

**Dr Sohary Manambahy Razanaparany**

Docteur en Sociologie Démographique,  
Enseignant Chercheur à l'UCM.

# ACCOMPAGNEMENT PSYCHOSOCIAL EN MILIEU SCOLAIRE : L'INNOVATION DES UNITÉS D'ÉCOUTE EN QUÊTE DE RÉÉQUILIBRAGE FAMILIAL

Education de qualité pour l'inclusion et l'égalité – équité

**Dr Sohary Manambahy RAZANAPARANY**

## Résumé

La synergie entre les institutions scolaires, la famille et la communauté est essentielle pour l'épanouissement d'un enfant. En ce sens, la mise en place d'unités d'écoute dans des centres socio-éducatifs malgaches vise à promouvoir le droit de l'enfant à la scolarisation à travers une meilleure implication parentale dans l'éducation. Les pratiques d'accompagnement social qui y sont menées mettent en lumière les défis concernant notamment les relations entre bien être et réussite chez les enfants en âge scolaire. Cette étude est basée sur le questionnaire suivant: dans quelles mesures l'accompagnement psychosocial des familles impacterait l'épanouissement des enfants scolarisés dans des centres socio-éducatifs primaires. Une étude qualitative a alors été menée auprès de 23 familles accompagnées et de 12 responsables d'écoute dans des centres situés en milieu urbain et périphérique. Les résultats soulignent que ce dispositif d'accompagnement familial permet de sécuriser la scolarisation de l'enfant sur deux niveaux : en renforçant le pouvoir d'agir au sein des familles et en valorisant la contribution de l'écoute dans les interventions d'appui à la scolarisation.

**Mots-clés** : écoute – centres socio-éducatifs – accompagnement familial – enfant en âge scolaire.

## Introduction

La performance globale du système scolaire reste un défi majeur pour les pays d'Afrique subsaharienne. Pour Madagascar, le taux net de fréquentation scolaire ajusté dans le cycle primaire était de 76% en 2018. Par ailleurs, maintenir les enfants en âge scolaire dans le système reste problématique dans la mesure où le pays affiche un faible taux d'achèvement dans chaque cycle. D'après le MICS<sup>79</sup> (2018) : « moins de 3 enfants sur 5 achèvent le primaire, le quart achève le 1er cycle du secondaire et un enfant sur 6 achève le 2eme cycle du secondaire »<sup>80</sup>.

Pour pallier le contexte de vulnérabilité dans lequel se trouve la population, de nombreux intervenants, publics et privés, choisissent d'investir dans diverses formes d'appui favorisant le maintien des enfants dans le système scolaire. Cependant, même si les appuis financiers et techniques restent incontournables, Madagascar a une expérience relativement riche dans les interventions sociales qui traitent des

79 L'enquête par grappes à indicateurs multiples (MICS) Madagascar a été réalisée en 2018 par l'Institut National de la Statistique (INSTAT) dans le cadre du programme mondial MICS.

80 <https://www.unicef.org/madagascar/documents/mics-6-2018-education> consulté le 21/08/2021.

menaces à la scolarisation des enfants. Ainsi, la contribution des ONG, associations et centres sociaux au niveau du système éducatif permettent aux enfants vulnérables d'accéder à l'éducation (Rafidimalala, 2020). L'ONG RTM à travers le projet EQUITE<sup>81</sup> propose une alternative visant à réduire les répercussions du déséquilibre familial et social sur la scolarité des enfants vulnérables par la mise en place d'unités d'écoute.

Cette recherche se propose d'étudier dans quelles mesures l'accompagnement psychosocial des familles impacterait les performances scolaires des enfants scolarisés dans des centres socio-éducatifs primaires. Afin de questionner la pertinence de l'approche, des investigations ont été menées auprès de 12 centres socio-éducatifs situés en zone urbaine et périphérique d'Antananarivo<sup>82</sup>. Les entretiens semi-dirigés ont été conduits auprès de 12 responsables d'écoute au sein de ces unités d'écoute et de 23 familles bénéficiaires des services offerts par le dispositif, complétés par un *focus group* avec les familles accompagnées.

## I. Cadre de l'étude : des familles en détresse et une scolarité menacée

Le cercle familial étant le premier environnement social de l'enfant, les réalités auxquelles celui-ci est confronté au sein de sa famille affectent tout particulièrement sa vie à l'école. Dans ce sens, si l'un ou l'autre est négligé, les aptitudes et la scolarité de l'enfant sont menacées, de même que son bien-être en général.

Pour Madagascar, la vulnérabilité et la détresse sociale permettent de comprendre les problématiques des enfants en âge scolaire (Bidou & Droy, 2007 ; Rousseau, 2007). Les crises politiques à répétition, l'exposition aux catastrophes naturelles, les problèmes sociaux, économiques et culturels ont fortement fragilisé les conditions de vie de la population Malgache (Holinirina, 2017). Concrètement, Madagascar affiche un taux de pauvreté élevé, avec 81% de sa population vivant avec moins de 2,15 dollars par jour en 2020 (Banque Mondiale, 2022)<sup>83</sup>.

Analysées à l'échelle des familles appuyées par le programme, les causes de la vulnérabilité sont multiples. Les conditions de vie des ménages sont d'abord marquées par une structure démographique particulière : des familles nombreuses avec peu d'actifs notamment, ayant plusieurs enfants en bas âge. Ainsi, plusieurs mères célibataires gèrent et supportent seules les charges du ménage :

Je suis mère célibataire, je m'occupe seule de mes enfants. Mon conjoint est parti suite à un problème lié à nos rapports avec ma belle-famille [...] Il arrive que je ne trouve pas de travail tout simplement et je finis par m'endetter. (Mère de famille, C9, entretien du 27/05/22).

Certaines familles présentent aussi un nombre élevé d'enfants à charge, notamment des enfants de proches touchés par divers chocs :

Avec mon épouse nous avons choisi de prendre la petite sous notre aile. On nous a proposé de la confier à d'autres personnes mais on ne pouvait se résigner à abandonner l'enfant à un étranger alors que nous sommes sa famille. (Père de famille, C6, entretien du 12/05/22).

Par ailleurs, le manque de moyens économiques est pour eux un défi quotidien, que ce soit en zone périphérique ou urbaine. Leurs sources de revenu sont pour la plupart instables:

81 EQUITE est un projet de développement social piloté par l'ONG RTM, dont l'objectif est l'amélioration des conditions de vie des ménages vulnérables avec enfants mineurs, en termes d'éducation et d'inclusion socio-économique. Les stratégies d'intervention adoptées sont axées sur la sensibilisation, le renforcement de capacité et les supports financiers.

82 D'après le rapport annuel du projet EQUITE, 1.738 familles ont eu recours aux 23 unités d'écoute confessionnelles et privées depuis l'ouverture jusqu'en décembre 2021 sur les 23 sites

83 Une vue d'ensemble sur Madagascar, Banque Mondiale 17 avril 2022 <https://www.banquemondiale.org/fr/country/madagascar/overview>

Ni moi ni mon époux n'avons de source revenu mensuelle fixe. Nous survivons au jour le jour grâce à des petits boulots journaliers. (Mère de famille, C6, entretien du 12/05/22).

Les profils économiques de ces ménages font état, par ordre d'importance, de travail journalier (lavandière, porteur (se) d'eau, docker), de petites ventes (petites épiceries, ...). Par voie de conséquence, l'accès de ces ménages à des services sociaux de base reste limité. La vulnérabilité des ménages se manifestent alors par des difficultés d'accès à des services de santé de qualité :

[...] En fait ma fille est malade depuis un certain temps déjà. Elle fait une rétention d'eau et s'affaiblit de jour en jour. Le médecin nous a prescrit des médicaments et une alimentation saine mais nous n'en avons plus les moyens. (Mère de famille, C6, entretien du 12/05/22).

Beaucoup de familles ont aussi expérimenté des pertes d'emploi plus conjoncturelles, l'apparition de maladies, déstabilisant le budget familial. Ce fut le cas d'un parent d'élève :

J'ai un seul et unique enfant et il est autiste. Avec mon épouse nous avons toujours eu beaucoup de difficultés financière. Mais les difficultés se sont accrues quand mon épouse est tombée malade du cancer, donc les soins et ses frais médicaux sont devenus notre priorité [...] avec le rythme imposé par son travail, elle a fini par céder à la maladie. Par la suite, je n'avais plus les moyens de scolariser mon fils donc j'ai négocié avec les responsables du centre pour qu'ils lui permettent au moins d'assister aux cours d'éducation physique et ils ont accepté. (Mère de famille, C1, entretien du 05/05/22).

De même, la pandémie du coronavirus n'a épargné aucune couche de population malagasy, et encore moins les ménages déjà vulnérables (Bonfond & Andrianampiarivo, 2021). Le confinement et la baisse générale des activités économiques ont alors multiplié les chocs ressentis par les familles<sup>84</sup> :

Avant, je travaillais dans le domaine de l'artisanat, mais cela a été interrompu par la pandémie du Covid-19, et c'est à partir de cela que j'ai vraiment commencé à avoir des problèmes financiers. (Mère de famille, C1, entretien du 05/05/22).

La situation de ces familles dépasse alors les critères de vulnérabilité (Dercon, 2006) et s'apparente plutôt à une détresse sociale engendrée par ces difficultés socioéconomiques. D'après Bédard (2002), il y a détresse sociale lorsqu'est constatée une pauvreté à la fois économique, culturelle et sociale. Dans le cas des familles prises en charge par les unités d'écoute, les trois critères sont très souvent remplis. En effet, d'après ces familles, les difficultés économiques qu'elles doivent gérer sont souvent éclipsées par d'autres problèmes comme des conflits conjugaux ou des actes de violence. Peu de parents semblent le constater dès le début mais ces troubles au niveau du foyer influencent l'assiduité d'un enfant à l'école ainsi que le comportement de celui-ci.

Par ailleurs, l'adaptation scolaire d'un enfant est fragile. Des traumatismes, les relations entretenues au sein du foyer, la négligence, un effondrement de l'estime de soi peuvent affecter l'équilibre des enfants. Les difficultés économiques comme l'incapacité à payer les frais de scolarité, qui cachent souvent des problématiques plus profondes peuvent provoquer chez l'enfant un sentiment de désespoir. Une mère de famille affirme cet impact :

Mon enfant est quand même brillant, mais c'est depuis que nous sommes en difficultés qu'il a du mal à suivre en classe. (Mère de famille, C8, entretien du 24/05/22).

De plus, les divorces, les malentendus entre les parents font partie des chocs pouvant affecter l'enfant (Barrère, 2020). Un des responsables d'écoute confirme:

Les disputes des parents à la maison se reflètent à travers l'enfant ici à l'école. (Accompagnateur, entretien

84 [Madagascar Economic Update: COVID-19 Increases Poverty, a New Reform Momentum is Needed to Build Back Stronger \(worldbank.org\)](https://www.banquemondiale.org/fr/country/madagascar/overview)

du 27/05/22).

L'instabilité au sein du ménage, tout particulièrement au niveau des parents, entraîne souvent une faible réussite scolaire chez l'enfant (Grelley, 2005). Une expérience négative peut également nuire à la capacité d'apprentissage d'un enfant (Barrère, 2020 ; Tisseron, 2002). Les entretiens ont montré que l'enthousiasme de l'enfant à communiquer diminue sensiblement, de même que son assiduité et son implication à l'école.

## II. Soutien à la scolarité et à la parentalité à travers les unités d'écoute

L'accompagnement psychosocial est une approche centrée sur la personne qui consiste à offrir le soutien moral dont une personne a besoin selon les difficultés auxquelles elle fait face. Concrètement, la mise en place d'une unité d'écoute dans un milieu scolaire a pour ambition de promouvoir une évolution positive de capacités sociales et intellectuelles d'un enfant à travers un développement de la fonction parentale et un partenariat parents-école.

### II.1 Pour le développement du pouvoir d'agir au sein des familles

Les impacts de la scolarisation des enfants dans l'épanouissement et le bien-être de ceux-ci ont été fortement démontrés dans la littérature (Pinel-Jacquemin & Zaouche-Gaudron, (2017)). De même, les paramètres sociaux et familiaux ont des impacts importants sur la scolarisation des enfants.

#### II.1.1. Un meilleur exercice de la fonction parentale

La fonction parentale est un paramètre important dans la promotion d'un environnement sain et adéquat au sein d'une famille, notamment pour les enfants en âge scolaire (Karsz, 2004). Les ménages interrogés montrent souvent un certain décalage dans l'exercice de la fonction parentale. En effet, le problème le plus soulevé pendant les concertations entre le responsable d'écoute et les parents d'élève au niveau de l'unité d'écoute, est d'ordre économique. Incapacité à prendre en charge les enfants en général, difficultés à trouver ou à garder un emploi stable, incapacité à payer les frais de scolarité ou encore problèmes conjugaux occupent la première place dans les préoccupations des parents dans les ménages vulnérables d'Antananarivo et ses environs. Les femmes célibataires qui élèvent seules leurs enfants ont des difficultés non seulement sur le plan financier, mais également sur l'éducation de ses enfants vu les charges qu'elles ont à supporter seules. De même, les problèmes de couple en démarche de séparation/divorce perturbent les enfants, la répercussion se constate dans les résultats scolaires et les comportements à l'école ou encore la manque de concentration. Ces derniers avouent alors que le déroulement de la scolarité des enfants, les devoirs ou encore le suivi des leçons deviennent secondaire dans leur ordre de priorité. Un parent d'élève s'exprime sur ce point en disant :

Les formations relatives au suivi des enfants nous ont changé [...], avant il [mon enfant] était 84<sup>ème</sup> dans le classement, et maintenant il est à la 3<sup>ème</sup> place. [...] nos enfants sont devenus plus intelligents, avant, nous étions fatigués du quotidien et négligions la scolarité des enfants. (Mère de famille, C7, entretien du 16/05/22).

Ainsi, les parents en contexte de grande vulnérabilité se focalisent surtout sur les besoins physiologiques de leurs enfants et ne se rendent pas toujours compte de l'influence de leur absence sur les résultats scolaires de ces derniers :

Mon enfant semblait n'être doué dans aucun domaine tout simplement parce que j'étais occupée par la lessive et mes occupations, du coup, j'ai un peu délaissé les études de mon enfant. Depuis, j'ai apporté des changements dans ma manière de le traiter et j'ai constaté de grands changements chez lui. (Mère de famille, C2, entretien du 09/06/22).

Les élèves ressentent particulièrement cette situation car, selon les responsables d'écoute, ils ont du mal à détecter les places et rôles de leurs parents dans leur vie à l'école. Par conséquent, ils sentent que l'école est seulement un endroit où les envoyer pour permettre à leurs parents d'être libérés de leur fonction parentale. Cette situation impacte fortement la scolarité des enfants, notamment les résultats scolaires. Ces derniers ont alors de grandes chances de développer un sentiment de négligence, ce qui par la suite est susceptible d'affecter de façon négative leur comportement et personnalité (Bédard, 2002).

Par ailleurs, l'autorité parentale est une composante importante de la fonction parentale. Le comportement des parents, entre eux et vis-à-vis de leurs enfants, est un élément fondamental permettant de maintenir ou de déconstruire l'autorité parentale. Dans ce sens, les conflits à répétition, l'absence ou la perte d'une figure paternelle ou encore un quelconque comportement indécent adopté intentionnellement ou non par l'un des parents modifient le regard des enfants sur leurs parents et menacent l'équilibre personnel de ces derniers. Les entretiens ont entre autres mis en évidence des cas d'alcoolisme, de violence conjugale, d'agressivité ou de brutalité envers un autre membre de la famille. Ainsi témoigne une mère célibataire abandonnée par son époux :

Mon mari nous a abandonnés, et mes enfants sont assez têtus à la maison, ils disent qu'ils ne veulent plus revenir à la maison mais qu'ils veulent aller chez leur père. (Mère de famille, C2, entretien du 09/06/22).

Les cas de violences conjugales restent très fréquents. En effet, dans une société fortement patriarcale, les femmes interviewées ne se reconnaissent aucune alternative et se soumettent à une position de subordination face à leurs conjoints. Jaspard (2005) a reconnu que ces rapports de domination se manifestent par des actes de brutalités physiques ou mentales.

Cette perte de l'autorité parentale a également touché grand nombre de parents parmi ceux qui ont fait l'objet de l'actuelle étude. Beaucoup d'enfants malmenés ou ayant vu les parents se brutaliser finissent par adopter le même comportement, deviennent également agressifs et insensibles. Un climat de conflit permanent est alors alimenté au sein du ménage. Ce fut le cas d'une mère de famille agressive, brutalisée à la fois par son conjoint et ses enfants qui a été redirigée vers un psychologue professionnel. Une autre mère de famille témoigne également de cette répercussion de sa propre brutalité sur son enfant :

Personnellement, il arrive que j'aie très mauvais caractère vis-à-vis de mes enfants. Il arrive que je leur hurle dessus, mais vraiment ! Et quant à elle, elle devenait de plus en plus insolente. C'est à la suite des écoles des parents que j'ai commencé à comprendre pourquoi elle agissait ainsi. (Mère de famille, C10, entretien du 30/05/22).

De plus, la société en général semble légitimer les violences dans la mesure où les familles élargies et les connaissances ne prennent pas position face à la situation. En fait, la législation elle-même reste faible dans la protection de la femme contre les violences (Rahaingomilanto, 2020).

L'unité d'écoute est alors un dispositif qui a permis de libérer ces parents dans la parole et par la même occasion sur le poids des représentations sociales qu'ils ont de leur fonction de parents. D'après un père de famille :

L'Unité d'écoute nous a permis de nous améliorer [...] maintenant on arrive à les corriger convenablement, sans créer conflit. On nous a appris que si on voulait qu'ils soient plus réceptifs à nos paroles, il fallait être aimable avec eux et leur parler avec amour mais pas tout de suite opter pour un comportement agressif. (Père de famille, C6, entretien du 12/05/22).

#### II.1.2. Parenté et parentalité renouvelées

Ainsi, outre une restauration progressive de la fonction parentale, la fréquentation des unités d'écoute a aussi permis aux familles de vivre de nouvelles expériences de la vie en famille. L'environnement familial est effectivement le premier milieu social de l'enfant, et c'est à partir de cela que celui-ci définira par la suite sa personnalité. Papazian-Zohrabian (2019) affirme que la capacité d'un enfant à socialiser

et à s’intégrer dépend ainsi en grande partie des relations entretenues au sein du ménage.

D’une part, les mères de famille fréquentent plus les unités d’écoute, confirmant la distribution de la charge parentale dans les familles à travers le rôle principal des femmes dans la dimension affective et de *caring*. Cette implication maternelle dans la vie de l’enfant a été décrite par Laugier et al. (2009) comme :

tout ce que nous faisons en vue de maintenir, de continuer ou de réparer notre “monde” [...] nos corps, nos individualités (selves) et notre environnement, [...] dans un maillage complexe qui soutient la vie.

Elles ont plus de facilité à s’ouvrir à un tiers sur leurs problèmes familiaux :

c’est à la fois rassurant et apaisant d’avoir une personne à qui se confier. Il y a certains problèmes que je n’arrive pas à résoudre seule et le fait d’en parler à cœur ouvert m’a permis de prendre du recul. (Mère de famille, C3, entretien du 09/05/22).

Cependant, même anecdotique, la participation des pères reste palpable. Ces derniers affirment choisir de consacrer du temps dans les discussions avec leurs enfants, pour partager sur leurs vécus à l’école.

Ces bouleversements dans les rapports parents-enfants rejoignent la définition multidimensionnelle avancée par Houzel (1999). Ce dernier a en effet consacré la notion de parentalité, caractérisée par la pratique et l’expérience d’être parent, en plus de la notion de parenté, qui fait plutôt référence à l’exercice juridique de cette fonction, en insistant sur les liens généalogiques entre les concernés. Ainsi, plusieurs parents ont affirmé durant les entretiens qu’ils ont pu partir sur de nouvelles bases dans les relations qu’ils ont avec les enfants dont ils ont la charge. Une mère de famille, en charge de plusieurs enfants non biologiques a pu en témoigner :

[...] Il arrive parfois qu’ils soient un peu têtus et turbulents, alors que mon époux et moi-même sommes déjà assez âgés. Donc quand ils dépassent les bornes et que je n’arrive plus à le supporter, je viens ici [...] Actuellement ils sont bien plus calmes qu’avant. (Mère de famille, C11, entretien du 30/05/22).

D’autre part, les responsables d’écoute intègrent dans leurs approches des éléments afin d’inciter les parents à maintenir un environnement stable et convenable à l’épanouissement de tout un chacun au sein du ménage, notamment celui de l’éducation ou la scolarisation des jeunes enfants (Sara & Feistel, 2007). En identifiant les sources des difficultés au sein des familles, il s’agit alors de renforcer les relations entre les membres de la famille et de revoir les responsabilités des adultes vis-à-vis des enfants. Ainsi, les parents reprennent progressivement conscience de leur rôle auprès de leurs. Voyant ce changement, ces derniers finissent également par adopter un comportement sain.

L’investissement dans la scolarité des enfants constitue une forme d’engagement parental puisque cela a un impact considérable dans la scolarité de l’enfant. Même moindre, cet intérêt que les parents portent à l’éducation de leurs enfants est susceptible de favoriser le niveau scolaire (Ouedraogo, 2016). Ainsi, en faisant appel aux services des unités d’écoute, les parents ont avoué mieux comprendre l’enjeu de fréquenter assidûment les séances d’« école des parents ». En effet, les pères et mères de familles interrogés affirment vivre de nouvelles expériences dans le fait d’être un parent :

L’école des parents a été très bénéfique pour l’éducation de nos enfants. [...] A la suite des enseignements reçus, j’ai commencé à opter pour plus de douceur pour communiquer avec mon enfant, et cela a marché. J’ai alors découvert que c’est ainsi qu’il fallait parler avec ses enfants, les éduquer. Maintenant, avec ma fille, nous sommes très proches [...] (Mère de famille, C9, entretien du 27/05/22).

Par contre, certains parents ne trouvent pas toujours l’intérêt d’y consacrer du temps et les considèrent comme des « moments perdus » qui auraient été mieux rentabilisés en tant que journée de travail. Ceux qui sont assidus, quant à eux, affirment vouloir continuer à y assister puisque ces rencontres renforcent leur prise de conscience sur leurs responsabilités et sur l’influence qu’ils peuvent avoir sur le comportement de leurs enfants.

**II.1.3. Une plus grande réciprocité des relations au sein des familles**

En analysant les différents cas pris en charge au sein des unités d’écoute, il s’avère que beaucoup des détreesses rencontrées proviennent d’une certaine rupture des échanges au sein de ces familles.

Dans les milieux urbains, ces ruptures proviennent par exemple de viols incestueux, d’alcoolisme d’un des parents, alors que dans les milieux périphériques, il s’agit surtout de problèmes d’ordre financier et matériel. En tout cas, des évènements, volontaires ou non, ont détérioré la qualité des relations intrafamiliales et par la même occasion menacé la scolarité des enfants. Certains parents ont pris conscience que ces ruptures ont menacé l’avenir de leurs enfants et de leurs familles. Ce fut le cas d’un foyer dont le père de famille était plongé dans l’alcoolisme :

J’étais un grand alcoolique. Mais durant les périodes où j’étais encore alcoolique, ma femme venait souvent ici pour se plaindre de mon comportement. [...] J’ai également compris que mon alcoolisme avait des impacts sur la scolarité des enfants. Maintenant, mes enfants apprennent à m’aimer même si avant, ils me haïssaient— car quand vous êtes alcoolique, vous passez obligatoirement par les coups. (Père de famille, C4, entretien du 09/05/22).

Pour d’autres, la situation a provoqué de lourds traumatismes chez les enfants :

J’ai trois enfants dont les deux premiers ont été violés par leur père. Ce fut un énorme traumatisme pour nous. [...] L’agressivité a pris le dessus sur moi et ce comportement a beaucoup influencé mes enfants, surtout le cadet. Dès que tu le touches, il devient agressif et si tu le frappes pour le corriger, il rend les coups. Le responsable de l’unité d’écoute nous a alors recommandé à un psychologue. Depuis, je trouve que je me suis adoucie et mon fils également. (Mère de famille, C5, entretien du 11/06/22).

Ainsi, la fréquentation des unités d’écoute a permis aux parents d’ajuster progressivement leurs comportements vis-à-vis de leurs enfants. En fait, la collaboration école-famille instaurée par l’unité d’écoute a permis aux ménages vulnérables ciblés de retrouver un certain équilibre intrafamilial et de renforcer les liens familiaux. Le développement de l’engagement parental au sein du foyer a ainsi eu de grandes répercussions sur la stabilité et le bien-être familial. Cela rejoint les constats de Boisson (2010), qui affirme que le fait de reconnaître le caractère essentiel des familles, de la fonction parentale et celui d’instaurer une parentalité positive tenant compte des droits et intérêts de l’enfant, a contribué à l’amélioration de l’environnement familial.

**II.2. L’innovation organisationnelle apportée par l’écoute**

L’intervention sociale prévue dans le cadre du projet EQUITE rejoint la notion de « clinique de l’insécurité sociale » qui se propose d’élaborer « une pratique innovante d’accompagnement psychosocial adaptée au contexte actuel » contre les différentes formes de détreesses psychosociales (Le Ferrand, 2021).

**II.2.1. De l’accompagnement et de la posture**

Posture et accompagnement sont deux notions importantes reflétant les expériences des travailleurs sociaux dans un champ sémantique riche autour de l’« assistance d’une tierce personne » (Zribi & Poupée Fontaine, 1996). Lavoie (2000) ainsi que de nombreux autres auteurs (Paul, 2004 ; Puig, & Huet, 2014), ont essayé de caractériser les concepts et les pratiques<sup>85</sup> : *suivi*, *psychothérapie* ou encore *relation d’aide*.

L’accompagnement s’impose petit à petit comme une forme incontournable de réponse face à l’exclusion. Il consiste en effet à se joindre à son bénéficiaire à travers trois dimensions (Foucart, 2008). La première, relationnelle, met l’accent sur la connexion avec l’autre puisqu’il s’agit de « se joindre à quelqu’un ». La deuxième dimension est temporelle car la personne qui écoute vit le moment présent

85 De nombreux concepts ont été mis en évidence entre autres : accompagnement social, accompagnement psycho-social, counseling, psychothérapie et relation d’aide

avec son bénéficiaire. La dernière dimension est spatiale car la relation professionnelle suppose que le responsable d'écoute reste avec son bénéficiaire jusqu'à sa destination. Il vise le changement en misant sur les propensions personnelles des cibles à « développer leurs ressources propres, avec leurs capacités d'initiative et de choix et leur possibilité de bâtir un projet de vie » (Guèle et al., 2003, p. 14).

C'est à ce stade qu'apparaît la notion de posture professionnelle du travailleur social, qui est la manière dont celui-ci exerce sa fonction. En partant du positionnement professionnel, qui est un « processus de construction qui permet de se positionner mais aussi d'être positionné dans un environnement défini » (Chamla, 2010), la posture suppose un choix personnel dans les manières de s'ajuster et de s'adapter à la singularité de chaque personne et de chaque situation. Il est donc plus question d'interaction et de valeurs professionnelles (Paul, 2004).

Dans la pratique, les expériences de l'accompagnement social restent très disparates selon les secteurs d'intervention. Dans la sphère familiale, Debarge (2013) insiste sur le cadre destiné à établir une certaine distance entre les acteurs concernés et la problématique vécue. En effet, la tension continue qui se crée, notamment quand les individus sont submergés par leurs difficultés, ont des effets perturbateurs, sinon destructeurs, sur leur comportement et relation avec leurs proches. L'accompagnement cible alors entre autres les émotions de ces individus et les mets au-devant afin d'impulser un changement sur les personnes mêmes et leurs pratiques, mais aussi sur leur environnement ou même la réalité qu'ils vivent. Dans la pratique, les psychologues se centrent notamment sur le maintien de l'équilibre dans les relations humaines (Lacasse, 1997). Un point de vue plus sociologique et anthropologique marque plutôt l'importance de la « disposition humaine à être en relation avec autrui » (Blaevoet, 2006). Ici, l'accompagnement effectué par le travailleur social se focalise sur la cible, en considérant entre autres son parcours de vie, sa place et la représentation qu'il a de la société, ses capacités en tant qu'individu.

D'un côté, le bénéficiaire choisit lui-même le chemin et la méthode à employer pour résoudre ses difficultés. Dans ce cas, la personne en charge de l'écoute se doit d'être « présent sans être intrusif » car le bénéficiaire se sent confiant dans la manière la plus appropriée de traiter son problème. Les responsables d'écoute interrogés affirment avoir choisi cette posture pour les nombreux cas délicats qui se sont présentés à eux. Pour les cas de viols ou viols incestueux notamment, les mères de familles accompagnées préfèrent ne pas entamer de démarches légales pour tenter une action en justice contre leurs maris, par peur, impuissance ou tout autre raison. L'accompagnement leur permet de puiser la force morale pour faire face à la situation au quotidien :

L'unité d'écoute m'a donné la force de continuer à vivre, je viens ici et réalise que je ne suis pas seule en fait, et que je ne devais pas laisser la dépression prendre le dessus. (Mère de famille, C10, entretien du 30/05/22).

De l'autre côté, le responsable d'écoute peut adopter une posture interventionniste. Il s'appuie sur son expertise professionnelle pour orienter le bénéficiaire en fonction de « ce qu'il juge viable » pour ce dernier (Jouffray & Barbieri, 2011). Ainsi, il propose des alternatives à son bénéficiaire. Pour les cas délicats, des mères de familles et leurs enfants acceptent d'être référés chez un psychologue clinicien pour gérer des problèmes psychologiques profonds :

Nous nous sommes alors référés à un psychologue car c'est un cas difficile. La petite fille après les traitements, se portait beaucoup mieux mais devait quand même redoubler sa classe. Il a été plus difficile d'accompagner le petit garçon qui agressait même ses enseignants en classe, et ne voulait plus faire aucun effort. Il refusait catégoriquement d'écrire et ne communiquait plus beaucoup. (Accompagnateur, C5 entretien du 11/06/22).

Pour d'autres, les familles sont orientées vers d'autres activités. Ainsi, les unités d'écoute deviennent un point d'entrée des familles dans l'ensemble des activités d'un programme plus vaste. En effet, à partir du diagnostic évolutif de l'accompagnement, des services personnalisés<sup>86</sup> peuvent être élaborés :

86 Le projet EQUITE propose plusieurs types d'activités inclus pour l'amélioration des conditions de vie des familles les plus vulnérables avec enfants mineurs : entre autres création et gestion de nouvelles activités génératrices de revenu – nutrition et santé.

Au début je suis venue pour dire que j'aurais du retard dans le paiement [...] et ils m'ont proposé de participer à une activité d'élevage et d'agriculture et j'ai accepté bien sûr. (Grand-Mère en charge de son petit-fils, C7, entretien du 16/05/22).

Par ailleurs, les effets de l'accompagnement dans la vie des bénéficiaires passent le plus souvent par une meilleure intégration et ou insertion sociale. Depuis la mise en place de ces unités d'écoute, très peu d'élèves ressentent directement les difficultés économiques de leurs familles :

Il arrive que j'aie beaucoup de difficultés à payer les frais de scolarité, et l'instituteur réprimandait souvent mon enfant par rapport à cela. J'ai alors décidé de venir en parler au niveau du centre, et le responsable a pu intervenir. (Père de famille, C4, entretien du 09/05/22).

En fait, cette stratégie s'inscrit parmi les plus efficaces pour contribuer au développement puisque les interventions psychosociales agissent directement sur le mental des bénéficiaires, en plus ou en parallèle avec les appuis financiers et matériels. Dans cette optique, pour Debarge (2013) la véritable contribution de l'accompagnement dans un cadre institué est de :

se centrer sur des questions principalement émotionnelles [...] là où dans d'autres dispositifs d'accompagnement, celles-ci s'effacent derrière une priorité comme la santé, la scolarité, l'insertion professionnelle.

### II.2.2. De l'écoute

Technique autonome en soi mais aussi ensemble de pratiques ciblées, l'accompagnement fait de l'écoute un élément important de l'intervention. Yvon Saint-Arnaud (1984) affirme même que l'écoute est la clé qui mène à un accompagnement en profondeur et permet d'entendre ce qu'il appelle la « valeur de fond », ce qui alimente l'agir d'un individu, l'incite à investir le meilleur de lui-même.

En effet, au-delà d'une simple absence physique de paroles, l'écoute permet de comprendre non seulement les mots mais également le sens caché derrière ce qui est dit, de mieux comprendre la personne à travers ses paroles et ses gestes. Dans cette forme d'écoute, l'attention est focalisée sur « le discours de l'accompagné, les déceptions et les joies exprimées, de même que l'intensité de la charge émotionnelle véhiculée » (Lavoie, 2000). Les réponses ne sont pas préparées lors des échanges car il s'agit surtout de laisser la personne parler librement, et de rebondir sur les détails de son récit. L'objectif serait d'analyser l'inconscient et déchiffrer ses besoins par rapport à cela.

L'écoute produit des effets particuliers chez le bénéficiaire : la personne qui se livre peut contacter plus facilement la souffrance qu'elle porte et voir avec plus de lucidité le besoin fondamental auquel elle cherche à répondre (Lavoie, 2000). D'après un parent d'élève :

Lorsque vous avez des problèmes dans votre foyer et que vous n'arrivez pas à trouver de solutions toute seule, vous venez ici pour en discuter avec quelqu'un. Ils deviennent alors plus légers. (Mère de famille, C8, entretien du 24/05/22).

Se sentir entendu libère la personne d'un poids qui l'empêche d'avancer, développe la confiance en soi et favorise la prise de décision pour elle-même. En d'autres termes, cela lui permet de se forger une meilleure vision d'elle-même et améliore sa capacité de résilience (Vincent, 2016). Une certaine satisfaction est déchiffrée chez les parents d'élèves ayant recours aux services du centre. Depuis sa mise en place, certains parents se réfèrent même à leur interlocuteur dans les unités d'écoute pour résoudre certaines difficultés auxquels ils font face, que ce soit dans le domaine de l'éducation ou la gestion du foyer et des enfants en général. Un parent d'élève affirme :

Ça me soulage de raconter mes problèmes à quelqu'un d'autre parfois. [...] Parfois, mon cœur ne supporte pas ce que les enfants font et je le dis au responsable qui à son tour, en discute avec les enfants. (Mère de famille, C12, entretien du 02/06/22).

### II.2.3. Du responsable d'écoute

En agissant pour promouvoir l'engagement parental dans la scolarité des enfants, les unités d'écoute n'entendent cependant pas diminuer ou négliger le rôle des autres acteurs de l'école, les enseignants, les responsables de l'école ou les responsables d'écoute, dans le processus. Ainsi, il est primordial d'identifier minutieusement et de soutenir par des formations spécifiques les personnes qui assureront la charge de l'accompagnement.

Ainsi, le responsable d'écoute doit avoir la capacité d'écouter sans émettre de jugement ni chercher à obtenir une quelconque vérité dans l'immédiat ; de tisser progressivement des liens avec son interlocuteur (Papazian-Zohrabian et al., 2018). Interrogé sur cette question, l'un d'entre eux a affirmé :

Le travail d'accompagnateur nécessite de la patience ; il ne faut pas exiger d'eux des résultats immédiatement ; il faut du temps pour que les personnes voient leurs projets de vie se concrétiser. (Accompagnateur C1, entretien du 02/05/222).

Les recherches effectuées ont par ailleurs révélé que leur travail avait des répercussions autant positives que négatives sur la personne et l'état d'esprit des responsables d'écoute. Ainsi, l'écoute peut être bénéfique à la fois pour celui qui la pratique et pour son interlocuteur. Des chercheurs ont prouvé que cela pourrait dans un premier temps réduire le stress, améliorer son bien-être, influencer son sentiment d'empathie et élargir ses capacités et connaissances face à un problème donné (Vincent, 2016). Un responsable d'écoute confirme :

Ce poste a également affecté ma relation avec ma famille. J'ai remarqué qu'il y a des comportements, des mots que je faisais avant et qui n'étaient pas très adéquats. Depuis ce travail, j'ai réussi à identifier ce qui n'allait pas et comment régler la chose. (Accompagnateur C11, entretien du 30/05/222).

Certains ressentent même les dangers des risques psychosociaux, en évoquant des « contraintes qui pèsent sur les rythmes de travail [et correspond] à une augmentation de la charge de travail ou à la diminution du temps disponible » (Cultiaux, 2014). Cependant, très peu affirment ressentir le poids d'une « charge mentale » qui nuirait à leur vie quotidienne, à l'instar de cet accompagnateur :

Le fait que les personnes pleurent m'a réellement marqué. .... Vous voyez qu'ils n'inventent rien de ce qui leur arrivent [...] Vous-même face à leurs sanglots, vous vous sentez triste pour eux et n'arrivez pas à retenir vos propres sentiments. Quelquefois (Accompagnateur C1, entretien du 16/05/222).

## Conclusion

Les nouveaux dispositifs d'accompagnement permettent de sécuriser la scolarisation de l'enfant sur deux niveaux : en renforçant le pouvoir d'agir au sein des familles et en valorisant la contribution de l'écoute dans les interventions d'appui à la scolarisation. Les différentes interactions analysées dans ce cadre ont alors amené à identifier les différents aspects de la détresse sociale qui menacent la scolarisation des jeunes enfants malagasy, autant en milieu urbain que périphérique. Cette étude a aussi abordé la notion d'accompagnement social, notamment les répercussions de l'activité sur les personnes qui exercent le métier.

Si l'efficacité et la contribution marginale de ces dispositifs d'écoute semblent alors avérées, il s'agit maintenant, outre la mise à l'échelle de l'intervention afin de maintenir un traitement égal pour les enfants en âge scolaire à Madagascar, de se pencher sur les résultats scolaires afin de comprendre l'impact de ces dispositifs sur la trajectoire scolaire des enfants issus des familles accompagnées. Il importerait aussi de s'interroger sur la pérennité de ces dispositifs ; dans la mesure où le risque de création de « dépendance aux relations d'aide et à l'accompagnement » (Charazac et al., 2017) est réel chez les bénéficiaires, et compte tenu de la fragilité des apports financés par des partenaires extérieurs.

## Bibliographie

- Asdih, C. (2012). Collaborer avec les parents pour accompagner la scolarité ? Représentations des enseignants et pratiques professionnelles. *Enfances, Familles, Générations*, 16, 34–52. <https://doi.org/10.7202/1012800ar>
- Barrère, M. (2020). *Les difficultés scolaires peuvent venir de traumatismes de l'enfance* | Slate.fr consulté le 07 juin 2022.
- Beaumont, C., Lavoie, J., & Couture, C. (2010). Les pratiques collaboratives en milieu scolaire : cadre de référence pour soutenir la formation, Centre de recherche et d'intervention sur la réussite scolaire. Québec : Presse de l'Université Laval. 97 p. Disponible en ligne sur [guide\\_sec\\_nouvelle\\_version.pdf \(ulaval.ca\)](http://guide_sec_nouvelle_version.pdf.ulaval.ca). Consulté le 01 juin 2022.
- Bédard, J. (2002). Familles en détresse sociale : approches interdisciplinaire et communautaires. *Thérapie familiale*, 2 (23), 157-173
- Bidou, J. & Droy, I. (2007). Pauvreté et vulnérabilité alimentaire dans le Sud de Madagascar : les apports d'une approche diachronique sur un panel de ménages. *Mondes en développement*, 140, 45-64. <https://doi.org/10.3917/med.140.0045>
- Blaevoet, JP (2006). PAUL Maela (2004). L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique. Recherche et formation [En ligne], 52 | 2006, consulté le 09 août 2022. URL : <http://journals.openedition.org/rechercheformation/1242>.
- Boisson, M. (2010). Soutenir la fonction parentale dans l'intérêt des enfants : de la théorie aux instruments. *Informations sociales*, 160 (4), 34-40.
- Bonnefond, C. & Andrianampiarivo, T. (Mai 2021). Les “classes moyennes” des pays en développement à l'épreuve de la crise COVID-19 : la Chine et Madagascar mis en perspective. XXXVIes Journées du développement de l'ATM “Croissance, développement et inégalités. Un développement de plus en plus inégal ?”. Association Tiers-Monde ; LiRIS; ESO; Université Rennes 2, May 2021, Rennes, France. 8 p.
- Braun, V. and Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research. Psychology*, 3 (2), 77-101. ISSN 1478-0887
- Chamla, R. (2010). A propos de la réforme du DEASS : de l'intervention sociale et de l'expertise sociale. *La revue française de service social, Expertise et évaluation*. ANAS, 236, p. 70.
- Charazac, P., Gaillard-Chatelard, I. & Gallice, I. (2017). La relation Aidant-Aidé dans la maladie d'Alzheimer. Chapitre 1. De l'état de dépendance à la relation d'aide (p. 1-14). Paris: Dunod.
- Creswell, J. (1998). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cultiaux, J. (2014). Intensification du travail, in Dictionnaire des risques psychosociaux, Zawieja, P. et Guarnieri, F. (dir.), Seuil, p. 406-408.
- Debarge, Y. (2013). Contenir et gérer les émotions : le dispositif “espace de rencontre”. *Recherches familiales*, 10, 7-15. <https://doi.org/10.3917/rf.010.0007>.
- Dercon, S. (2006). La vulnérabilité : une perspective microéconomique. *Revue d'économie du développement*, 14, 79-118. <https://doi.org/10.3917/edd.204.0079>.
- Foucart, J. (2008). Accompagnement et transaction : une modélisation théorique. *Pensée plurielle*, 17, 113-134. <https://doi.org/10.3917/pp.017.0113>.
- Francis, V. & Milova, H. (2012). Accompagnement de la scolarité des enfants et soutien aux parents dans les programmes de réussite éducative. *Nouvelle revue de psychologie*, 12, 113-117.

- Glaser, B. & Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies of qualitative research*. London : Wiedenfeld and Nicholson.
- Grelley, P. (2005). En contrepoint – La scolarité des enfants de parents divorcés. *Informations sociales*, 122 (2), 87-88.
- Guèle J., Sibeud, Ch., Rabeyrin, J., & Devries, P. (2003). *L'Accompagnement social en question, Rapport élaboré par les conseillers techniques en travail social des DDASS et DRASS de la région Rhône-Alpes*, février 2003.
- Holinirina Razakaso, N. (2017). Impacts sociaux de la vulnérabilité des familles sur les trajectoires scolaires des enfants : cas de la commune Ambohidratrimo. Mémoire de Licence. Université d'Antananarivo Faculté de Droit, de Gestion, d'Economie, de Sociologie - Département sociologie Formation Professionnalisante en Travail Social et Développement (FPTSD) soutenu le 28 février 2017. 91p. disponible en ligne sur [http://biblio.univ-antananarivo.mg/pdfs/holinirinaRazakasoN\\_SOCIO\\_Lic\\_17.pdf](http://biblio.univ-antananarivo.mg/pdfs/holinirinaRazakasoN_SOCIO_Lic_17.pdf)
- Houzel, D. (2002). IV – « Les enjeux de la parentalité ». In *La parentalité: Défi pour le troisième millénaire*, éd. Leticia Solis-Ponton, (p. 61-70). Paris cedex 14: Presses Universitaires de France. <https://doi.org/10.3917/puf.soli.2002.01.0061>
- Jaspard, M., (2005). *La violence contre les femmes*. Paris : La Découverte, 122p.
- Jouffray, C. & Barbieri V. (2011). *L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir : une approche qui vient faire bouger les postures dans l'accompagnement social. Analyse d'expérience. Association Internationale pour la Formation, la Recherche et l'Intervention Sociale – AIFRIS GENEVE 2011*.
- Karsz, S. (2004). « Soutien à la fonction parentale » : l'impossible neutralité. *Spirale*, n° 29, 111-122. <https://doi.org/10.3917/spi.029.0111>
- Lacasse, S. (1997). *L'accompagnement dans la pratique de la psychologie des relations humaines*. Essai-synthèse, Université de Sherbrooke.
- Larivée, S., Terrisse, B. & Richard, D. (2013). La collaboration école-famille : quelles compétences les parents québécois jugent-ils nécessaires pour s'impliquer ? *La revue internationale de l'éducation familiale*, 34, 105-131. <https://doi.org/10.3917/rief.034.0105>
- Laugier, S., Molinier, P. & Paperman, P. (2009), *Qu'est-ce que le care ? Souci des autres, sensibilité, responsabilité*. Paris : Payot.
- Lavoie, L. (2000). L'accompagnement, l'écoute des valeurs et la pratique de la psychologie des relations humaines. *Interactions*, 2 (4), 103-126. <https://www.usherbrooke.ca>
- Le Blanc, M. & Koenig, B. (2014). L'évangélisation des enfants par les ONG confessionnelles en Côte d'Ivoire : entre aide humanitaire et développement moral. *Autrepart*, 72, 219-236. <https://doi.org/10.3917/autr.072.0219>
- Le Ferrand, P. (2021). *L'accompagnement psychologique dans le travail social : Santé mentale, vulnérabilité psychosociale : les nouveaux enjeux du travail social*. Éditions Apogée. ISBN : 978-2-84398-718-2. 23 p.
- Ouédraogo, F. (2016). Étude des liens corrélacionnels entre la collaboration école-famille, l'implication parentale, les styles éducatifs des parents et la réussite scolaire des élèves du primaire au Burkina Faso, Thèse de Doctorat Université de Montréal - Faculté des Sciences de l'Éducation - disponible en ligne sur Thèses et mémoires de l'UdeM, ID : [10670/1.jxeujh](https://doi.org/10.3917/1.jxeujh)
- Papazian-Zohrabian, G., Mamprin, C., Lemire, V., Turpin-Samson, A., Hassan, G., Rousseau, C. & Aoun, R. (2018). Le milieu scolaire québécois face aux défis de l'accueil des élèves réfugiés : quels enjeux pour la gouvernance scolaire et la formation des intervenants scolaires ? *Éducation et francophonie*, 46(2), 208–229. <https://doi.org/10.7202/1055569ar>

- Paul, M. (2004). *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*, l'Harmattan, 153p.
- Pinel-Jacquemin, S. & Zaouche-Gaudron, C. (2017). Spécificités du bien-être scolaire des enfants en situation de précarité. *Enfance*, 1, 105-122. <https://doi.org/10.3917/enf1.171.0105>
- Puig, J. & Huet, O. (2014). Émergence historique de la notion d'accompagnement. *Handicap et accompagnement: Nouvelles attentes, nouvelles pratiques*, Puig, J. & Huet, O, (p. 83-100). Paris: Dunod.
- Rafidimalala, I. O. (2020). Problématiques des centres socio-éducatifs malgaches : cas des centres socio-éducatifs à Antananarivo ville et ses périphéries. *Serviço Social e Saúde*, 19, e020004. <https://doi.org/10.20396/sss.v19i0.8661066>
- Rahaingomilanto, N. (2020). La violence contre les femmes et les filles. Quand la médiation est une thérapie au centre d'écoute et de conseil juridique TABITA FJKM Ampandranana-ouest Antananarivo. Mémoire de master - 2020 - Université d'Antananarivo - Domaine arts, lettres et sciences humaines - mention anthropologie - Parcours science du conflit et de la paix. 119p.
- Rousseau, S. (2007). Vulnérabilité et résilience, analyse des entrées et sorties de la pauvreté : le cas de Manjakandriana à Madagascar. *Mondes en développement*, 140, 25-44. <https://doi.org/10.3917/med.140.0025>
- Saint-Arnaud, Y. (1984). *L'accueil intégral de l'autre*. Belgique : Éditions IFOR.
- Sara, A. & Feistel, S. (2007). Investissement parental et réussite de la scolarité de l'enfant
- Strauss, A. et Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. Thousand Oaks : Sage.
- Tazouti, Y. (2003). Education familiale et performances scolaires des enfants de milieu populaire. *Revue européenne de psychologie appliquée*, 2 (53), 97-106.
- Tisseron, S. (2002). La mémoire familiale et sa transmission à l'épreuve des traumatismes. *Champ psychosomatique*, 25, 13-24. <https://doi.org/10.3917/cpsy.025.0013>
- Vincent, M. (2016). *Quelle place pour l'écoute en travail social ? : une analyse écosystémique des pratiques d'écoute*. Université de Sherbrooke - Faculté des lettres et sciences humaines
- Zribi, G. et Poupée Fontaine, D. (1996), *Dictionnaire du handicap*. Rennes : ENSP.