

Groupe de travail des référents de parcours des programmes de réussite éducative

Le groupe des référents de parcours des P.R.E.

Le groupe de travail des référent.es de parcours animé par le Pôle ressources Ville et développement social depuis la création des Programmes de Réussite Educative constitue un espace d'échanges pour les professionnels, avec pour enjeux le croisement des questionnements et pratiques, dans une optique d'interconnaissance. Il est aussi l'occasion d'accueillir les « jeunes » professionnel.les qui prennent leurs fonctions alors que les départs/ arrivées au sein des équipes sont fréquents (autour de **40% des référent.es de parcours ayant participé au groupe de travail ont moins de 2 ans d'ancienneté**) impliquant de forts enjeux de professionnalisation.

Au cours de l'année 2019, les référent.es de parcours, - mais également quelques coordinateur.trices -, se sont réunis à 4 reprises à Eaubonne, Pontoise, Carrières-sous-Poissy et Deuil-la-Barre. Pour la première année, il a concerné des professionnel.les du Val d'Oise et des Yvelines.

- **30 référent.es de parcours et coordinateur.trices,**

- Issus de **17 P.R.E.** (Bezons, Carrières-sous-Poissy, Poissy, Cergy, Eragny-sur-Oise, Garges-lès-Gonesse, Gonesse, Goussainville, Guyancourt, Mantes-la-Jolie, Montigny-lès-Cormeilles, Persan, Plaine Vallée, Pontoise, Sarcelles, Soisy-sous-Montmorency, Villiers-le-Bel)

Pour cette année, il a été décidé avec les professionnel.les d'investir la question de **la mobilisation des familles autour du parcours de leur(s) enfant(s)**. Les 4 rencontres ont ainsi été l'occasion de produire ensemble à partir de deux entrées :

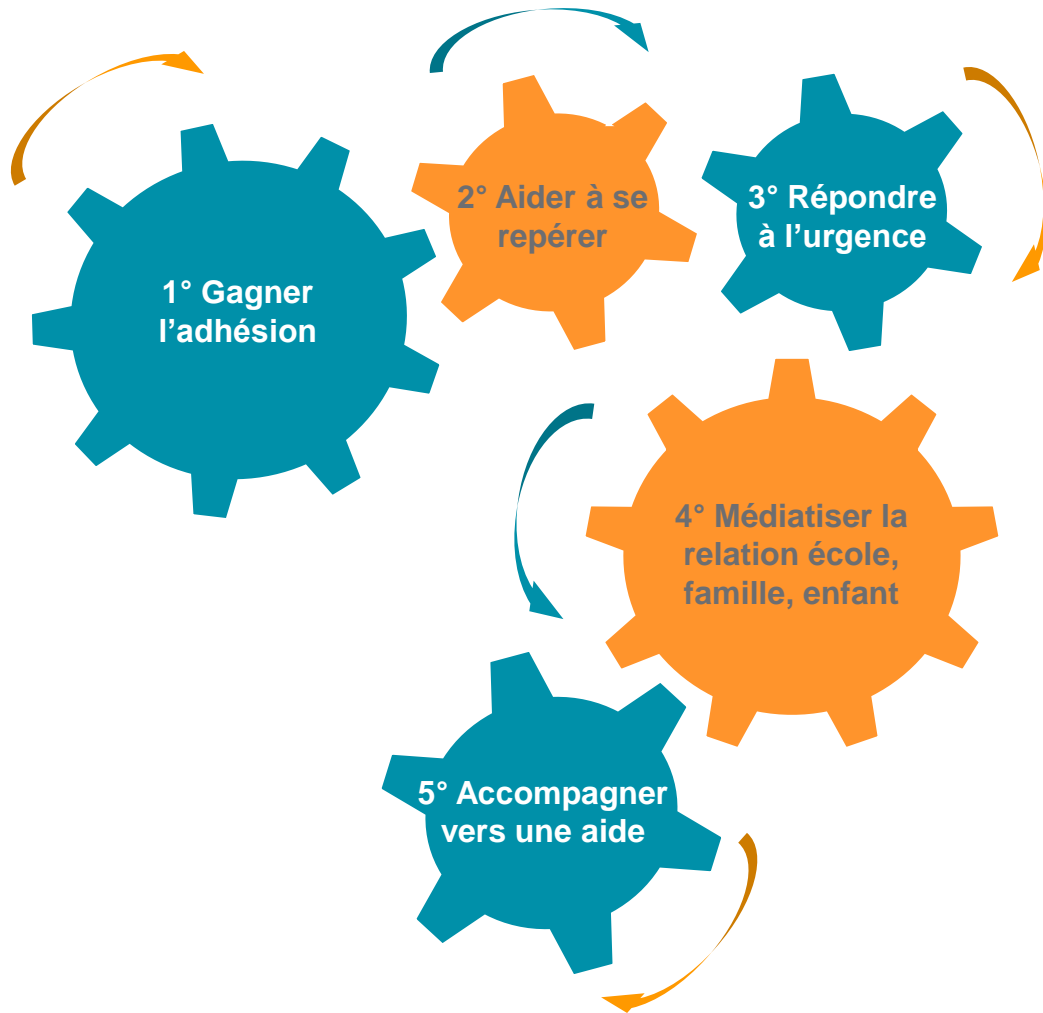
- La manière dont le sujet se pose à chacun : Quelles difficultés rencontrées ? Quels défis en termes d'accompagnement ?

- Les solutions mises en places : Quelles sont les ressources mobilisées par les P.R.E. pour mobiliser les familles ? Quels points d'appui ? Quels outils ?

Ces travaux ont nourri le présent « compte-rendu » qui se veut être une capitalisation des échanges et réflexions ainsi qu'une formalisation de **5 enjeux/ défis** auxquels les équipes des P.R.E. sont confrontées pour mobiliser des familles.

Un grand merci à l'ensemble des participant.es/ contributeur.trices ainsi qu'aux collectivités qui ont gracieusement mis à disposition leurs locaux pour accueillir ces rencontres.

5 enjeux/ défis autour de la mobilisation des familles



La mobilisation des familles constitue un élément essentiel de la réussite des parcours proposés par les Programmes de réussite éducative. **Travailler avec les enfants/ jeunes implique en effet une approche intégrant la famille.**

Or, cette mobilisation peut être rendue difficile, empêchée de différentes manières : la situation sociale des familles, la qualité de l'orientation, les représentations réciproques, la qualité du lien entre familles et institutions... Elle est par ailleurs évolutive, fluctuante au cours de parcours et constitue dès lors **une préoccupation permanente** pour les professionnel.les.

In fine, au cours des travaux menés en 2019, les professionnel.les des P.R.E. ont identifié 5 enjeux/ défis auxquels ils sont confrontés pour mobiliser les familles autour du parcours des enfants accompagnés au sein du dispositif : gagner l'adhésion, aider à se repérer, répondre (ou dépasser) l'urgence, accompagner vers une aide, médiatiser la relation école, famille, enfant/ jeune.

Les PRE développe dès lors une capacité à agir et donc un savoir faire et des compétences dans 4 champs complémentaires, en réponse à ces enjeux/ défis :

- > l'identification et l'activation des ressources du territoire au service des enfants/ jeunes et de leur famille (20 items)
- > l'identification et mise en place de ressources complémentaires, l'ajustement : outils, compétences... (8 items)
- > l'accompagnement vers les ressources du territoire (5 items),
- > l'écoute et la compréhension des besoins (6 items).

Ces champs sont détaillés, en reprenant les 4 couleurs permettant de les identifier simplement, dans les tableaux ci-après organisés à partir des 5 enjeux/ défis.

Détail des champs d'action

l'identification et l'activation des ressources du territoire au service des enfants/ jeunes et de leur famille

- Champ d'action croisant les 5 enjeux, il est au cœur de l'organisation des PRE et des pratiques des professionnels (référent.es et coordinateur.trices).

l'identification et la mise en place de ressources complémentaires, l'ajustement : outils, compétences...

- Au regard des ressources présentes sur le territoire, des problématiques rencontrées, le PRE adapte son organisation et fait appel à des ressources absentes sur le territoire (outils, compétences).

l'accompagnement vers les ressources du territoire

- Les professionnel.les des PRE accompagnent (physiquement !) font le lien avec les ressources du territoire pour transmettre la confiance acquise, rassurer, mettre en relation.

l'écoute et la compréhension des besoins

- L'écoute est au centre des pratiques des professionnel.les des PRE. Elle est nécessaire à la compréhension des situations, à la création des liens de confiance nécessaire pour des parcours réussis.

Enjeux n° 1 – Gagner l’adhésion des familles

Contexte : Le PRE fonctionne sur la libre adhésion des familles (enfant et parents). Pour autant, celle-ci peut être difficile à obtenir, surtout si l’orientation vers le dispositif n’est pas suffisamment accompagnée. L’adhésion peut également s’affaiblir durant le parcours, elle constitue une préoccupation constante.

Objectifs	Trucs, astuces, organisations, compétences	(+)	(-)
Favoriser une orientation qualitative vers le PRE	Se présenter dans les écoles, aux partenaires	Efficace	Chronophage
	Créer des outils de présentation du PRE (flyers, capsules vidéos)	Facile, de nombreux modèles	Peu efficace si non accompagné
	Participer aux instances des partenaires (CLE de l’ASE, équipes éducatives...)	Partenariat concret, ouverture	Difficile à obtenir
	Créer des outils de liaison avec les partenaires	Formalise l’orientation et les informations importantes	Outil parfois difficile à s’approprier
	Organiser des permanences dans les structures partenaires (écoles, centres sociaux...)	Renforce l’interconnaissance informelle	Peut amener de la confusion, pour les familles, entre le PRE et l’école
Comprendre et partager le besoin	Prendre contact avant l’entretien avec le prescripteur, voire réaliser le 1 ^{er} entretien avec le partenaire prescripteur.	Permet de mieux cerner le contexte de l’orientation, de transférer la confiance vers le PRE	Implique le prescripteur Peut diminuer la capacité du référent de parcours à se faire son avis propre.
	Se former aux méthodes d’entretien et à l’écoute active (L’entretien d’explicitation , l’empathie – Carl Rogers, l’entretien social...)	Renforce les postures d’écoute et la relation	Temps, coût
	Formaliser l’entrée dans le PRE par la signature d’une « fiche d’activation »	Simple et concret	
	Mettre en place ou participer à des temps informels avec les familles (sorties, activités...)	Elargit le regard réciproque référent de parcours / famille	Demande parfois des moyens, du temps
Mettre en discussion les blocages	Utiliser l’EPS pour essayer de relancer un « parcours bloqué »	Partage des regards, responsabilise les partenaires sur les parcours	Difficile de mobiliser tous les partenaires
	Partager au sein de l’équipe, passer le relais, mettre en place des analyses de pratiques professionnelles	Peut relancer les choses, apporte un autre regard	Implique la présence de plusieurs référents dans l’équipe, peu constituer un échec pour le référent de parcours

Enjeux n° 2 – Aider à se repérer

Contexte : Les familles connaissent parfois peu les partenaires du territoire, les structures et leur fonctionnement leurs missions, voir leurs droits. La mobilisation du droit commun passe notamment par un accompagnement vers les acteurs du territoire.

Objectifs	Trucs, astuces, organisations	(+)	(-)
Informer, favoriser l'appropriation de la ville et de ses ressources par les familles	Adapter les outils de communication pour qu'ils soient accessibles à tous notamment pour les personnes maîtrisant peu la langue française (dessins, vidéos, différentes langues...)	Un pas vers les familles	Difficulté à prendre en compte toutes les cultures/ langues
	Organiser des temps forts en direction des parents « forum des parents », « journées à la découverte de la ville » ou créer des lieux ressources type « maison des parents »	Permet de rencontrer l'ensembles des acteurs ressources	Peut être « lourd » à organiser seul
	Organiser des cours de Français Langue Etrangère dans les écoles et y intégrer des modules de découverte de la ville	Cours de FLE dans toutes les villes	Difficulté à couvrir l'ensemble des besoins
	Créer une plateforme numérique à destination des familles répertoriant les acteurs et actions	Permet de répertorier de manière lisible l'ensemble des acteurs	Les inégalités d'accès au numérique, coût
	Cartographier les acteurs (missions, compétences, contraintes) du territoire à destination des familles et des partenaires	Utile à tous	Difficulté à créer des outils adaptés tant aux professionnels qu'aux habitants
Connaître le territoire et ses ressources	Animer le réseau de partenaires : rencontres de type « cafés des partenaires » intégrant de l'informel	Facile à mettre en place, répond souvent à des besoins latents	Créer la motivation à y venir
	Faire découvrir le territoire aux partenaires (ex : organiser un parcours découverte en direction des nouveaux enseignants)	Permet d'intégrer à la ville les nouveaux enseignants	

Enjeux n° 3 – Répondre à l'urgence

Contexte : Régler l'urgence de certaines situations familiales (logement, santé...) est un préalable pour débiter un travail. L'attente du passage en EPS peut constituer un frein alors qu'il est souvent important d'accompagner très rapidement vers les services/ personnes en mesure d'apporter une réponse.

Objectifs	Trucs, astuces, organisations	(+)	(-)
Organiser le PRE pour gérer les situations urgentes	Constituer des équipes aux profils variés pour une meilleure capacité à comprendre les situations	Renforce la capacité à comprendre les situations et le territoire	Les PRE ne disposent pas des mêmes moyens humains
	S'autoriser à agir avant le passage en EPS (orienter notamment) lorsque la situation l'exige, organiser des rencontres en urgence avec les acteurs sociaux en dehors des EPS.	Gagner du temps	Lecture du cadre national des PRE
	Installer le PRE dans des équipements regroupant d'autres professionnels du champ social (services sociaux...)	Favorise les orientations rapide et la connaissance des ressources du territoire	
	Entretenir et renforcer la qualité d'écoute des référents de parcours (écoute active, entretien d'explicitation, analyse de pratique...), voire disposer de psychologues	Qualifie chemin faisant l'équipe, permet de trouver progressivement la bonne distance, diversifie les compétences	Temps, coût, taille du PRE
Connaître le territoire et ses ressources Maîtriser les bases de l'aide sociale	Créer ou renforcer les liens avec les services logements, sociaux, les CHRS, les hôtels sociaux, les associations spécialisées (violences intrafamiliales...), la CPAM, la CAF	Trouver des réponses rapides à des situations de grande urgence	Inégalités des compétences disponibles entre les territoires
	Développer des liens privilégiés avec les services sociaux (places dédiées ou facilitées pour limiter les temps d'attente)	Trouver des réponses rapides à des situations de grande urgence	
	Identifier les acteurs ressources en termes d'accès aux droits (centres sociaux, espaces numériques...)	Passer le relais	Inégalités des ressources entre les territoires
	Animer le réseau d'acteurs	Renforce le réseau d'acteurs locaux et la légitimité du PRE	Repose très souvent sur des relations interpersonnelles
	Connaître l'organisation des services sociaux du département (PMI, ASE, SSD) et participer à leurs instances (type CLE)	Permet d'être au clair sur les limites de l'action du PRE, voir la formalise	

Enjeux n° 4 – Médiatiser la relation école, famille, enfant

Contexte : La relation entre l'école, la famille et l'enfant peut être très dégradée. Médiatiser cette relation, la développer constituent souvent un enjeu des parcours

Objectifs	Trucs, astuces, organisations	(+)	(-)
Soutenir et contribuer aux démarches s'intéressant à la relation école, famille, cité Soutenir et contribuer aux actions dédiées à la relation école – famille – cité	Développer un poste de médiation école-famille dédié au sein du PRE	Fait de la relation école – famille un objet structurant du PRE	Coût
	Participer aux équipes éducatives dans les écoles et collèges et s'assurer de la participation de l'EN aux EPS	Permet de changer le regard sur des situations, des familles ou des enfants	Au bon vouloir de chaque établissement
	Contribuer aux cours de Français Langue Etrangère (faire connaître les institutions dont l'école), voire les développer dans les établissements scolaire	Facilite la compréhension, voire l'appropriation de l'école.	Sensibilisation
	Participer aux dispositifs de l'Education nationale comme les cafés des parents, l'école ouverte aux parents...	Cela crée du lien informel avec les enseignants et des échanges simplifiés	Des dispositifs investis de manière diverse
	Etablir des liens avec les structures et réseaux locaux œuvrant avec les parents (centres sociaux, écoles des parents, REAAP, CLAS...)	Rend visible les ressources pour les familles	Chronophage
Repérer et mobiliser les ressources / outils	Mettre en débat et en travail les travaux menés sur la relation famille/école, institutions/école : réseau Canopé , centre Alain Savary	Nombreux travaux menés	Difficile à se réapproprier collectivement
	Relayer/ utiliser les outils consacrés au public allophone : CASENAVE , livrets de santé	Facilite le lien avec les familles maîtrisant peu la langue française	Ressources peu connues
	S'appuyer sur des acteurs dédiés : association école & famille, laboratoire EMA (UCP), ISM Interprétariat	Des compétences nouvelles, un regard distancié et neuf	Coût

Enjeux n° 5 – Accompagner vers une aide

Contexte : L'adhésion des familles est parfois rendue plus complexe du fait de l'acceptation d'une difficulté et d'une aide proposée. Cela est tout particulièrement vrai pour les sujets relatifs à la santé et à la santé mentale. Des familles peuvent rencontrer des difficultés à aller en dehors de leur ville, voir de leur quartier.

Objectifs	Trucs, astuces, organisations	(+)	(-)
Faire appel à des compétences spécifiques (écoute, approches interculturelles, interprétariat)	Mobiliser des compétences spécifiques: permanences de psychologues, voir d'ethno-psychologues, postes de médiatrice pour accompagner vers les professionnels de santé	Compétence spécifique pour écouter et dialoguer, lien entre le message et les différentes cultures	Coût
	S'appuyer sur des interprètes (ex : ISM interprétariat)	Evite que le rôle de traducteur repose sur un autre membre de la famille ou de l'entourage	Coût
	S'appuyer sur les professionnels de santé présents dans le territoire (infirmier.ères scolaires, Maison des adolescents, assistantes sociales, MDPH, associations sur les questions de violences faites aux femmes...)	Mobilise les compétences et co-responsabilise	Des inégalités de ressources en fonction des territoires
Tisser des liens informels pour simplifier les échanges	Aller vers les parents (ex : présence des référents de parcours à l'ouverture de la grille des écoles)	Facilite dès le départ le lien avec les parents	Demande du temps
	Participer à des temps « plaisir » comme des sorties familiales, des ateliers « parents » ou « enfants-parents »	Simplifie les échanges, permet de dépasser les fonctions	Demande du temps
Accompagner vers les professionnels de santé	Accompagner physiquement les familles si besoin pour les 1 ^{ère} rencontres et faciliter le lien avec le professionnel de santé	Transmission de la confiance	Demande du temps