

## Pour citer cet article:

Mlle Castex, "L'enquête à domicile", texte dactyl., janvier 1935, 10 p.; suivi des "Principaux points soulevés au cours de la discussion sur "L'enquête à domicile"", avril 1935, 4 p.

#### L \* ENQUETE A DOUICILE.

Introduction - Il est évidemment banal de déclarer que, dans le travail social tout est " cas d'espèce ". Mais comment ne pas débuter par cette banalité lorsqu'il s'agit de parler de l' ENQUETE à DOMICILE ? -

C'est la première idée qui se présente lorsqu'an envisage ce sujet : Comment établir des règles ? - La visite à domicile comporte une telle part d'imprévu. Les circonstances, les caractères varient chaque fois ; il est impossible de prévoir ce que l'on va rencontrer.

Tantôt la première visite devra être très courte ( les circonstances sont défavorables, une visite inattendue arrive, les enfants sont présents, bref, il vaudra mieux revenir. ) Tantôt, au contraire, il faudra profiter largement de circonstances favorables et dès la première entrevue liquider le plus de questions possibles.

Nous pouvons aussi rencontrer des gens confiants, ou des bavards qui parleront d'abondance ; d'autres seront hostiles, ou réticents.

Je vous citerai dans ce genre deux cas extrèmes, assez

typiques :

L'un, le cas T... (3.116): le père, vieil original, quelque peu déséquilibré, mais intelligent et fort maître de lui, nous accueillant avec ces mots glacés: "Yous êtes chargée de faire une enquête? - Interrogez-moi, je répondrai " (Ce n'est que fort long-temps après que nous avons pu l'amener à changer d'attitude.)

L'autre, le cas B... (4.601), où dès les premiers mots le père entreprit un récit détaillé de sa vie entière, préparé comme un plaidoirie, qu'il nous fallut écouter d'un bout à l'autre sans presque pouvoir placer un mot....

Entre ces cas extrèmes, toutes les nuances de caractère peuvent se rencontrer.

On ne peut donc songer à passer en revue toutes les éventualités susceptibles de se présenter du côté " FAMILIE ". Il appartiendra à l'assistante d'en tirer le parti le plus judicieux.

Mais du côté " ASSISTANTE " il y a tout de même quelques règles générales sur lesquelles nous pouvons baser notre manière d'agir. Et c'est sur ce point que j'ai essayé de mettre en ordre quelques réflexions que je vais vous exposer.

Je vous parlerdid'abord de l' ENQUETE à DOMICIE dans les affaires de DECHEANCE.

Je vous diraiensuite quelques mots sur l' ENQUETE à DOMICILE dans les C.P.

A côté d'un certain nombre de points communs, ces deux groupes de cas présentent en effet des différences qui motiveront des manières de procéder différentes elles aussi.

1 - Le trait dominant de la première VISITE à DOMICILE est son double rôle, son double aspect.

----

Nous venons d'une part, FAIRE UNE ENQUETE
Mais, d'autre part, cette visite constitue le <u>DEBUT de nos</u>
RELATIONS avec la famille.

C'est ce qui différencie totalement des autres parties de l'enquête, où nous n'avons guère qu'à nous préoccuper d'obtenir avec science, adresse et TACT, des renseignement aussi exacts et précis que possible.

là, au contraire, ce qui est très important, c'est l' IMPRES-SION que ressentira la famille, et qui, presque toujours, RESTERA.

Notre souci, très légitime, d'apprendre tout ce que nous avons besoin de connaître, ne doit à aucun prix nous faire oublier

cette seconde partie de notre tâche.

C'est pourquoi, sans jamais rien forcer, il faut savoir attendre le moment opportun. Si le premier contact est mal établi, il est bien difficile ensuite de rétablir la situation, et c'est toute notre action future qui se trouve ainsi compromise.

Nous connaissons toutes les difficultés devant lesquelles nous nous sommes ainsi trouvées lorsque nous avens repris des cas après des enquêtes faites par des stagiaires. Je m'excuse auprès de celles qui sont ici de cette constatation peu flatteuse, mais enfin, elles sont certainement les premières à reconnaître qu'elles manquent au moins d'expérience... (elles, justement ne voient souvent que le côté du problème concernant l'enquête, et moins la suite du travail à effectuer dans le cas...)

C'est ainsi que dans le cas B... (2.942 Déch.) nous avons été considérées longtemps comme un service de POLICE; ce n'est qu'assez longtemps après la reprise du cas par l'assistante que nous avons compris la méprise et pu remettre les choses au point. (atmosphère impossible - gens au " garde à vous " ).

Dans le cas B... (3.342), par suite d'une explication vraisemblablement insuffisante, les parents, butés, refusaient obstinément la consultation médicale du Service Social - alors qu'après une simple conversation avec l'assistante, ils ont amené très facilement leurs enfants à Mile Bonnis.

Enfin, dans le cas D... (3.047 C.P.) la famille n'ayant jamais compris l'aide que nous pouvions lui apporter, mais restant froissée d'une incursion probablement un peu maladroite dans sa vie privée, n'a jamais pu collaborer utilement avec nous.

Ceci nous montre bien l'importance du premier contact avec la famille.

....

#### II -NECESSITE DE FAIRE PLUSIEURS VISITES .

Je pense que nous sommes d'accord sur ce point. D'abord il est presque toujours impossible d'épuiser toutes les questions en une seule fois. Ensuite, il est indispensable de voir une fois au moins la mère seule ( elle parle en général davantage et d'une façon plus abandonnée que devant son mari - elle donne en particulier plus de détails sur l'histoire familiale ). Si c'est la première fois qu'on a trouvé la mère seule, il est nécessaire de revenir pour rencontrer le père.

Il faut aussi venir plusieurs fois pour se rendre compte de la véritable atmosphère familiale ( la première fois, la famille est trop sur ses gardes, le logement lui-même est préparé dans l'attente de notre venue ). Enfin, il est bon de venir si possible à une heure de repas, très révélatrice de la vie familiale.

Nous reviendrons un peu plus tard sur les questions qui sont à traiter de préférence au cours de la visite initiale et sur celles qui peuvent ne l'être que lors des visites suivantes.

III - Il est essentiel d'arriver dans la famille en ayant déjà bien assimilé ce que nous savons de l'affaire. Nous devons avoir étudié soigneusement la feuille initiale, qui comporte le dépouillement du dossier de Police ; posséder à fond l'origine de l'affaire ; commaître les prénoms des enfants ( cela peut sembler un détail, mais c'est avec des détails de ce genre qu'on arrive parfois à rendre la conversation plus aisée, moins tendue ).

L'entrevue du Palais neus a déjà un peu renseignée sur l'attitude des parents ( bien qu'à vrai dire celle-ci soit quelquefois bien différente devant l'assistante de ce qu'elle a été devant le Magistrat ). Nous connaissons aussi la manière dont ce-lui-ci a déjà orienté la question.

Enfin, le Fichier Gentral nous donne aussi une indication sur la mentalité générale de la famille.

Mais bien que munie de tous ces renseignements préliminaires, nous devons naturellement nous efforcer de n'avoir aucune idée préconque. Ceci parait élémentaire. C'est une question d'honnêteté professionnelle.

IV - Enfin, nous approchons du domicile. Attention... Avant même d'être arrivée dans la famille, l'assistante doit commencer à ouvrir l'oeil, l'oreille... et même la narine... Elle doit se rendre compte de ce qu'est le quartier, la maison, le cadre enfin dans lequel évolue la famille et qui a sur elle une grande importance surtout sur les enfants.

Cela situe déjà la famille.

De même, quand elle sera dans le logement, et tout en parlant ou en écoutant, l'assistante devra continuer à maintenir en éveil son esprit d'observation. Elle doit en effet se rendre compte de la disposition du logement, de la façon dont il est meublé, tenu

....

etc... et savoir découvrir le détail révélateur.

V - Je passe sur la demande de renseignements adressée au concierge ou au tenancier d'hôtel ( qui a déjà fait partie de l'exposé de Mlle Ortlieb ) mais il est bien évident que c'est en général à ce moment que nous avons la plus grande facilité pour les interroger. Et d'ailleurs, nous pourrons quelquefois apprendre là un fait neuveau, qui a pu survenir depuis la convocation au Palais, et qu'il nous est utile de connaître avant la première prise de contæt.

Et j'arrive enfin au moment où l'ASSISTANTE SE PRESENTE.

Il est indispensable d'expliquer immédiatement, très simplement, mais sans équivoque, ce que va être notre rôle. Cela fait l'objet de trois points distincts :

1° - Nous venons de la part du Magistrat ( notre visite, dans la plupart des éas a été annoncée ) et <u>neus venons pour neus renseigner, étudier en détail</u> la situation exacte des enfants, les conditions dans lesquelles ils vivent, afin de pouvoir renseigner

à notre tour le Magistrat qui l'a demandé.

(Ici, j'ouvrirais volontiers une petite parenthèse sur le met "enquête " qui froisse souvent. On en a discuté l'autre jour. Il me semble que c'est quelquefois simplement une question de mot, et tel qui se cabrera lorsqu'en parlera d'enquête sur lui admettra plus facilement qu' " en cherche à savoir dans quelles conditions vivent les enfants ". C'est exactement la même chose, mais cela ne fait pas tout à fait le même effet...

# Ceci est le premier point.

2° - Nous continuerons par la suite à tenir le Magistrat au ceurant de la situation.

Ceci est très important, car c'est justement ce qui plus tard évitera des malentendus, et nous évitera surtout d'avoir l'air de " trahir " la famille, ce qui est si pénible ( on en a

parlé aussi la dernière fois ).

Je sais bien, que, par la suite, nous devrons nous efforcer de devenir les amies de la famille et, si nous voulons que la confiance s'établisse de façon réelle, d'atténuer l'impression que nous sommes les envoyées du Tribunal. Mais il importe qu'au début les dhoses aient été dites clairement et nettement.

# 3° - Nous venons apporter notre aide.

Mais, <u>d'une part</u> nous ne sommes pas un service de secours et <u>d'autre part</u>, nous demandens à la famille de faire de son côté un effort.

En effet : Nous ne sommes par un service de secours; nous aiderens la famille à voir clair dans les problèmes qui se posent pour elle. (C'est évidemment parce que la situation était défectueuse sur un ou plusieurs points que l'intervention du Magistrat s'est révélée nécessaire); nous conseillerons la famille, nous l'aiderons dans ses démarches, nous lui apporterons l'appui de notre expérience dans les domaines santé, apprentissage, travail, placement etc...

Mais nous n'apportons pas d'argent.

Ce point est important également. Je vous citerai le cas G... (3.013) où la mère, type de la quémandeuse habile à exploiter les Oeuvres de Bienfaisance (le Fichier Central donnait une liste de 20 oeuvres la connaissant) a admis les visites de l'assistante de notre Service tant qu'elle a cru qu'elle allait en obtenir des secours, puis, voyant ses espérances déçues l'a mise grossièrement à la porte. Il a fallu une nouvelle intervention du Magistrat pour que notre surveillance puisse reprendre.

D'autre part, ainsi que je le disais tout à l'heure, nous demandons à la famille de faire de son côté un effort.

Là encore, il faut préciser ce point, car si, plus tard, l'aff faire "tourne mal ", si nous sommes obligées d'avoir recours à l'intervention du Tribunal, ce ne sera pas une trahison de notre part : c'est que la famille n'aura pas accompli l'effort qu'elle devait faire, et que rien ne peut remplacer. On peut se demander si nos familles arrivent à comprendre aussi vite, ce que va être notre rôle.

Il semble que oui, et

à titre d'exemple réconfortant, je vous parlerai du cas B... (4.579) où justement nous avons pu avoir l'impression d'être rapidement bien comprise, où la confiance que les parents ont accordée immédiatement à l'envoyée du Service Social s'est révélée de façon précise, alors que les circonstances pouvaient pourtant prêter à erreur. Il s'agit d'un cas de déchéance: quelques jours après notre première visite, un membre de la famille brouillé avec les parents et d'intentions douteuses, a envoyé un inconnu auprès du père, pour réclamer l'enfant; l'inconnu se disait Inspecteur de Police... Les parents nous ont télégraphié immédiatement pour nous demander notre alde et nos lumières... et ils ont déclaré à l'assistante, de façon vraiment touchante, qu'ils n'avaient pas cru, un seul instant que cette démarche avait pu être provoquée par elle: ils avaient confiance en elle et savaient bien que, dans aucun cas, elle ne les aurait pris ainsi en traître.

A propos de ce que je vous disais tout à l'houre au sujet des SECOURS matériels qu'en principe nous ne sommes pas chargées d'apporter, je voudrais vous dire un mot, par association d'idées sur les cas <u>Bemi-bourgeois</u>. Il est bien évident que, dans ces cas, la question aide matérielle ne se pose pas; il faut insister davantage sur les conseils que nous pouvons apporter, sur notre expérience etc..., points qu'ils comprennent d'ailleurs mieux que ne le font des parents moins affinés.

Je ne m'étendrai d'ailleurs pas sur ce genre de ces dont je n'ai guère d'expérience personnelle; nous avons en effet peu de cas Semi-bourgeois dans notre secteur, d'autres seraient mieux qualifiées que moi pour en parler, mais je veux seulement signaler en passant qu'il doit y avoir évidemment des différences appréciables dans la manière de conduire le premier entretien dans ces

cas spéciaux.

Toutes ces considérations, et explications sur la manière de nous présenter devant les familles, qui semblent un peu longues

exposées fici, doivent en réalité faire l'objet d'un exposé bref bien que clair. Car il importe, après ces explications préliminaires ( sur lesquelles on pourra revenir à la fin de la visite par exemple ) de <u>LAISSER PARLER L'INTERLOCUTEUR</u> tel qu'il se révèle dans sa première attitude.

Cette première indication est précieuse. Je ne dis pas que c'est au cours de la première conversation que le père ou la mère seront le plus sincères, mais même s'ils sont sur leurs gardes, ou vont jusqu'à jouer un rôle, cela indique de quoi ils sont capables dans cet ordre d'idées. C'est pourquoi il faut lez observer attentivement.

D'ailleurs, pour toute cette partie, nous n'avons qu'à nous reporter à notre " catéchisme " qui résume ce que nous avons à faire :

Observer et faire parler
Eviter les questions trop directes eu posées de façon
à suggérer la réponse.
Essayer de se rendre compte de la sincérité avec laquelle on répond.
Se méfier des inexactitudes et des imprécisions dans les renseignements obtenus.
Savoir attendre le bon moment peur certaines questions \*\*

Je ne saurais mieux dire.....

VII - Mais, tandis que se déroule la conversation entre l'assistante et son ou ses interlecuteurs, il me semble que nous pourrions dire un mot sur l'attitude de cette assistante.

Nous de devons pas oublier que notre attitude deit être empreinte d'une GRANDE DISCRETION. Il faut n'être ni timide ni trop autoritaire. Nous ne devons à aucun prix denner l'impression d'arriver pour tout régenter. Et je n'ai pas besoin d'insister sur ce qu'il y aurait de choquant, de pénible, dans l'allure d'une assistante qui, sous prétexte qu'elle " vient faire une enquête " irait soulever le couvercle des casseroles, ouvrir les portes, etc...

De même, dans la façon de poser les questions ( car dans cert tains cas il faut bien poser des questions précises ) il y a la " manière " et l'on ne saurait y apporter trop de tact, de mesure.

Dans cette première visite, il y a lieu de ne pas faire de remarques défavorables, d'observations, ni de donner immédiatement des conseils; il ne faut pas avoir l'air surpris ou choqué, ou écoeuré. Ce serait le bon moyen de se fermer à jamais l'accès à la confiance de la famille.

VIII - Puisque nous en étions à la question " QUESTION " il me semble que nous avens intérêt à régler au cours de la première visite les points qui ent vraiment, et quelle que soit la manière dont on les présente, l'allure ENQUETE. la famille, qui est encore sous l'influence de l'entrevue au Tribunal <u>ADMET</u> plus facilement à ce moment certaines questions précises.

\*\*\*\*\*\*

Par exemple : l'état-civil exact des membres de la famille (toutes les fois qu'on le pourra, on se fera montrer le livret de famille - il convient de faire préciser également la situation légale des enfants nés en dehors du mariage, reconnus, légitimés etc...)

le budget (loyer, recettes, secours etc...)
les adresses d'employeurs,
la version de la famille,
la visite du logement (amener celle-ci par
un prétexte et ne pas demander brutalement
à visiter les chambres...)

C'est à la 2ème visite, lorsque déjà la famille nous connaît un peu mieux, que nous obtiendronse plus de détails sur l'histoire familiale (ce qui amène souvent l'indication d'anciens domiciles) et les renseignements pour la fiche médicale(ce qui permet au fur et à mesure ées qu'on parle des grands parents, oncles, tantes etc... d'obtenir leurs adresses etc...) Naturellement, il est souhaitable de ne pas laisser passer trop de temps entre le jour àu l'on a obtenu l'adresse d'un membre de la famille et la visite que l'on fera à celui-ci pour éviter que les parents n'aillent solliciter des déclarations en leur fayeur.

L'histoire familiale est rarement contée en détail et exactement par les parents; nous la complètens le plus souvent par les renseignements fournis par les autres membres de la famille, mais les restrictions même nous sont révélatrices.

A propos de la <u>Gonsultation médicale</u> qui aura lieu au Service il me semble utile d'exposer simplement mais assez nettement ce qu'elle sera. Naturellement, les familles pensent d'abord à une consultation purement médicale ( et, suivant le cas, protesteront que les enfants sont bien pertants et n'en ont pas besein eu sont déjà suivis par ailleurs ) ou, trop souvent, croient qu'il s'agit d'un examen destiné à découvrir si l'enfant porte des marques de coups.

Il y a lieu de leur expliquer que la doctoresse examinera l'enfant au moint de vue médical, mais étudiera aussi son intelligence, son développement mental et son caractère, ce qui permettra d'autant mieux à l'assistante de conseiller utilement les parents à son sujet, maintenant ou par la suite. (Suivant les cas, cela peut déjà être une préparation à un séjour éventuel à Bruncy).

IX - Enfin, pour résumer, je répéterai qu'il ne faut pas avoir trop d'idées préconques sur la manière dont se déroulera la première entrevue.

Il faut laisser parler l'interlocuteur, laisser se révéler sa personnalité, en ne l'influençant que le moins possible ; être oppertuniste et tirer parti de la façon dont se déroule l'entretien, mais sans trop l'orienter soi-même.

Après cette première visite, noter ses impressions, et surtout les renseignements obtenus, et les classer suivant le schéma du rapport. On se rend alors compte de ce qui manque - et c'est

\*\*\*\*\*

au cours de la 2ème, de la 3ème visite, qu'il s'agira cette fois d'aiguiller la conversation dans le sens qui conviendra pour obtenir les renseignements qui faisaient défaut.

X - Et maintenant, je voudrais vous dire très rapidement qu'il est seuvent prudent de NE PAS VOULOIR VOIR CLAIR TROP VITE; nous devons admettre qu'il y a des cas où il faut attendre pour avoir une opinion sûre. Il peut être dangereux de prendre trop vite une décision grave.

Ainsi, dans le cas P... (3.313), à la suite d'une enquête qui n'avait pas été défavorable, un enfant placé depuis deux ans dans une oeuvre particulière a été rendu à ses parents et nous sommes maintenant convaincues que cela a été un grand malheur pour l'enfant que maltraitait un père alcoolique; nous n'en avons eu la certitude que par la suite.

A côté de cela, il y a évidemment des cas très noirs, pour lesquels il ne faut pas hésiter à agir vite. Si nous attendons trop longtemps pour demander l'intervention du Tribunal par exemple, l'enquête de P.J. étant devenue trop ancienne doit être recommencée. La 2ème enquête de P.J. peut être moins mauvaise que la première et nous nous trouvons alors dans l'impossibilité de demander l'action du Tribunal. C'est ne qui s'est produit dans le cas V... (4.022).

Donc, lorsque l'enquête révèle des faits très graves, il est de la plus haute importance de ne pas prolonger la période d'examen de la situation. Il est bien évident que notre attitude pendant les visites à domicile en sera un peu modifiée, je veux dire que nous insisterons moins sur le possibilité de venir en aide à la famille, nous pousserons l'enquête le plus possible. L'important, là, est de voir CLAIR AVANT TOUT.

C'est ce qui a été fait dans les cas L... (3.687 - H.L... (3.674 - D... (3.358) où dès la fin de l'enquête, nous avons demandé au Tribunal soit de retirer immédiatement les enfants d'un milieu abominable, soit de prendre la décision de ne jamais rendre à des parents indignes des enfants placés provisoirement à l'A.P. pour les soustraire à des mauvais traitements.

----

Voyons maintenant les quelques point particuliers à la Visite à domicile, dans les cas de CORRECTION PATERNELLE.

I - Au premier abord, il semble que le contact sera plus facile avec la famille. Et, en effet, nous sommes attendues par celleci qui a sollicité elle-même l'intervention du Tribunal et doit en principe être satisfaite de l'aide que nous allons lui apporter.

Mais, d'une part, il arrive que les parents, qui avaient demandé la Correction paternelle dans un moment de colère, ont déjà changé d'avis lorsque nous nous présentons et ne tiennent plus du tout à ce qu'un " étranger " s'occupe de leur enfant; et, d'autre part, même lorsqu'ils acceptent notre intervention, en ce qui concerne l'enfant, ils ne comprennent pas qu'on fasse une enquête sur eux-mêmes. Nous devons leur expliquer que tout cela sera fait en fonction de l'enfant. Mais, malgré toutes les

teutes les précautions prises, il arrive bien souvent que nous ayens à cause de cela, de sérieuses difficultés avec la famille. Je me souviens du cas D... (3.189) où la mère, furieuse d'apprendre que nous nous étions renseignée sur son passé et sa conduite, s' s'ingénia à compliquer netre tâche par des indications mensongères, des manques de parole aux rendez-vous fixés, pour enfin disparaitre sans laisser d'adresse et échapper ainsi à une curiosité qu'elle

jugeait indiscrète ...

Il est dont très nécessaire aussi dans les cas de C.P. de nous faire comprendre. D'ailleurs, quand la famille est honorable elle ne s'offusque pas de notre enquête (il nous appartient d'ailleurs, dans ce cas, de limiter celle-ci au strict nécessaire). Quand, au contraire, nous découvrons des faits graves à la charge de la famille, il arrive que la C.P. se transforme en déchéance (comme dans le cas L... (4.129). L'irritation de la famille n'est pas ce qui importe alors et nous n'avons qu'à nous féliciter d'avoir découvert une situation préjudiciable à l'enfant et d'y mettre fin.

Il - En ce qui concerne les détails propres à la visite à domicile dans les cas de C.P. nous dirons qu'il est nécessaire de voir l'enfant et les parents en présence, afin d'observer leurs réactions mutuelles, mais, en règle générale, il ne faut pas questionner l'enfant sur les faits reprochés devant ses parents ni ceux-ci devant l'enfant.

Il est de nécessité absolue de voir l'enfant seul, ne serait-ce qu'un instant, des notre première visite, car il y a tout lieude de craindre que le père ou la mère déformeront nos propos en les

rapportant - volontairement ou non.

L'enfant contre qui est demandée la Correction Paternelle, est déjà grand; il a une personnalité. Nous ne venons, ni pour le soutenir par principe, ni pour l'accabler. Nous allons tâcher de voir clair - puis nous le conseillerons, dans son véritable intérât.

Lorsque l'enfant a compris, lorsqu'un bon contact s'est établi dès le début, il y a beaucoup de chances pour que l'influence de l'assistante se prolonge longtemps. Dans le cas L... (8. (2.296) par exemple, bit la confiance témoignée par le jeune garçon n'a pas varié, malgré qu'à plusieurs reprises, l'assistante ait été obligée de prendre des mesures parfois rigoureuses - mais dont il comprenait la nécessité.

Et pour donner une conclusion à ces remarques sur la VISITE A DOMICILE, je ne puis mieux faire que de rappeler l'ebservation qui commençait cet exposé : chaque cas étant un cas d'espèce, l'assistante devra adapter sa méthode à la famille qu'elle visite à sa mentalité, aux circonstances qui se présentent.

.....

Vouloir à tout prix, dans toutes les enquêtes, appliquer des règles qu'on pourrait qualifier de pure forme, ce serait ris-

-----

quer de s'annihiler à jamais la confiance de la famille et supprimer pour l'avenir tout espoir de collaboration.

La seule observation qui vaut pour tous les cas et trouvera dans chaque enquête son application, c'est la nécessité, pour l'assistante, d'agir avec tact, mesure, discrétion et opportunité.

----

Janvier 1935.

# "L'ENDUSTR A DONICHE " (à joindre au rapport de

## 1º - Avant de prendre contact avec la famille :

La question se pose de savoir si l'assistante doit se munir de beaucoup de renseignements avant la première entrevue, ou si elle doit attendre celle-ci pour faire son enquête auprès des tiers.

On a défendu l'idée de se munir d'abord de nombreux renseignements afin de pouvoir justifier les dires et déclarations de la famille et lui donner tout de suite l'impression que l'on est bien renseigné et qu'il est vraiment inutile de raconter des histoires ...

A ceci on a objecté trois choses a

- le famille risquent d'être incomplets. Il est évident que nombre de questions qui seraient posées après l'entrevue avec la famille ne sent pas posées avant.
- 2° que l'on arrive ainsi dans la famille avec des idées préconques, alors qu'il semble préférable de se faire une opinion personnelle.
- 3° que le fait de rectifier ce que dit la famille ou de préciser certains points commus par des tiers, et volontairement omis par elle, n'aide pas éà à établir le contact avec la famille.

Il semble que l'idéal pour l'assistante serait d'arriver dans la famille déjà assez documentée, mais de n'en faire aucun état. seulement contre ceci joue la première objection, les renseignements pris avant risquent d'être incomplets.

En fait prendre des renseignements avant ou après l'entrevue, notamment chez les voisins et la concierge, dépend plus des circonstances que de règles pré-établies (situation du logement, rencontres etc) ce qui d'ailleurs a fait l'objet d'un autre exposé de Mlle Ortlieb.

# 2º - La présentation

Tout le monde est d'accord que l'assistante précise dès la première entrevue son rôle. Elle vient de la part du Magistrat pour faire une <u>Enquête</u> ( on a discuté sur ce mon qui sera utilement remplacé par une explication moins brutale.

D'ailleurs la famille est toujours prévenue par le Magistrat de la visite de l'assistante.

On a disculté les deux points sulvants :

l° = l'Assistante doit-elle préciser tout de suite son rôle futur, dire qu'elle continuera à renseigner le Magistrat sur la situation.

Mile Castex a soutenu qu'il est ben de préciser ce point tout de suite. Parce que d'aberd il est hennête de dire ce que l'en va effectivement faire. Ensuite cela évite de donner à la famille l'impression de l'avoir trable lorsque plus tard " l'affaire tourne mal " (sic).

A ceci deux objections se posent :

Il y a d'abord des cas où il n'y a pas lieu de le dire

parce que l'enquête peut très bien révéler une situation où la surveillance ou 0.5. n'est pas nécessaire.

Il semble d'autre part inutile d'indisposer la famille en lui précisant de suite qu'on va continuer une surveillance alors que celle-ci s'établit souvent tout naturellement par notre travail dans la famille; et que l'effort réalisé par la famille fera après plus ou moins longtemps cesser cette surveillance.

Au cas où il n'y a pas " effort " de sa part, il est alors opportun de lui préciser ce point.

2° n- L'assistante doit-elle fixer dès la première visite qu'elle n'appertera pas d'aide péquniaire.

On a objecté à ceci qu'il est assez rare que parmi les familles suivies, les gens attendant de l'argent de nous. Il est donc inutile de leur dire que l'on ne leur donnera pas ce qu'ils n'ent pas du tout demandé.

D'autre part ceux qui pourraient avoir l'intention d'en demander, verront souvent par l'entretien avec l'assistante qu'il ne s'agit nullement d'une aide de cette sorte.

3° - Questions à poser lors de la première entrevue :

Tout le monde est d'accord pour que l'assistante demande
et note dès la première entrevue.

L'état-civil

Le budget

Les adresses des employeurs et d'autres données sponta nément.

Quant aux autres renseignements, donnés au cours de la conversation, il est préférable que l'assistante ne les note pas

pour ne pas arrêter l'élan.

Mais la question me pose si l'on doit <u>orienter</u> la conversa tion ( au moyen de questions précises par exemple ) ou si l'on doit laisser parler librement la famille.

On a presque conclu qu'il est préférable de laisser parler librement la famille, car c'est ainsi que les gens se montrent tels qu'il cont, et tous les détails mêmes inutiles sont significatifs.

En ceci il n'y a pas de règle non plus car, comme il a été dit per Mile Caster l'assistante peut arriver à une heure plus ou moins favorable à une conversation et l'entretien en dépendra.

p'autre part il ne faut pas se laisser entraîner par l'idée de tout ce qu'il faut savoir, ni poser trop de questions au cours de la première entrevue. Il faut avant tout tâcher d'éta-blir un contact avec la famille ( par exemple par des conversa-tions sur des sujets susceptibles de les intéresser, sur leur pays d'origine, sur leur métier etc ) établir ce contact même au détriment de l'enquête, sauf dans des " cas désespérés " où il isporte surtout de voir clair.

Une assistante a soulevé ce point, qu'il faut considérer également l'impression que l'on donne à la famille. La première impression que la famille aura de nous peut être très importante, et d'elle dépendra souvent notre travail futur.