (TISF) est un travailleur social dont les missions sont en pleine évolution suite à la

réforme de la formation des travailleuses familiales. À partir du support des activités de la vie quotidienne, le TISF assure une action socio-éducative auprès des familles, voire d'autres publics. Son intervention vise à permettre l'intégration sociale, le développement et l'autonomie des personnes aidées. Son rôle est donc à la fois préventif, éducatif, d'accompagnement et de soutien. Professionnel qualifié, le TISF peut être amené à travailler en équipe pour participer ou animer des projets collectifs. » (Ministère du travail, de l'emploi et de la cohésion sociale, dossier de recrutement, 2004).

Cependant, l'institution d'un diplôme d'État contribue à reconnaître une place privilégiée au sein des professions exercées « au domicile d'un tiers » (Fourdrignez, 2000, p. 119)

Une des particularités institutionnelles de ce travail social est d'être « sous-traité » par les commanditaires à des associations qui emploient les TISF. Les accords entre commanditaires et associations sont établis famille par famille pour un nombre d'heures convenu couvrant généralement la prestation comptabilisée en heure de présence au domicile pour une période de six semaines à trois mois (par tranche de 40 ou de 80 heures). Une fois un contrat rempli, une nouvelle demande est établie. Deux institutions financent ces interventions au sein des familles. Soit l'intervention relève de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE), elle est alors financée par le Conseil Général ; soit elle correspond à une surcharge momentanée des tâches ménagères et éducatives au sein de la famille, dans ce cas, le financement est assuré par la Caisse d'allocation familiale (CAF) ou l'assurance maladie (AM).

Dans les deux cas, les familles apportent une contribution calculée par heure de présence et facturée par l'association. Son montant varie en fonction des ressources et du commanditaire. Pour la CNAF, les indications d'interventions ont été recentrées en 1994 sur les événements relatifs aux



enfants : naissance multiple, maladie ou accident d'un enfant, aide passagère à une famille nombreuse ou à une famille en période critique (décès d'un parent, séparation, etc.). En 1999, la CNAM précise à son tour les critères retenus pour les aides à domicile des familles : maladie du père, grossesse pathologique.

En ce qui concerne le Conseil général, les articles 42 et 43 du code de la famille et de l'aide sociale – partie rédigée en 1986 –, les travailleuses familiales sont mentionnées parmi d'autres professions comme faisant partie des prestations du département en matière d'aide sociale à l'enfance : « L'aide à domicile est attribuée sur sa demande, ou avec son accord, à la mère, au père ou, à défaut, à la personne qui assume la charge affective de l'enfant, lorsque la santé de celui-ci, sa sécurité, son entretien ou son éducation l'exige... », « L'aide à domicile comporte, ensemble ou séparément :

- L'intervention d'une travailleuse familiale ou d'une aide ménagère ;

- L'intervention d'un service d'action éducative... ».

Si cette profession peu répandue fait peu parler d'elle, la même discrétion existe du point de vue de la recherche. Les écrits qui ont été publiés et sont connus au-delà de la littérature grise des écoles de formation et des bureaux de tutelle, sont rares. On connaît ceux de Bernadette Bonamy, travailleuse familiale, formatrice et responsable d'association de travailleuses familiales en milieu rural soucieuse de faire connaître les compétences de ses collègues et la spécificité de ce métier (Bonamy, 1986, 1997) ainsi que ceux de Bruno Duriez, sociologue qui s'est penché sur l'histoire de la profession et des associations les employant (Duriez, 1990, 2000).

Si peu de travaux lui ont été spécifiquement consacrés, la profession est cependant fréquemment citée dans les études portant sur le travail social

(Chopart, 2000), la sociologie des professions et la question du genre (Gadrey, 2003 ; Cresson, 2003).

## **Partenaires de l'étude**

Un intérêt pour cette profession partagé par l'Union régionale interfédérale des œuvres et organismes privés sanitaires et sociaux (Uriopss) et le Gref (groupe de recherche éducation et famille) a conduit à un projet d'étude au sein d'associations de la région Nord - Pas-de-Calais. Soulignons que cette collaboration a été proposée par l'animatrice du PRS « santé des jeunes », compte tenu de deux précédents projets déposés. Cette nouvelle étude a pu être menée grâce au soutien financier du Conseil Régional dans le cadre du Programme régional de santé « santé des jeunes ». Elle s'est déroulée durant deux années universitaires octobre 2001 - juin 2002, octobre 2002 - juin 2003, soit trois années civiles.

Son objectif était d'examiner le soutien apporté par les TISF aux parents chez lesquels elles interviennent. Les objectifs initiaux figurant dans l'appel d'offre étaient les suivants :

- Décrire les différentes trajectoires à partir de l'histoire des familles confrontées à une aide à domicile suite à une décision institutionnelle ;
- Décrire le parcours des professionnelles du secteur ;
- Dégager l'adéquation des réponses proposées au domicile, l'intérêt de ce travail social et d'apprécier l'efficacité de ce mode d'intervention auprès de cette population.

Les premiers résultats ont été présentés aux commanditaires et aux partenaires associatifs à la fin du mois de novembre 2003, en présence de certaines TISF ayant participées à l'étude. Les absentes ont pris connaissance des résultats lors d'une présentation de restitution effectuée au sein de l'association en 2004.

Ce travail s'est donc intéressé aux formes de négociations de l'intervention auprès des familles. Il avait le souci de montrer les

articulations tant avec les soutiens informels qui peuvent exister autour des familles qu'avec les autres modalités d'interventions sociales. Afin de mener à bien cette étude, il a été exclu des objectifs de ce travail toute visée d'évaluation des associations rencontrées ou des professionnelles volontaires. L'écriture des résultats veille donc à l'anonymat des personnes et des associations, ce qui s'oppose en partie à la description des trajectoires initialement inscrite dans les objectifs de l'étude.

Cette recherche s'est déroulée sur deux ans : la première année dans le département du Nord, l'année suivante dans le Pas-de-Calais. Elle a été menée, avec des TISF et des familles volontaires, par Bernadette Tillard, enseignant-chercheur en sciences de l'éducation (Paris X-Nanterre) et membre du Gref. Les entretiens initiaux avec les partenaires de chaque département ont été effectués en collaboration avec Yves-Benoît Toulemonde, responsable du secteur « enfance, jeunesse et famille » de l'Uriopss, qui a également assuré le lien entre la recherche, les centres d'intérêt de son institution et ceux des commanditaires.

Un premier rapport écrit en décembre 2001 a présenté l'étude exploratoire et quelques réflexions sur les notions de parenté et de parentalité. Il a mis en relation la problématique avec des références ethnographiques (Tillard B., 2001). Un second rapport intermédiaire a fait le point sur l'état d'avancement des travaux et quelques pistes de description des activités des TISF (Tillard B., 2002a).



## **Méthodologie de l'enquête**

La méthode utilisée était celle d'une observation participante auprès de TISF volontaires. L'accord des familles était également sollicité en présentant la chercheuse comme faisant une étude sur le métier de TISF tout en occupant une position analogue à celle d'une stagiaire-TISF en stage au cours de formation. Ensuite, la recherche a été menée en participant aux activités quotidiennes avec la TISF dans les familles, comme pourrait le faire une stagiaire.

En moyenne, deux demi-journées par semaine ont été consacrées à l'étude. Les demi-journées d'observation fixées initialement (mercredi et lundi matin) ont été modifiées afin de tenir compte des TISF volontaires, des familles ayant donné leur accord et de la flexibilité de l'emploi du temps hebdomadaire des TISF. Le choix de ces demi-journées et la durée des interventions (2, 4, ou 6 heures) ont néanmoins permis d'observer à la fois l'intervention en présence des enfants (le mercredi, le matin avant le départ à l'école, le midi à l'heure du repas, durant les vacances scolaires) et en dehors de la présence des enfants scolarisés (le mardi, le lundi ou le vendredi aux heures de classe).

La représentativité des familles proposées pour l'observation reposait sur le choix effectué par les associations. L'observatrice a veillé cependant à ce que plusieurs situations différentes lui soient proposées tant en ce qui concerne les situations familiales (couples avec enfants, familles monoparentales) que les modes de financement (familles aidées par la CAF et intervention au titre de l'ASE).

À la fin d'une période de présence (environ trois mois) des entretiens semi-directifs auprès de la TISF et auprès de la famille ont été menés séparément. Ils complétaient cette méthode d'observation.

Du côté des familles, les sujets abordés étaient :

- Les TISF antérieurement présentes dans la famille ;
- Le début d'intervention des TISF dans la famille ;
- Les autres soutiens de la famille (parenté, réseau amical, travailleurs sociaux) ;
- La nature des échanges entre la TISF et la famille ;
- Les aides familiales durant l'enfance des parents.

Avec la TISF, l'entretien portait sur :

- Les questions de choix de la profession (moment, motivations) ;
- Les échanges entre la famille et la TISF ;
- Leur analyse de la situation familiale observée,
- Leur rôle au sein de cette famille ;
- Les questions et les réflexions provoquées par la présence d'une chercheuse à leurs côtés.

Malgré l'accord des familles, leurs réticences exprimées quant aux prises de notes ont parfois nécessité d'avoir des objectifs réduits dans ce domaine. Ainsi, une maman qui craignait le placement d'un enfant, dit lors de la deuxième demi-journée qu'il n'était pas question que je reste si c'était pour « noter ». L'acceptation de cette volonté de la mère et les précisions apportées quant à la nature du travail ont permis le maintien dans les lieux et la création progressive d'une relation de confiance. À la fin de la période d'observation, lors de l'entretien final, après une nouvelle demande, elle a accepté sans difficulté l'intrusion du crayon à papier et du petit carnet de notes. Dans bon nombre des cas, les notes étaient quelques mots écrits rapidement, ainsi que quelques repères dans la demi-journée. La mise en ordre des éléments était faite immédiatement sur l'ordinateur ou en utilisant le dictaphone.

Outre la rédaction des notes d'observation ou son corollaire, l'enregistrement des notes à la sortie de la demi-journée passée « en

famille », certains éléments pouvaient être recueillis. Il s'agissait de documents écrits, tels qu'un article de journal paru dans la presse à propos de l'association, une lettre administrative reçue par la famille, etc. Ces traces sont des atouts, des prélèvements opérés par le chercheur qui saisit une opportunité. Certaines traces ont pu rendre compte d'éléments observés et valider en quelque sorte par des preuves concrètes, les axes d'interprétation de l'observation lors du travail ultérieur d'écriture.

## Déroulement des observations

### *Terrain, informateurs, informatrices*

Dans le cadre de ce travail, qui se réclame de l'ethnographie, le terrain n'est un territoire circonscrit « de faible ampleur »<sup>1</sup>, mais deux espaces distants d'environ soixante kilomètres dans lesquels sont observées certaines femmes exerçant une même profession et les familles auprès desquelles elles opèrent. En effet, l'observation d'une profession ne peut se limiter ni à un département, ni à un espace fini et descriptible.

Cependant, certains principes de l'ethnologie sont maintenus. Ainsi, la recherche d'une certaine familiarisation avec les familles et les professionnelles passe par la durée de l'observation. Chaque professionnelle et chaque famille dans laquelle la TISF intervient sont rencontrées durant environ trois mois.

Le principe est donc celui d'un contact prolongé d'une durée d'environ 48 heures (une fois par semaine durant trois mois à raison de quatre heures hebdomadaires) tant avec les parents qu'avec les enfants ou la technicienne d'intervention sociale et familiale. Dans chacun de ces cas, une certaine familiarité s'installe et se manifeste par des relations qui dépassent le cadre formel prévu au départ. Ainsi entre l'observatrice et la TISF, chacune repère la voiture de l'autre, par commodité dans la prise de rendez-vous nous échangeons nos numéros de téléphone, nous sommes amenées à nous rendre quelques petits services personnels. Il n'est pas rare que la

---

<sup>1</sup>Augé M. (1979), *Symbole, fonction, histoire, Les interrogations de l'anthropologie*. Paris, Hachette.

« La démarche anthropologique prend comme objet d'investigation des unités sociales de faible ampleur à partir desquelles elle tente d'élaborer une analyse de portée plus générale appréhendant d'un certain point de vue la totalité de la société où ces unités s'insèrent. »



TISF se confie un jour où elle se sent fatiguée, parle de problèmes familiaux, fait part de son découragement avec telle ou telle famille, confie quelques tracas avec son employeur. Réciproquement, elle surprend un instant de lassitude de ma part, me taquine à propos d'un détail de ma tenue ou d'une réaction peu contrôlée, me demande un avis à propos d'un enfant, etc.

Ce sont donc des relations propices à l'observation. Si les premiers moments sont parfois formels, les rencontres suivantes laissent place à ce qui fait le quotidien de ce travail. La question centrale des premières séances est mon adaptabilité. Généralement pourvues d'une solide expérience, ces TISF que j'ai accompagnées, se posent beaucoup de questions sur la capacité d'une chercheuse à partager leurs activités, à se faire accepter dans les familles. Elles s'interrogent également sur les jugements que je pourrais émettre quant à leur intervention. Pendant les deux premières demi-journées, je suis observée autant que j'observe. « Le premier contrôle exercé sur l'ethnologue, c'est le regard porté sur lui. » (Izard, 1991, p. 474). Cette situation assez générale de la position ethnographique ne manque pas de se renouveler dans les situations familiales, parfois délicates de cette enquête. Une fois la place faite auprès de la TISF dans la famille, la difficulté persiste. Il s'agit de laisser à cette femme au travail la maîtrise des événements, de la laisser s'exprimer. Sans la mettre en difficulté, mon rôle est d'observer et d'interroger mais aussi d'apprendre à connaître la famille dans laquelle elle intervient.

Si les TISF volontaires ne sont pas très nombreuses, celles qui se sont portées volontaires pour être accompagnées d'une stagiaire un peu particulière se sont révélées être de précieuses informatrices. D'une grande disponibilité, elles ont été attentives à mon intégration à leurs côtés dans les familles. Lors du premier moment à domicile, elles m'ont présentée aux familles à leur façon « B. fait une étude pour faire connaître la profession »,

se sont chargées de me présenter les parents et les enfants, et surtout, ont veillé à ma sécurité, m'attendant devant la porte lors de la première intervention. Cette attention s'est manifestée par exemple, par la précaution d'attacher les chiens lors d'une première venue au domicile. Il faut dire que plusieurs familles possèdent un animal (éventuellement deux) de taille impressionnante, qui répond mal aux injonctions des maîtres, qui aboie copieusement dès l'arrivée d'une personne extérieure et tire violemment sur sa chaîne, au risque de passer au-dessus du muret qui le contient, de casser la patte du meuble ou d'ouvrir la fenêtre en tirant brutalement sur la poignée à laquelle il a été attaché. Ici donc cette « familiarisation acquise lentement »<sup>2</sup> passe par le fait de vaincre la peur de ces animaux domestiques peu accueillants. Un premier écueil à éviter est de rejeter la présence de l'animal au risque de blesser le propriétaire qui en parle toujours en précisant « qu'il n'est pas méchant ». À travers ce fait, il est mesurable que la TISF qui ne provoque pas les aboiements, a précédé le chercheur dans ce rapport de familiarité avec la famille !

### ***Situations d'observation***

Étant donné, que parfois les parents (ou la mère) laissent les enfants à la garde de la TISF, ou au contraire qu'ils lui demandent d'effectuer pour elle une démarche à l'extérieur du domicile, l'observation des interactions entre TISF et famille n'est pas permanente et elle alterne avec un dialogue avec la TISF.

---

<sup>2</sup>Cuisenier J., Ségalen M. (1986) *Ethnologie de la France, Paris, Puf, p. 3.*

« L'ethnologie de la France [...] se singularise par sa méthode : sans exclure l'emploi de données statistiques et en s'appuyant souvent sur une documentation à laquelle ont recours les historiens, l'ethnologie fait appel principalement à l'observation participante, c'est-à-dire à l'investissement personnel du chercheur sur le terrain qu'il étudie grâce à une familiarisation acquise lentement. »

À certains moments, plus rares, je me trouve seule avec un enfant tandis que les parents (ou la mère) sont avec la TISF, ou encore seule avec les parents dans une pièce tandis que la TISF est occupée dans une autre. Tenter de créer des occasions où je me trouverais seule avec la famille est assez difficile. Lors d'un essai, je fus confrontée à un refus, faisant valoir que mon statut de « stagiaire » ne me permettait pas d'accompagner la famille en dehors de la présence de la TISF, fût-ce pendant son intervention. Stagiaire est donc une place privilégiée au sein des familles mais une place contrainte. Ceci rappelle comme le souligne Izard qu'« Il est une manière de contrôler l'enquête qui, pour paraître confortable, n'en est pas moins aussi redoutable que la précédente ; elle consiste non pas à tenir l'intrus à distance, mais au contraire à trop bien lui ménager une place, à laquelle on entend bien évidemment qu'il se tienne. » (Izard, 1991, p. 474). Or durant ce travail, je considère que mes informateurs ne sont pas seulement les TISF mais également les parents. Pour bien comprendre la nature des interactions, il m'est donc nécessaire de ne pas être seulement informée du point de vue de cette professionnelle.

L'entretien final avec la famille en l'absence de la TISF échappe à cette logique dans laquelle seule la TISF serait mon interlocutrice. Par ailleurs, durant la période d'observation certaines stratégies peuvent, avec discrétion, rappeler aux parents le statut particulier de l'observatrice, distinguant ce statut de celui de la stagiaire.

Les liens étroits qui se nouent entre la TISF et l'observatrice conduisent également la professionnelle à expliquer certaines situations en confiant des informations concernant des morceaux de l'histoire de la famille visitée. Ces éléments confiés, ces petits secrets, renforcent la proximité avec elle. C'est un jeu duquel il faut cependant, autant que possible, faire abstraction pour continuer à explorer auprès des parents des domaines qui concernent les relations de la famille avec cette

professionnelle, mais également des questions telles que celles de l'environnement familial, du réseau social, des expériences antérieures, de la naissance de chacun des enfants, etc., points nécessaires pour cette étude mais que la TISF ne met pas nécessairement au centre de son activité ordinaire. Afin de rendre compte du matériel retenu par l'observation-participante, tout en répondant à la commande de présentation des trajectoires familiales et professionnelles, voici la présentation de cinq demi-journées d'observation, précédées de cinq portraits de TISF et de familles.

## **Cinq demi-journées : portraits et observations**

Les fragments de notes présentées ci-dessous ont pour but de permettre au lecteur d'entrer dans la diversité des prestations réalisées au domicile des familles dans des contextes variés.

Après avoir exposé trois moments vécus au sein de familles relevant de l'A.S.E., deux extraits du carnet de bord présenteront deux matinées dans des familles pour lesquelles les TISF sont mandatées par les CAF.

### ***Chez Jean-Pierre et Nadia avec Francine***

#### *Présentation de la famille et de la TISF*

Jean-Pierre et Nadia habitent une petite maison au fond d'une cour. Au rez-de-chaussée, la pièce sert de séjour, de cuisine et de chambre pour les parents, ce qui lui confère toujours un caractère très encombré. Dans un coin du séjour, un WC a été créé par l'organisme gestionnaire de cette HLM, ainsi qu'un cagibi sous l'escalier qui permet d'accéder au premier étage. Celui-ci comprend une salle de bains et une grande chambre pour leurs deux filles (Noémie, 4 ans et Coralie, 18 mois). C'est Jean-Pierre qui est à l'origine de la demande d'intervention d'une travailleuse familiale dans sa famille pour soutenir sa femme. Ayant été placé en foyer à l'âge de 12 ans, il connaît bien les services de l'aide sociale à l'enfance (ASE). Jean-Pierre est sans emploi, sa famille est originaire du Sud du département. Il s'occupe à la récupération et au traitement de métaux afin « d'arrondir les fins de mois », comme le lui ont appris son père et son oncle. Cette activité l'expose régulièrement à des accidents plus ou moins graves (coupure, plaie à l'œil, etc.). Il aide sa femme au ménage, mais cela ne suffit pas à leur permettre de faire face aux besoins de l'entretien de la maison.

Nadia est née dans une famille nombreuse de la ville. Comme Jean-Pierre, elle a connu plusieurs épisodes de placements. Souvent fatiguée, elle donne l'impression d'être toujours submergée et sans force pour accomplir les tâches quotidiennes de la maison.

Dans cette famille, c'est Francine qui intervient actuellement. Âgée de 35 ans environ, elle reprend son métier de travailleuse familiale après l'avoir interrompu quelques années pour exercer celui d'assistante maternelle pendant que ses enfants étaient en bas âge. Elle est en contrat à durée déterminée durant une partie de mon observation. Issue d'une famille aisée de la région, elle cherche à gagner la confiance de Nadia en la valorisant aux yeux de son mari et de ses enfants, tout en envisageant des aménagements à la répartition des tâches domestiques dans la famille, conformément au contrat « négocié » entre les travailleurs sociaux et la famille, et pour lequel elle est mandatée.

#### *Notes d'une demi-journée*

Un sentiment de routine s'installe dès cette deuxième demi-journée. Cependant, ma question « Qui a choisi le prénom de Coralie ? » a failli créer un incident entre les parents. La mère dit que c'est elle et le père prétend que c'est lui en référence à une copine de son réseau amical. Le sujet est abandonné.

Francine évoque le risque de placement devant le retour des poux sur la tête de Noémie. La maman rejette la responsabilité sur l'école et sa famille. Francine rappelle à Nadia les engagements du contrat écrit.

Pendant le bain de Noémie, alors que les parents sont au rez-de-chaussée, Francine évoque la pression des travailleurs sociaux du Conseil général. Elle reparle des poux, me dit que c'est bien de maintenir les enfants près de leurs parents mais que le secteur ne l'entendra pas comme ça : si les

résultats de son intervention ne sont pas davantage probants, elle craint que le placement ne soit prononcé.

Durant la matinée, je remarque que la maman n'aime pas parler de son ancien domicile durant sa jeunesse. Pour le moment, je ne comprends pas pourquoi mais cela semble faire référence à des événements graves et douloureux. Voyons maintenant, le déroulement plus précis de cette demi-journée.

8h00-8h40 : accueil

Francine est passée au bureau chercher la machine à coudre. À notre arrivée, nous prenons le café dans les mêmes tasses que la semaine dernière : petites tasses pour nous (la TISF et moi), grandes chopes pour eux. Il y a des gâteaux au chocolat et du lait pour les enfants. Aujourd'hui les parents fument des cigarettes et non des tubes avec du tabac (nous sommes le 12 du mois). De même, il y aura des filets de dinde pour le repas, le congélateur est plein, les parents ont fait les provisions. Il y a même trois plaques de chocolat dans la maison (deux noires et une blanche selon les goûts différents des membres de la famille).

8h40-9h30 : laver les enfants :

Comme la première fois : l'aînée est lavée par Francine et la cadette par la maman, avec pour chacune, l'usage du shampoing anti-poux et le passage au peigne fin.

9h30-10h30 : changer les lits, balayer la chambre, laver la chambre des enfants au 1er étage

Francine entretient la maison pendant que la maman lave et habille la petite ; elle s'interrompt parfois pour l'aider ; je joue avec Noémie. Pendant ce temps, le papa resserre les parois de l'armoire de Noémie. Francine fait le même bilan que moi : le résultat est imparfait mais acceptable : les tablettes basculent encore d'avant en arrière, mais il n'y a plus de chute de haut en bas. De manière générale, le mobilier est fragile :



les tiroirs de la commode ne ferment plus, le côté du lit de bébé à barreaux tombe assez facilement...

Aujourd'hui, il n'y a pas de linge à ranger dans les armoires. Francine me fait remarquer que la maman n'a pas fait de repassage. Le linge propre est entassé dans trois paniers. Le linge sale est dans le panier de la cuisine et dans un autre près des toilettes (beaucoup de linge en circulation).

10h30-11h30 : vaisselle, cuisine, visite

Je range la vaisselle pendant que Francine termine le sol du premier étage.

Le papa joue avec le tapis de jeu comportant des lettres et des chiffres, il assemble le tapis. Quand la maman le relaye, ils reconstituent les prénoms des enfants puis les noms de famille.

Francine et moi épluchons des pommes de terre déjà cuites.

La maman fait un gâteau au yaourt parfumé au chocolat (presque sans farine). Elle le met à cuire, ça sent très bon. Elle explique qu'elle a appris cette recette non pas avec sa mère, mais au lycée technique où elle faisait de la cuisine en classe de section d'éducation spéciale, maintenant appelée SEGPA (elle parle d'un gâteau pour l'apéritif avec du saucisson, de la fabrication du pain, etc.) et de la couture. Elle n'aime pas les choses sucrées, mais tire de la fierté à savoir faire le gâteau. Aussi la remarque de Francine sur la faible proportion de farine n'est pas acceptée et Nadia continue comme elle pense avoir appris.

Un voisin passe rendre visite aux parents. Il prend la petite sur les genoux. La maman boit un café ; Les trois adultes fument une cigarette. Les hommes parlent de leur tournée des encombrants, hier soir. Jean-Pierre n'a rien trouvé. Il est rentré à 21h30 et ensuite a regardé la télévision. Ce matin, il semble fatigué. [La question de l'horaire du coucher des parents fait partie du contrat, Francine ne relève pas cette question, ce jour-là. Elle en

parlera la semaine suivante]. Il évoque quelqu'un avec qui il faisait les encombrants autrefois, et avec qui il s'est disputé, le chassant de la maison.

11h30-12h : raccommodage, projet école

Le père quitte la maison vers 11h15 avec Noémie dans une poussette qui est sortie du cagibi. Il se rend aux ASSEDIC chercher un papier pour la rectification du montant du RMI. En effet, suite à une discussion avec Francine, il pense que le montant ne tient pas compte de certains éléments de la situation actuelle de la famille. Il explique qu'il doit y aller tôt cette après-midi car ce sont les 16 premiers qui arrivent qui seront reçus. Il compte être parmi eux.

Francine raccommode deux robes de Nadia ce qui provoque l'expression de sa satisfaction. Au bout d'un certain temps Coralie est fatiguée et Francine monte la coucher. Nous nous retrouvons à trois Francine, Nadia et moi.

La mère parle du colis de produits Yves Rocher qu'elle a reçu et des bijoux qui étaient offerts en cadeau (boucles d'oreille, pendentif, bague argentée), puis elle évoque l'arbre de Noël de la crèche qui aura lieu vendredi prochain.

Nadia demande à Francine de l'accompagner vendredi pour demander une place dans l'école plus proche et d'effectuer ainsi une pré-inscription. Elle explique que les horaires conviendraient mieux et que les déplacements seraient beaucoup moins longs. Actuellement il y a 40 minutes de chemin à pied entre l'école et la maison, la petite est fatiguée par la route et elle a des difficultés à manger le midi tandis que la maman a très peu de temps pour préparer le repas. Francine et Nadia sont d'accord sur ce point.

La mère démoule son gâteau aussitôt la sortie du four. Chaud et de consistance molle en raison du manque de farine, il casse. Elle en entreprend un autre et accepte cette fois, de mettre davantage de farine. Je

dois quitter la maison un peu avant midi, avant la fin de la cuisson. Francine reste un peu et participera au démoulage.

### ***Chez Jeanne avec Myriam***

#### *Présentation de la famille et de la TISF*

Jeanne est née d'un premier mariage de son père avec une femme décédée alors qu'elle avait deux ans. Elle a été laissée à la garde de sa grand-mère paternelle dont elle a reçu un peu d'affection pendant 10 ans (de 2 à 12 ans).

Une fois remarié, le père reprend la garde de sa fille entre 12 et 17 ans. Le père et la belle-mère sont violents avec elle. Jeanne est contrainte par la belle-mère à de nombreuses tâches. Elle ne voit presque pas son père, sauf pour de magistrales corrections comme lorsque le frère du père l'accuse d'avoir volé une forte somme à la grand-mère paternelle.

Après une scolarisation dont elle garde peu de souvenirs, Jeanne a travaillé en atelier protégé durant quelques années. Elle faisait des travaux d'emballage et se souvient qu'elle devait compter.

En concubinage avec un premier compagnon, elle a donné naissance à sept enfants. Délaissée, mais assurant la garde des enfants, elle a rencontré un second compagnon. Elle a alors donné naissance à Michaël. À la suite de violences du compagnon et des aînés à l'égard des plus jeunes, des mesures de placement ont été prononcées à l'égard des sept premiers enfants. Ce second compagnon continue de faire pression sur elle pour obtenir la garde de l'enfant qui lui a été refusée par jugement. « Il a bu son lait » dit Jeanne, allusion aux dépenses en boissons alcoolisées qui entraînaient le manque d'argent nécessaire à l'achat du lait pour l'enfant, quand il était bébé.

La TISF semble être la seule aide possible pour Jeanne. En réalité, des services sont échangés avec son entourage, rompant la solitude dans laquelle ces placements l'ont plongée, mais ne garantissant pas sa sérénité. Ainsi, elle est sollicitée par sa fille aînée qui vit à trente kilomètres de là, et subit des violences conjugales.

Jeanne vit dans l'espoir de « reprendre ses enfants avec elle » et de déménager. Durant le trimestre de mon observation, il y a eu 2 voitures brûlées, des arbres incendiés, des problèmes avec les jeunes qui squattent le balcon et des histoires avec les voisins. Jeanne rêve de campagne ou du littoral « parce que c'est tout près de la mer ». Elle s'entend bien avec Myriam, mais pas avec Caroline (précédente TISF intervenue chez elle) qui disait toujours qu'elle était fatiguée et ne voulait pas aider aux travaux ménagers.

Jeanne loge dans un appartement HLM de grande taille, un F6. Suite au départ des trois aînés et au placement des quatre enfants plus jeunes, elle vit donc avec le dernier de ses enfants. Michaël est âgé de cinq ans. Présentant plusieurs déficits, il a besoin d'une prise en charge par un Service d'éducation spécialisée et de soins à domicile (SESSAD). Myriam intervient auprès de Jeanne à la demande du service d'Aide sociale à l'enfance pour plusieurs raisons comme préparer les séjours des enfants et assurer le suivi par la Consultation médico-psychologique où une psychomotricienne reçoit l'enfant chaque semaine en préparant la prise en charge par le SESSAD. La TISF aide aussi Jeanne dans toutes les démarches juridiques en rapport, d'une part avec les violences de l'instituteur à l'égard d'une de ses filles, et d'autre part avec une escroquerie dont Jeanne a été victime et qui la place dans une situation financière extrêmement difficile.

Jeanne assure la plupart des nécessités matérielles du ménage, ce qui permet à Myriam de consacrer son temps non seulement aux questions

éducatives concernant Michaël, mais également au soutien de la mère quand les enfants plus âgés passent quelques jours à domicile, notamment pendant les vacances. Elle entreprend également avec Jeanne les démarches nécessaires pour l'assistance judiciaire d'une de ses filles, ayant été victime d'agression sexuelle par un instituteur. De temps à autre, Jeanne sollicite Myriam pour des jeux de société qui l'entraînent à la lecture (scrabble), ainsi qu'à propos d'événements qui la préoccupent (relations de voisinage, budget, etc.). La présence d'un beau-frère (frère du père des enfants), souvent en contradiction avec les conseils prodigués par Myriam, complique la tâche de la TISF. Par ailleurs, l'existence de deux, voire de trois chiens, dont un non dressé et de grande taille, présent sur le balcon ou dans l'appartement, crée un sentiment d'insécurité, malgré l'accueil chaleureux de Jeanne.

Myriam exerce son métier depuis de nombreuses années. Issue d'une famille très modeste de la région, elle a choisi ce métier dès la sortie du collège. Elle a un abord simple et peut aisément communiquer sur le même registre de vocabulaire que Jeanne. Sans perdre de vue les points essentiels de son intervention (SESSAD et allocations pour Michaël, démarches pour l'obtention d'une assistance judiciaire, présence auprès des enfants lors des séjours chez leur mère) elle aborde sereinement les difficultés cumulées de Jeanne et l'aide à faire face au lot d'événements et de rebondissements que chacune des interventions apporte.

#### *Notes d'une demi-journée*

À mon arrivée, Myriam et Jeanne sont toutes deux, sur le patio du premier étage, à côté du balcon sur la terrasse. Jeanne m'interpelle et me demande comment ça va. Elles sont là comme à plaisanter. Plus tard, j'apprends que la tonalité de la discussion n'est pas celle que je pensais. Myriam discute ferme avec Jeanne car celle-ci veut laisser tomber les

démarches auprès du tribunal à propos du viol de sa fille : « Ça, non, ça n'est pas possible ! » dit Myriam, qui ajoutera ensuite en *a parte* et à mon attention : « Elle a compris que je ne céderai pas sur ce point ». Le plus gros des trois chiens est au pied du meuble dans le couloir d'entrée de l'appartement. La matinée est rythmée par les démarches à l'extérieur du domicile.

Planning de la matinée :

Café, échanges d'informations et habillage : 8 h - 8h30

Départ à pied pour la CAF avec Michaël

Arrivée sur place à 9h15

Sortie de la CAF à 9h45

Rencontre d'une famille devant le PMU

Rendez-vous à la CMP de 10h -11 h

Retour à l'appartement à 11 h 40

Papier, téléphone, repas jusque 12 heures.

Au moment de notre arrivée, Michaël est assis sur son pot avec devant lui un bol de lait et deux gâteaux. Ophélie est à la maison, « elle est malade », mais se porte assez bien, semble-t-il. En revanche, Jeanne a perdu 5 kg depuis quelque temps et a des difficultés à respirer. Elle prend des médicaments, mais mange très peu. Avant notre départ pour la CAF, elle répète la liste de ses prochains rendez-vous du mois de juin :

- La Croix-Rouge, lundi ;
- L'éducateur de son fils qui passera mercredi ;
- La fête du foyer, peu de temps avant la fête des mères ;
- Les examens de Michaël à l'hôpital le 27 mai, etc.

Elle répète comme pour ne pas oublier et pour s'assurer de la présence de Myriam. « Le service est au courant ? Vous êtes-là, Myriam ? ».

Michaël mange les gâteaux assis à table : il est assis sur le pot, lui-même posé sur une chaise placée devant la table. Avant de l'habiller (slip, pantalon), Jeanne vide le pot... Les odeurs se mélangent à celle du café... Nous montons ensuite pour la toilette. Tout en faisant cela, Jeanne exerce un de ses jeux favoris à l'adresse de Myriam : traiter son fils de « bouffon » et reconstituer à la suite de l'injure, un dialogue souvent répété entre Myriam et elle : « - Hé, bouffon ! Madame Demeyer ! oui, Myriam ! ». Chaque fois qu'elle emploie cette expression, elle enchaîne ainsi les phrases sans laisser à Myriam le temps d'exprimer quoi que ce soit et en riant. Et Myriam de renchérir : « Vous le savez bien Me Demeyer, je n'aime pas que vous traitiez votre fils de bouffon. ».

Après la toilette de Michaël, nous partons à la CAF. Durant le trajet, Michaël est dans la poussette, Myriam le fait marcher un moment durant la traversée d'un espace vert, Myriam me parle de différentes expériences professionnelles.

Nous passons devant le guichet de la poste. Le bureau est plein. Une dizaine de personnes attendent pour retirer de l'argent au distributeur. Ce sont les queues du début de mois.

Nous arrivons à la CAF. Il faut passer la carte d'allocataire sous un lecteur laser pour enregistrer son arrivée et prendre ainsi sa place dans la file d'attente (ceux qui n'ont que le code se présentent derrière la console pour le taper). Ensuite, nous nous asseyons sur les sièges : 2 fois 40 sièges sont prévus à cet effet. 52 sont occupés à notre arrivée, sans compter les 12 personnes qui s'adressent à l'accueil.

Assis face aux 8 guichets ouverts, nous attendons en regardant défiler des informations de la CAF sur les écrans qui ne s'interrompent que pour appeler la personne suivante en lui désignant le guichet auquel s'adresser :



« Le 28 du mois, vous pouvez consulter sur Internet le montant des allocations qui vous seront versées le 4... ».

« Les permanences de la CAF dans les quartiers ont lieu les... ».

Lorsque nous arrivons au guichet, nous apprenons que les papiers pour la demande d'Allocation d'Education Spéciale sont introuvables : pas de demande en cours, papiers non parvenus ? perdus ? Nous reprenons les papiers nécessaires pour entreprendre de nouveau la demande si la trace du dossier n'est pas retrouvée.

Entre les locaux de la CAF et ceux de la Consultation médico-psychologique, Nadia (famille précédemment observée pour cette étude) vient vers moi et m'embrasse sans me laisser le temps de réfléchir. Elle est contente de me revoir. Noémie est à l'école. Coralie est dans la poussette. Jean-Pierre et un copain ont récupéré un très beau vélo de dame, dans les encombrants au Nord de la ville, hier soir. Jean-Pierre fait un petit tour sur place sur le trottoir pour me montrer.

En chemin, Myriam dit que dans le quartier où nous sommes, elle rencontre beaucoup de familles chez qui elle est intervenue... Elle est ambivalente, elle parle d'évitement de ce lieu, puis évoque plus tard dans la matinée le plaisir à être interpellée par des personnes qui la reconnaissent. Elle dit être en général brève dans ces échanges hors travail, mais se trouve valorisée par ces signes de reconnaissance..., exception faite un jour, dans un grand magasin, où un homme qui s'exprimait dans un langage vulgaire lui a demandé les toilettes avec force de détails sur le besoin à assouvir. Elle en a éprouvé une gêne par rapport à son mari, ses enfants et les connaissances qui l'accompagnaient, la renvoyant à un sentiment souvent ressenti d'une profession à part en raison de la confrontation indicible avec la misère.

Elle souligne qu'il est difficile de se souvenir de tous les événements familiaux : les anniversaires, par exemple ceux de la maman et

des enfants. Elle les note parfois. Car, enfin, « chaque famille s’imagine qu’on ne s’occupe que d’elle », excluant ainsi la vie privée de la TISF et les autres familles que la TISF côtoie.

Michaël est pressé d’arriver à la CMP. Il semble apprécier ce contact hebdomadaire avec la jeune psychomotricienne, nous continuons à parler du métier.

Je fais remarquer que certains éléments sont inconfortables pour leur travail dans les familles (le chauffe-eau entartré, les chiens, l’état de l’armoire à pharmacie, etc.), qu’une visite « technique » pourrait favoriser la prise en charge de ces éléments par les familles. Myriam considère cela comme des sujets auxquels je suis sensible parce que sans grande expérience du métier et sur lesquels on se bat un temps, puis on capitule... à ce moment, elle prend en exemple le pot de Michaël posé sur la chaise pendant le petit-déjeuner. Elle trouve ça dangereux (risque de chute) et désagréable (odeurs), mais elle ne parvient pas à avoir l’assentiment de la maman sur un changement des habitudes. Le jour où elle voulait en parler, lors d’une synthèse, la psychomotricienne n’était pas là et elle n’a donc pas eu son soutien. Elle objecte aussi que la lettre aux HLM pour le tapage nocturne se justifie en raison de l’insécurité ressentie par Jeanne et des risques de dérapage des relations entre son environnement social et elle. En revanche, pour le chauffe-eau, il faut s’adresser au concierge. « Madame » l’a déjà fait, Myriam estime que c’est de sa responsabilité, mais si les services techniques ne sont pas venus et que Jeanne ne les relance pas, Myriam le rappellera peut-être, mais elle n’insistera pas là-dessus.

« C’est comme pour "bouffon" » dit-elle. Je lui ai déjà fait si souvent la remarque de mon désaccord. J’objecte que sur ce point, elle a été entendue puisque c’est devenu une plaisanterie entre Jeanne et Myriam et qu’à chaque fois qu’elle prononce ce mot, elle a conscience d’un certain interdit, d’une gravité de ces mots. Myriam acquiesce.

Nous discutons aussi des tâches qu'elle refuse de faire. Elle considère que l'épouillage quotidien ne fait pas partie de sa tâche. Elle a coupé les cheveux de Michaël avec la tondeuse du beau-frère de Jeanne. Elle a indiqué les produits nécessaires à Jeanne, mais c'est à elle ensuite de prendre en charge cette tâche. Elle regrette que ce travail ne soit pas effectué dans le foyer où se trouve Ophélie. [Elle m'apprend qu'il existe un « service d'épouillage » pour 1 € dans le quartier].

La conversation continue sur les différentes familles dans lesquelles Myriam intervient.

De retour, vers 11h30, Jeanne a reçu la feuille pour la prise en charge par le SESSAD. Trois propositions de lieux sont communiquées. Jeanne se demande qui va décider du lieu. Elle craint que le SESSAD ne lui prenne en internat son dernier enfant. Myriam la rassure en lui expliquant une fois de plus les missions du SESSAD.

Une autre des filles de Jeanne est acceptée en IMP, loin au Nord de la ville. Jeanne ne comprend pas pourquoi on trouve un IMP si loin de chez elle..., car elle espère que sa fille viendra de nouveau habiter chez elle en juin. Évidemment, cette localisation de l'IMP tient compte des contraintes du foyer, institution hébergeant actuellement l'enfant.

Pour le repas de midi, Jeanne a préparé une sorte de mayonnaise avec du thon. Il faut la manger avec la baguette de pain dans une assiette, c'est très difficile pour Michaël (petite bouche, petites mains). Myriam lui propose un yaourt après qu'il a léché tout le beurre de sa baguette et mangé le thon, sans manger le pain.

Ophélie se fait du souci pour l'amaigrissement de sa mère. À plusieurs reprises, elle insiste pour que Jeanne mange quelque chose alors qu'elle est très occupée à discuter avec Myriam des papiers pour l'allocation d'éducation spéciale de Michaël. Aussitôt, à la suite de cette discussion et en présence de Myriam, Jeanne rappelle la psychomotricienne

pour affirmer que le dossier a été rempli par le Dr Z. à la CMP. Puis elle enchaîne en appelant l'assistante sociale qui n'est pas présente au service. Elle demande qu'on la rappelle. Elle est inquiète. Nous quittons la famille après le repas de Michaël.

### ***Chez Louis et Marie avec Geneviève***

#### *Présentation de la famille et de la TISF*

Louis et Marie habitent un grand appartement de quatre chambres. Ils logent depuis assez longtemps dans le même environnement. Ils ont six enfants âgés de 4 à 10 ans. Tous deux au chômage, ils sortent difficilement d'une période où, sous tutelle et après un jugement, Louis, aîné d'une famille nombreuse a remboursé des dettes de sa mère, veuve. Récemment, Louis a trouvé un emploi de manœuvre. En plus de cette activité, il se rend fréquemment dans deux associations caritatives où il aide au tri et au rangement des denrées alimentaires. Marie a connu une enfance tourmentée auprès d'une mère malade alcoolique. Victime de violences sexuelles, elle a été placée avant l'âge de dix ans. Elle a rencontré Geneviève pendant la grossesse de son troisième enfant. L'intervention a parfois été suspendue, mais elle a chaque fois été reprise depuis cette époque. Après les réticences des premiers mois d'intervention, la jeune femme fait confiance à Geneviève et n'accepte pas l'idée de changer de TISF. L'intervention initialement menée au titre de l'aide aux parents à l'occasion d'une naissance (prestation CAF) s'est ensuite transformée en intervention au nom de l'aide sociale à l'enfance en raison des nombreux besoins de la famille.

Geneviève est une TISF proche de la retraite. Vu son âge, elle tient une place analogue à celle d'une mère vis-à-vis de Marie, d'une grand-mère vis-à-vis des enfants. Elle semble avoir traversé avec aisance les évolutions

de la profession. Issue d'une famille ouvrière de la région, elle a choisi ce travail après une période sans activité professionnelle durant laquelle elle a élevé ses enfants. Son mari assure un salaire satisfaisant, mettant son foyer dans une situation financière plus confortable que la majorité des TISF rencontrées qui lorsqu'elles vivent en couple, cohabitent avec des hommes de même niveau de qualification, voire dont la situation est plus précaire que la leur. Aide-ménagère, Geneviève a suivi la formation de travailleuse familiale en cours d'emploi, et exerce ce métier depuis une vingtaine d'années.

### *Notes d'une demi-journée*

Aujourd'hui, vendredi 13, lendemain d'une journée verglacée et dernière intervention avant Noël. Nous ne resterons que deux heures. Ce sont les dernières heures dont dispose la famille auprès de l'association.

Nous arrivons vers 11 heures 30, la télévision est allumée. Marie reçoit le médecin dans la cuisine. Les enfants et le père se tiennent au salon « Bonjour Marie, bonjour Monsieur ». Geneviève s'informe des difficultés de Louis à se rendre hier, jour de verglas, à son travail. Elle embrasse les enfants qui viennent à sa rencontre, réclame un simple « bonjour » à ceux qui ne marquent aucun signe envers elle. Marie a appelé le médecin : elle tousse, crache du sang, a du mal à respirer. Le médecin la tutoie, elle le vouvoie (j'apprends par la suite qu'ils étaient à l'école ensemble). Elle doit passer pour une intradermo-réaction (IDR) au cabinet médical la semaine prochaine, en raison des restrictions sur les visites à domicile. Il explique que la visite a été acceptée ici à cause des enfants en bas âge, mais qu'il n'a pas le matériel nécessaire à l'injection lors des visites à domicile. Il dit clairement la nécessité de cesser de fumer et les enjeux des résultats de l'IDR. Il fixe avec Marie le rendez-vous pour mardi prochain. Au départ du médecin Marie et Geneviève parlent ensemble, en *a parte* dans la cuisine.

Ensuite, Marie explique fièrement à Geneviève que la « visite » de l'école a conclu à une « absence de pou et de lente », elle lui présente le papier. Geneviève fait part de sa satisfaction, puis elle demande à Marion de lui apporter du linge à repasser. Marion, la fille de la maison est régulièrement sollicitée par sa mère, comme par Geneviève ; elle montre parfois son agacement, mais souvent accomplit les tâches demandées avec rapidité et aussitôt après, poursuit ses propres centres d'intérêt. Ainsi aujourd'hui, dès le panier apporté, elle vient expliquer à Geneviève que sa chambre est propre. Geneviève va constater, l'encourage en faisant référence à l'aide qu'elle peut déjà apporter à sa mère. Geneviève demande pourquoi Erwan est en colère... pas de réponse. L'aîné est fier de montrer le nouveau téléphone portable de la mère.

Un sapin de Noël a été dressé et décoré. Geneviève le remarque : « Il est joli votre sapin ! ». Les enfants acquiescent en mettant en valeur leur contribution. Geneviève parle de celui qu'elle a fait chez elle.

Marie fait remarquer que les enfants se tiennent mal pendant qu'il y a quelqu'un (référence aux disputes entre les enfants pendant la présence du médecin), et s'adressant aux enfants :

« Maintenant tout le monde, cuisine ! tu vas obéir quand ? Demain ? »

Marie parle avec Geneviève de ses problèmes médicaux. Geneviève lui demande si elle est convaincue de la nécessité d'arrêter le tabac. Marie appelle le père, Louis à l'aide pour s'occuper des enfants.

« Ils comprennent rien, même le grand ! », dit-elle.

Un enfant parle de son prochain voyage « à Wald-Disney ». Marion est punie : elle ne participera pas au voyage. « Je peux pas te punir d'activité parce que t'en as pas, alors t'es punie de Disney ». La mère explique que c'est à cause de son travail scolaire et de ses résultats insuffisants.

Dans cette cuisine d'HLM, les enfants se disputent pour un problème de nombre de places assises autour de la table. Il y a un banc et la place pour 3 chaises en les serrant bien. Ce type de dispute est fréquent au moment du repas : c'est un petit espace repas idéal pour 4 mais ils sont toujours davantage à manger ensemble : les 5 enfants de la famille mangent en même temps. Ils sont souvent accompagnés du fils d'une amie qui a déménagé et habite maintenant loin de l'école. Ils préfèrent les places sur les chaises plutôt que celles sur le banc où il faut se serrer pour que chacun puisse être assis.

Geneviève est interpellée par un enfant

« Regardez le plus sage c'est le plus petit... »

Une autre dispute survient à propos d'une assiette « Mickey »

« Allez tout le monde assis » Le père prend la distribution en charge.

Malheureusement, le plat de pâtes cuisinées et surgelées n'est pas assez chaud, le père réchauffe les assiettes une à une au four à micro-ondes. Cela ne fait qu'accentuer l'impatience des enfants et les tensions qui en découlent.

Pendant ce temps, Marie montre à Geneviève les placards qu'elle a rangés depuis quelques jours. À l'entrée : en bas les chaussures et en haut les médicaments. Geneviève apprécie le tri des médicaments et le rangement :

« Les médicaments ont bien diminué en plus ! C'est bien surtout on rentre, on se déshabille.

- Hier, ils sont rentrés, j'avais lavé, ils n'ont pas sali... je suis fatiguée, 9 de tension. »

La discussion se poursuit à propos des décorations sur les carreaux qui ne tiennent pas à cause de l'humidité sur les vitres.



Pour le dessert, quatre clémentines sont partagées entre les enfants, d'autres se contentent d'un biscuit au chocolat.

Pour le repas, les enfants ont donc mangé à eux cinq, un kilo de pâtes cuisinées surgelées. Quant aux parents, ils n'ont pas pris de repas. La mère a mangé une tartine avec du fromage, le père n'a rien pris alors qu'il a travaillé tôt ce matin. Il n'y a plus rien dans le frigidaire. Il reste un peu de pain (le fait que la mère a refusé de donner cinq tartines à une voisine revient à deux reprises dans la conversation).

À l'issue du repas, le père fait asseoir deux des garçons devant la télévision pour qu'ils cessent leurs disputes à travers le salon et se tiennent tranquilles devant le dessin animé.

Marie me demande :

« Vous n'avez pas vu nos hamsters, les petits ? »

On me montre les nouvelles recrues, les hamsters sont caressés. On m'en met un dans les mains.

Geneviève demande des nouvelles des notes de Marion, matière par matière, à l'enfant.

Le petit ramène sa clémentine au salon. Geneviève lui demande de manger en s'installant assis devant la table du salon.

Marion reparle de la photo prise dans l'appartement par un photographe ambulant qui propose ses services. Il est passé la semaine dernière et les enfants ont été photographiés ensemble sur un banc.

« On a une photo gratuite, mais on n'est pas obligé de les prendre... »

Geneviève donne des conseils et encourage, pose des questions mais intervient peu dans les disputes entre un enfant et un parent.

Le niveau sonore de la télévision est très fort ; c'est un dessin animé pour petits et les enfants regardent en silence entre le repas et le départ pour l'école. Comme cela s'est déjà produit, Marie se demande si le plus jeune

ira à l'école ou fera la sieste. Elle souhaite qu'il fasse la sieste à la maison mais le petit réclame l'école à grands cris. Même si les signes de fatigue sont perceptibles ce midi, dans la demi-heure qui précède le départ des plus grands, il se ressaisit et défend fermement son intérêt pour l'école. Marie lui cède et l'accompagne en riant de sa détermination.

L'école se trouve juste en face de l'appartement. Au retour de la conduite des enfants, une copine de Marie est là avec sa fille. Tout en repassant, de nouveau, Marie et Geneviève évoquent la visite chez l'ORL. Marie a peur d'aller le voir. En effet, dernièrement, ce médecin, voyant une amélioration de l'état de son larynx entre deux consultations, a cru que Marie s'était arrêtée de fumer. Elle l'a laissé le croire, a été troublée par cette erreur d'observation et de déduction médicale : « C'est ça qui est bizarre... ». Maintenant, elle redoute qu'il ne s'aperçoive de son erreur la prochaine fois et qu'elle subisse ses foudres. Pourtant compte tenu des crachats de sang, elle doit de nouveau le consulter, ainsi que le pneumologue. De son côté, Geneviève, irritée par la fumée du tabac de son mari et celui des familles dans lesquelles elle travaille (« Je fume à l'œil », dit-elle) a consulté le même médecin hospitalier. Toutes deux discutent à propos des endoscopies : la douleur, les nausées provoquées par l'endoscope.

À la fin des deux heures, les « montagnes de linge » que je commence à considérer comme l'éphémère chef d'œuvre de la profession, sont posées sur le lit des parents. Comme d'habitude, il est convenu que Marie va les ranger cette après-midi, cela fait partie de la répartition des tâches entre elles. Marie est responsable de laver le linge pour le tenir prêt lors du passage de Geneviève, et de ranger le linge trié et repassé. Nous repartons avec l'inquiétude pour la santé de la mère et l'incertitude quant aux prochains repas. Comment vont-ils se débrouiller ce week-end ? À Noël ?

## *Chez Guy et Sophie avec Anne*

### *Présentation de la famille et de la TISF*

Guy et Sophie forment un jeune couple ayant donné naissance à cinq enfants. À la naissance des jumeaux (les derniers-nés de la fratrie), l'assistante sociale de la maternité a expliqué à Sophie l'aide qui pourrait lui être accordée au travers de la présence d'une TISF à son domicile au titre de la CAF. Les parents en ont fait la demande et se sont adressés à l'association. Guy et Sophie habitent un appartement HLM créé par la liaison entre deux appartements contigus. Guy exerce un travail à proximité de son domicile, ce qui le rend disponible à certains moments de la journée et particulièrement lors de la sortie de l'école maternelle. Ses passages fréquents au domicile donnent une tonalité particulière à l'intervention car la TISF peut, à certains moments, avoir l'impression que l'on surveille ses activités.

Après un épisode très bref d'hospitalisation, le père décède. L'intervention se poursuivra jusqu'au déménagement de Sophie et des enfants qui se rapprochent de la famille de Sophie.

Anne exerce le métier depuis peu. Après avoir travaillé dans la bureautique, elle a choisi de se reconvertir pour un métier plus relationnel. Malgré son expérience antérieure, c'est une jeune professionnelle d'une trentaine d'année, mariée, mère de deux enfants, vivant à une quinzaine de kilomètres de son lieu de travail.

### *Notes d'une demi-journée*

Quinze jours plus tôt, j'ai attendu depuis 13h20 jusqu'à 13h40, puis j'ai sonné. Sophie m'a appris qu'Anne ne travaillait pas. Je suis rentrée chez moi. Cette fois, sous la pluie, j'attends Anne. Une autre personne

intervient dans le même immeuble. Elle attend, elle-aussi. Je me demande un moment si ce n'est pas quelqu'un d'autre qui intervient chez Sophie (qui a déjà vu de nombreuses travailleuses familiales depuis le début de l'intervention). Mais non, Anne arrive, nous entrons dégoulinantes. Ma présence ne semblait pas prévue :

Sophie : « Nous allons tous ensemble chez le médecin ? »

Anne : « Oui, s'il y a de la place dans la voiture ».

La maman réveille les enfants qui ont fait la sieste. Nous les habillons. Sophie prépare son sac, avec les vaccins et les carnets de santé. Nous partons dans la *Nevada* 7 places aux vitres teintées à l'arrière : 3 adultes, 3 enfants (une petite fille de deux ans et les deux jumeaux de huit mois dans les « maxicosi ». C'est lourd ! La télévision reste allumée sur M6 à notre départ. La semaine dernière quand les jumeaux se sont réveillés, ils ont été changés et placés chacun dans leur relax face à la télévision (toujours M6). Dans cette pièce meublée dans un ensemble coordonné rose avec les nappes et coussins assortis, la télévision « trône ». Même si le son n'est pas très élevé, le grand écran plat impose l'image aux regards. Je me demande comment Anne résiste. Je dois faire un effort pour ne pas laisser happer mon attention par ces séries « mélos ».

Anne monte à l'arrière, c'est elle qui a les plus petites jambes. Anita est dans le siège auto au milieu, un maxicosi de chaque côté d'elle. Lilas derrière le passager, Adrien derrière le chauffeur, (le « maxicosi » d'Adrien est neuf et comporte une protection contre la pluie, il est porté par la mère, qui semble préférer s'occuper de ce fils plutôt que de sa jumelle. La marraine d'Adrien, sœur du mari habite au 3<sup>ème</sup> étage du même immeuble).

Nous allons chez le médecin dont le cabinet se trouve à 5 mm en voiture. Il pleut, il faut trouver une place à proximité du cabinet. Sans direction assistée, la Nevada est difficile à manœuvrer. Durant la consultation Lilas est vaccinée, mais les 2 autres sont trop enrhumés.

Adrien a des « yeux brillants ». Bref, 1h30 de mobilisation générale pour un vaccin. L'opération sera à recommencer une ou deux fois ? Arrivés devant l'immeuble, la conversation passe du projet de changement de voiture aux voitures brûlées récemment dans le quartier... « Cela fait 2 voitures et 2 poubelles en une semaine ». Pour cette raison, Sophie gare sa voiture sous ses fenêtres.

À notre retour, Guy sort de la chambre où il était occupé sur internet. Les parents partent faire les courses durant 1h30. Comme c'est souvent le cas, ils profitent de la présence d'Anne pour s'absenter à deux le vendredi après-midi et acheter l'essentiel du ravitaillement de la semaine.

Nous donnons les biberons et changeons les petits. Anita joue un peu, toujours tranquille. Elle a mangé avec appétit les quatre œufs en chocolat que sa maman lui a donnés avant son départ. Ensuite, Anne repasse. Encore des tas de linge repassés !

Au retour des parents, Sophie regrette de ne pas avoir proposé à Anne de lui acheter de la viande (15 Kg pour 71€ : côtes à l'os, steak, volaille, saucisses, merguez). Pour le reste de l'approvisionnement, ils vont dans la grande surface la plus proche.

Sophie explique que c'est le service social de la maternité qui lui a dit qu'elle devait se faire aider. « Je ne savais pas que j'y avais droit ». Ce droit appris devait être immédiatement disponible et elle regrette le délai entre son appel et l'arrivée de la TISF : « Quand j'ai téléphoné au Service, on m'a dit que je n'étais pas une urgence, j'ai dû attendre plus d'une semaine avant d'avoir quelqu'un ».

Ce week-end, le couple va avec les deux plus grands au baptême d'une enfant de la sœur de Sophie (elles sont 3 filles). Adrien ira chez sa marraine, Lilas chez les parents de Guy, Anita chez une amie.

La mère va rechercher les deux aînés à l'école maternelle. Ensuite, le bruit monte : les enfants jouent. La belle-sœur passe et les projets d'ouverture d'une boutique par les deux belles-sœurs sont évoqués.

### ***Chez Yves et Alexandra avec Blandine***

#### *Présentation de la famille et de la TISF*

Alexandra et Yves habitent dans un quartier résidentiel construit récemment. Ils n'occupent cette maison que depuis un an. À l'occasion de la grossesse difficile du troisième enfant, Alexandra a fait appel à l'association. Après une interruption de deux ans, le couple a de nouveau sollicité l'intervention d'une TISF à l'occasion d'une hospitalisation prolongée de la maman dont les problèmes de santé se rattachent à une obésité importante. La même TISF assure l'intervention dans la famille.

Blandine a déjà beaucoup d'expérience dans la profession. Elle a entrepris sa formation vers l'âge de 20 ans. Née dans la région, elle décrit le système d'entraide familiale et de voisinage qu'elle a connu durant son enfance, comme étant à l'origine de sa vocation professionnelle.

#### *Notes d'une demi-journée*

Nous prenons la petite voiture de Blandine pour cette première demi-journée où je serai présente au côté de la TISF : arrivée un peu en avance, nous nous stationnons quelques instants sur le bord de la route pour n'être sur place qu'à 8h comme convenu.

La maman a reçu un courrier du bureau, prévenant de ma présence.

Blandine a dans son coffre beaucoup de matériel (recettes, livres, crayon, etc.). Elle laisse un dossier dans chaque famille. Elle remplit les papiers administratifs, soit au début, soit à la fin de son temps de présence (jusqu'à présent, toutes avaient effectué cela à la fin de la demi-journée). Elle garde avec elle, un double de la feuille récapitulant les heures.

Nous sommes dans une petite maison de lotissement toute neuve. La maman présente effectivement un surpoids important. Les enfants se lèvent petit à petit durant la première demi-heure.

Blandine et Alexandra se sont rencontrées pendant la grossesse du dernier, il y a donc un peu plus de trois ans. “J’arrivais pas à laver par terre”.

Les parents ont des problèmes financiers avec leur belle voiture : une *scénic* dont ils rêvaient et qui leur coûte cher car elle a été achetée en crédit-bail. Le banquier leur conseille de s’en séparer ou de la racheter au garage qui la reprendra en modifiant le mode d’achat.

Alexandra passe plusieurs coups de téléphone : à son frère, à sa patronne « Elle peut peut-être faire quelque chose. Elle a de bonnes relations avec le garage où les voitures de l’entreprise sont achetées. » Alexandra est en colère contre le garagiste qui les a bernés.

Une collègue de Blandine est allée en stage à l’Institut Pasteur et a rapporté des fiches recettes de menu bon marché qui ont été photocopiées par Blandine dans les locaux de l’association et qu’elle me fait consulter.

Exemple : miettes de thon, deux œufs, deux cuillerées de moutarde pour réaliser un croque-monsieur au thon.

La maman va acheter le pain pendant que Blandine fait la vaisselle. Blandine coupe le pain et distribue le petit-déjeuner. À 9h15 le petit-déjeuner est fini.

Blandine fait la toilette du plus jeune pendant qu’Alexandra passe l’aspirateur. Alexandra dit qu’elle aime que Blandine s’occupe des enfants pendant qu’elle-même fait un peu de ménage.

Les filles commencent leur travail scolaire : la télévision est allumée, la cadette (qui a des problèmes de poids comme sa mère) me fait un dessin, la grande copie ses mots distraitemment. La maman me montre ses livres de perles de rocaille.



Blandine prépare des oranges givrées avec les deux filles (le petit garçon dort). Chacune leur tour, les filles pressent l'orange et verse le jus dans le saladier en plastique. De bonnes odeurs d'orange émanent de la cuisine pendant la préparation et, par la suite, chaque fois que Blandine sort le récipient pour mélanger le jus au cours du refroidissement. (C'est le deuxième congélateur, celui du garage qui est utilisé).

Blandine fait ensuite la toilette des deux filles. La maman a demandé que les cheveux soient lavés. En leur faisant prendre le bain, le souhait de la maman est exaucé et par la même occasion, Blandine fait la toilette complète des enfants « pour les cheveux, c'est plus pratique ».

Ensuite, Blandine fait un gâteau au yaourt avec les trois enfants, chacun son tour tourne, casse les œufs, etc. Les plats tournent, les enfants défendent leur tour ! Beaucoup d'interactions se produisent entre la TISF et les enfants et entre les enfants. Chacun fait à tour de rôle une partie de la recette. La cadette manifeste sa tristesse car elle a le sentiment que sa sœur en fait plus. Cette situation se reproduira à plusieurs reprises.

Il y a un poisson rouge de deux ans dans la cuisine. Il n'a pas de nom dont on se souvienne clairement.

Blandine prépare également de la pâte pour faire des sablés qui sont découpés avec une tasse par les enfants, toujours à tour de rôle.

L'aînée se remet aux devoirs. Quand ceux-ci sont finis, la maman me demande de lui faire une dictée des mots à apprendre. Ce n'est pas probant, elle est très distraite par la télévision et par la lecture de l'histoire que Blandine fait à la plus jeune.

Devant le plaisir des enfants à faire de la cuisine, Blandine propose de fabriquer des tabliers pour la cuisine la semaine prochaine. C'est une activité qu'elle a réalisée en atelier et à laquelle elle pense possible d'associer Alexandra et les enfants.

Nous restons un quart d'heure supplémentaire à la fin de la matinée, pour ne pas laisser les enfants seuls pendant qu'Alexandra va chercher son mari à la sortie du travail.

## **Description des activités des TISF accompagnées**

### ***Les tâches effectuées à partir du domicile des familles***

L'observation participante en elle-même a permis d'observer et de pratiquer un grand nombre d'activités très variées. La liste dressée à partir des situations observées durant deux ans ne saurait être exhaustive. L'observation conduit à accompagner la maman avec les enfants dans une structure de soins, à accompagner les parents dans les démarches administratives, à les aider à l'approvisionnement en se déplaçant en leur compagnie, le plus souvent dans les transports en commun, etc.

La liste des activités menées dans les familles met en évidence des registres variés. Pour les caractériser, nous reprendrons la classification proposée par Paul Durning au chapitre « Parentalité et professionnalité » de l'ouvrage *Education familiale. Acteurs, processus et enjeux* (PUF, 1<sup>e</sup> édition 1995, 1999) p. 234-237. Cette classification a été établie pour les situations de suppléance familiale, c'est-à-dire pour des cas où l'enfant est provisoirement retiré à ses parents et placé, par exemple en internat. Cette réalité obligeait à penser l'ensemble des tâches accomplies par des professionnels en direction des enfants, en l'absence de leurs parents. Elle permet donc de bien appréhender les actes effectués pour les enfants. Toutefois, nous l'élargirons en prenant en considération des actions effectuées en direction de la famille, voire des parents. Cette classification pourra être reprise dans des travaux ultérieurs afin de cerner les activités de la TISF en direction des parents d'une part, des enfants d'autre part.

### *Les tâches domestiques*

Cet ensemble consiste à « *préparer le repas, entretenir le linge, laver le sol* », etc. Ces activités font partie de celles pratiquées par les TISF. Dans certaines familles où les parents, et particulièrement la maman, ne parviennent pas à réaliser seuls ces tâches, les TISF les inscrivent dans leurs préoccupations, dans la mesure où le bien-être des enfants en dépend. Au-delà de cette nécessité première, particulièrement perceptible dans certaines familles où elles interviennent au titre de l'ASE, nous insisterons pour présenter en quoi elles participent au même titre que les tâches techniques, à un rôle éducatif.

### *Les tâches techniques*

Parmi ces tâches citons celles qui consistent à « *changer une ampoule électrique, une vitre, réparer ou fabriquer des jouets, décorer une chambre, etc* ». L'auteur de cette classification souligne que les tâches techniques sont souvent considérées comme du ressort des hommes. Les TISF qui depuis peu ont acquis une dénomination englobant cette connotation « technique » accomplissent certaines de ces tâches, comme celle d'aider la mère à ranger une armoire ou un réduit. Lorsque le père est présent au foyer, elle le sollicite pour accomplir d'autres tâches de ce registre (réparer une armoire, refaire la tapisserie d'une pièce), se conformant ainsi à la répartition traditionnelle des tâches habituellement effectuées le plus souvent par des femmes ou des hommes.

Que ce soit **dans les tâches domestiques ou techniques**, les TISF s'adressent souvent au père ou à la mère pour leur demander d'intervenir sur tel aspect de l'organisation matérielle

de la vie familiale, proposant, par exemple, un aménagement intérieur ou suggérant la rationalisation d'un rangement. Si cette proposition fait écho aux souhaits des parents, la TISF établit alors une sorte d'objectif intermédiaire aux parents et à sa propre intervention, mobilisant la famille pour plusieurs demi-journées d'intervention, le plus souvent durant deux ou trois semaines. Cet aspect matériel de l'organisation familiale, soutenu par la TISF, sera alors, également un support à une tâche éducative. En effet, après l'aboutissement de cet aménagement et les félicitations d'usage, chacun dans la famille est invité à respecter le travail accompli par le ou les parent(s), avec ou sans la collaboration de la TISF, et à participer au maintien de la nouvelle organisation. La présence régulière de la TISF permet de constater le maintien ou l'abandon d'habitudes ayant trait, pour ce qu'il m'a été donné d'observer, au rangement du linge ou au stockage des provisions alimentaires.

Dans ces activités d'entretien de l'appartement ou de la maison qui assurent aux enfants et à leur(s) parent(s) un peu du confort quotidien, les fonctions de la TISF peuvent sembler se superposer avec celles de l'aide ménagère. En réalité, **dans les familles où elles s'imposent comme des nécessités premières pour le maintien à domicile des enfants, les TISF s'attachent à accomplir à travers elles leur rôle de soutien et d'éducation tant à l'égard des parents que des enfants**, en proposant des échéances à moyen terme, en encourageant les implications des parents, voire en y participant, en mettant en valeur leur travail aux yeux du conjoint et des enfants, en contribuant à l'entretien d'un respect des enfants vis-à-vis des parents.

### *Les tâches de garde*

Elles supposent comme les deux catégories suivantes la présence de l'enfant. Lorsque la présence de la TISF permet aux parents d'accomplir d'autres activités nécessaires au foyer, comme, en cas de rendez-vous de la mère à l'extérieur, en cas de maladie, voire de décès, la TISF remplit cette fonction **comme l'une de celles permises par sa présence** : gardant les enfants alors que le(s) parent(s) sont absents de fait ou s'absentent à l'occasion de sa présence.

Les négociations à ce sujet sont parfois délicates. Ici, une jeune femme sort de chez elle à chaque arrivée de la TISF et celle-ci constate que son rôle éducatif auprès de cette jeune femme toxicomane ne peut être effectué. Là, le couple assigne à la TISF des tâches domestiques et chaque vendredi, quitte le domicile dès l'accueil d'usage effectué.

Il est perceptible qu'en dehors d'une hospitalisation ou d'un décès, **les tâches de garde ne sont pas acceptées si elles sont systématiques**. À travers ce constat, le rôle éducatif de la TISF s'affirme comme supposant un enfant mais également un ou des parents. Faire avec les parents, parler en accomplissant les autres tâches est au cœur de leur activité. À l'inverse, certaines familles bénéficient d'une poursuite d'intervention après le placement des enfants, c'est-à-dire alors que la présence des enfants au foyer n'est plus le mobile de l'intervention. Il est alors le plus souvent question de **soutenir la mère** après cette séparation douloureuse et de **préparer l'avenir** de manière ponctuelle ou durable, en ménageant des conditions favorables à l'accueil des enfants pendant des périodes courtes (week-end, vacances, etc.), et en prévoyant la réversibilité du placement.

### *Les tâches de nursing*

Intervenant dans des familles souvent nombreuses, sollicitées parfois à l'occasion d'une grossesse, « *nourrir, habiller, laver, et effectuer les soins courants* » font partie du quotidien de la TISF. Les soins aux enfants de moins de deux ans sont signalés par une coordinatrice comme une spécificité de cette profession, la différenciant par ce critère de l'aide ménagère. Peut-on considérer cette spécificité qui n'est pas énoncée ailleurs, comme une valorisation particulière des soins aux nourrissons ? Cette tâche était en effet autrefois reconnue comme une tâche importante et confiée à des femmes reconnues comme ayant une compétence particulière (Verdier, 1979 ; Loux, 1990).

### *Les tâches éducatives*

*« On regroupe ici l'ensemble des activités par lesquelles les personnes ayant la charge d'élever des enfants leur inculquent des valeurs, des représentations, des connaissances, des conduites. La palette est des plus larges : apprentissages multiples (marche, déplacement en métro, etc.), acquisitions de comportements sociaux adaptés (se tenir à table, ne pas voler, etc.) » (p. 235).*

Nous avons déjà commencé à montrer que cette tâche est articulée avec les autres, au travers de l'exemple des tâches domestiques et techniques. Énoncées pour les enfants, elles ont également des développements en ce qui concerne les parents.

Sous le vocable des tâches éducatives, nous devrions passer beaucoup de temps : apprendre aux enfants les usages de **politesse** (dire bonjour, au revoir, s'il-te-plait et merci) sont les

points les plus souvent rencontrés, en particulier lors des distributions de repas et des collations. Dans cette circonstance, on peut percevoir que cette habitude est non seulement une formalité de politesse, mais également qu'elle permet de gérer l'impatience ou l'avidité des enfants. Sous cet aspect d'apprentissage nécessaire aux relations sociales, le rôle de la TISF est assez conforme aux habitudes.

De même, l'opposition de Myriam face à Jeanne qui utilise les injures pour s'adresser à son fils semble faire partie de ce vocable de rappel des usages et des **convenances** acceptés dans notre société. En cela, la TISF prépare à la rencontre avec les professionnels qui auront en charge d'autres pans de l'éducation ou de la santé de l'enfant (instituteur, éducateur, personnel des haltes garderie, médecin, etc.).

Il convient également de montrer que ces femmes apportent aussi un certain nombre de **connaissances opérationnelles aux parents et aux enfants**.

Nelly, **une maman** dira : « je ne savais rien sur comment équilibrer un repas, ou trier le linge pour le laver, c'est elle qui m'a tout appris ». Dans le domaine de la cuisine, les apports de la TISF sont fréquents. En couture et dans les activités de création manuelle, des compétences existent, mais toutes n'ont pas les mêmes habiletés. Les plus âgées soulignent que la formation des nouvelles est moins complète sur ces aspects. Certaines développent également des stratégies de rapport à l'écrit au travers d'activités ludiques. Vis-à-vis des enfants, mais également à l'égard de parents illettrés, ces activités sont une modalité de renforcement des connaissances par le jeu. Elles soulignent également la qualité des relations établies. Ainsi, les



progrès de Jeanne ne lui permettent pas de gagner. Cette difficulté est contrebalancée par l'aide de Myriam. Aussi, le plaisir de jouer, de chercher, et donc d'apprendre reste entier durant ces rares moments que la maman réclame et qui la motive à remplir auparavant les autres objectifs de la demi-journée.

**Les enfants** vont aussi bénéficier de ses connaissances lors de la surveillance des devoirs. Un enfant déclare : « C'est avec elle que j'ai appris mes tables, c'était dur ! »

Si des accompagnements scolaires ont été constatés comme une des tâches développées à l'égard des enfants, des **tâches d'éveil au travers des jeux et des lectures** d'album pour enfants, d'encouragement au dessin ou au coloriage, sont également à souligner plus en amont pour les enfants d'âge scolaire et préscolaire. **En revanche**, la question du développement moteur de l'enfant ou des apprentissages liés à ses déplacements à l'extérieur ne semble pas être au centre de l'intervention à l'égard des enfants.

En ce qui concerne **les représentations**, elles semblent concordantes du fait de leur origine sociale proche de celles des familles qu'elles soutiennent. Ainsi, quand la **fillette est sollicitée** pour apporter le linge alors que cette demande n'est jamais faite au garçon, aîné de la fratrie, personne ne s'en émeut. Quand les enfants sont félicités pour l'aide apportée à leurs parents en participant aux tâches domestiques, cela renforce l'idée **d'une participation naturelle des enfants aux tâches domestiques, d'une entraide naturelle entre membre du noyau familial.**

Il est remarquable que toutes les TISF accompagnées lors de cette enquête ont elles-mêmes participé aux tâches domestiques

lorsqu'elles vivaient au domicile de leurs parents. De même, l'idée de la responsabilité des aînés à l'égard des cadets est partagée par les parents comme par les TISF.

Côté TISF, des limites sont cependant perceptibles quant aux sollicitations des enfants dans les tâches de garde ou d'entretien. D'une part, les nourrissons ne peuvent être confiés aux grands. D'autre part, les TISF regrettent l'importance des exigences des parents à l'égard des enfants lorsque celles-ci ne leur permettent pas de « faire leurs devoirs de classe ». De plus, lorsque malgré la participation des enfants, le cadre de vie reste insatisfaisant, les TISF invoquent souvent l'insuffisance de l'implication des parents dans ces tâches domestiques.

Bref, si dans l'ensemble les valeurs de ces femmes et de ces familles sont voisines, la limite se situe là où la participation des enfants conduit ces mêmes enfants à se faire du souci, à être non seulement occupés mais aussi préoccupés par la vie de la maison, les détournant de leur rôle d'élève et d'une part d'insouciance considérée comme le privilège de leur âge.

De plus, on peut noter certains points sur lesquels il semble y avoir une réserve de la part des TISF. Ainsi, il n'y a pas de sollicitation active du réseau familial en vue du soutien des parents (les oncles et tantes des enfants restent au second plan). De même, le principe de discrétion sur lequel la formation insiste conduit les TISF à être peu actives à l'égard des amis et des voisins des parents, alors même que la TISF est informée des relations entretenues par les parents (passage de ces personnes au domicile, négociation des périodes de suspension de l'intervention lors des déplacements des parents dans leurs familles). Ces relations avec le réseau des proches sont parfois

même entachées d'une certaine méfiance : la parenté, considérée comme source des difficultés du parent, peut être perçue négativement comme c'est le cas dans d'autres domaines de l'action sociale.

#### *Les tâches de coordination ou de suivi*

Dans ces tâches, la TISF participe non seulement au « *suivi par le parent des activités de l'enfant, le plus souvent en dehors de sa famille : santé, scolarité, relations extrafamiliales, (...) télévision, loisirs, préparation de l'insertion sociale et professionnelle future, etc.* » mais elle accomplit également un rôle de suivi et de coordination à l'égard des parents vis-à-vis de leur entourage.

Une grande part est souvent réservée à ces questions. Citons tout d'abord la variété des coordinations et suivis observés en présentant les activités de coordination qui visent l'enfant puis celles qui concernent les parents.

Pour **les enfants**, le suivi concerne principalement les sphères éducative et médicale. Voici quelques exemples.

Les relations avec la **sphère éducative** : accompagner les parents lors de l'inscription dans les structures éducatives (halte-garderie, bibliothèque, école) ;

Les relations avec la **sphère médicale** : accompagner la maman avec les enfants chez le médecin traitant pour la vaccination ; accompagner un enfant à la consultation médico-psychologique (avec ou sans la maman selon les semaines) ; accompagner la mère et l'enfant à plusieurs consultations en pédiatrie puis à un examen d'imagerie médicale effectué dans un autre établissement hospitalier.

Étant donné les problèmes de santé parfois très importants **des parents**, le rôle des relations avec la sphère médicale peut également concerner les parents. Le plus souvent, il s'agira pour la TISF de s'informer sur l'avancée du suivi médical du père ou de la mère et de tenir compte des consultations programmées pour planifier sa présence de manière à assurer la garde des enfants durant ces jours-là, mais elle pourra aussi conseiller la consultation d'un professionnel de santé, expliquer les termes d'une lettre ou soutenir le parent dans ses demandes d'explication d'un diagnostic ou d'un traitement proposé. Le décalage sociologique entre les familles démunies dans lesquelles elles interviennent et les professionnels de santé, la multiplicité des examens biologiques ou d'imagerie médicale, le jargon des propos des médecins ou des courriers médicaux conduisent fréquemment à rendre leur présence nécessaire, soit pour expliquer de nouveau, en des termes plus simples, les propos du médecin, soit pour que leur présence rassure suffisamment les parents afin qu'ils puissent poser leurs questions.

Les relations de suivi et de coordination se développent tant à l'égard des parents que des enfants. Elles concernent aussi les relations avec les autres travailleurs sociaux, les organismes de gestion des HLM, le suivi de dossiers administratifs et juridiques en rapport avec les droits des enfants.

*Registre des relations avec la sphère **administrative** :*

- Accompagner les parents dans la demande de prise en charge d'un enfant par un SESSAD (se procurer le document, le remplir, l'expédier, suivre les demandes d'informations complémentaires nécessaires au dossier) ;

- Veiller à l'avancée du dossier de demande d'allocation d'éducation spéciale (mêmes subdivisions de la tâche que pour le tiret précédent) ;
- Négocier une aide exceptionnelle, etc.
- Informer les parents de l'évolution des droits en matière de RMI ou d'API.

### *Les relations avec la sphère sociale*

Les participations aux réunions de synthèse avec les travailleurs sociaux ne sont qu'un aspect des liens entre l'activité de la TISF et les autres travailleurs sociaux. En effet, proche des parents, interlocutrice privilégiée, la TISF est souvent amenée, à expliquer les décisions prises par les travailleurs sociaux, -il en est de même pour les professionnels de santé-, à **expliquer pour améliorer la compréhension** de certains courriers, ou de diverses interventions des éducateurs auprès des enfants, à préciser la nature des objectifs d'une tutelle, etc.

À ce titre, leur position atteint une limite dès lors que ces décisions n'ont pas recueilli l'accord des parents ou encore lorsque ce qui en a été compris par le parent est contraire à ce qui était prévisible compte tenu de la connaissance de la famille par la TISF. Dans ces cas, les TISF ont tendance à « **faire avec** », à soutenir le(s) parent(s) désemparé(s) sans désavouer leurs collègues mais en adoptant une attitude neutre, se contentant alors d'aider à **faire face à la situation nouvelle sans perdre pied face à l'enfant ou à l'adolescent**. Cette attitude est généralement tout à fait appropriée dans la mesure où d'une part, elles sont sans pouvoir face à certaines décisions, et d'autre part, certaines appréciations approximatives de la situation sont

ensuite souvent rectifiées par l'éducateur dans les semaines qui suivent quand sa connaissance de la situation s'affine.

D'une manière générale, la confiance que les travailleurs sociaux accordent aux TISF est importante. Des questions découlent de cette confiance : quelle part est faite à la délégation des missions du travailleur social vers la TISF ? Quels moments sont réservés au travail en réseau et à la complémentarité entre professionnels du travail social ?

*Les relations avec la sphère **locative** :*

- Écrire une lettre à l'organisme gestionnaire des logements pour signaler un problème de voisinage (lettre dictée par la mère et négociée dans les termes et la formulation avec la TISF) ;
- Demander aux parents de solliciter l'organisme gestionnaire des logements pour des problèmes matériels (plomberie, ouvrants).

*Les relations avec la sphère **juridique** :*

- Accompagner les parents dans la demande d'aide juridictionnelle (se procurer le document, le remplir, l'expédier, suivre les demandes d'informations complémentaires nécessaires au dossier) ;

*Les relations avec le **domaine caritatif***

- Se rendre avec ou sans la mère à la distribution de denrées alimentaires par la Croix-Rouge ;
- Signaler une famille en difficulté à une association caritative.

*Les tâches de référence sociale*

*« Nous avons regroupé sous cette rubrique les différents choix que l'adulte peut être amené à effectuer, le plus souvent en relation avec les responsabilités socialement définies vis-à-vis des enfants concernés ».*

Chaque fois qu'elles jouent le rôle de tiers demandant une modification de la prestation, **renforçant une procédure de contrôle social** ou, à l'inverse, en jouant de leur place de travailleur social pour réclamer une intervention complémentaire en faveur de la famille, les TISF remplissent un rôle de référent social. Ces démarches sont souvent entreprises par le service employant la TISF auprès des services sociaux du département, sur la base de l'observation de la TISF, ou des craintes fondées sur des signes plus ténus. Relèvent de cette catégorie de tâches les suspicions de maltraitance et les signes de négligence des enfants, ou les situations de surendettement des parents.

À côté de ce renforcement du contrôle social enclenché par la TISF en accord avec son service, on peut également observer un rôle opposé qui tend à **faire respecter les droits de la famille** dans laquelle elle intervient auprès des autres intervenants éducatifs ou sociaux.

Ainsi, une TISF intervient auprès de l'infirmière responsable du service de pédiatrie à la suite de deux rendez-vous imposés à la famille et non honorés par le médecin, alors même que l'enfant avait été convoqué par un courrier reçu par les parents. Dans ce cas, il s'agit de montrer au service médical que la famille, fût-elle démunie, ne peut être considérée sans respect « je vous convoque, et bien non, pas aujourd'hui ! Et ça deux fois de suite ! ».

De même, une TISF demande et obtient l'appui de la circonscription d'action sociale pour faire aboutir la demande d'inscription d'une fillette en halte-garderie. En effet, à la suite d'un accueil froid mais poli de la mère et de la TISF, la mère s'était vu signifié un refus pour des motifs vagues laissant suggérer que la halte-garderie ayant eu vent des difficultés de cette famille, ne souhaitait pas s'encombrer de ces enfants.

Une partie de l'activité de suivi et de coordination des TISF, activité précédemment citée se situe à la frontière entre suivi et référent social. En effet, on peut penser que certaines tâches de suivi n'auraient pas lieu d'être si chaque service suivait avec plus de précision et de rapidité les démarches entreprises par ses usagers et ne tendait pas à renforcer la stigmatisation sociale dont ils font l'objet.



## **Les activités d'animation de groupes de parents**

La présentation ci-dessus repose sur une seule expérience associative suivie durant un trimestre aux côtés de Blandine, Annie et Muriel, mais également sur plusieurs entretiens dans d'autres associations. La description des activités de la TISF n'a pas encore abordé une activité nouvelle des TISF, celle qui consiste à animer des groupes de parents. Le terme parent est sans doute inexact, tout au moins pour ce qu'il m'a été possible d'observer. En effet, la plupart du temps, il semble s'agir de groupes composés exclusivement de femmes. Le groupe rencontré était composé de mères de familles (à l'exception d'une jeune femme mariée et sans enfant).

Dans le cadre de conventions avec les collectivités territoriales, plus particulièrement les mairies, dans certaines associations, les TISF animent seule ou par deux, de manière hebdomadaire, des groupes de huit à dix-huit femmes.

Les activités négociées avec le financeur, et renégociées avec les participantes, relèvent pour l'essentiel de la couture et de la cuisine, mais elles font également une large place à la diététique, aux soins esthétiques et aux questions de santé. Cette activité est une forme d'innovation à laquelle ont été associées des TISF volontaires qui ont contribué à leur préparation en y investissant de leur temps personnel. En effet, elles ont consacré plusieurs demi-journées de temps libre à préparer ensemble les activités qui seraient proposées aux femmes. Elles ont ainsi mis en place une sorte de formation collective basée sur l'échange des savoir-faire en matière de couture et de cuisine, tout en discutant des activités les plus adaptées à leur public et les plus faisables compte tenu des moyens mobilisables par l'association et les mairies.

Certaines ont participé à des stages et ont redistribué une partie des connaissances qui y avaient été dispensées, par exemple en dactylographiant et en distribuant des recettes de menus diététiques et bon marché après un stage sur le thème « nutrition et précarité » du centre de santé de l'Institut Pasteur.

Des personnes extérieures ont également été invitées dans ces groupes. Il s'agit plus particulièrement de professionnels de santé venant exposer et répondre aux questions des personnes concernant la diététique et les dépendances.

La participation des femmes à ce groupe est importante : la taille du groupe dépasse souvent dix personnes. C'est un joyeux moment de rencontre. Certaines s'investissent dans les approvisionnements nécessaires, d'autres apportent des idées de recettes issues de leur culture (pâtes aux poireaux).

Dans une ville donnée, le public n'est pas celui habituellement rencontré dans les interventions à domicile. La rencontre avec une femme de ce groupe a permis la mise en place d'une prise en charge médicale associée à une intervention de la TISF. Cependant, ce glissement du travail dans un collectif à un travail individualisé n'est pas fréquent. De plus, il a été rendu nécessaire par les demandes pressantes de cette femme à l'égard des TISF, demandes monopolisant l'une d'entre elles au détriment de ses activités d'animation. Cet atelier a donc été pour elle un lieu de médiation vers une prise en charge personnelle. On ne peut pas imaginer que ceci soit trop fréquent car cela mettrait en péril l'activité elle-même.

Les conditions d'interactions en atelier entre les TISF et les femmes sont d'un tout autre genre que celui qui existe à domicile.

- Côté mères de famille : rencontrées en groupe et non individuellement, les femmes expriment un peu plus leurs réticences. Une parole contradictoire se fait parfois entendre, le

plus souvent en adoptant l'humour, parfois en discutant en sous-groupes de la validité des savoirs proposés. À d'autres moments, une parole plus directe montre un décalage entre un trait du mode de vie proposé et les conditions nécessaires à sa mise en œuvre. Cependant, il n'y a pas de remise en cause véritable des contenus proposés. L'ambiance dans le groupe est très bonne et chacun semble protéger ce lieu de convivialité, en adoptant une attitude consensuelle.

- Côté TISF : ces animations sont l'occasion d'un travail moins solitaire<sup>3</sup>. Cette activité nouvelle est valorisée par la direction de l'association, elle désigne donc des leaders qui peu à peu font des émules. Elle met en valeur les compétences techniques de chacune, mais également la créativité, ce qui contribue à une forme nouvelle d'épanouissement professionnel. Le cadre de rencontre avec les femmes est dans le cas observé très agréable et très adapté, mettant un peu de baume au cœur dans des semaines de confrontations quotidiennes avec la misère.

Bien entendu, comme dans toutes les expérimentations, ces ateliers soulèvent beaucoup de questions :

- Quelle est la place du commanditaire (ici une mairie) en termes de négociation du contenu des ateliers, de déroulement de ceux-ci (interruption pendant grève) de garantie d'un lieu adapté et en termes de recrutement des participants ?

---

<sup>3</sup> On peut y voir un équivalent dans le milieu enseignant dans les projets transversaux réalisés en classe de 5<sup>e</sup> qui permettent à plusieurs enseignants de travailler ensemble, en lien avec le programme mais en gérant à trois ou quatre le déroulement du cycle, brisant ainsi le déroulement ordinaire de la vie au collège.

- Comment intégrer le temps de préparation des ateliers au temps de travail ?
- Quelles sont les compétences nouvelles nécessaires ?
- Quelle place laisser à des contenus hors du champ habituellement considéré comme du ressort des femmes ?
- Quelles ouvertures seraient éventuellement possibles vers des questions de citoyenneté ou de loisirs ?
- Quel public, habituellement rencontré par les TISF à domicile, pourrait tirer profit de tels lieux ?
- Comment permettre d'aborder certains savoirs (hygiène, esthétique) de manière encore plus adaptée au public ?
- Quelles procédures de dialogues instaurer pour permettre aux femmes d'influencer le contenu de l'atelier et de s'y impliquer (négociation mensuelle ou autre) ?
- Quelles complémentarités développer avec d'autres institutions (centres sociaux) et d'autres professions (conseiller(e) en économie sociale et familiale) ?

Malgré toutes ces questions en suspens, l'animation de ces groupes comporte indéniablement un espoir de valorisation des compétences des TISF vis-à-vis des autres professionnels du travail social et vis-à-vis des collectivités territoriales. Ces groupes pourraient également être pensés comme un lieu de négociation et d'expression des familles.

## **Intrication des moments et des enjeux**

Dans la présentation des résultats de ce travail, nous avons opté pour une présentation qui mette en relief les histoires des familles et des professionnelles, qui décrivent les différentes tâches de la TISF, les contextes différents de l'exercice professionnel, les atouts et les difficultés du métier. Cependant, l'observation participante aurait également permis de rendre compte des interventions de manière plus libre, peut-être moins directement utile à la description de la profession, mais plus conforme à la complexité des relations qui se nouent dans l'exercice de ce métier. Pour rendre compte de cet aspect, voici deux illustrations : l'arrivée et le repassage.

### ***Un moment, différents enjeux : l'arrivée au domicile***

Ainsi, durant la première demi-heure au domicile de la famille, les paroles autour du café avant la toilette des enfants sont-elles à envisager sous différents aspects comme :

- **Un rite d'accueil** : Le moment de l'entrée dans le domicile correspond à un rite d'accueil comprenant, dans l'ordre, des salutations, l'attribution à la TISF d'un lieu où poser sac et manteau, l'invitation à s'asseoir, le café servi à table ;
- **Un moment stratégique** : Au moment de l'arrivée, les parents sollicitent volontiers la TISF pour qu'elle entre dans un dialogue à propos d'un objet neutre comme le programme de télévision de la veille au soir ;
- **Un moment d'observation et de recueil d'informations** : Après une absence, la TISF observe et s'informe tant à propos de l'environnement familial (le déplacement des meubles, la visite prévue aux grands-parents, le passage d'un démarcheur à domicile qui

propose d'un « bouquet » de chaînes de télévision...), qu'en ce qui concerne les objets de l'environnement extra-familial (les travaux effectués dans la rue, l'incendie d'une voiture, etc.) ;

- **Un moment de la relation éducative :** Alors qu'ils ne sont pas encore concentrés sur des occupations particulières, parents et professionnels se parlent de l'avancée des questions en cours lors des précédents passages (information de la famille sur des courriers administratifs reçus, sur l'horaire d'un rendez-vous, question de la TISF sur les démarches entreprises par la famille entre les deux interventions). Ils échangent également plus directement sur des thèmes de la vie familiale (les progrès d'un enfant qui a fait ses premiers pas, les travaux manuels que les enfants ont ramenés de l'école, l'évocation d'événements propres à un membre de la famille comme la fête de fin d'année à l'école, la recherche d'un emploi, les petits boulots de dépannage, etc.).

- **Un moment de programmation de l'intervention du jour :** Pendant le petit café du matin, la famille et la TISF discutent du déroulement de la matinée :

- Les rendez-vous, les lieux, les horaires ; qui sera là durant cette demi-journée, etc.

- Les activités à prévoir et la répartition des tâches : le linge propre à repasser, telle armoire où l'on ne s'y retrouve pas, les lits à changer, la participation des enfants au rangement des chambres, le repas à préparer, etc.

À chaque début de présence au domicile, les mêmes questions se posent. La TISF est-elle bien reçue ? Est-on réveillé à son arrivée ? Le café est-il prêt ? Le lui propose-t-on ou profite-t-on de son arrivée pour quitter le domicile ? Ces échanges de civilités sont des moments où la TISF peut

confronter ses observations au domicile ou à l'extérieur avec l'information et l'avis des parents.

Pour les familles, cet accueil c'est aussi un temps apparemment détendu où les parents vont tenter un échange d'égal à égal, voire dans une position qui leur soit favorable. Tous les sujets concernant la vie locale vont leur permettre de mettre en valeur leur présence permanente dans le quartier et donc de se situer dans un rapport symétrique, parfois même asymétrique et en leur faveur (exemple : les conditions du stationnement à proximité). Il en est de même pour les événements extérieurs au champ éducatif et social (un accident de la route, le temps qu'il fait, un programme de télévision) qui peuvent être évoqués sans toucher ni à l'intimité de la famille, ni à celle de la TISF, tout en faisant connaître son opinion, en communiquant son enthousiasme ou sa colère.

Quant à ce que nous pouvons classer comme étant des moments d'échanges d'observation et d'informations, ils sont potentiellement à intégrer dans un acte éducatif dans la mesure où toute observation ou information est susceptible de devenir le support d'un échange en relation avec l'éducation. Ainsi, l'achat d'un meuble, le démarchage à domicile pour l'achat de produits surgelés ou un contrat pour un ensemble de programmes télévisés peuvent concerner un budget familial déjà précaire. Le séjour envisagé chez les grands-parents va retentir sur le programme d'activité de la TISF dans la famille et signifier un moment d'interruption de l'intervention. Les événements de la rue marquent quant à eux le climat de sécurité ou d'inconfort dans lequel les déplacements hors du domicile s'effectuent. Ils font partie du contexte dans lequel grandissent les enfants et vont influencer, par exemple, les permissions accorder par les parents aux plus grands de quitter seuls le domicile pour aller à l'école ou se distraire.

Si le café n'est pas prêt ou que les parents sont occupés avec les enfants ou à leur toilette, en ce début de matinée, l'accueil est différé et la TISF va le plus souvent à la cuisine. Elle commence par laver la vaisselle qui est dans l'évier et aux alentours. C'est une autre forme d'entrée en matière. Le repas de la veille est là au fond des assiettes entassées, avec un mélange plus ou moins important d'objets divers témoignant des activités de la veille ou des jours précédents.

Une autre manière d'attendre cette phase d'accueil est d'entreprendre de ranger ou de faire ranger le séjour par les enfants ou avec eux. Là aussi, l'information sur les événements antérieurs est patente. L'entrée de la TISF, c'est l'arrivée de la professionnelle dans l'intimité de la vie familiale (Duriez, 1996).

### ***Préoccupations développées à l'occasion du repassage***

Cette expérience aux côtés de la TISF restera associée à certaines images : Francine, Geneviève et Anne devant une table à repasser ou une table de cuisine, le fer à la main, les corbeilles de linge se vidant et laissant place à des piles de linge ! Myriam et Blandine interviennent dans des contextes différents : cette tâche est remplie par la mère, sans soutien de la TISF.

Bien entendu, on peut attribuer une explication fonctionnaliste à cette activité. Ces familles aux nombreux enfants en bas âge qui ont adopté les habitudes du siècle qui consistent à changer les vêtements de l'enfant au moins une fois dans la journée, sans compter les changements partiels de vêtements occasionnés par les pipis, les chutes ou les récipients renversés lors des repas sont confrontées avec acuité au problème de la lessive, du tri, du repassage et du rangement du linge : beaucoup d'enfants, beaucoup de linge, donc besoin d'aide. Cependant, derrière cette évidence il y a les commodités offertes à la TISF par cette activité. Sous réserve de quelques



précautions, le repassage peut être interrompu pour prendre en charge une autre tâche, pour aider la mère, elle-même occupée dans une activité, ou intervenir auprès d'un enfant, seule ou pour aider la mère. De plus, le repassage en présence de la mère est une occasion de conversation avec elle. Tout en manipulant les vêtements, l'une ou l'autre constate qu'un vêtement est trop petit pour l'enfant, qu'il a grandi, et la conversation glisse sur les nouvelles difficultés en présence de cet enfant qui affirme sa personnalité et s'oppose aux parents. Un autre jour, tout en repassant, on discute du prix de la viande, des endroits pour acquérir des aliments moins chers, de l'équilibre alimentaire, etc.

Même quand la TISF repasse, elle fait avec, elle parle. Il semble bien que ce soit dans cette **intrication des aspects domestiques et des activités éducatives** que réside **une des particularités essentielles de la profession.**

## **Enjeux des relations entre TISF et familles**

Cette présence active aux côtés de la TISF donne une idée de la difficulté du métier. La plupart des interventions suivies s'adressent à des familles défavorisées, dont les revenus proviennent des minima sociaux (RMI, API) et d'activités informelles (vente de ferraille), avec parfois les retombées en nature d'activités associatives. Le cadre familial oblige à soutenir des projets nécessitant de faibles investissements.

Les circonstances du début de l'intervention dans la famille vont marquer l'acceptation de la TISF au sein de la famille et la nature des relations entre la famille et cette professionnelle, lui garantissant ou non un confort suffisant durant les heures passées au domicile des parents.

### ***Stratégies des parents face aux TISF***

Jean Kellerhals et Cléopâtre Montandon s'intéressant aux stratégies éducatives des familles à l'égard des instances externes (références aux modèles extérieurs, spécialistes, parenté, école, télévision, amis) soulignent que les attitudes se différencient selon « deux composantes fondamentales :

La mission que la famille attribue à un agent extérieur. Cette mission peut être très spécifique, sectorielle, ou au contraire très diffuse.[...]

Le degré de participation de la famille aux entreprises des tiers. » (Kellerhals & Montandon, 1991, p. 166). Ces auteurs déduisent de leur investigation une typologie des modalités de coordination entre les parents et les autres partenaires éducatifs selon quatre modalités (1-opposition, 2-délégation, 3-médiation, 4-coopération).

Marie-Pierre Mackiewicz reprend cette proposition en l'adaptant au domaine de la suppléance familiale. Elle émet une question complémentaire au centre de la qualité des relations entre les professionnels des

pouponnières et les familles des enfants qu'elles reçoivent : « Y a-t-il un accord ou un désaccord du parent à accorder une légitimité de principe à l'intervention professionnelle, dans la situation où il se trouve ? » (Mackiewicz, 1996, p. 145). La typologie de Kellerhals et Montandon est reprise partiellement, tout en étant complétée par d'autres modalités (1-opposition, 2-délégation, 3-collaboration sous forme de 3.1-soumission ou de 3.2-mandatement).

Une étude ethnographique ayant porté sur si peu de cas ne peut prétendre apporter sa pierre à la construction de telles typologies. En revanche, les axes proposés pour les construire permettent d'illustrer les questions propres au travail des TISF :

- Quelle légitimité les familles accordent-elles à l'intervention des TISF ?
- Quelles compétences les familles reconnaissent aux TISF ?
- Comment s'impliquent-elles dans leurs activités ?

C'est dans cette réflexion aux modalités de coopération entre TISF et familles qu'émergent d'importantes différences entre les deux types de familles correspondant aux deux modalités de financement de ces professionnelles.

### *Les familles relevant des CAF*

Prenons le cas des familles rencontrées et relevant des CAF. Ces familles considèrent l'intervention de la TISF comme un service qui leur est rendu par la collectivité, comme **un droit social** auquel leur situation leur permet d'accéder. Non seulement, elles estiment l'intervention légitime mais elles la réclament, l'exigent parfois, la contrôlent dans ses modalités exprimant leur souhait par rapport à telle intervenante plutôt que telle autre. De ce point de vue, **la légitimité est un terme insuffisant** pour rendre compte de la position de la famille par rapport à la TISF. On pourrait donc

penser que la situation est favorable à l'intervention. La TISF n'a pas à partir à la conquête d'une position reconnue, elle est attendue. De plus, le cadre d'intervention est plus agréable : maison récente et bien équipée, décoration agréable, nourriture variée, vêtements et linge de maison de bonne qualité, etc.

Les difficultés surviennent néanmoins dans l'axe suivant : le champ des compétences reconnues. Attendues par les mères pour être épaulées dans les tâches domestiques, les TISF rencontrent souvent des situations éducatives vis-à-vis desquelles leur avis, leurs propositions ne sont pas entendues.

Ici, les nourrissons mangent avec les mains. Après le repas, le chien est appelé et ramasse les restes tombés sur le sol où les enfants jouent, un enfant fait la sieste dans sa chaise haute et se réveille lorsque la position de sa tête devient inconfortable, un autre est installé dans un siège-bébé devenu inadapté à sa taille, qu'il renverse dans une période d'agitation. Ailleurs les nourrissons sont placés devant la télévision dès leur réveil. Dans une autre famille, la cadette pleure souvent, se plaint, exprime sa jalousie à l'égard de l'aîné comme du benjamin, sa mère crie son agacement et ses insatisfactions à son égard.

Dans ces trois situations, les TISF interviennent : utilisent la cuillère pour le repas, proposent d'allonger l'enfant pour la sieste, tentent de jouer avec les enfants au réveil, évoquent la nécessité de parler au médecin traitant du malaise de l'enfant afin d'avoir son avis sur un éventuel suivi psychologique. Cependant, leurs propos restent longtemps sans écho chez les parents.

Dans ces familles modestes mais plus aisées que la plupart de celles où elles interviennent au titre de l'ASE, elles sont dans un cadre de **relative égalité**, ne bénéficiant pas de l'ascendant social que leur confère le statut social de TISF dans les foyers les plus défavorisés. Parfois, certaines se

trouvent même dans une position inférieure d'un point de vue de leur niveau de vie et cela ne passe pas inaperçu aux yeux des parents. On pourrait faire l'analogie avec la position de l'assistant de service social de secteur lorsqu'il rencontre les couples ou les célibataires de classes moyenne ou supérieure demandant l'adoption, alors que l'essentiel de son activité quotidienne se réalise au contact de familles plus pauvres. Ces professionnels habitués à rencontrer la misère se trouvent parfois en difficulté pour faire accepter la légitimité de leur travail dans des milieux plus aisés.

Dans la plupart des familles relevant de prestations de la CAF, les TISF sont attendues pour écluser la montagne de repassage, permettre aux parents de s'absenter, initier les enfants à des jeux d'éveil ou à la lecture. Les compétences qui leur sont reconnues s'arrêtent là. Aussi, leurs gestes et paroles sortant de ce cadre ont des difficultés à être vus et entendus par les parents : ils ne sont parfois pas pris au sérieux ou au contraire, perçus comme des ingérences dans la manière dont les parents éduquent l'enfant. La légitimité du début de l'intervention n'exclut donc pas la possibilité de difficultés, voire de conflits par la suite.

Lors de mes passages dans les familles CAF, le confort matériel des familles et la légitimité initiale offrent à l'intervention une **apparence de confort**. Ce confort masque le risque d'une **instrumentalisation** de la TISF qui négocie alors, non pas sa place mais la nature éducative de son intervention. Ces questions épineuses se trouvent renforcées par la position des CAF qui tendent à privilégier chaque fois que cela est possible, l'intervention d'une aide-ménagère plutôt que celle d'une TISF. Or, un certain nombre de familles relevant initialement du champ d'attribution d'heures relevant de la CAF feront par la suite l'objet d'une intervention au titre de l'Aide sociale à l'enfance.

### *Les familles relevant de l'ASE*

Dans les interventions relevant de l'Aide sociale à l'enfance, la légitimité de la TISF n'est pas toujours reconnue, en particulier au début de l'intervention. L'intervention est marquée par un contexte de contrôle social, visant à prévenir les risques de négligence à l'égard des enfants. Le cas où la demande d'intervention émane du conjoint n'échappe pas à cette difficulté. En effet, dans la situation rencontrée où le père constate que sa femme ne parvient pas à assurer un cadre de vie satisfaisant pour les enfants, il faut noter que ce père placé en foyer vers l'âge de douze ans, a probablement une connaissance des services sociaux qui lui permet d'anticiper sur l'attitude des travailleurs sociaux lorsqu'ils seront informés de la situation. Il anticipe donc en demandant l'aide des TISF.

Le début de l'intervention est souvent difficile, qu'il s'agisse d'une demande d'aide qui émane :

- De la mère seule pour subvenir aux besoins de ses quatre enfants et faire face à une cinquième grossesse
- Du conjoint (le mari constate que sa femme ne parvient pas à faire face aux nécessités du foyer, et en particulier des enfants)
- D'un travailleur social (suite au placement de plusieurs enfants, la présence de la TISF est souhaitée pour mettre en place une procédure spécifique à un enfant, et accueillir occasionnellement les enfants au domicile)
- Des instances médicales (constat de la nécessité d'aider la mère au cours d'une grossesse, puis passage d'un financement CAF à un financement AEMO)

Le champ des compétences est quant à lui souvent considéré comme très large. Une fois la confiance acquise, certaines familles attendent beaucoup de cette professionnelle, parfois tout, ce qui se manifeste dans la phrase de la TISF interviewée : « On n'est pas Zorro ! », ou encore dans une phrase de remerciements adressés durant un moment de sérénité à une autre TISF rencontrée par hasard au supermarché « On se dit souvent si on s'en est sorti c'est qu'une fée est venue chez nous ».

L'engagement varie au cours de l'intervention, généralement vers davantage de coopération, mais ce processus n'est pas continu. Il varie en fonction de... l'humeur du jour, l'intervention d'autres instances (école, éducateur d'AEMO) ou d'éléments conjoncturels (maladie, accident, endettement). Nous sommes dans des situations précaires et la vie de tous les jours reste difficile. Les interactions des TISF avec ces familles subissent le contrecoup des aléas de la vie des parents. L'insécurité et l'inconfort de la famille font qu'à chaque entrée dans la maison, nous nous demandons ce qui s'est passé depuis trois jours ou depuis la semaine dernière et quelles retombées ces événements auront sur notre accueil. Cette irrégularité rend d'ailleurs toute évaluation, elle-même aléatoire suivant la période où elle aura lieu.

Parfois, les familles arborent aussi la TISF comme un attribut de valeur dont les qualités rejaillissent sur elles. Cependant cette relation n'est pas sans ambiguïté. En présence d'une personne de leur entourage, les familles désignent volontiers la TISF par le terme « *ma femme de ménage* ». L'observation réalisée dans les familles permet en effet de vérifier cette manière de désigner la TISF. La mère se trouve alors dans une position analogue à la « bourgeoise » qui allège son travail de besognes matérielles peu valorisantes. Cependant, l'entourage familial (les femmes rencontrées à la PMI ou les voisines) a plusieurs fois nuancé les propos de

la mère ou du père en percevant les qualités de la « femme de ménage », revalorisant la professionnelle aux yeux de la mère.

*« Ah ben tu as bien de la chance d'avoir quelqu'un chez toi, elle doit être drôlement gentille, elle est douce avec les enfants ».*

Du point de vue de la famille, transparait peut-être ainsi une difficulté à dire que l'on est aidé. Il est en effet compréhensible que la prescription de l'intervention de la TISF au titre de l'Aide sociale à l'enfance soit ressentie comme une forme de discrédit jeté sur les compétences des parents. Nous avons déjà noté que les interventions de l'ASE sont parfois vécues dans un climat de honte ressentie par les parents, contrairement aux situations où les mêmes parents doivent avoir recours aux mêmes dispositifs pour des motifs circonstanciels où ce sont eux qui en font la demande (hospitalisation de la mère, obligation de repos due à une grossesse ou une maladie) (Tillard, 2002b). Ici, en disqualifiant la TISF et la prestation dont elles bénéficient, les familles trouvent une résolution honorable à la difficulté de dire qu'elles ont besoin ou que d'autres ont jugé qu'elles avaient besoin d'être aidées non seulement pour le ménage, mais également pour les tâches éducatives des enfants. Cette résolution se fait aux dépens de la professionnelle.

Cette situation où la TISF est présentée comme une femme de ménage, est généralement assez mal acceptée par celle-ci : *« Beaucoup disent ma femme de ménage est là quand une copine ou la famille vient, ils nous dévalorisent beaucoup. Il y a des familles, comme chez C., elle a toujours dit le nom de « travailleuse familiale », elle n'a jamais dit femme de ménage. [...] J'ai déjà vu une dame qui a dit à sa voisine du dessous par le palier, tu veux rentrer ton linge car ma femme de ménage va secouer le tapis. »* Dans les cas observés, les TISF s'abstiennent d'intervenir devant l'entourage, mais rectifient peu après, en tête à tête avec les parents...



Vue du côté de la TISF, cette situation ravive les questions d'identité professionnelle et plus particulièrement les questions que posent la confrontation de différents professionnels de l'aide à domicile au sein des mêmes associations.

## **Le métier de TISF**

L'expérience de cette observation qui a été menée durant deux ans au contact proche de cinq TISF, les témoignages, les échanges à propos de leurs expériences et de celles de leurs collègues permettent de présenter les difficultés du métier, mais également ce qui en fait les atouts spécifiques.

Les tâches accomplies ne permettent pas de sortir indemne des familles. Ces réalités quotidiennes du métier se conjuguent avec des moments de la carrière particulièrement sensibles.

### ***Les positions difficiles***

Les premières années d'exercice comme jeunes femmes célibataires sont évoquées comme une période de grande vulnérabilité. N'ayant pas encore été elles-mêmes confrontées à la vie domestique et à l'éducation des enfants, les acquis de la formation leur semblent insuffisants étant donné les situations de familles très démunies qu'elles côtoient dans leur exercice professionnel. Au contact des parents, elles sont également parfois mal à l'aise devant la norme sociale du départ précoce de la famille d'origine vers une vie de couple assez rapidement suivie de la naissance des premiers enfants. Une grande partie des familles a suivi ce modèle. Les jeunes TISF s'inventent ou reconstituent alors parfois une vie de couple à laquelle elles font référence dans les conversations courantes (celles qui sont séparées font de même). Cette stratégie semble également une esquive face aux tentatives de séduction masculine. De l'anecdote aux situations violentes, les situations délicates dans lesquelles peut se trouver la TISF face à l'homme de la maisonnée sont un aspect de l'exercice professionnel peu fréquent (ou peu fréquemment exprimé), mais extrêmement insécurisant, et ce d'autant qu'il est plus ou moins pris en compte selon les encadrant(e)s.

Comme pour la plupart des professions, des situations personnelles mettent en difficulté la TISF, particulièrement celles qui créent une forme de précarité familiale ou économique faisant écho à la précarité des familles auprès desquelles elles interviennent. L'existence d'une maladie grave du conjoint et la survenue d'une période de chômage sont des exemples de ces conjonctions malheureuses de circonstances qui, compte tenu des niveaux de revenus peu élevés, tend à suggérer que d'aidante à aidée « la frontière » est peut-être plus ténue que ce que le statut professionnel tente d'établir, renvoyant la TISF de nouveau à un sentiment de fragilité.

La proximité est également difficile à supporter quand les hasards des situations géographiques et de l'étendue des familles créent des interférences entre le réseau de la famille aidée et celui de la professionnelle. Il est raisonnable de penser que dans ces situations, la gêne à exposer sa situation personnelle auprès des responsables hiérarchiques est un obstacle qui empêche la résolution simple du problème par la désignation d'une autre TISF dans la famille.

Enfin, lorsqu'un décès survient dans une famille accompagnée durant plusieurs mois, la TISF qui a soutenu à domicile l'adulte ou l'enfant est touchée par la peine, se trouve mêlée à la situation de deuil et donc dans une position de fragilité.

### ***Les difficultés quotidiennes***

Aux difficultés de position professionnelle par rapport aux familles, s'ajoutent les difficultés au jour le jour, celles qui agissent de manière permanente.

Ainsi, l'organisation de la profession conduit à devoir adapter continuellement son emploi du temps en tenant compte des contraintes des familles et de la vie du service (absence d'une collègue durant une période de congés annuels ou de congés maladie). Ceci amène les coordinatrices à

téléphoner régulièrement dans les familles ou chez la TISF pour tenir à jour les programmes malgré la réunion hebdomadaire. L'observation a dû s'adapter à cette part imprévisible de l'activité de la TISF.

Par ailleurs, pour ce qui concerne le rythme quotidien, passant le plus souvent quatre heures dans une famille puis quatre heures dans une autre, le repas du midi est pris dans des conditions plus ou moins confortables : certaines ont la chance de pouvoir rejoindre le local de l'association pour y déjeuner, y profiter d'un four à micro-ondes et de l'échange avec quelques collègues. D'autres mangent dans la voiture pour s'y tenir un moment au calme. D'autres enfin mangent sur un coin de table dans la famille. Selon qu'elle dispose ou non d'un véhicule pour son exercice professionnel et selon la dispersion géographique de l'activité associative, cette question du repos au sein d'une journée trouve des modalités de résolutions plus ou moins propices au ressourcement.

Dans un tout autre registre, les TISF auprès desquelles j'ai découvert ce métier, ressentent quotidiennement un grand sentiment d'impuissance face à la pauvreté. Régulièrement confrontées à des situations de manque, elles y restent sensibles. Elles mettent souvent beaucoup d'énergie à mobiliser d'autres partenaires pour aider la famille à faire face à ces manques (tutelles, associations caritatives, service social du département), mais il reste que certaines fois, au moment où elles quittent la famille, elles me font part de leur inquiétude, d'un vague sentiment de culpabilité. Or, pour peu qu'elles vivent dans un milieu social ordinaire, elles ont souvent l'impression de ne pouvoir relater la détresse de certaines familles « les gens ne s'imaginent pas », « si je parle de mon métier en réunion de familles par exemple, j'ai l'impression d'être une rabat-joie, de dire des choses que les autres ne veulent pas entendre ». Émissaires professionnelles de la solidarité nationale, elles sont renvoyées au silence de la misère sociale que l'on ne peut pas exposer alors qu'elles sont non

seulement touchées dans leurs affects, mais qu'elles partagent également les stigmates physiques de cette pauvreté. Comment ne pas ramener chez soi quelques poux ou puces quand ces parasites sont les commensaux d'une famille où l'on intervient deux fois par semaine durant quatre heures ? Touchées, elles le sont également par l'environnement en général, le tabagisme passif, les abords boueux, les heures de marche pour accompagner une famille à un rendez-vous régulier. Des traces physiques à la difficulté de faire connaître les réalités des familles qu'elles côtoient, on comprendra que puissent survenir des périodes d'épuisement.

### *Les atouts*

Et pourtant, toutes témoignent d'une motivation profonde pour cette profession dont elles ont bien conscience qu'elle présente de nombreux atouts, spécifiques de ce métier :

- Une vision intégrée de la famille (logement, parenté, budget, santé, etc.)
- Un lien étroit entre activité domestique et rôle éducatif
- Une présence réelle et prolongée aux côtés des parents
- Une grande variété des interventions (contexte social, âge des enfants)
- Des ouvertures vers d'autres modes d'exercice professionnel grâce aux animations de groupes

## Quelles sont les qualités attendues d'une TISF ?

L'aspect le plus marquant des entretiens en fin d'observation concerne les appréciations parfois complémentaires, parfois différentes des qualités attendues de la TISF, que l'on se place du point de vue de l'utilisateur, de la TISF elle-même ou de ses responsables hiérarchiques.

### *Du point de vue des familles*

Les familles attendent un peu de complicité dans une **relation simple, joviale, sur un pied d'égalité, dans laquelle la TISF s'intéresse à la famille** plus qu'à elle-même. Jeanne se plaint d'une TISF qui venait autrefois chez elle et qui se plaignait toujours d'être fatiguée. Elle se faisait prier pour participer aux tâches ménagères. Je fais part de mon étonnement, car la TISF qui intervient actuellement chez elle ne fait que très peu de tâches ménagères et pourtant les deux femmes s'entendent bien. La maman me précise alors qu'en fait ce qu'elle ne supportait pas, c'était qu'elle était « fière ». J'entends que non seulement cette professionnelle faisait part de ses difficultés et que cela semblait inacceptable par la maman, mais que, de plus, elle ne se mettait pas à sa portée.

Une autre famille se plaint d'une ancienne TISF qui parlait beaucoup d'elle et de son chien. Cette particularité *a priori* anodine entraîne le rejet de cette personne par les parents qui estiment qu'elle ne les aide pas, mais qu'elle leur ajoute ses soucis canins. « Cela peut plaire à d'autres de parler de chiens, mais nous, on n'a pas besoin de ça ».

Nous comprenons que les préoccupations de la vie privée de la TISF, si elles sont parfois partagées au titre de la bonne relation établie entre elle et la famille, sont perçues comme autant d'éléments irrecevables quand elles apparaissent comme nuisant au renforcement positif de la famille, ou quand la famille estime qu'elles prennent le pas sur les

préoccupations à leur égard. Dans les situations où la confiance de la famille n'est pas acquise, elles sont également perçues comme une manière pour la TISF de se mettre en avant, alors qu'elle est déjà dans une position plus favorable que celle de la famille (travail salarié, mandat social).

Elles souhaitent **être entendues et suivies dans certaines propositions d'activités** qu'elles expriment parfois en vain : les accompagner au marché pour acheter les légumes et les fruits, aller au parc avec la maman et les enfants, passer une journée à la mer.

Elles espèrent **profiter de rencontres informelles** en dehors des heures de travail, lors des rencontres inopinées dans le quartier ou à l'occasion des événements familiaux (anniversaire, nouvelle année). Ainsi, un pas de plus serait franchi si la TISF participait à leur réseau de proximité par les changes informels de vêtements et des coordonnées (adresse, téléphone), mais à l'inverse, elles souhaitent faire profiter la TISF et parfois les autres familles chez qui elle intervient de certains avantages (achats de viande groupés, dons d'objet de puériculture ou de mobilier).

On peut résumer l'attente des familles comme l'attente d'une relation quotidienne dans laquelle la professionnelle serait accessible et où chaque fois que possible la relation ne s'inscrirait pas uniquement dans le registre de la prescription de la travailleuse familiale à l'égard de la famille.

### ***Du point de vue des TISF***

« Il faut **être disponible**, il faut **être beaucoup à l'écoute**. **Ne pas imposer** un avis de but en blanc... **aimer son métier, aimer la relation, s'adapter au public...** »

« Moi, j'ai toujours pris mon travail comme cela en disant j'ai l'impression de rendre visite à une amie, à une copine et de l'aider. Dans toutes les familles, je me sens bien. Il y a des familles où c'est moins bien [...] alors là je fais mon travail et puis le petit sourire que j'ai d'un enfant,

c'est bien. [...] Il y a des situations quand les gens n'ont pas d'argent, ceci cela, ça se dégrade et on dirait que ce jour-là, ils n'ont pas envie de nous recevoir, on a l'habitude [...] »

« Si tu avais une présentation de ton métier à faire dans un lycée, si tu devais y présenter ta profession, qu'est-ce que tu penserais à dire comme qualité à cultiver, même si on ne l'a pas nécessairement au départ ?

- D'abord, il faut **être à l'écoute, être simple**. Être soi-même... Et puis après il y a plein de choses qu'on apprend, et on continue toujours à apprendre.

Il y a des choses, on n'y a pas pensé tout de suite dans la famille et puis on ressort, on se dit « Tiens j'aurais peut-être dû faire autrement ». **Tu te remets toujours en question**. De toutes les manières, tu te demandes toujours, « Est-ce j'ai bien fait ou pas ? ». Tu te dis « Bon, ça m'est venu comme ça à ce moment-là. C'est tout. C'était toi. On peut changer, on peut toujours en reparler, comme on y retourne régulièrement ! »

« Être discrète, aimer les enfants, être patiente, savoir s'adapter, être à l'écoute, ne pas juger les autres, ne pas être raciste. »

À ces qualités humaines et cette position par rapport au travail, et par rapport aux familles, qui sont toujours les premières mises en avant, certaines TISF ajoutent **les savoir-faire** attendus.

« Il est important aussi d'avoir des notions (de couture, de repassage, d'entretien d'une maison, du linge) car on peut remplacer la mère de famille lors d'une absence. »

Geneviève complète par une remarque importante à propos des qualités à déployer au sein de l'équipe des TISF, dans **le rapport aux collègues**.

Il lui semble, en effet, qu'il est également nécessaire d'être bonne collègue, c'est-à-dire, faire preuve de discrétion quand on intervient dans une famille où c'est une autre qui travaille habituellement, ne pas essayer



de changer toutes les habitudes relationnelles entre la TISF et la famille si on y intervient ponctuellement pour un dépannage en cas de congé maladie ou de congés de la TISF habituelle. À cela s'ajoute qu'on attend des nouvelles professionnelles qu'elles ne dénigrent pas la formation et l'expérience professionnelles des aînées au nom d'une formation professionnelle différente de celles qu'elles ont reçue, avant la réforme de la formation en 1999.

Enfin, parfois les qualités essentielles rejoignent davantage les compétences attendues par les encadrants dans la mesure où elles mettent l'accent sur les compétences en matière **d'observation et de diagnostic**.

« Malgré tous les soucis de la famille, il ne faut pas perdre de vue les points les plus importants de l'intervention. Savoir être modeste dans ses projets, mais tenir bon sur les choses essentielles. »

### ***Du point de vue des encadrants***

Du point de vue des encadrants de plusieurs associations, les qualités de l'observation au service d'un diagnostic sont mises en avant pour pouvoir ajuster la prestation aux besoins de la famille.

« D'abord la capacité d'écoute, qui permet d'aborder les problèmes qui sont d'un autre ordre qu'avant. Autrefois on était dans le travail quotidien, ménager, l'aide ménagère à la famille. Aujourd'hui on est plus dans une notion d'écoute des familles qui sont dans des difficultés très larges en fait. Difficultés psychologiques, maladies, familiales, sociales, etc. Gérer des situations parfois critiques. **Comprendre, écouter pour agir.** »

« C'est déjà **voir les problèmes**. C'est vrai quelquefois, on y va pour quelque chose et en fin de compte, le problème n'est pas là, il y a un autre problème en plus. Par exemple, dans une famille, on va pour une grossesse et après elle se rend compte qu'il y a de la dépression en plus, ou

un problème d'alcool. Donc, une qualité importante est de voir les problèmes et de penser à des solutions pour réagir. C'est surtout ça. »

Bien entendu, on retrouve les questions en rapport avec **les qualités humaines et la position par rapport à la famille**, mais elles sont énoncées dans un second temps.

« Ensuite la disponibilité, et aussi l'adaptabilité. Ça dépend des personnalités des TISF et c'est là que le responsable a un grand rôle à jouer pour mettre en adéquation la famille et la TISF »

« Bien observer et puis, comment je vais dire, se mettre dans la famille, au niveau de leur façon de vivre, bien comprendre leurs coutumes, s'intégrer, s'adapter à la famille.

Pouvoir s'adapter, concilier plutôt que d'imposer. Mais ça dépend, il y a des familles où l'on peut être franc, elles doivent être franches, il y en a d'autres où il faut aller doucement. »

Viennent ensuite les **savoir-faire** ; cette troisième position s'explique par le fait que ce sont des compétences qui sont acquises par les professionnelles, soit à l'issue de la formation, soit sur lesquelles l'expérience professionnelle permet d'apporter les compléments nécessaires au fur et à mesure, sans que cela remette en cause le poste de travail.

« A propos des compétences techniques des TISF, je dirais qu'elles les ont toutes. Elles savent toutes gérer une maison, avoir ce côté pédagogue. Faire faire ou faire avec, mais pas faire à la place de. Elles ont toutes assez d'ancienneté pour cela. »

Suivant les associations, ces qualités attendues sont déployées dans un climat où les attentes de l'employeur varient suivant des facteurs faisant probablement appel à l'histoire de l'association et son projet associatif. Tantôt, l'association va considérer l'empathie entre TISF et familles comme un tremplin à l'activité professionnelle, tantôt, elle va chercher à

éviter les relations d'échange affectif et/ou matériel au profit d'un professionnalisme proche de celui de l'assistant de service social.

Dans une perspective, on mettra en avant les notions d'affinité ou d'empathie et on préparera les relations entre TISF et travailleurs sociaux par l'acquisition de compétences complémentaires par des formations sur le rapport à l'écrit.

« ...parce que justement comme on travaille dans l'humain, il faut qu'il y ait une **affinité** si on veut progresser et répondre aux besoins, sinon ça marche pas. »

« Après une disponibilité qui favorise l'écoute, **l'empathie** par rapport aux familles. »

Ailleurs, dans d'autres associations, on cherchera à promouvoir l'image de professionnelles du secteur social qui ne s'inscrivent pas dans l'univers relationnel des personnes chez lesquelles elles interviennent, leur proposant d'être de véritables travailleurs sociaux ne s'impliquant que dans la sphère du travail, déployant les compétences propres au dialogue entre partenaires (être capable de rédiger un rapport, de tenir une discussion avec une assistante sociale).

« Il y avait une certaine époque quand je suis arrivé, il y avait des parrainages, comme « je suis marraine du dernier-né ». Aujourd'hui, ça ne se fait plus [...]. C'est un métier qui nécessite de la part des travailleuses familiales un recul nécessaire, à un moment donné il y a une frontière à ne plus dépasser, on dit : là, on passe le cap, on veut plus en entendre parler, on est chez soi, on n'en parle plus. Les frontières du professionnel et de l'individu sont des signes à inculquer, on a mis du temps, mais beaucoup y sont passées et elles savent faire la part des choses entre elles, ce qui est leur investissement professionnel et elles restent là-dessus. »

Dans cette dernière citation, on peut percevoir certaines contradictions entre les attentes des familles développées précédemment et

celles de certains de leurs employeurs. Entre la famille en attente d'une relation qui s'inscrit dans la quotidienneté et qui lui apporte un support relationnel, et une vision professionnelle mettant en avant la distance relationnelle et l'absence d'inscription dans le réseau social de la famille, la TISF est alors conduite à gérer seule cette situation contradictoire.

Les entretiens avec certains responsables financiers relèvent de la même injonction contradictoire : la TISF est à la fois imaginée comme quelqu'un vivant dans le voisinage des familles où elle exerce son métier, rencontrée à la boulangerie, au marché, etc. tout en évitant soigneusement de s'impliquer dans les relations d'échanges par exemple en refusant de donner aux familles des biens matériels usagers dont elles souhaiteraient se défaire.

Les points de vue des encadrants relèvent aussi des différences importantes entre les associations (consultées ou ayant participé à l'enquête). Certaines mettent en avant des stratégies de différenciation des professionnelles au sein de l'association, favorisant par exemple les équipes d'aide ménagère et de TISF intervenants alternativement dans la même famille afin de décharger la TISF d'une partie de l'activité domestique. À l'inverse, au sein de la même profession, d'autres encadrants affirment « pour nous, que l'on soit TISF ou aide-Ménagère, c'est pareil ! », soulignant que les qualités individuelles sont davantage à l'origine de l'estime de la professionnelle par la hiérarchie que la nature de la qualification acquise et des tâches accomplies.

Enfin, soulignons qu'officiellement dans le dossier de recrutement du ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale « Ce métier requiert une aptitude à la relation et aux contacts humains, un sens de l'adaptation, des qualités de communication et d'évaluation des situations, un goût pour le travail en équipe. » Les deux aspects de la profession sont repris : relation humaine et capacité d'observation et de diagnostic.

Pour clore ce point, nous pouvons interroger ces résultats à la lumière de travaux québécois qui se sont intéressés aux qualités attendues des professionnels et des bénévoles (ou aidant naturels) intervenant à domicile de personnes ayant besoin d'aide pour des raisons sociales ou médicales. Interrogeant plusieurs catégories d'organismes, les auteurs sociologues et anthropologues soulignent que les qualités attendues ne diffèrent pas fondamentalement d'un organisme à l'autre. « Écoute et compassion, tolérance et ouverture, acceptation et amour, respect des différences et suspension du jugement face à l'autre ». Les qualités relationnelles sont placées au premier rang avant les compétences professionnelles, la polyvalence ou l'adaptation. Ces qualités énoncées par les responsables et confirmées par les entretiens avec les intervenantes permettent de souligner des différences essentielles dans les questions de relation d'aide en France et outre-atlantique. L'empathie, la compassion, l'amour du métier mais aussi l'amour en général sont présentés comme des éléments essentiels. « Quelle que soit la tâche, professionnelle ou non professionnelle, le fait de donner un service imprégné d'une certaine marque d'affection et d'une part de sincérité, de sollicitude envers l'autre, s'avère d'une importance capitale. Il faut savoir donner le service en engageant jusqu'à un certain point sa personne, et en démontrant par ses affects qu'on a le souci de l'autre. » (Gagnon & coll, p68). D'autres valeurs recourent les nôtres : discrétion, confidentialité, écoute... mais s'accompagnent également d'une éloge de la bonne humeur et de l'humour qui est rarement mise en avant chez nous, de même que cette capacité à "jaser" que nous traduirions par "papoter" c'est-à-dire travailler tout en faisant la conversation et en partageant des événements de la vie locale et de la vie relationnelle des aidés. Manifestement cette attention à la relation se traduit dans des termes peu employés dans le travail social en France. Elle introduit l'idée d'une réciprocité, d'une exigence égale vis-à-vis de

l'aidé qui est autant garant de la relation que ne l'est l'intervenante. Dans ce contexte, les responsables de structures apparaissent alors comme des médiateurs dans les conflits (Gagnon & coll, p70) cherchant à maintenir le respect réciproque entre des intervenantes et des personnes aidées.

## Conclusion

### *Trajectoires de TISF*

La réforme de la profession et de sa formation cherche à promouvoir la diversité des modes d'exercice de la TISF et à étendre son champ aux domaines du handicap et de la personne âgée, à lui donner une place relativement qualifiée au sein des professions de l'aide à domicile. Dans les faits relevés à l'occasion de cette étude qui ne porte que sur une seule région, les associations visitées ont élargies effectivement leur champ d'action, non pas dans la direction proposée par les textes, mais en allant davantage vers les interventions éducatives en participant à l'animation de groupes de femmes (ce qui à l'avenir entraînera la question des spécificités de la profession par rapport à d'autres telles que les conseillères en économie sociale et familiale), tandis que la personne handicapée et la personne âgée n'ont pas encore bénéficié de leurs compétences. Les modifications de la formation et du diplôme depuis 1999 font que cette profession participe aux mutations professionnelles du champ de l'intervention sociale (Chopart, 2000). Tout en continuant à associer une formation, un diplôme, un profil de poste, un employeur, une ou plusieurs activités caractéristiques du métier, la nouvelle définition professionnelle contribue à distinguer ce métier de la diversité des offres de services moins qualifiés et plus restreints, renforçant ainsi sa position intermédiaire entre travailleur social de niveau III et profession peu qualifiée de niveau V. Cependant, même cet aspect de la réforme semble être parfois mis en cause par la confrontation quotidienne avec la profession d'aide-ménagère, si l'encadrement met en avant un modèle plus « artisanal », soulignant la proximité des tâches à accomplir, l'interchangeabilité des postes sous réserve de dispositions personnelles, gommant ainsi la spécificité de chaque

profession. Pourtant, cette position particulière de la profession de TISF est soulignée par des auteurs comme étant un privilège dans l'univers des professions peu qualifiées et majoritairement exercées par des femmes. En effet, cet ensemble de professions déclinées au féminin est à la fois considéré comme la plus noble des tâches et simultanément associé à des qualités naturelles, effectuant des tâches ne réclamant pas de compétence particulière si ce n'est celles du cœur, et devant être remplies au moindre coût. « Chacun de ces métiers [petite enfance et aide à domicile] trouve son origine dans le travail domestique gratuit et dans le bénévolat social des femmes. À partir de cette origine sexuée, les évolutions sont divergentes. Certains métiers ne sont accessibles que par l'obtention d'un diplôme reconnu, et parviennent à une construction neutralisée de la qualification. D'autres activités, comme celle d'aide à domicile, accessibles sans diplôme, restent identifiées au travail domestique féminin, et ne parviennent pas à construire leur positionnement dans le secteur sanitaire et social » (Gadrey, 2003, p. 139). L'auteur analyse les différents points qui maintiennent l'aide-ménagère dans son statut : temps partiel et morcellement des tâches et des temps ; plusieurs employeurs, absence de pause ; coordination non prévue dans la rémunération ; isolement dans l'exercice du métier ; difficulté de progression dans la profession ; rémunération faible et incertaine.

Parmi ces points, même si le niveau de morcellement de la profession de TISF n'est pas celui d'une aide à domicile qui se déplace plusieurs fois par jour selon les besoins de la personne âgées (matin, midi, soir) parfois pour une ou deux heures, le morcellement de l'activité et la remise en cause des plannings fixés existent pour les TISF. De même, la pause n'est pas prévue comme faisant partie du temps de travail, la coordination est réduite à son minimum et l'isolement dans l'exercice professionnel reste une dimension importante du métier. Certains points



sont donc communs aux deux professions, sans être aussi dramatiques pour les TISF que pour les métiers de l'aide à domicile moins qualifiés.

Une partie de l'établissement de la profession repose sur le fait que les tâches accomplies par la TISF comprennent d'une part celles que peut exercer l'aide-ménagère (tâches domestiques) et d'autre part un ensemble de tâches qui lui sont spécifiques (tâches éducatives et coordination, par exemple). La détermination d'un sous-ensemble de tâches de la TISF déléguable à une autre profession (aide-ménagère) constitue un point important pour la reconnaissance de la position professionnelle plus prestigieuse de la TISF (Dubar & Tripier, 1998).

L'existence même de ces tâches spécifiquement reconnues comme faisant partie du métier crée un regard différent sur l'ensemble des tâches. Les tâches domestiques ne sont plus seulement des services rendus aux familles, mais peuvent être lues comme des moyens d'être avec les parents et les enfants, servant l'objectif d'éducation sur un territoire qui n'est revendiqué par aucune autre profession. En effet, si l'éducateur spécialisé d'AEMO se rend au domicile, il ne prétend pas participer aux tâches de nursing ou de cuisine. Ceci semble être une position professionnelle enviable, si l'on tente une comparaison du statut de la TISF à celui de l'aide-soignante dans le champ sanitaire. En effet, la profession d'aide-soignante se distingue de celle de l'agent de service hospitalier, cantonné aux tâches domestiques et techniques (apporter les repas, laver le sol, etc.) par sa participation aux soins infirmiers : « soins d'hygiène générale aux malades et aux hébergés, à l'exclusion de tout soin médical sous la responsabilité du personnel infirmier » (Arborio, 2001, p. 73).

Cette tentative de définition de la profession d'aide-soignante sous-entend la dépendance de son exercice vis-à-vis du personnel infirmier. Les actes effectués par l'aide-soignante sont tous des actes infirmiers délégués par l'infirmière à l'aide-soignante. Il n'y a pas à proprement parler de

tâches spécifiques reconnues à l'aide-soignante, tâches qui ne seraient ni remplies par l'agent de service hospitalier, ni par l'infirmier. En revanche, la TISF peut faire état de tâches spécifiques non comprises dans l'activité de l'aide-ménagère, non revendiquées par les autres travailleurs sociaux et accomplies à partir du domicile, c'est-à-dire sous une forme qui lui est propre. Les trajectoires des professionnelles suivies durant ces deux ans ne sont pas homogènes. Pour rendre compte de ces trajectoires, nous reprenons les principaux indicateurs que Françoise Bouchayer utilise pour caractériser les parcours de femmes dans le chapitre « Bilans de vie, bilans de santé » du livre qu'elle coordonnait sous le titre *Trajectoires sociales et inégalités*. Malgré la diversité des cinq parcours de TISF rencontrées, soulignons certains points communs :

- Absence de mobilité géographique ;
- Adéquation entre le niveau de diplôme et la profession exercée ;
- Le plus souvent, existence d'une mobilité professionnelle.

En effet, chacune des TISF rencontrées vit à proximité de l'endroit où elle est née et où elle a grandi. Des relations étroites persistent avec la famille élargie, élément important de leur réseau social primaire.

Chacune a obtenu le diplôme de TISF et exerce à un poste de travail reconnu comme nécessitant ce diplôme. Cependant, le parcours avant l'accès au diplôme a été variable, signant chaque fois une forme de mobilité professionnelle. Pour Anne, il s'agit d'un choix de reconversion professionnelle du tertiaire vers un métier relationnel. Pour Francine, le métier de TISF est exercé avant et après une longue période de travail dans un métier de la petite enfance. Dans ces deux situations, la mobilité professionnelle apparaît comme faisant l'objet de choix circonstanciés.

En revanche, pour Blandine, l'accès à la profession survient après des expériences diverses de métiers peu qualifiés et exercés sans diplôme dans le domaine sanitaire. Geneviève accède à la formation après une étape

de travail comme aide-ménagère, tandis que Myriam l'entreprend dès la fin des études, la différenciant des autres TISF pour qui un cheminement a précédé la formation.

Un dernier indicateur en matière de trajectoire distingue les TISF rencontrées : l'existence ou non d'une promotion sociale par la voie professionnelle. En effet, la profession va tantôt marquer une ascension sociale par rapport à leurs origines, tantôt apparaître comme une issue possible, mais peu valorisée au regard des métiers exercés par d'autres membres de la famille.

Anne et Francine se distinguent une nouvelle fois puisqu'on ne peut pas parler dans leur cas d'une ascension sociale par le métier de TISF. En revanche, Myriam, Geneviève et Blandine sont toutes trois issues de familles très modestes et ont partagé des conditions de ressources proches des publics les plus défavorisés qu'elles côtoient. Pour elles, la formation de TISF est venue établir une stabilité professionnelle, dans une trajectoire de promotion sociale, renforcée ou non par la trajectoire de leur conjoint.

Les réformes récentes vont probablement modifier le recrutement de ces femmes. L'existence d'épreuves écrites, mais surtout l'allongement à deux ans des études et le faible nombre de prises en charge financières de la formation peuvent déjà être ressenties par certaines coordinatrices comme un obstacle à la promotion interne d'aides ménagères ayant le souhait d'entrée en formation de TISF. Les départs récents du secteur service à domicile auprès des familles, départs constatés vers des postes moins éprouvants et plus valorisants (DRASS Rhône-Alpes, 2001, p.25 ; Région Ile-de-France, 2002, p. 30) sont probablement pour partie liés à des ambitions différentes des nouvelles recrues, accédant plus tôt à la formation et provenant probablement d'origine moins modestes qu'autrefois. Il y aurait là matière à d'autres travaux.

## *Trajectoires de familles, adéquation des interventions des TISF*

Dans le chapitre « Cinq demi-journées : portraits et observations », nous avons donné quelques aperçus des histoires familiales. Nous voudrions maintenant réfléchir à la question des adéquations entre les situations familiales et l'accompagnement social proposé par les TISF. Nous aborderons brièvement les interventions relevant de l'assurance maladie avant de nous attarder sur les familles relevant de l'Aide sociale à l'enfance, en raison de leur position particulière (alternative au placement) et de leurs besoins importants et variés en lien avec les histoires de vie des parents.

### *Les prestations de la TISF dans le cadre de la CAF*

Les interventions relevant des CAF et des CPAM qu'il m'a été donné de connaître se caractérisent par deux éléments qui gênent leur analyse :

-1- D'un département à l'autre, les équilibres entre les familles bénéficiant d'une prestation versée par la CAF ou d'une intervention au nom de l'ASE sont très différents. Or, les différences entre les populations de deux départements ne permettent pas d'expliquer cette différence. Aussi, une famille donnée dont la prestation relève de la CAF ici, aurait pu être attribuée au nom de l'ASE là.

-2- De plus, certaines familles dans un département comme dans l'autre passent d'un régime à l'autre, et ce toujours dans le sens : de la CAF vers l'ASE. La couverture par les CAF des situations de besoin momentané d'une aide à la famille permet ainsi de faire connaître aux travailleurs sociaux des familles dont ils n'avaient jamais entendu parler ou qu'ils avaient perdu de vue pendant un certain temps. Une grossesse difficile, la naissance de jumeaux ou la maladie d'un membre de la famille sont autant

de circonstances qui vont rendre l'intervention de la TISF nécessaire pendant un moment, mais qui peuvent parfois engendrer un suivi social et une prise en charge par l'ASE. Ce point semble capital pour comprendre l'intérêt de la collaboration entre les deux institutions commanditaires des associations. L'intervention de la TISF dans le cadre d'une prestation CAF peut alors être considérée comme une forme de dépistage des risques de négligence.

L'aspect plus généraliste des prestations auprès des parents pour les CAF entraîne des évolutions dans l'articulation entre aide-ménagère et TISF. Là où les besoins momentanés de la famille ne laissent pas supposer de difficultés particulières, certaines associations en accord avec la CAF vont préférer l'intervention d'une aide-ménagère. Selon les besoins de la famille, elles alterneront les prestations de l'aide-ménagère et de la TISF pour permettre à cette dernière de développer les aspects éducatifs sans être surchargée de tâches ménagères. Enfin, dans d'autres cas, les besoins momentanés exprimés révèlent des difficultés plus importantes que prévues et c'est la TISF qui interviendra, tout en prévoyant une suite à l'aide CAF sous forme d'un relais pris par l'ASE.

Comme nous l'avons vu, au départ de l'intervention des CAF, les situations sont globalement moins stigmatisées par les signes de pauvreté et les histoires de vie des parents. Les TISF sont amenées à négocier leur rôle éducatif avec le soutien de leur association, afin d'éviter une instrumentalisation autour des tâches domestiques, dans un contexte où le niveau socio-économique des parents est égal, voire supérieur à celui de la TISF.

#### *L'intervention de la TISF dans le cadre de l'ASE*

Les parents ayant recours aux TISF par le biais de l'ASE ont connu bien des vicissitudes – négligences, violences subies, abus sexuels,

violences conjugales – associées à de longues périodes de placements hors de leur famille durant l'enfance... La nécessité d'aider les parents à faire face à leurs tâches éducatives passe par le constat implicite que les interventions sociales dont ils ont fait l'objet durant leur enfance et leur adolescence ne sont pas parvenues à atteindre certains objectifs qu'on aurait pu leur prêter. Les interventions sociales auprès de ces enfants d'hier n'ont pas suffi à les accompagner vers une vie d'adulte autonome, capable de faire face à leur tour, à ce que notre société considère comme relevant de la compétence des parents. C'est un souci largement partagé au-delà des frontières de l'hexagone que la question de l'avenir des adolescents placés et de leur capacité à subvenir à leurs besoins à l'issue des mesures de placement (Mann-Felder & White, 2003).

Bien entendu, le constat des limites de la protection de l'enfance ne signifie pas que les mesures dont on fait l'objet les parents et ceux de leur génération aient été inappropriées pour tous les enfants secourus. Certains assument certainement leurs tâches éducatives dans la plus grande discrétion et ils sont alors dans l'anonymat de la vie sociale, hors de portée de notre étude. On peut également émettre une seconde hypothèse qui consisterait à penser que les difficultés actuelles des parents que nous avons rencontrés sont en quelque sorte un moindre mal par rapport aux situations vécues. Enfin, comment passer sous silence les contextes dans lesquels ces familles vivent ? L'observation participante nous conduit dans des logements parfois extrêmement vétustes : habitations HLM non rénovées depuis leur création dans un environnement dégradé, logement de deux pièces construit après la seconde guerre mondiale et non adapté à la vie d'une famille nombreuse... Y vivent des familles sans revenu stable, bénéficiant des minima sociaux pour leurs besoins essentiels, tout en tentant d'y ajouter l'argent de la récupération de métaux ou d'un peu de ménage, une activité caritative qui procure un peu de nourriture, ou des

« petits boulots » de promotion de produits dans les allées des grandes surfaces, dont les horaires ne sont pas nécessairement compatibles avec la vie des enfants. Bref, le contexte socio-économique ne peut être tu, puisqu'il engendre des répercussions sur le mode de vie des familles, ainsi que sur la santé des parents et des enfants.

Simplement, compte tenu de l'évolution du contexte économique, pour ces enfants-là, le constat est que les mesures éducatives n'ont pas été suffisantes, qu'elles ne sont pas parvenues à exercer une « discrimination positive » permettant aux bénéficiaires des mesures d'outrepasser les désavantages de leur position initiale. Les compétences que ces enfants ont pu élaborer pour leur vie d'adulte ne leur permettent pas de répondre aux besoins de leur famille dans notre société d'aujourd'hui sur des points aussi variés que : gérer le budget, assurer l'approvisionnement en nourriture variée, cuisiner, organiser l'achat du linge, son entretien et son adaptation à la croissance des enfants, assurer à leurs enfants un environnement et des relations affectives propices à leur développement.

Dans ce contexte, la TISF intervient comme alternative au placement, ou comme un complément à la mesure de placement lorsqu'il s'agit d'être présente au moment du retour à domicile des enfants placés. Découvrant la profession, on est alors surpris de constater que cette proposition alternative ne soit pas planifiée pour une durée au moins égale à la phase pour laquelle on peut évaluer les difficultés de la famille. En effet, si les difficultés des parents sont grandes, en lien avec les histoires de vie des parents et qu'un bébé nécessite la présence d'une TISF au domicile huit, dix ou douze heures par semaine pour éviter un placement, le mandat pour une durée déterminée, fût-elle de 200 heures, relève d'une nouvelle forme de précarité, précarité de l'intervention qui ne prend pas en considération la nécessité de la durée de l'intervention et l'assurance d'une stabilité relationnelle dans des actes éducatifs pourtant jugés

indispensables. Or, des travaux ont montré combien la durée de l'intervention et la qualification des personnes l'assurant sont des critères d'efficacité des interventions à domicile (MacMillan, 2000 ; Olds & coll., 1986). On atteint là, me semble-t-il, la limite de l'adéquation. Le bébé aura besoin de beaucoup de temps pour grandir... la comptabilisation semble inappropriée. Il serait probablement bénéfique pour les parents et les enfants de penser en d'autres termes ces négociations entre l'ASE et les associations. Une remise à plat des modalités actuelles présenterait l'avantage d'élargir la réflexion aux modalités de collaboration entre familles, TISF et travailleurs sociaux. Les évaluations dont j'ai eu les échos et que j'ai pu connaître à l'extérieur des deux associations rencontrées paraissent inappropriées aux situations : parole des parents entendues mais parfois non prise en compte dans les décisions, évaluation un jour donné soumise aux aléas de la vie en situation de précarité, délégation des tâches éducatives plutôt que complémentarité entre travailleurs sociaux, absence de prise en compte de l'ensemble des mesures en cours pour une même famille, etc. Des questions restent posées concernant la coordination des aides, en ayant en perspective une optique de co-éducation (Sellenet, 2003) soulevant des problèmes non spécifiques à l'aide éducative (Pasche, 2003). Comment penser la durée de l'intervention et son adaptation à l'évolution des besoins de la famille ? Comment permettre l'expression et la prise en compte des parents ? Comment instaurer un partenariat entre les professionnels qui reconnaisse pleinement le rôle de la TISF parmi les travailleurs sociaux ?

Au quotidien, dans les relations interpersonnelles, le sentiment de confiance semble la plupart du temps s'établir, malgré le contexte inégalitaire de ce qui est nommé contrat, mais qui en raison de l'asymétrie entre le pouvoir de la famille et celui des intervenants sociaux et/ou du juge ressemble à l'acceptation d'une contrainte. Malgré cette connotation ou



cette injonction, suivant les cas, la durée de l'intervention parvient à en modifier la nature. La proximité sociologique agit, de même que les échanges informels ayant lieu au quotidien entre femmes qu'elles soient de même génération ou présentent des écarts d'âges. Il n'est qu'une seule situation où, en ma présence se sont exprimés des désaccords à fleur de mouche entre la mère et la TISF. Il est d'ailleurs intéressant de souligner qu'un an plus tard, au moment de la première restitution de ce travail, il n'est plus question de conflit, mais réellement d'accompagnement de la famille. Dans ce cas, il y a eu changement du regard des professionnels sur la mère. Un diagnostic médical a été posé. On reconnaît alors à cette femme toujours fatiguée, une nouvelle raison de ne pas sentir à la hauteur dans les activités domestiques. En plus de son histoire familiale, des violences subies, de la pauvreté socio-économique, du déficit intellectuel, du placement en institution, le diagnostic médical semble apporter une origine tangible à la fatigue, plus acceptable que toutes les autres. Un an plus tôt, on l'enjoignait de consulter un médecin de manière autonome, l'aide se centrant essentiellement sur les tâches en rapport direct avec la vie des enfants dans la famille. Dorénavant, l'aide prend davantage en compte les besoins des différents membres du ménage. Grâce à l'évolution du regard porté sur la mère, l'accompagnement n'est plus seulement centré sur l'enfant, mais il intègre les besoins des parents, ici, plus particulièrement ceux de la mère. Il semble que ce soit bien là une des clefs de l'adéquation aux besoins familiaux. Comme le soulignent les chercheurs canadiens du centre d'excellence pour la protection et le bien-être des enfants, « Les situations à l'intérieur desquelles évoluent les enfants dont la sécurité ou le développement est compromis se révèlent à ce point complexes qu'elles requièrent davantage que la protection de la jeunesse. Les communautés scientifiques et pratiques possèdent des données montrant que les parents de ces jeunes sont aux prises avec des problèmes de violence conjugale, de

santé mentale, de toxicomanie ou de déficience intellectuelle réduisant sérieusement leur habilité à s'occuper de leur enfant et appelant à les soutenir. Pourtant, les mauvais traitements envers les enfants et les difficultés personnelles et sociales des parents continuent d'être envisagés dans des univers distincts. » (CEPB, 2004 ; Gagnier & coll. 2000)

Face à ces besoins des parents, la nature des interventions et la proximité des relations TISF-Familles semble adaptée. Les TISF s'investissent auprès des familles non seulement dans un faire-avec, mais participent au renforcement du réseau social des familles. En effet, non seulement elles facilitent les relations des familles avec des institutions (réseau secondaire formel), mais elles mobilisent leur propre réseau social pour élargir celui des familles contribuant à étayer un réseau secondaire informel. Ainsi en est-il de celle qui invite les enfants d'une famille à participer au club de judo dont son mari est responsable, de celle qui alerte une amie active dans une association caritative pour apporter une aide d'urgence à une famille quand les aides officielles tardent... Paradoxalement, c'est le réseau social primaire (famille élargie, voisinage) qui est le moins sollicité par les TISF. Il y aurait probablement là matière à réflexion pour cette profession, mais également pour l'ensemble des professions sociales.

## Références bibliographiques

- Arborio A.M. (2001) *Un personnel invisible. Les aides soignantes à l'hôpital*, Paris, Anthropos.
- Augé M. (1979), *Symbole, fonction, histoire, Les interrogations de l'anthropologie*. Paris, Hachette.
- Bonamy B. (1986). *La Travailleuse familiale, tâches et interrogations d'une profession sociale*, Toulouse, Érès.
- Bonamy B. (1997). *Les défis de la travailleuse familiale, entre travail social et services de proximité*. Toulouse, Érès.
- Bouchayer F. (1994). « Bilans de vie, bilans de santé », in F. Bouchayer *Trajectoires sociales et inégalités*, Toulouse, Érès, p. 91-121.
- Cabinets Ithaque et Cedaet (2002), *Mise en œuvre du schéma des formations. Rapport final sur l'étude de la filière des formations aux métiers du secteur sanitaire et social*, Région Ile-de-France.
- Centre d'excellence pour la protection et le bien-être des enfants (2004), *Information sur 6e Symposium national sur la protection et le bien-être des enfants : Protégeons les enfants et soutenons les familles : rapprocher les réseaux et les savoirs*. [www.cecw-cepb.ca](http://www.cecw-cepb.ca).
- Chopart J.N. (2000). *Les mutations du champ social*, Paris, Dunod.
- Corbillon M. (2000). « Prendre en compte le réseau social primaire ? ». In M. Gabel, F. Jésus, M. Manciaux. *Bientraitances. Mieux traiter familles et professionnels*. Paris, Fleurus, p. 389-407.
- Cresson G. (2003). « Restructuration du système de santé, aide et soins à domicile en France ». In F. Saillant, M. Bouliane. *Transformations sociales, genre et santé. Perspectives critiques et comparatives*. Paris : L'Harmattan, p. 163-181.
- Cuisenier J., Ségalen M. (1986). *Ethnologie de la France*, Paris, Puf.

- Delaporte F. (2002). « La formation aux professions sociales en 2001-2001 », *Collection statistiques*, Drees, n°58.
- Drass Rhône-Alpes (2001). *Schéma régional des Formations Sociales en Rhônes-Alpes 2001-2005*.  
<http://rhone-alpes.sante.gouv.fr/social/schema00.htm>
- Dubar C., Tripier P. (1998). *Sociologie des professions*, Paris, Armand Colin.
- Duriez B. (1990). *Les Services d'aide familiale du mouvement populaire des familles, du mouvement confessionnel à l'action sociale spécialisée*, rapport pour la Mission Interministérielle Recherche Expérimentation (MIRE)
- Duriez B. (1996). « L'aide familiale à domicile : entre le respect et la transformation de l'organisation familiale », in J.C. Kaufmann. *Faire ou faire-faire ?* Rennes, PUR, p. 141-154.
- Duriez B. (2000). « Missions implicites de la famille dans l'aide familiale à domicile » in Chauvière M., Sassier M., Bouquet B., Allard R., Ribes B. *Les implicites de la politique familiale, Approches historiques, juridiques et politiques*, Paris, Dunod, 89-98.
- Duriez B. (2002). « L'aide à domicile. Statut de l'intervention et relation d'aide », *Sciences sociales et santé*, vol. 20, n° 3, p. 65-74.
- Durning P. (1995). *Éducation familiale. Acteurs, processus et enjeux*. Paris, PUF.
- Fablet D., Mackiewicz M.-P. (1996). *Les modalités de coopération entre professionnels et parents d'enfants placés dans les pouponnières à caractère social*, Rapport pour la MIRE/DEP, convention 17/93.
- Fourdrignier M. (2000). Les métiers du domicile. In Chopart J.N. *Les mutations du champ social*, Paris, Dunod.
- Gadrey N. (2003). *Travail et genre. Approches croisées*, Paris, L'Harmattan.

- Gagnon E., Saillant F. (2001). *De la dépendance et de l'accompagnement. Soins à domicile et liens sociaux*. Paris, L'Harmattan.
- Gagnet J.P., Lacharité C., Ethier L., Pinard P. (2000). « Engagement collectif et intervention en négligence familiale : indices de réussite. ». In M. Gabel, F. Jésus, M. Manciaux *Bientraitances. Mieux traiter familles et professionnels*. Paris, Fleurus, p. 195-210.
- Hugues E. C. (1996). *Le regard sociologique*. Essais choisis. Textes rassemblés et présentés par J. M. Chapoulié. Paris, EHESS.
- Izard M. (1991) « Méthodologie ethnographique », *Dictionnaire de l'ethnologie et de l'anthropologie*, Paris, Puf.
- Kaufmann J.C. (1995). *Faire ou faire-faire ?* Rennes, PUR.
- Kellerhals J., Montandon C. (1991). *Les stratégies éducatives des familles. Milieu social, dynamique familiale et éducation des pré-adolescents*, Neufchâtel, Delachaux et Niestlé.
- Loux F. (1990), *Traditions et soins d'aujourd'hui*, Paris, InterEditions, 307 p.
- MacMillan H.L. (2000). Soins de santé préventifs, mise à jour 2000 : Prévention de la violence faite aux enfants, *JAMC*, 2000 ; 163(11) :1451-8.
- Mann-Felder V.R., White T. (2003). « Facilitating the transition from placement to independent living : Reflections from a program of research », *International Journal of Child & Family Welfare*, vol6, n°4, p. 198-204.
- Olds D.L., Henderson C.R., Chamberlin R., Tatelbaum R. (1986). Preventing child abuse and neglect : a randomized trial of nurse home visitation. *Pediatrics*, 78 (1), p. 65-78.
- Pasche G. (2003). « Situations « lourdes » : relations conflictuelles dans les services d'aide et de soins à domicile ». In G. Cresson, M. Drulhe,

- F.X. Schweyer *Coopérations, conflits et concurrences dans le système de santé*, Rennes, ENSP, p. 137-152.
- Sellenet C. (2003). « Parents-professionnels : une co-éducation en tension ». In C. Deana, G. Greiner *Parents-professionnels à l'épreuve de la rencontre* Toulouse, Erès, p. 29-77.
- Tillard B. (2001). *Observation ethnographique des interactions entre TISF et familles* ; rapport intermédiaire 2001, Lille, Uriopss.
- Tillard B. (2002a). *Observation ethnographique des interactions entre TISF et familles* ; rapport intermédiaire 2002, Lille, Uriopss.
- Tillard B. (2002b). *Des Familles face à la naissance*, Paris, L'Harmattan.
- Verdier Y. (1979), *Façons de dire, façons de faire. La laveuse, la couturière, la cuisinière*, Paris, Gallimard.