

## Les parents dans le PRE : entre accompagnement et coopération !

Le présent document retranscrit fidèlement les éléments formalisés par les professionnel.le.s des équipes de réussite éducative d'Auvergne-Rhône-Alpes lors des ateliers de la rencontre du 19 novembre 2019.

Deux sujets ont été abordés lors de ces ateliers animés en format *World café* :

- ▶ La place des parents lors de l'entrée et la sortie du PRE
- ▶ Construire le parcours personnalisé entre besoins de l'enfant, attentes des parents et attendus des partenaires

Nous attirons l'attention du lecteur sur le style de rédaction du document : il s'agit de prises de notes et de synthèses.

### Sujet A : La place des parents lors de l'entrée et la sortie du dispositif

#### Comment s'assurer de la compréhension des enjeux par les familles ?

##### ▶ CONSTAT

Nous travaillons la communication avec l'objectif que ce soit « facile à lire et à comprendre ».

Travail d'explication aux prescripteurs (lors des conseils des maitres par ex. ou de réunions de service des partenaires...).

Certains PRE font le premier entretien des familles avec le partenaire prescripteur. Lors de cet entretien, on redemande systématiquement à la famille ce qu'elle a compris.

Nous avons à cœur de bien expliciter dès le départ, le travail partenarial et le rôle de la famille.

Il arrive que les familles ne comprennent pas le sens du PRE (ex : soutien scolaire), ils acceptent l'accompagnement et « se laissent faire ». Et souvent, ils voient l'intérêt et comprennent une fois les liens créés.

À chaque étape du parcours (bilan intermédiaire, revalidation en EPS), les objectifs sont réexpliqués.

La communication avec les familles se fait grâce à des plaquettes (par ex), de manière à leur laisser la possibilité de nous solliciter directement.

La communication se fait aussi en direction des partenaires « orienteurs » afin qu'ils puissent expliquer aux familles et orienter des situations « adaptées ».



Est aussi communiqué un document qui définit les objectifs, axes d'accompagnement écrits avec les familles et partenaires qui accompagnent.

Des rencontres régulières (certains PRE font des rencontres référent-familles tous les 3 mois) avec les familles sont organisées pour évaluer l'implication et les besoins. Dans certains PRE les parents sont vus tous les 6 mois lors des EPS pour revoir les objectifs.

Nous échangeons également avec les partenaires pour mesurer l'évolution des situations.

Certains PRE utilisent des pictogrammes pour simplifier la communication, d'autres s'attachent à donner des exemples concrets.

Enjeux : éclairer les familles sur notre mission et nos limites (nous ne sommes pas la protection de l'enfance, nous ne sommes pas là uniquement pour faire du soutien à la scolarité...), définir notre cadre d'intervention.

### ► SYNTHÈSE

Pour s'assurer de la compréhension des enjeux par les familles (tout au long du parcours, pas que à l'entrée dans le dispositif) :

- Considérer les parents (leur laisser la parole, notamment)
- Multiplier les supports de communication : créer et actualiser des supports de communication explicites pour tous (partenaires et familles)
- Reformulation de la démarche globale et des objectifs individuels + échanges pour s'assurer de la compréhension mutuelle
- Créer des opportunités de rencontres, d'échanges, de manière à s'adapter à la famille
- Tisser des liens : proximité avec les familles (confiance, présence par dans les écoles, accompagnement) et régularité des rencontres
- Outils facilitateurs : picto, vidéo, interprétariat, Google traduction...

#### • Freins

- Code du langage professionnel (jargon, acronymes)
- Parfois mauvaise maîtrise de la langue française qui freine la compréhension
- Mauvaise maîtrise des codes culturels/de l'école...
- Parfois des premières informations délivrées aux familles par les partenaires, qui sont erronées et qui font naître dans les esprits des familles des visions faussées du PRE

#### • Leviers

- Le bouche à oreilles entre les familles accompagnées
- Travail sur les outils de compréhension « facile à lire et à comprendre »
- Co-construction (présence des parents sur les temps de bilan notamment)
- Contractualisation
- Poser le cadre d'intervention du PRE pour montrer les limites de l'accompagnement



## Comment se passe l'entrée et avec quels outils ?

### ▶ CONSTAT

À Roanne (Loire), EPS tous les mois pour les entrées et sorties. Le parcours dure maximum 1 an ou plus si besoin.

Le principal prescripteur reste l'Education nationale. Selon les territoires, l'Education nationale est à l'origine de 60% à 80% des accompagnements.

Les fiches de saisie sont remplies avant l'EPS à l'occasion d'un entretien individuel avec la famille et un professionnel du PRE, afin d'établir un diagnostic.

Ensuite il y a le passage en EPS ou équipe éducative (la situation est anonymisée) puis contractualisation avec les familles (signature).

L'EPS formalise l'entrée dans le parcours et les objectifs visés par le PRE.

Principe de libre adhésion : la famille doit prendre contact avec le PRE par elle-même.

Une plaquette est remise aux familles et partenaires.

Certaines équipes montrent aux parents une courte vidéo.

Certaines équipes utilisent le jeu pour faire connaissance avec la famille lors des premiers rendez-vous.

La contractualisation avec la famille se fait à la suite de l'EPS.

### ▶ SYNTHÈSE

- Orientation par un partenaire
  - Une fiche de saisie est remplie, soit par le prescripteur, soit par l'équipe PRE + recueil de l'autorisation parentale
  - Rencontre des familles par l'équipe PRE
  - Présentation de la situation en EPS et proposition d'objectifs
  - Échanges avec les familles de la proposition de l'EPS et contractualisation des objectifs + nom du référent + qui fait quoi
  - La place du référent de parcours est essentielle dans le parcours du jeune, de l'entrée à la sortie
  - Création d'une alliance famille-jeune-partenaire-PRE
- Freins
    - Financement
    - Mauvaise compréhension du dispositif
    - Place de chacun dans le social
    - Méconnaissance du PRE par les partenaires
  - Leviers
    - Communication
    - Bon partenariat existant



## Comment se passe la sortie et avec quels outils ?

### ► CONSTAT

La durée de l'accompagnement est mentionnée dans le contrat avec les familles.

La sortie est formalisée par un courrier et/ou un rendez-vous physique.

Les réunions de bilan se font avec les partenaires et la famille. Ce sont des réunions ancrées dans des instances déjà existantes mais attention à dissocier si sujets intimes.

La sortie, c'est soit le relais vers le droit commun, soit le renouvellement du contrat.

En ce qui concerne la suite, la question de la confidentialité des informations, du suivi se pose. A quels partenaires ? Accord des familles ?

#### PRE de Vénissieux (Métropole de Lyon)

- La durée du parcours est de 2 ans environ.
- Il y a des bilans partagés en fin d'année scolaire.
- C'est l'EPS élargie qui décide de la sortie.
- Les vacataires font l'évaluation avec l'enfant.
- Après la sortie, il y a une veille les premiers mois.
- Les partenaires qui continuent à suivre l'enfant appellent le PRE.

#### PRE d'Échirolles (Isère)

- Pas de durée précise du parcours (minimum une année scolaire).
- Suite au PRE, l'équipe recroise la famille sur le quartier.

#### PRE de Chambéry (Savoie)

- 3 contrats + 6 mois X 3.
- A la fin du parcours, il y a un bilan de la situation, fait par les partenaires, les parents, l'équipe PRE et l'enfant. Un bilan d'accompagnement est rédigé, document officiel (relais).
- S'ensuit une période de veille de 3 mois où il y a des contacts téléphoniques avec les partenaires et les familles. Un courrier est adressé à l'enfant (de la part de l'équipe PRE) contenant l'ensemble de ses créations + lettre).
- De manière générale, il y a des documents officiels de fin : un courrier remis par le référent de parcours aux parents, un bilan écrit (synthèse de l'EPS de sortie), une lettre à l'enfant.

### ► SYNTHÈSE

- Chaque PRE s'organise de manière différente
  - Bilan (écrit ou oral) avec les familles et/ou les partenaires
  - Courrier
  - Décision d'arrêt prise en EPS, c'est une décision commune aux partenaires, équipe PRE et familles
  - Contractualisation de la sortie
  - Échanges avec les familles et recueil de leurs avis
  - Don de souvenirs/productions à l'enfant
  - Un « passage de relais » est organisé avec les partenaires
  - Les sorties peuvent prendre appui sur des outils pour préparer les familles aux EPS et les fins de contrat, mais aussi pour garder des traces du parcours
- Freins
    - Lorsque l'arrêt est prématuré, ou lorsque l'arrêt est mal vécu (pour de multiples raisons)

- 
- En cas de saturation du droit commun
  - Lorsque les partenaires ne se coordonnent plus, « lâchent » après la sortie
  - L'enfant n'est pas toujours présent lors de la réunion de l'EPS
  - Les familles qui « disparaissent »
  - Confidentialité des informations recueillies par l'équipe PRE au cours du parcours

- Leviers

- Relais solides des partenaires, on a des nouvelles
- Décisions communes, partagées
- Préparation de la sortie
- « On est de passage » : la durée limitée du PRE contribue à l'adhésion de la famille
- Partager pour réduire la subjectivité





## Comment se passe l'après PRE ?

### ► CONSTAT

Le passage vers le droit commun est complexe car le suivi proposé n'est pas aussi dense et régulier que le PRE.

L'après PRE ne se passe pas toujours de la même façon. De manière générale, les équipes PRE ne prennent pas de nouvelles sauf si fragilité en lien avec le PRE. On peut dire qu'il y a une « veille active » car l'équipe reste présente sur le quartier et que les familles savent où trouver l'équipe (si besoin).

Ce qui est également commun à tous les PRE, c'est l'absence d'outil de suivi, de l'après.

Dans la plupart des PRE il n'y a pas de veille, du moins pas officielle.

Il y a des prises de contacts informelles par téléphone ou des échanges de visu lors de la venue des équipes sur le quartier.

La plupart des PRE font savoir aux partenaires et familles qu'ils ont la possibilité de recontacter l'équipe pendant toute l'année suivant la sortie.

Exception à Chambéry où est institutionnalisée une veille de 3 mois après la sortie du parcours, au cours de laquelle est fait un rappel des préconisations auprès des partenaires.

Difficile de mesurer l'influence du PRE au sein d'une famille ou sur un enfant.

« L'après PRE : tout est question de territoire. Dans les territoires « petits », la proximité fait que l'équipe a plus facilement des nouvelles de la famille et croise plus souvent les familles sur le quartier.

EPS de sortie : certains territoires présentent les situations.

Dans certains territoires, c'est l'AFEV qui assure l'accompagnement post PRE.

### ► SYNTHÈSE

- Aucun PRE n'a mis en place d'outils spécifiques pour l'après PRE (quelques très rares exceptions).
  - Aucun PRE n'a mis en place de veille (active), de manière officielle.
  - 2 cas de figure selon les territoires : soit une veille passive officielle (parents peuvent rappeler), soit une veille active informelle (passer un coup de téléphone, croiser une famille ou un partenaire).
  - Quoi qu'il en soit, une place importante est laissée à l'informel : il est rare que les équipes n'aient aucune nouvelle des enfants (elles ont des nouvelles par les partenaires, par les familles, les jeunes... à l'occasion de rencontres diverses).
  - Impacts du PRE sur les familles/l'enfant non mesurable.
  - Relais vers le droit commun difficile, soit car engorgement des services, soit car le suivi est moins fin que celui du PRE. Par ailleurs, le relais vers le droit commun n'est pas automatique ; selon les situations, il n'est pas toujours retenu car pas nécessaire.
  - Le PRE est vécu par les familles comme « un bol d'air ».
- Freins
    - L'après PRE est un impensé (politiquement et aussi en interne)
    - Manque de temps des professionnels
  - Leviers
    - Volonté des équipes de mettre du temps à disposition pour assurer une veille à minima.
    - Engagement des partenaires à donner des nouvelles



## Sujet B : Construire le parcours personnalisé entre besoins de l'enfant, attentes des parents et attendus des partenaires

### Quelle implication des parents est attendue par la communauté éducative et comment l'évaluer ?

#### ► CONSTAT

Les attentes de la communauté éducative doivent être définies en amont pour pouvoir être évaluées.

L'implication (des parents) se définit à l'aide de la posture.

Lors de l'évaluation : donner aux parents une fiche à remplir, similaire à celle que les partenaires professionnels doivent également remplir.

L'implication des parents dans le PRE est fonction du sens que les parents donnent au PRE.

Implication attendue : une adhésion ; un respect des engagements ; une implication dans l'élaboration/le suivi du parcours ; une présence active lors des temps d'échanges et de rencontre ; une transparence dans la mesure du possible pour bien cerner la problématique ; régularité dans le RDV, appropriation ; soutien auprès des enfants ; capacité d'expliquer ce qui est fait.

Comment l'évaluer : mobilisation du parent (prise de RDV, contact avec les partenaires, présence ou non des parents aux RDV, suivi des préconisations).

L'évaluation à court terme a des limites, il faut favoriser l'évaluation à moyen-long terme afin de tenir compte du cheminement nécessaire pour évoluer.

#### ► SYNTHÈSE

- La communauté éducative doit faire un tronc commun autour de l'attente des familles
- L'implication dépend-elle de la posture et des représentations qu'ont les professionnels ?
- Adhésion active (assiduité et respect des engagements)
- Comprendre, créer, maintenir le lien entre les familles et la communauté éducative
- Freins
  - Les attentes relatives à l'implication des parents sont rarement définies
  - L'implication ne se mesure pas en quantité
  - La réalité du quotidien des parents
  - Perception d'un besoin pour l'enfant sans prise en compte du contexte global
- Leviers
  - La communication
  - Faire ressortir du positif dans le parcours de l'enfant
  - Mise en place d'actions et dispositifs (café des parents, ouvrir l'école...)
  - Bienveillance de la communauté éducative
  - Démystifier voire dédramatiser le système scolaire





## Comment votre PRE développe effectivement des modalités de coopération entre la communauté éducative (au sens large) et les parents (quels outils, quels moments propices, quelles postures, etc.) ?

### ► CONSTAT

Au préalable : la notion de coopération est basée sur la bienveillance, le temps (prendre du temps avec les parents, en particulier au début afin de bien connaître la famille) et l'établissement d'une relation de confiance. L'adhésion des parents est la 1<sup>ère</sup> modalité de coopération.

Au sujet de la posture (neutralité), il est important de réinterroger la position de chacun.

Veiller à la régularité des rencontres partenaires/parents.

Mettre les parents au cœur de l'action.

Créer/renforcer/maintenir des liens entre les parents et les acteurs éducatifs du territoire.

Présenter l'offre et orienter.

Sensibiliser les acteurs éducatifs du territoire à être dans la coopération et l'aller-vers les parents.

Vigilance concernant la coopération entre la communauté éducative et les parents en particulier lors des moments de passage entre les établissements (maternelle/élémentaire/collège).

Outils :

- L'outil principal du PRE est l'EPS. Mais souvent, les parents sont absents dans les EPS
- Présence des parents dans toutes les instances du dispositif
- Cafés des écoles (temps d'échanges + conférence)
- Ateliers jeux
- La médiation (aller-vers)
- Des outils de formalisation de la coopération : contractualisation, fiche saisine
- Café des parents
- Accompagnement physique du parent dans une structure
- Tenir des permanences au sein des structures de proximité (dans le quartier)
- Déterminer une personne ressource au sein de l'établissement (réfèrent naturel)
- Organiser des actions collectives
- Prévenir le décrochage scolaire
- PPRE

### ► SYNTHÈSE

- Outils remis aux parents (notification de décisions, contrat d'engagement...)
  - Moments propices : moments clefs (premier rdv...) en fonction de leur disponibilité
  - Mettre les parents au centre de l'action
  - Privilégier une relation de confiance, bienveillance, écoute, posture adaptée, reformulation
  - Qualité de l'accueil
  - Médiation
  - Projet d'accompagnement + évaluation
- Freins
    - Différences entre les attentes et les besoins
    - Les priorités des uns et des autres ne sont pas toujours les mêmes
    - Cultures institutionnelles
    - Temporalité
    - Adhésion des familles



- Leviers

- L'inscription de l'accompagnement dans la durée
- Le référent de parcours
- La qualité de la relation
- Ateliers
- Lieux de convivialité, partage





## Comment rendre légitimes les attentes des parents vis-à-vis des demandes des partenaires ?

### ► CONSTAT

Être porte-parole des familles

Partir de là où se trouve la famille

Dialogue

PRE peut être saisi par les professionnels ou par les parents

PRE = prévention !

Trait d'union

Fil rouge

Mettre des mots sur les besoins des parents

Demandes des partenaires liées à leurs préoccupations

Priorité au droit commun

L'adhésion et l'entrée dans le dispositif rendent légitime la demande des parents

Respecter le choix, la décision du parent

Décrypter la demande du parent pour la rendre accessible

Rendre légitime, c'est accompagner.

1ère légitimité : répondre aux critères

Reformuler avec la famille : s'assurer que la demande/les attentes soient bien comprises

Illustrer ou solliciter un traducteur

Varié les outils de communication

Aucune solution dans le droit commun

### ► SYNTHÈSE

- Question qui suscite beaucoup de réflexions et d'interrogations et met en relief les différents fonctionnements des PRE
- Autorité parentale : les parents restent décisionnaires
- Les parents restent le 1er acteur : pas de parcours sans parents
- Trait d'union/médiateur/porteur parole
- Freins
  - Quand absence des parents
  - Mauvaise maîtrise de la langue
  - Déni des difficultés de son enfant
  - Attentes différentes selon les partenaires
- Leviers
  - Participation effective des parents
  - Définition des objectifs communs
  - Prendre du temps, reformuler avant et pendant la prise en charge
  - Mettre de la cohérence entre la demande des parents et les partenaires
  - Projet commun



## Comment donner les clés aux parents pour les remettre au centre du parcours personnalisé ?

### ► CONSTAT

Il n'y a pas de « bons » ou de « mauvais » parents  
Garder en tête que les parents ne sont pas volontairement « mauvais »  
Valoriser leurs compétences de parents  
Faire ensemble (référents de parcours-parents)  
Définir les besoins ensemble, reformuler ensemble auprès des parents  
Favoriser l'échange parents-enfant pour faire prendre conscience des difficultés de l'enfant  
Partir de là où en est la famille  
Être présent dans le « prendre soin de »  
Parvenir à exprimer aux familles les points qui nous interpellent  
Leur laisser le choix  
Donner du sens  
Formaliser l'engagement mutuel  
Expliquer les sigles  
Co-construction des objectifs engagés  
Valoriser leurs compétences parentales, leur redonner confiance en leur capacité de parents  
Les parents ont besoin d'être re-narcissés  
Redonner la parole aux parents  
Ne pas décider/désirer à leur place  
Être à leur écoute  
Leur donner la place qui leur correspond  
Leur rappeler leurs responsabilités de parents  
Leur communiquer les enjeux et intérêts du PRE  
Redécouvrir et redéfinir la notion de plaisir  
Importance de la réciprocité

### ► SYNTHÈSE

- Les parents sont réalisateurs du parcours personnalisé
  - Posture professionnelle (écoute, sens, valorisation, transparence, création de liens de confiance) afin de comprendre où sont les préoccupations des parents pour leur enfant
  - Partir du besoin, des attentes de la famille
  - Donner la place aux parents (co-construction, prendre du temps...)
  - Expliciter les attendus des différents professionnels
- Freins
    - Différences de perceptions,
    - Urgence/priorité,
    - Manque de temps,
    - Problèmes de compréhension
  - Leviers :
    - Écoute, échanges, laisser le choix, faire des choses concrètes