8, place de France - 95200 Sarcelles
Tél. 01.34.04.12.12 - Fax. 01.34.04.12.13
Mél. poleressources.95@wanadoo.fr
Site. http://www.poleressources95.org

Synthèse

Récits de situations accompagnées par des équipes de réussite éducative du Val d'Oise

SYNTHÈSE ISSUE D'UN GROUPE DE TRAVAIL, 2010-2011

PÔLE DE RESSOURCES VILLE ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL
VAL D'OISE

Sommaire

Introduction p.3

Récit n°1 : **Créer des zones de confiance entre partenaires pour faire réseau** p.4

Récit n°2 : **Articuler délégation, construction de parcours et notion de relais** p.6

Récit n°3 : **Développer une capacité pour la famille, à opérer des choix, à réorganiser ses liens et ancrages** p.8

Récit n°4 : **Coordonner un vaste réseau d'intervenants** p.10

Récit n°5 : **Gérer des délégations massives, développer des modes d'activation et de sollicitation souples** p.12

Récit n°6 : **Guider pour faire aboutir de multiples démarches engagées** p.14

Récit n°7 : **Prendre appui sur des priorités divergentes pour les dépasser** p.16

Récit n°8 : **Activer le PRE de manière préventive** p.18

Récit n°9 : **Travailler les champs de recouvrement respectifs** p.20

Quelques éléments de lecture transversale p.22

septembre 2012

Introduction

Dans le cadre de son appui aux équipes des programmes de réussite éducative du Val d'Oise, le Pôle de ressources Ville et développement social a proposé de conduire, en 2009-10, une démarche spécifique de travail sur les pratiques professionnelles. Objectifs : renforcer et développer les compétences des équipes, renouveler les modes d'analyse des pratiques professionnelles, alimenter la réflexion collective, développer la démarche de travail en réseau engagée entre les différents PRE.

Composé de coordinateurs, de référents de parcours et de membres d'équipes pluridisciplinaires, le groupe de travail, animé par l'association École & famille (Réseau, école, famille, quartier), a analysé collectivement plusieurs situations d'enfants et de familles accompagnés par les équipes de réussite éducative. Cette démarche a pris appui sur une approche contextuelle et systémique des situations, et sur un outil : le sociogénogramme[1].

À l'issue de ce travail, le groupe a souhaité restituer le matériau constitué au fil des séances, sous formes de récits anonymisés relatant, simplement mais de manière éclairante, les situations rencontrées, les motifs d'inquiétudes, les cheminements empruntés, les ressources activées et points de blocage survenus, les démarches individuelles et collectives menées.

Ce recueil de récits vise par conséquent à apporter quelques clés de « lecture » et témoigner de l'intervention quotidienne des équipes de réussite éducative du Val d'Oise. Il se veut complémentaire aux divers documents méthodologiques et évaluatifs existants, pour contribuer à mettre en lumière les plus-values que peuvent produire les programmes de réussite éducative.

Les PRE du Val d'Oise impliqués dans la démarche : Argenteuil, Bezons, Cergy, Éragny-sur-Oise, Garges-lès-Gonesse, Gonesse, Goussainville, Montigny-lès-Cormeilles, Montmagny, Persan, Pontoise, Saint-Ouen-l'Aumône, Sarcelles, Villiers-le-Bel.

[1] Le sociogénogramme (conçu par le Dr Lemaire J.M. : concertation.net) permet de garder un fil conducteur, même dans les moments les plus déconcertants, de mettre en évidence et valoriser les champs de recouvrement, d'identifier et utiliser les diverses figures du travail de réseau, de faire émerger et enrichir les ressources résiduelles repérables dans les réseaux qui sont activés par les initiatives implicites et explicites des personnes qui vivent ensemble. Chaque récit présenté dans le document est ainsi accompagné du sociogénogramme de la situation analysée.

RÉCIT N°1

(CRÉER DES ZONES DE CONFIANCE ENTRE PARTENAIRES POUR FAIRE RÉSEAU)

(PORTE D'ENTRÉE / ACTIVATION DU PRE)
À l'occasion d'une réunion de suivi de situations, une directrice d'école s'adresse à l'équipe du PRE pour exprimer ses inquiétudes concernant une situation pour laquelle elle avait effectué un signalement un an plus tôt auprès du Service social départemental (SSD) et de l'Inspection académique.
La directrice n'a jamais eu de retour de la part des professionnels et s'en soucie.

(MOTIFS D'INQUIÉTUDE) La directrice constate que la situation de l'enfant n'a guère évolué - absentéisme scolaire et problèmes sérieux de comportement. Elle élargit ses motifs d'inquiétude à la maman. Qu'est-ce qui a été fait, suite au signalement ? Cette maman a-t-elle trouvé l'aide nécessaire ? À l'idée de réactualiser son évaluation, la directrice craint à nouveau une non-réponse du SSD, et décide de passer le relais à l'équipe PRE. Elle accorde ainsi sa confiance au PRE, à sa capacité à « faire réseau » et à solliciter les professionnels compétents d'une manière plus opérationnelle.

(PROFESSIONNELS ACTIVÉS PAR LES MEMBRES DE LA FAMILLE / PARCOURS)
La coordinatrice PRE en accepte le principe sous réserve que son intervention soit complémentaire de celle déjà engagée par le SSD. Elle en rencontre la responsable, avec laquelle elle a construit, dans son parcours professionnel antérieur, des liens de confiance. Le SSD considère que ce dossier d'informations préoccupantes ne contenait pas de motifs massifs d'inquiétude, permettant d'aller plus loin dans l'investigation de la situation.

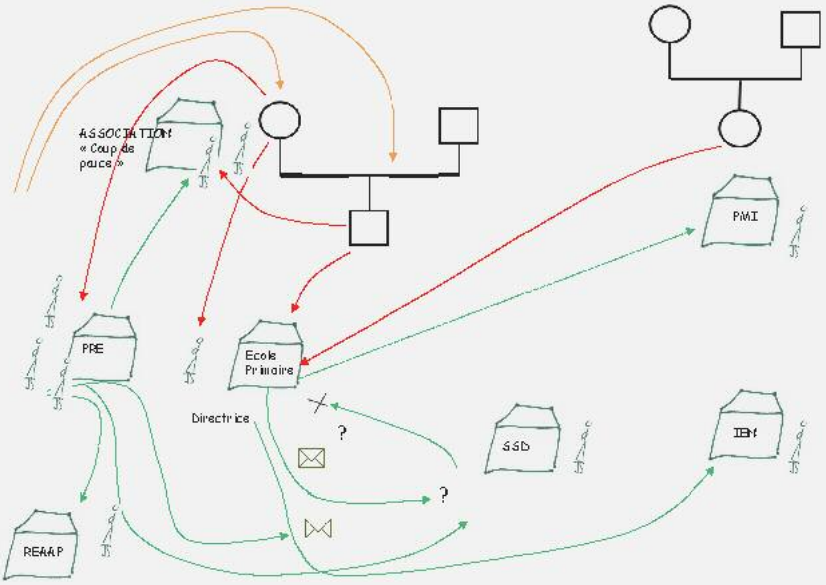
(TRAVAIL DU PRE AVEC LA FAMILLE / ENTRE L'INDIVIDUEL ET LE COLLECTIF)
D'un commun accord, le SSD délègue à l'équipe du PRE la rencontre avec la famille, notamment la maman, afin d'évaluer la demande d'aide. En fonction des éléments d'analyse de la situation qui seront relayés par le PRE, le SSD décidera des modalités de son accompagnement.

D'emblée, lors de la rencontre avec la coordinatrice PRE, la maman se confie et demande une aide pour son enfant. De fait, la directrice d'école possédait un certain nombre d'informations, qu'elle ne s'était pas autorisée, par respect pour la famille, à transmettre lors de son signalement au SSD et à l'Inspection académique un an plus tôt. La coordinatrice PRE estime que la situation nécessite un accompagnement.

L'équipe PRE établit donc les liens nécessaires, et mobilise les services concernés, tant concernant le comportement de l'enfant, que l'aide nécessaire pour les parents.

(DIFFICULTÉS RENCONTRÉES / RESSOURCES DÉVELOPPÉES) Le SSD et la directrice d'école s'adressent directement au PRE, prouvant ainsi leur confiance dans ce dispositif, et dans la manière de l'équipe à entrer en contact avec les membres des familles. Dans cette situation, la confiance de la responsable du SSD en la coordinatrice du PRE a joué un rôle important.

(MOTS CLÉS) DÉLÉGATIONS MASSIVES - TRI DE DÉLÉGATIONS EN CASCADE - RELAIS DE CONFIANCE SUCCESSIFS – PARTAGE DES INFORMATIONS UTILES - RETOUR D'INFORMATIONS -



Noir : Ceux qui vivent ensemble, (représentés par un génogramme) ; autres personnes qui partagent la vie collective.

Vert : Ceux qui travaillent ensemble (institutions = petites maisons ; professionnels = personnages).

Flèches oranges : Entre ceux qui travaillent ensemble & ceux qui vivent ensemble.

Flèches rouges : Entre ceux qui vivent ensemble & ceux qui travaillent ensemble.

Flèches vertes : Entre ceux qui travaillent ensemble.

Si la directrice d'école interpelle plusieurs professionnels du réseau, elle craint l'interpellation des services sociaux. De même, les membres de la famille circulent dans un réseau mais n'accordent pas une égale confiance aux différents professionnels. À l'écoute des demandes, des craintes, le PRE, dispositif transversal, a pu développer, de proche en proche, les éléments de confiance nécessaires à une bonne coordination dans le réseau et à une bonne concertation avec la famille.

La question de l'information partageable est au cœur du travail des PRE qui doivent constamment ajuster les frontières entre ce qui peut, doit se dire et ce sur quoi être plutôt vigilant.

(RETOUR D'EXPÉRIENCE) Cette situation révèle des blocages croisés, comme si le contenu et le processus étaient mélangés. Poser des questions, rendre des comptes, sans révéler l'espace privé de la famille, est apparu ici trop difficile. Les différentes grilles de lecture des professionnels n'ont pas pu se croiser, se superposer.

Qu'est-ce qui empêche tel ou tel service de demander un retour ? Est-ce que l'inquiétude empêche les demandes de retours ? Comment et à qui manifester son inquiétude persistante ?

L'école a cependant repéré la capacité du PRE à intervenir, pour partager son inquiétude concernant le comportement de l'enfant et l'aide à apporter à sa maman.

Dans cette situation, le PRE a eu la tâche de repérer les zones de confiance et de contribuer à renouer les liens entre les services d'aide et d'éducation, puis avec les membres de la famille et l'ensemble des services activés. Il a su mettre en perspective l'enjeu du respect des champs de compétences de chacun, sans idée de rivalité.

RÉCIT N°2

(ARTICULER DÉLÉGATION, CONSTRUCTION DE PARCOURS ET NOTION DE RELAIS)

(PORTE D'ENTRÉE / ACTIVATION DU PRE)

Le référent de parcours de l'équipe PRE est contacté par téléphone, à la rentrée scolaire, par l'une de ses anciennes collègues d'une structure municipale d'information Jeunesse. Cette ex-collègue a elle-même été mobilisée par une bénévole d'une association caritative, venue avec une jeune fille de 16 ans, dont elle connaît la maman – habitante de la ville -, pour des questions d'orientation scolaire. Suite à ce contact-relais téléphonique, la bénévole et la jeune fille rencontrent le référent de parcours.

(MOTIFS D'INQUIÉTUDE) Le motif concerne l'affectation scolaire. Mais ce point d'entrée va permettre de tracer un parcours de vie complexe, comportant de nombreux éléments de rupture, intrafamiliaux, dans les liens éducatifs et scolaires.
En 1999, La maman avait exprimé auprès du Service social départemental (SSD) des difficultés diverses avec sa fille, qui lui avait alors conseillé d'adresser un courrier à l'Aide sociale à l'enfance (ASE). Cette démarche avait conduit au placement de l'enfant en famille d'accueil et en Institut thérapeutique et pédagogique (ITEP). Depuis, la jeune fille a connu plusieurs familles d'accueil. Au moment de l'activation du PRE, la jeune fille vient de quitter sa famille d'accueil (mai 2008), sans autorisation judiciaire ou administrative, pour gagner le domicile maternel.

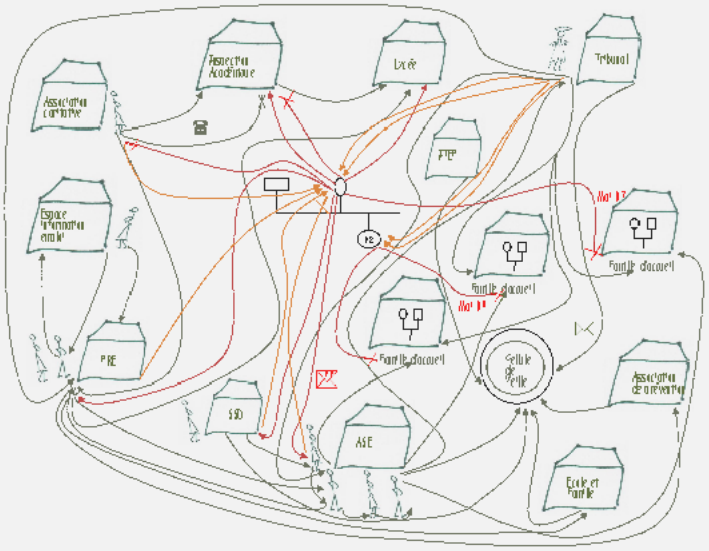
(PROFESSIONNELS ACTIVÉS PAR LES MEMBRES DE LA FAMILLE / PARCOURS)
Plusieurs champs sont activés par cette situation : celui du travail social, avec le SSD et l'ASE, celui de l'Éducation nationale, celui de la Justice (avec le Juge aux affaires familiales), celui de l'éducation spécialisée.

(TRAVAIL DU PRE AVEC LA FAMILLE / ENTRE L'INDIVIDUEL ET LE COLLECTIF)
Lors de la rencontre référent PRE-bénévole associative-jeune fille, la bénévole évoque d'abord la question de l'affectation scolaire et des difficultés à joindre l'Inspection académique (IA). Sur la base des liens fiables mère-bénévole-jeune fille, la demande initiale urgente est accueillie et travaillée.
Après un déplacement dans les bureaux de l'IA par l'entremise du PRE, la jeune fille obtient une inscription dans un établissement d'une ville éloignée d'une vingtaine de kilomètres du domicile de sa maman.

Le mois suivant cette inscription, une nouvelle décision de placement, dans une famille d'accueil se situant dans un département voisin, est prise par le Tribunal. Le PRE signale à l'ASE qu'il a connaissance de cette situation et manifeste son inquiétude. Quelques jours après une réunion de synthèse organisée par l'ASE et à laquelle participe le PRE, la jeune fille quitte le domicile de sa nouvelle famille d'accueil pour rejoindre le domicile maternel.

En janvier 2009, le juge convoque la jeune fille, sa mère et l'ASE. À la demande de la famille, le référent PRE l'accompagne au tribunal. Le référent ASE ayant changé en novembre 2008 suite à des conflits avec la jeune fille, et le nouvel éducateur présent à l'audience ne connaissant pas la situation, le juge enjoint au référent PRE d'assister à l'audience.

(MOTS CLÉS) DEMANDE INITIALE - DÉLÉGATION MASSIVE ÉMERGENTE - TRI DES DÉLÉGATIONS - CONFLITS DE POUVOIRS, MANDATS ET LÉGITIMITÉS AUX RIVALITÉS DE COMPÉTENCES -



Noir : Ceux qui vivent ensemble, (représentés par un génogramme) ; autres personnes qui partagent la vie collective.

Vert : Ceux qui travaillent ensemble (institutions = petites maisons ; professionnels = personnages).

Flèches oranges : Entre ceux qui travaillent ensemble & ceux qui vivent ensemble.

Flèches rouges : Entre ceux qui vivent ensemble & ceux qui travaillent ensemble.

Flèches vertes : Entre ceux qui travaillent ensemble.

Le juge va prendre acte du fait que les ordonnances de placement ne tiennent pas. Il suspend donc la décision et renvoie à une nouvelle audience programmée en avril 2009.

Entre novembre 2008 et avril 2009, le PRE met en place, avec la famille, une cellule de veille regroupant l'ASE, le SSD, le juge, des éducateurs d'une association de prévention spécialisée. Il s'agit de faire le tri dans les délégations reçues, d'opérer des relais, partager des risques et des responsabilités. Une retranscription factuelle et visuelle du parcours antérieur à l'activation du PRE, met en lumière ce que la situation a fait faire aux membres de la famille, ainsi qu'aux différents professionnels et institutions mobilisés.

Lors de l'audience d'avril 2009, le PRE témoigne d'une amélioration de la situation, le juge décide alors de laisser la jeune fille vivre chez sa mère. Un point sur la situation doit être réalisé à la demande du juge en juillet 2009. Le juge sollicite le PRE pour faire un rapport sur l'évolution des liens entretenus entre la jeune fille et sa mère. Le PRE, non porteur de ce mandat, n'établit pas de rapport mais propose d'aider l'ASE à le rédiger, en lien avec la famille.

(DIFFICULTÉS RENCONTRÉES / RESSOURCES DÉVELOPPÉES) Une difficulté forte pour le PRE a été de pouvoir s'engager dans une situation (quelle autre légitimité que celle conférée par un relais de confiance ?) qui mobilisait déjà des institutions nombreuses et puissantes, mandatées - Ecole, ASE, Juge pour enfants - avec des conflits de compétences.

Le PRE a fait le pari de suivre le mouvement imposé par l'énergie mobilisatrice de réseaux de la mère et de la fille, et d'ajouter d'autres professionnels.

Il a également valorisé des zones de confiance dans les suivis et accompagnements déjà mis en place.

Il a permis de mettre en place une instance de concertation entre famille et professionnels.

(RETOUR D'EXPÉRIENCE) Les conflits de rythmes et de priorités (au sein de la famille, entre la famille et les professionnels impliqués, entre professionnels) ont été intégrés, favorisant le passage de l'urgence à la co-construction dans le temps.

Une approche en plusieurs étapes, inspirée d'éléments de « thérapie contextuelle » appliqués au travail en réseau, a été développée : partir des faits, solliciter les ressentis des différents acteurs, questionner les interrelations dans le système (interactions intrafamiliales, entre membres de la famille et professionnels ou bénévoles, entre professionnels et/ou bénévoles, entre institutions), organiser le partage de responsabilités en tendant vers des équilibres, une équité relationnelle mise en débat, un débat parfois contradictoire.

RÉCIT N°3

(DÉVELOPPER **UNE CAPACITÉ, POUR LA FAMILLE, À OPÉRER DES CHOIX, À RÉORGANISER SES LIENS ET ANCRAGES**)

(PORTE D'ENTRÉE / ACTIVATION DU PRE)

Un partenaire d'un centre de loisirs de la ville entre en lien avec la directrice d'une école élémentaire. Les deux structures activent ensemble l'équipe PRE. La situation concerne une mère de famille avec trois enfants dont des jumeaux d'âge primaire. Le psychologue du PRE fait une première évaluation de la situation et effectue un relais vers la référente de parcours PRE.

(MOTIFS D'INQUIÉTUDE) L'inquiétude porte sur une communication difficile au sein de la famille, un isolement social et une situation de fragilité scolaire et psychologique pour les enfants. Suite à des violences conjugales, la maman et ses enfants ont quitté le domicile conjugal et sont hébergés dans la famille maternelle (changement de département). La proposition d'aide du PRE consiste à contribuer à l'accueil de cette famille dans le nouveau département, afin de l'aider à se remobiliser et reprendre pied avant de construire un projet. La problématique du logement est cruciale pour cette famille, elle est fortement exprimée par la maman.

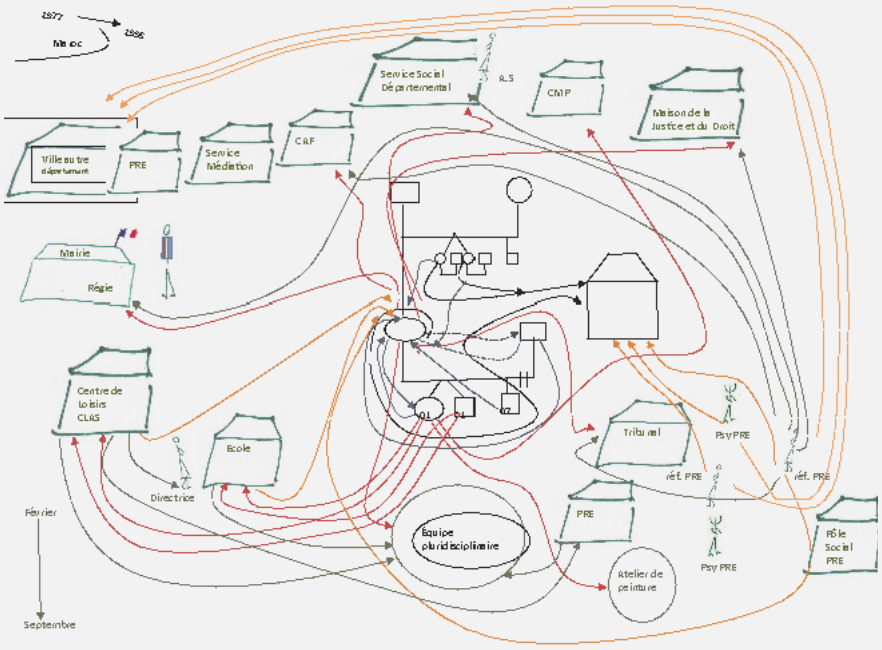
(PROFESSIONNELS ACTIVÉS PAR LES MEMBRES DE LA FAMILLE / PARCOURS) Plusieurs champs professionnels sont activés par cette situation familiale : judiciaire (MJD), social (CAF, assistante sociale du Service social départemental - SSD, bailleur social, services municipaux). Les questions vitales sont abordées, tout autant que les problématiques scolaires des enfants (recours au centre de loisirs et au CMP - centre médico-psychologique). L'obtention d'un logement pose la question des relations du couple parental et de la manière dont les choses vont évoluer : la maman décidera in fine de retourner au domicile conjugal en posant clairement les choses en termes de statut social et de statut d'épouse.

(TRAVAIL DU PRE AVEC LA FAMILLE / ENTRE L'INDIVIDUEL ET LE COLLECTIF) Le parti pris de l'équipe PRE est de privilégier l'accompagnement social global de la maman. Des visites au domicile sont organisées dans un premier temps à sa demande. Le travail se poursuit et consiste à accompagner physiquement la maman vers des services de droit commun : les assistantes sociales du SSD et de la CAF, le tribunal pour réenclencher de la confiance et créer une sorte de « parlement familial », ayant pour objectif de trouver une solution de logement.

L'une des enfants se manifeste plus spécifiquement par des comportements agressifs, transgressifs : un accompagnement s'effectue à la fois vers le CMP et vers un atelier créatif de libre expression. Depuis le démarrage de cet atelier, la maman reprend espoir et goût aux choses.

Un dialogue dans la langue maternelle de la maman est également entrepris en entretiens individuels par le psychologue du PRE, afin de construire du sens partagé, une mise en projet, dans la durée, au-delà des urgences initiales. Il s'agit de travailler le rapport au temps, d'ouvrir des choix possibles (conjugaux, éducatifs, de logement), de reconquérir une marge d'acteur pour la maman, notamment par la mise en place de ce « parlement familial » avec la famille élargie (fratrie maternelle en particulier).

(MOTS CLÉS) RÉUSSITE ÉDUCATIVE ET SOUTIEN À LA PARENTALITÉ - ACCOMPAGNEMENT SOCIAL SEGMENTÉ ET GLOBAL - VISION LARGE DE LA SITUATION - TRANSFORMATION DE L'ERRANCE



Noir : Ceux qui vivent ensemble, (représentés par un génogramme) ; autres personnes qui partagent la vie collective.

Vert : Ceux qui travaillent ensemble (institutions = petites maisons ; professionnels = personnages).

Flèches bleues : Entre ceux qui vivent ensemble.

Flèches oranges : Entre ceux qui travaillent ensemble & ceux qui vivent ensemble.

Flèches rouges : Entre ceux qui vivent ensemble & ceux qui travaillent ensemble.

Flèches vertes : Entre ceux qui travaillent ensemble.

Plusieurs réunions de concertation sont également organisées entre les membres de la famille et les professionnels mobilisés par la situation.

Enfin, en accord avec la maman, l'équipe PRE contacte son homologue PRE dans la ville où la famille repart s'installer (dans le département d'origine), pour que le relais puisse se faire. Les trois membres de l'équipe PRE mobilisés rendent visite à la famille dans son logement.

(DIFFICULTÉS RENCONTRÉES / RESSOURCES DÉVELOPPÉES) Les détresses multiples et sévères ont amené une approche globale de la situation tout en segmentant l'accompagnement, en répartissant les tâches au sein de l'équipe PRE. L'articulation au sein de l'équipe du PRE a permis de travailler sur des choix et des orientations s'inscrivant dans un projet porté par la famille.

L'action du PRE a permis de dé-focaliser des « symptômes » dans une approche systémique. Ainsi, des inquiétudes scolaires et péri-scolaires pour les enfants ont amené finalement à prioriser l'accompagnement de la maman. Cet accompagnement a porté sur son sentiment permanent d'urgences et d'errance, en mettant au travail, avec elle, son rapport au temps, la mise en projet « déconstruction-reconstruction », ainsi que l'ancrage familial et territorial. Pour aller « de la géographie à la géologie ».

En sortie de parcours, suite au déménagement et au retour au domicile initial, les inquiétudes sont atténuées. Le PRE maintient le lien par une visite à domicile, et la famille lui fait confiance pour opérer des relais avec le PRE local. La maman devient « référente » de son parcours.

(RETOUR D'EXPÉRIENCE) Trois professionnels du PRE sont impliqués dans cette situation avec un partage des responsabilités et un travail en commun constant. L'équipe pluridisciplinaire avec la maman, puis l'ensemble des partenaires, ont cherché quelles actions spécifiques mettre en place.

Côté familial : la famille s'est mobilisée ; la maman s'est « remise debout », le petit garçon a nettement progressé à l'école, l'amélioration de la situation est ressentie par de nombreux partenaires.

La disponibilité, la proximité, de nombreux accompagnements physiques au début, et les échanges dans une langue maîtrisée par la maman, ont permis de construire une confiance entre les acteurs, de mobiliser progressivement des modalités de travail collectives, avec la famille, les partenaires et de permettre à la maman de s'autonomiser.

L'accompagnement du PRE vers la ré-installation de la famille dans son logement d'origine, le relais vers les équipes sur place et la prise de nouvelles de cette famille ont constitué une autre plus-value pour le PRE.

RÉCIT N°4

(COORDONNER UN VASTE RÉSEAU D'INTERVENANTS)

(PORTE D'ENTRÉE / ACTIVATION DU PRE)

EN 2007, l'équipe PRE est directement sollicitée par la mère d'un jeune garçon, 6 ans, scolarisé dans une école d'une ville voisine. Elle est orientée par l'accueil de la mairie à qui elle a demandé où elle pouvait aller pour trouver de l'aide et parler du problème de comportement de son fils.

(MOTIFS D'INQUIÉTUDE) La maman exprime une inquiétude profonde envers les problèmes de comportement de son enfant : il tape, pince, agresse ses camarades et n'arrive pas à rester calme dans ses relations et dans ses différentes activités.
Les professionnels repèrent une grande densité d'intervenants autour de la famille et, en même temps, une capacité de la maman à occuper beaucoup d'espaces.

(PROFESSIONNELS ACTIVÉS PAR LES MEMBRES DE LA FAMILLE / PARCOURS) Deux ans auparavant, la maman a sollicité les professionnels d'un Centre médico-psycho-pédagogiques (CMPP) d'une autre commune, puis ceux d'un cabinet d'orthophonie. La sœur aînée du jeune garçon bénéficie d'un suivi dans le même CMPP et suit les cours dans la même école que son frère. Le CMPP propose également un espace dédié à la maman. Un pédopsychiatre libéral, interpellé par la maman au sujet du comportement de son fils, prescrit des médicaments. Le comportement de l'enfant continue à se dégrader et le lien avec l'école devient difficile.
La maman active alors un psychiatre de l'hôpital, puis à nouveau les professionnels du PRE, anticipant un risque d'exclusion scolaire de son fils et la recherche d'une solution alternative de scolarité avec internat. Parallèlement, le jeune garçon suit des cours de judo, toujours accompagné de sa grande sœur.

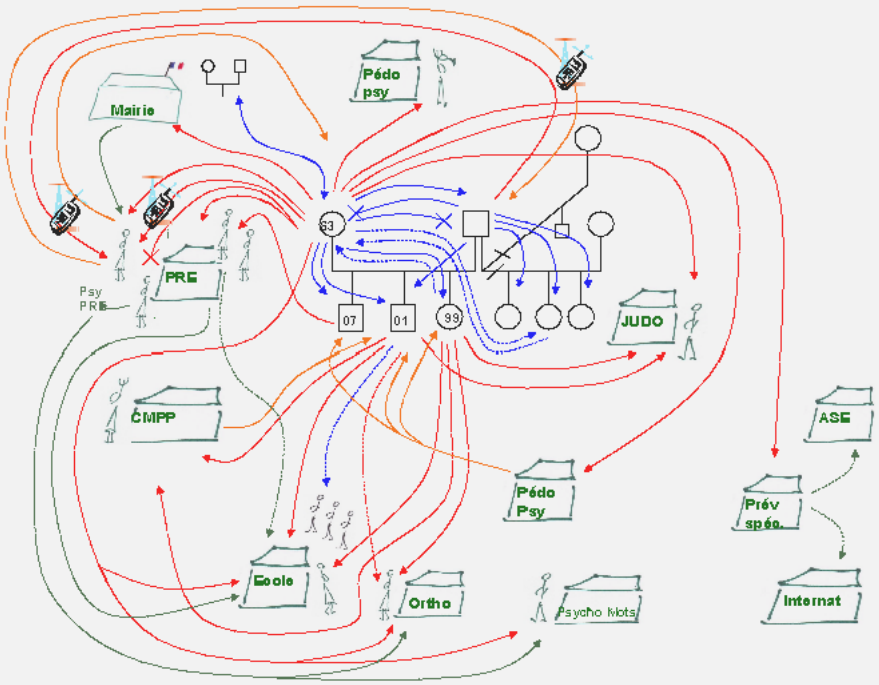
(TRAVAIL DU PRE AVEC LA FAMILLE / ENTRE L'INDIVIDUEL ET LE COLLECTIF) L'accueil de l'équipe PRE se traduit d'abord par une présentation du dispositif et de la méthodologie utilisée. Avant de démarrer quelque démarche que ce soit, un accord des deux parents est demandé pour se mettre en lien avec l'ensemble des professionnels directement concernés. Le premier accueil est mené par la psychologue du PRE qui va réaliser des entretiens avec la maman, en insistant pour que le mari y participe. La maman affirme que son mari n'est pas intéressé et qu'il n'a pas le temps. Elle refuse qu'un contact se noue avec l'école, craignant une exclusion ou une stigmatisation. Le jeune garçon, lui, n'est pas reçu par la psychologue qui considère que trop d'adultes gravitent autour de lui.

Un travail de coordination est réalisé par la psychologue du PRE avec différents professionnels de santé, désireux et soulagés de pouvoir s'exprimer sur l'aide apportée dans cette situation délicate.

Une suite d'entretiens familiaux (proposition d'un cadre souple et structurant) est organisée avec les deux parents. La maman est d'abord rencontrée seule, ensuite avec son mari. Deux années durant, le travail avec le couple parental est effectué de manière très épisodique par deux professionnelles du PRE. Une démarche de soutien individuel est par ailleurs proposée au jeune garçon par le CMPP.

La maman ré-interpellera une deuxième fois l'équipe, pour demander un soutien scolaire pour sa fille aînée. Dans les intervalles d'interruption du parcours, le PRE indique par courrier sa disponibilité.

(MOTS CLÉS) COMPLÉMENTARITÉ AVEC LES AUTRES ACTEURS - PARCOURS DE FAMILLE AU CROISEMENT ENTRE L'HISTOIRE ET LA GÉOGRAPHIE - RYTHMES DIFFÉRENTS DES MEMBRES DE LA



Noir : Ceux qui vivent ensemble, (représentés par un génogramme) ; autres personnes qui partagent la vie collective.

Vert : Ceux qui travaillent ensemble (institutions = petites maisons ; professionnels = personnages).

Flèches bleues : Entre ceux qui vivent ensemble.

Flèches oranges : Entre ceux qui travaillent ensemble & ceux qui vivent ensemble.

Flèches rouges : Entre ceux qui vivent ensemble & ceux qui travaillent ensemble.

Flèches vertes : Entre ceux qui travaillent ensemble.

(DIFFICULTÉS RENCONTRÉES / RESSOURCES DÉVELOPPÉES) Face aux conflits au sein du couple parental : des entretiens sont organisés avec le couple ; le ou les enfants qui accompagnent systématiquement les parents sont également accueillis.

La famille est très mobilisatrice d'un réseau de professionnels large et en forte croissance. Le PRE va suivre ce mouvement, entrer en contact avec ce réseau, tout en informant en amont et en aval les parents.

Le travail dans la régularité des contacts apparaît difficile : l'équipe du PRE part de là où en sont les parents, des points d'accroche partageables, constitués d'éléments d'histoire familiale, de quelques valeurs et projets éducatifs pour leurs enfants.

Le PRE se positionne différemment face au couple parental, co-construit avec eux une feuille de route dans la durée, souple, rigoureuse, lisible, partagée. L'équipe s'entraide à relire sa pratique et à accorder une attention soutenue aux éléments de continuité du ou des parcours.

(RETOUR D'EXPÉRIENCE) Grâce à ce travail « d'adaptation réciproque », les parents acceptent que le PRE interpelle l'école. La rentrée scolaire du jeune est ainsi préparée de manière collective. Dessiner le parcours de cette situation, en faire une représentation graphique partagée a permis d'ouvrir les frontières, de construire du sens ensemble.

En termes de plus-values, le PRE a proposé un accompagnement familial global, et a permis de « dé-focaliser » les parcours spécifiques des enfants désignés comme « en difficultés » ou « à problèmes ».

RÉCIT N°5

(GÉRER DES DÉLÉGATIONS MASSIVES, DÉVELOPPER DES MODES D'ACTIVATION ET DE SOLLICITATION SOUPLES)

(PORTE D'ENTRÉE / ACTIVATION DU PRE)

Une situation déjà connue du PRE via le collège de secteur se « réactive » lorsqu'une assistante sociale scolaire contacte le PRE concernant la situation de deux frères adolescents. Elle suit plus particulièrement le cadet. Ce sont les parents des enfants qui lui ont parlé de leurs liens avec le PRE. L'aîné est en fugue, et pris dans un processus de décrochage scolaire après avoir été exclu du collège précédent. Un signalement pour absentéisme est effectué. Le cadet pose des actes au collège qui lui font courir un risque important de sanction.
Le père, désemparé, sollicite souvent l'équipe du PRE, lui reconnaissant une capacité de mobilisation des professionnels.

(MOTIFS D'INQUIÉTUDE) Pour les professionnels, le décrochage scolaire, les fugues, un climat familial très conflictuel - entre parents, entre parents et enfants -, amènent ces deux adolescents à mettre leur scolarité en péril et à se mettre en danger. Les membres de la famille n'arrivent pas à s'emparer des orientations proposées par l'école vers des lieux de soins, et le papa adresse une délégation massive envers un membre de l'équipe du PRE.

Les deux parents sont déboussolés et cherchent chacun à leur manière à trouver des solutions d'aide pour soutenir leurs enfants. Ils se posent beaucoup de questions quant à leur autorité éducative. Les difficultés dans le couple parental conduisent les deux adolescents à choisir et à changer fréquemment leur lieu de résidence (domicile du père ou de la mère).

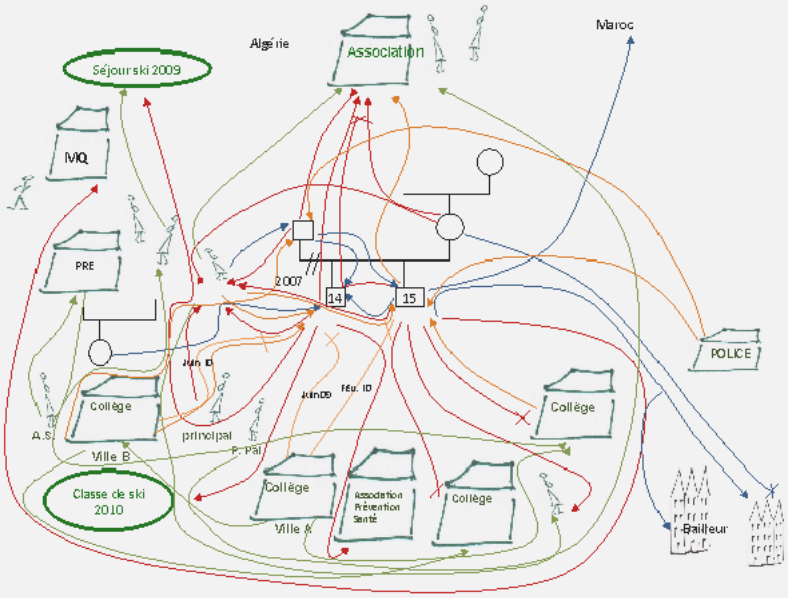
Pour les enfants, l'inquiétude se traduit particulièrement au regard de leur souffrance et leur agressivité en milieu scolaire. Ils sont également confrontés à des situations de grande violence.

(PROFESSIONNELS ACTIVÉS PAR LES MEMBRES DE LA FAMILLE / PARCOURS) Les principaux des différents collèges, la responsable d'une classe-relais, sont rencontrés très régulièrement, ainsi que des thérapeutes de plusieurs structures d'accueil pour adolescents. Les animateurs de quartier sont également proches d'eux.

(TRAVAIL DU PRE AVEC LA FAMILLE / ENTRE L'INDIVIDUEL ET LE COLLECTIF) Une grande disponibilité est affichée envers les deux parents (en instance de séparation), tandis que les deux garçons partent en séjours de vacances. Un accompagnement vers une thérapie familiale permet, pendant un temps, de poser les choses, mais très vite, les entretiens sont interrompus devant la résistance des enfants à y participer.

L'équipe PRE est le point de convergence des différents membres de la famille qui lui accordent leur confiance, en tout cas à titre individuel. Elle accompagne les deux adolescents dans des lieux de soin, d'orientation, pour des questions de vie scolaire. L'équipe assure un travail d'accueil et d'accompagnement très régulier, également du papa qui demande une aide vis-à-vis de sa compétence parentale et en matière de relogement. Deux membres de l'équipe PRE proposent des entretiens au couple parental pour faire émerger les zones de non-désaccord.

(MOTS CLÉS) PASSAGE DES POINTS DE DÉSACCORD AUX POINTS D'ACCORD ENTRE DEUX PARENTS – DISPONIBILITÉ – ACCOMPAGNEMENT VERS LE DROIT COMMUN – PRISES DE RISQUES –



Noir : Ceux qui vivent ensemble, (représentés par un génogramme) ; autres personnes qui partagent la vie collective.

Vert : Ceux qui travaillent ensemble (institutions = petites maisons ; professionnels = personnages).

Flèches bleues : Entre ceux qui vivent ensemble.

Flèches oranges : Entre ceux qui travaillent ensemble & ceux qui vivent ensemble.

Flèches rouges : Entre ceux qui vivent ensemble & ceux qui travaillent ensemble.

Flèches vertes : Entre ceux qui travaillent ensemble.

(DIFFICULTÉS RENCONTRÉES / RESSOURCES DÉVELOPPÉES) Un accord apparent entre les deux parents - mais, en fait, un profond désaccord - se fait jour lorsque des propositions d'aide sont avancées. Un risque de déscolarisation complète inquiète les professionnels et les parents. L'un des enfants fait une proposition d'aller vivre chez sa grand-mère maternelle à l'étranger.

Une question se pose quant-à la perception du PRE par la famille et les professionnels : est-il lieu rassembleur ? Prestataire de service ? Spécialiste des questions intrafamiliales ? Le sentiment d'impuissance des professionnels rejoint parfois celui des parents.

Le papa adresse une délégation massive de difficultés vers le PRE, pour lequel l'équipe tente de mobiliser d'autres partenaires locaux tout en proposant l'accompagnement « fil rouge » du membre de l'équipe investi de la confiance du père, afin de maintenir une continuité dans le travail en réseau.

(RETOUR D'EXPÉRIENCE) L'organisation institutionnelle de l'aide et du soin est extrêmement rigoureuse, à l'opposé de ce que les enfants vivent chez eux. La souplesse du dispositif PRE permet ainsi de reconnaître l'importance de la rigueur institutionnelle tout en laissant la place à des modes d'activation et de sollicitation plus souples.
L'objectif du PRE, dans la situation, est de passer le relais de la confiance vers d'autres professionnels, mais cela demande beaucoup d'efforts aux membres de cette famille. La dynamique familiale a un retentissement sur la dynamique des professionnels. Ces derniers se sentent désorientés par la situation.

Depuis, le PRE travaille la question de la parentalité sur son territoire. Qu'en pensent les adolescents ? Comment reconnaître cette force de mobilisation de tout un réseau déployée par les membres de la famille ? Comment aider les parents à en « créditer » leurs enfants ? L'équipe PRE a mis au travail des questions de responsabilité partagée face aux difficultés posées par les adolescents et cette situation. Un groupe de paroles d'adolescents s'est constitué. Un collectif d'habitants adultes émerge.

RÉCIT N°6

(GUIDER POUR FAIRE ABOUTIR DE MULTIPLES DÉMARCHES ENGAGÉES)

(PORTE D'ENTRÉE / ACTIVATION DU PRE)
Une école primaire de la ville, en lien avec le PRE, anime un atelier qui accueille et favorise les rencontres entre des parents d'élèves fréquentant des ateliers PRE et/ou suivis par le RASED. La directrice présente l'une des mamans à l'équipe PRE pour proposer un accompagnement éducatif et social.

(MOTIFS D'INQUIÉTUDE) La maman, d'origine turque, non francophone, participe aux ateliers. Son petit garçon n'arrive pas à entrer dans les apprentissages de la lecture. Elle recherche un spécialiste pour son fils car il a de douloureux problèmes d'eczéma qui entrainent les moqueries de ses camarades de classe. Cette dame a trois enfants, dont deux qu'elle élève seule après de multiples conflits avec sa belle-famille. Elle rencontre d'énormes problèmes financiers, interrompant les soins médicaux, ce qui accentue son inquiétude et son souhait d'être présente en cas de crise aigüe, impliquant une disponibilité peu compatible avec un emploi. Elle demande, pour elle et ses enfants, à être orientée et accompagnée.

(PROFESSIONNELS ACTIVÉS PAR LES MEMBRES DE LA FAMILLE / PARCOURS) Les orientations effectuées vers d'autres professionnels ont été jusqu'alors sans effet : allergologue en libéral et dermatologue en milieu hospitalier, Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), assistante sociale du Service social départemental (SSD), psychologue scolaire, médecin scolaire. La directrice de l'école éveille la vigilance de l'équipe PRE et évoque son inquiétude en présence de la maman « de manière soutenante ».

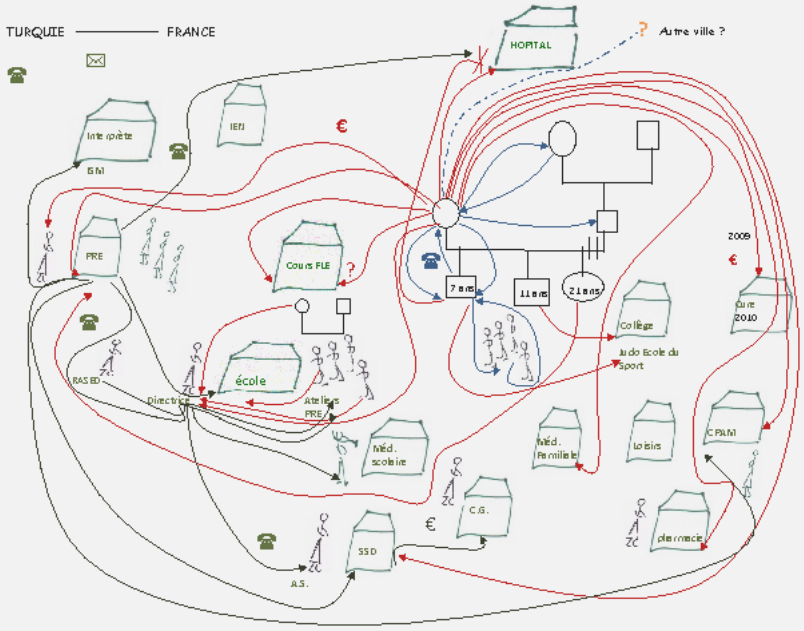
(TRAVAIL DU PRE AVEC LA FAMILLE / ENTRE L'INDIVIDUEL ET LE COLLECTIF) Le PRE se rend disponible envers la maman dans un lieu qu'elle investit, l'école élémentaire. Il sollicite un service d'interprétariat afin de bien entendre la demande, et invite l'assistante sociale du département afin de trouver une possibilité d'aide financière pour le suivi médical. Il accompagne la maman vers de nombreux partenaires, dont une assistante sociale de la CPAM. Le PRE permet une avance de fonds pour la prise en charge d'une cure thermale mère-enfant, qui constituera les premières vacances en dehors de la ville pour la maman et ses deux fils à charge.

Le PRE participe aux réunions d'équipe éducative au sein de l'école. Un relais s'effectue vers l'école municipale des sports pour les premières activités extra-scolaires des deux enfants (durant l'année scolaire et les congés d'été).

Par ailleurs, le PRE propose une médiation familiale avec le père, puis un relais progressif du suivi de la situation vers l'assistante sociale du SSD.

À la demande de la maman, l'équipe PRE organise également un suivi d'entrée en 6ème d'un autre enfant de la fratrie (explicitation des attendus et des codes scolaires). Le collégien intégrera de lui-même un atelier « jardinage » dans le cadre de l'accompagnement éducatif de l'Éducation nationale, témoignant d'un goût pour la nature apparu durant ses congés d'été lors de la cure thermale de son frère.

(MOTS CLÉS) RECONNAISSANCE DE LA PLACE DU PRE DANS LA VILLE - COMPLÉMENTARITÉ AVEC L'ÉCOLE - COMPÉTENCE DU PRE À ALLER AU BOUT D'UNE DÉMARCHE - PASSAGE DE LA DÉLÉGATION



Noir : Ceux qui vivent ensemble, (représentés par un génogramme) ; autres personnes qui partagent la vie collective.

Vert : Ceux qui travaillent ensemble (institutions = petites maisons ; professionnels = personnages).

Flèches bleues : Entre ceux qui vivent ensemble.

Flèches oranges : Entre ceux qui travaillent ensemble & ceux qui vivent ensemble.

Flèches rouges : Entre ceux qui vivent ensemble & ceux qui travaillent ensemble.

Flèches vertes : Entre ceux qui travaillent ensemble.

Parmi ses autres interventions, le PRE a trouvé des cours de Français Langue Etrangère pour la maman. Il se charge d'orienter la famille vers une permanence juridique, vers un centre social, vers une association sportive cycliste pour un des garçons.

Plusieurs pistes pour la suite sont ouvertes : organisation de réunions de concertation-consolidation avec la famille et les professionnels mobilisés par la situation ; retour vers le groupe de parents co-animé avec l'école, où s'était établi le premier contact.

(DIFFICULTÉS RENCONTRÉES / RESSOURCES DÉVELOPPÉES) Alors que la maman se rendait dans tous les services à la recherche de solutions, le PRE a réalisé un réel travail de guidance, en l'aidant à faire aboutir ses démarches.

Dans un contexte où le réseau des professionnels avoue son découragement devant l'ampleur des difficultés et des réponses à apporter, quelle place peut prendre le PRE ? Ses missions sont situées dans un espace de recouvrement avec les professionnels directement impliqués. De quelle manière identifier les espaces spécifiques et les espaces de travail commun dans lequel un partage de responsabilité peut s'exercer ?

(RETOUR D'EXPÉRIENCE) Une bonne connaissance par les écoles de la ville des actions du PRE a été essentielle, et la possibilité de travailler de concert avec le RASED très bénéfique pour cet enfant. Une réflexion a été menée avec ces équipes sur la manière de « prolonger » le suivi scolaire hors temps scolaire avec le PRE.

Le travail entrepris par le PRE avait l'objectif que les démarches engagées aboutissent, notamment le traitement médical suivi d'une cure thermale en famille. Puis, la suggestion d'une médiation familiale a créé un espace de dialogue entre le père et la mère des enfants. C'est la maman, par la suite, qui va aller jusqu'au bout de l'action de médiation. Ainsi, progressivement, après deux années d'accompagnement du PRE, la maman commence à prendre des initiatives et opère ses démarches elle-même avec plus de clarté dans ses demandes et en repérant mieux les missions des différents services.

Plusieurs plus-values du PRE ont été mises en évidence dans la situation : proximité, flexibilité, mobilité, expérimentation, durée (temps de la construction de la confiance), complémentarité, répartition des rôles et des démarches entre coordinateur et psychologue PRE.

Pour l'équipe PRE, cette situation a aidé à mieux connaître de nombreux partenaires locaux (dans les domaines de la traduction, du social, de la santé, du sport, de la médiation familiale), et l'accompagnement souple dans la durée a permis d'aborder ensuite des questions comme le logement, l'insertion socioprofessionnelle de la maman, les conflits intrafamiliaux.

RÉCIT N°7

(PRENDRE APPUI SUR DES PRIORITÉS DIVERGENTES POUR LES DÉPASSER)

(PORTE D'ENTRÉE / ACTIVATION DU PRE)
Le PRE est activé simultanément par deux partenaires : un PRE d'une autre commune accompagne physiquement une maman et ses deux enfants qui viennent d'emménager dans la commune du PRE activé ; l'équipe du Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), qui accueille cette même famille, a besoin du soutien technique du PRE pour les deux enfants.

(MOTIFS D'INQUIÉTUDE) Les membres de la famille sont pris dans des problématiques sociales et de santé (pas de couverture sociale par exemple). La maman, particulièrement, est en grande précarité humaine, sociale et financière. Elle suscite de l'inquiétude chez tous les professionnels mobilisés (santé, insertion socioprofessionnelle, parentalité). Elle priorise les soins médicaux pour sa fille (soins ophtalmologiques). Les professionnels et la maman sont en désaccord sur les priorités et la gestion du budget familial. La petite fille présente des comportements de plus en plus agressifs et ramène sa mère à la réalité concernant cette gestion. Les liens apparaissent distendus avec la maman. La maman est inquiète concernant la santé de sa fille, la sienne et concernant la réussite scolaire de ses deux enfants.

(PROFESSIONNELS ACTIVÉS PAR LES MEMBRES DE LA FAMILLE / PARCOURS) Les deux équipes (CHRS et PRE) ont été activées dans le même temps par une autre équipe PRE. Forte de cet accompagnement, la maman a pu, seule, adresser ses demandes au PRE à plusieurs reprises et aller vers des médecins, le service enfance de la ville et le centre de loisirs.

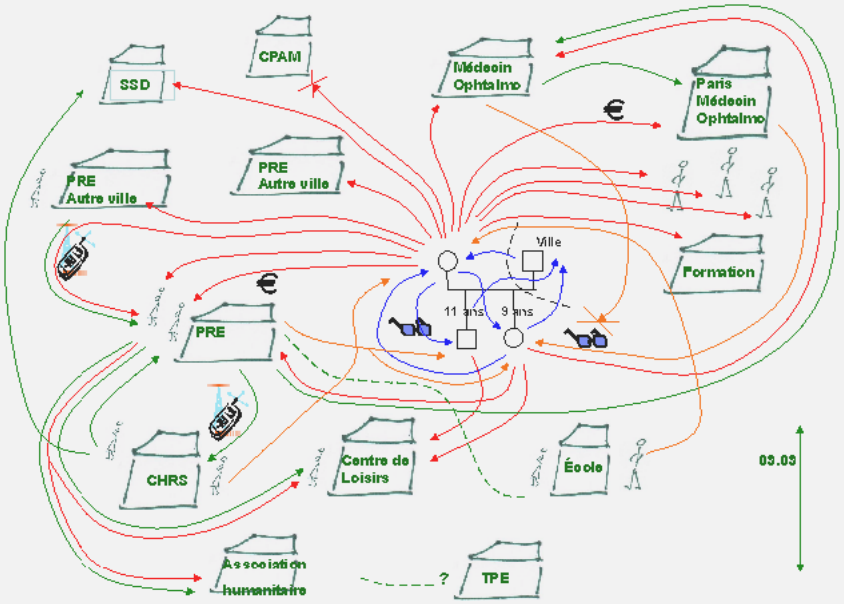
(TRAVAIL DU PRE AVEC LA FAMILLE / ENTRE L'INDIVIDUEL ET LE COLLECTIF)
L'équipe PRE se rend disponible envers la maman. Elle l'accompagne chez les médecins, participe à l'organisation des loisirs des deux enfants en accord avec la maman (inscription au centre de loisirs et de vacances).

Le PRE et le CHRS tentent de partager les responsabilités : le PRE étant plus axé sur l'accompagnement des enfants, le CHRS sur celui de la maman (santé physique et mentale, insertion professionnelle, accompagnement vers une association caritative pour obtenir de l'aide alimentaire).

Le PRE aborde la question des résultats scolaires insuffisants, ainsi que la question de l'autorité parentale. Il établit des contacts, mobilise l'ensemble des professionnels concernés et organise deux concertations réunissant la famille et les professionnels.

(DIFFICULTÉS RENCONTRÉES / RESSOURCES DÉVELOPPÉES) Dans sa quête d'aide et de soins pour ses enfants, la maman montre aux professionnels des ressources. Un conflit de pouvoir naît entre elle et les professionnels car elle apprécie différemment l'aide médicale à apporter à ses enfants et porte une demande forte envers le PRE concernant ses besoins financiers.

(MOTS CLÉS) DÉTRESSES MULTIPLES ET SÉVÈRES - PRE : MANNE OU LEVIER FINANCIER ? - PORTE D'ENTRÉE À PARTIR DE LA SANTÉ ; DISPONIBILITÉ MALGRÉ DES DIVERGENCES - QUESTION DES



Noir : Ceux qui vivent ensemble, (représentés par un génogramme) ; autres personnes qui partagent la vie collective.

Vert : Ceux qui travaillent ensemble (institutions = petites maisons ; professionnels = personnages).

Flèches bleues : Entre ceux qui vivent ensemble.

Flèches oranges : Entre ceux qui travaillent ensemble & ceux qui vivent ensemble.

Flèches rouges : Entre ceux qui vivent ensemble & ceux qui travaillent ensemble.

Flèches vertes : Entre ceux qui travaillent ensemble.

L'écart se creuse ainsi entre l'appréciation des priorités. Plus les professionnels du PRE et du CHRS convergent dans leurs analyses, font alliance, plus la maman semble en retrait et active d'autres points du réseau. Une sensation de découragement émerge du côté de l'équipe PRE devant l'irrégularité de la participation familiale, et par ailleurs des difficultés pour entrer en lien avec l'école. Ce sentiment de découragement est partagé par le CHRS qui évoque l'hypothèse d'un signalement.

L'adhésion aux priorités des familles et de leur clarification se sont donc posées aux professionnels. La question de la santé a été une porte d'entrée utile pour permettre au PRE d'aborder l'ensemble des problèmes en ouvrant un partenariat multiple. Le travail s'est orienté essentiellement vers l'autonomie de la maman et l'appréciation des urgences vitales. Finalement la concertation avec la famille et les professionnels concernés a été priorisée par rapport à l'hypothèse du signalement.

(RETOUR D'EXPÉRIENCE) Le PRE a engagé une démarche de connaissance avec et entre les différents professionnels impliqués : CHRS, Service Enfance, Centre de Loisirs, Service Social, médecins, Secours populaire. Des réponses communes ont été recherchées à partir de l'identification du champ de compétence et d'intervention de chacun.

L'école a repéré la capacité du PRE à intervenir en complémentarité pour soutenir l'activité scolaire.

RÉCIT N°8

(ACTIVER LE PRE DE MANIÈRE PRÉVENTIVE)

(PORTE D'ENTRÉE / ACTIVATION DU PRE)

Le PRE est mobilisé par une enseignante d'une école primaire de la ville à propos du comportement d'un enfant de sa classe. Elle connaissait le dispositif auparavant.

(MOTIFS D'INQUIÉTUDE) Cette enseignante s'inquiète pour un enfant qui s'endort régulièrement en classe. Après en avoir parlé avec ses collègues et en accord avec l'équipe pédagogique, l'enseignante propose que l'enfant bénéficie d'un accompagnement du PRE. L'enfant n'a jamais eu de difficultés scolaires et a même bénéficié de passages anticipés.

(PROFESSIONNELS ACTIVÉS PAR LES MEMBRES DE LA FAMILLE / PARCOURS) Il est convenu, dans un premier temps, que l'enseignante prenne contact avec les parents pour leur exposer ses inquiétudes. Pour ne pas déclencher d'emblée l'activation des services sociaux qui semble prématurée à ce stade, l'enseignante introduira auprès de la famille la possibilité de se tourner vers le dispositif de réussite éducative (PRE) dont elle connaît la coordinatrice.

La rencontre a lieu. La maman confirme que l'enfant est particulièrement fatigué en ce moment. Par l'intermédiaire de l'enseignante, un rendez-vous est pris entre la maman (le papa sera absent) et l'équipe PRE.

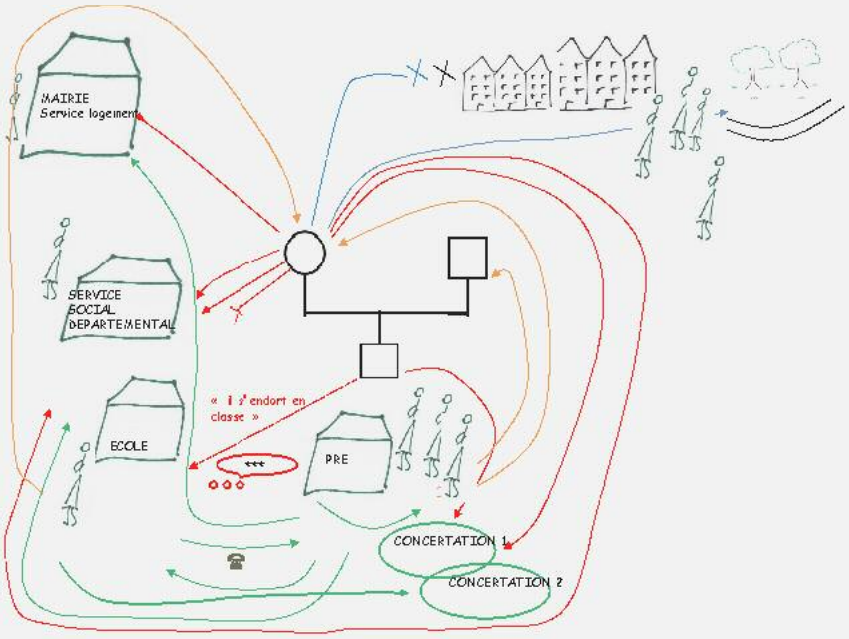
(TRAVAIL DU PRE AVEC LA FAMILLE / ENTRE L'INDIVIDUEL ET LE COLLECTIF) Lors de l'entretien, réunissant la coordinatrice, la psychologue, le référent de parcours du PRE et la maman, un échange sur la question du sommeil permet progressivement à la maman de livrer des éléments sur sa situation actuelle, qu'elle n'avait pas souhaité divulguer à l'enseignante. Elle n'a plus de domicile et loge où elle peut, en l'occurrence en ce moment, dans un grand studio, partagé avec une quinzaine d'autres personnes. Une demande de logement social effectuée depuis trois ans, reste sans résultat. Après ces échecs répétés, la maman a perdu contact avec l'assistante sociale de secteur.

L'équipe PRE propose de renouer le lien et de l'accompagner lorsqu'elle se rendra au Service social départemental (SSD). L'équipe la met également en relation avec le service logement de la ville. Un dossier DALO est déposé, la maman finira par obtenir un logement.

Une fois la situation traitée, une rencontre de concertation réunissant le référent PRE, l'enseignante et les membres de la famille est organisée afin d'évaluer l'engagement de chacun.

(DIFFICULTÉS RENCONTRÉES / RESSOURCES DÉVELOPPÉES) Grâce à cet accompagnement, les autres « locataires » du studio ont souhaité entreprendre les mêmes démarches et ont pu déposer une demande de logement auprès des services de la ville.

(MOTS CLÉS) SYMPTÔMES ET ALERTES POUR LA FAMILLE - INTERVENTION PRÉVENTIVE ET/OU NÉCESSITÉ DE PROTECTION – ALLER VERS LA FAMILLE - CONDITIONS DE VIE ET INCIDENCES SUR LA



Noir : Ceux qui vivent ensemble, (représentés par un génogramme) ; autres personnes qui partagent la vie collective.

Vert : Ceux qui travaillent ensemble (institutions = petites maisons ; professionnels = personnages).

Flèches bleues : Entre ceux qui vivent ensemble.

Flèches oranges : Entre ceux qui travaillent ensemble & ceux qui vivent ensemble.

Flèches rouges : Entre ceux qui vivent ensemble & ceux qui travaillent ensemble.

Flèches vertes : Entre ceux qui travaillent ensemble.

(RETOUR D'EXPÉRIENCE) L'institution « école » a montré qu'elle pouvait faire la distinction entre un danger imminent (qui nécessite un signalement) et, parfois, la nécessité de ne pas se précipiter et de travailler en amont, en utilisant les compétences et le travail de proximité proposé par le PRE. Ici, le PRE est clairement positionné « en attente de », « en amont » de l'intervention du Service social départemental.

Le travail partenarial s'est réalisé dans de bonnes conditions, avec beaucoup de respect, de délicatesse dans le repérage de la situation et dans le tri des informations utiles et partageables. L'enseignante s'est par exemple effacée pour laisser la possibilité à la famille de choisir les informations qu'elle souhaitait livrer et à qui.

Dans cette situation, l'enfant interpelle le réseau scolaire, et la bienveillance de l'enseignante lui permet d'aller plus loin que le symptôme posé. Peu à peu, le travail de réseau se met en place, dans la proximité, coordonné par l'équipe PRE, à un rythme compatible pour chacun, prenant en compte les priorités indiquées par la maman.

RÉCIT N°9

(TRAVAILLER LES CHAMPS DE RECOUVREMENT RESPECTIFS)

(PORTE D'ENTRÉE / ACTIVATION DU PRE)
Une assistante sociale départementale interpelle le service enfance municipal pour organiser un séjour vacances devenu indispensable pour trois sœurs et sollicite l'équipe du PRE pour recevoir la famille. Les contacts se nouent exclusivement avec la maman qui demande également au PRE une aide psychologique pour l'aînée de ses filles.

(MOTIFS D'INQUIÉTUDE) Pour la maman, le logement devient trop exigu dans la mesure où un de ses frères vit à la maison, ainsi qu'une grande sœur et son enfant. Cette promiscuité renforce la précarité de la situation qui conduit la maman à faire état au PRE de son désarroi, de ses difficultés financières, des difficultés à gérer la cellule familiale, le grand frère « opprimant » ses petites sœurs et le père étant souvent absent. Ce dernier a, par ailleurs, contracté beaucoup de dettes. La détresse et le sentiment d'isolement dans son rôle éducatif évoqués par la maman lui font activer beaucoup de professionnels. Elle ne comprend pas que ses filles expriment parfois le besoin de quitter le domicile.

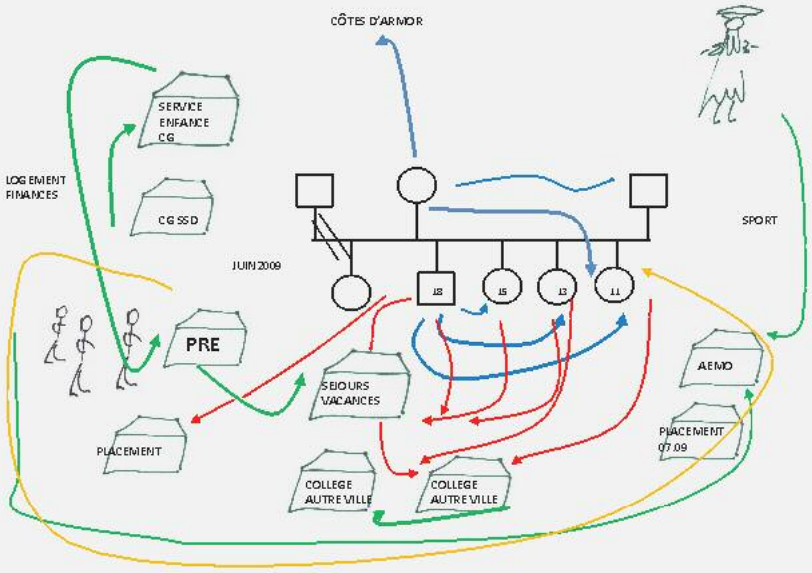
Pour les professionnels, le milieu familial pesant perturbe les jeunes adolescentes. Les difficultés multiples, éducatives, relationnelles, financières, ont d'ailleurs conduit à une mesure d'action éducative en milieu ouvert (AEMO) qui doit se mettre en place prochainement, lors des congés d'été.

(PROFESSIONNELS ACTIVÉS PAR LES MEMBRES DE LA FAMILLE / PARCOURS)
Plusieurs collèges sont concernés, notamment parce que l'aînée des jeunes filles a connu des exclusions. Une procédure judiciaire amène cette famille à être suivie en AEMO. La famille rencontre donc des assistantes sociales, une éducatrice AEMO, l'équipe PRE, une psychologue du centre de prévention, des travailleurs sociaux de la CAF. La maman vit l'aide éducative judiciaire comme une contrainte, et craint pour la stabilité de sa famille. Les jeunes filles demanderont, par la suite, à être placées en famille d'accueil. Suite à leur départ, une escalade des conflits entre la maman et sa plus jeune fille restée au domicile aboutira à son placement, puis au déménagement de la maman en province.

(TRAVAIL DU PRE AVEC LA FAMILLE / ENTRE L'INDIVIDUEL ET LE COLLECTIF) Le premier lien se noue à partir d'une aide financière concernant un projet de vacances pour les trois adolescentes. Le séjour et ses effets sont travaillés par l'équipe PRE avec les membres de la famille. Des temps spécifiques permettent en même temps de coordonner l'action des professionnels mobilisés par la situation. La grande disponibilité et d'écoute envers la maman est vécue, pour elle, comme une véritable pause.

La répartition des responsabilités avec l'éducateur en charge de l'AEMO se fait, tout en tenant compte du lien de confiance construit entre la maman et l'équipe PRE. Cette continuité dans les liens de confiance et des rencontres est assurée par le PRE lorsque que le travail d'AEMO s'interrompt.

(MOTS CLÉS) CHAMP DE RECOUVREMENT ENTRE AEMO JUDICIAIRE ET PRE - CONCOMITANCE ENTRE L'AIDE ET LE CONTRÔLE - LÉGITIMITÉ DU PRE - ARTICULATION DES OFFRES ÉDUCATIVES SUR UN



Noir : Ceux qui vivent ensemble, (représentés par un génogramme) ; autres personnes qui partagent la vie collective.

Vert : Ceux qui travaillent ensemble (institutions = petites maisons ; professionnels = personnages).

Flèches bleues : Entre ceux qui vivent ensemble.

Flèches oranges : Entre ceux qui travaillent ensemble & ceux qui vivent ensemble.

Flèches rouges : Entre ceux qui vivent ensemble & ceux qui travaillent ensemble.

Flèches vertes : Entre ceux qui travaillent ensemble.

L'accompagnement d'un des enfants vers une activité sportive (contacts et financement) est entrepris à partir d'une demande partagée des membres de la famille et professionnels.

Le travail d'accompagnement et de liens, lorsque la maman décide de déménager, permet au PRE de réaliser une certaine progression dans l'autonomie de la maman.

(DIFFICULTÉS RENCONTRÉES / RESSOURCES DÉVELOPPÉES) La relation avec le papa fait problème au sein même des équipes. N'est-ce pas parfois « faire du forçing » que de vouloir le mobiliser ? Dans cette situation, il n'a pas été contacté par le PRE. Quelle place laisser au frère aîné majeur ?

Le conflit maman-équipe d'AEMO concernant le placement de ses enfants a posé des questionnements mis en débat entre équipes PRE et AEMO. Quel périmètre d'intervention dans le cadre de mesures judiciaires relevant de la protection de l'enfance en danger ? Par qui et de quoi le PRE est-il missionné ? Le PRE représente-t-il une manne financière pour telle ou telle activité ?

Au moment de la décision de placement des jeunes adolescentes, la rupture de confiance de la maman envers le service AEMO va renforcer le rôle et la délégation faite à l'équipe PRE, mais en mettant du même coup le PRE en difficulté lorsqu'il s'agit de développer du partenariat entre les services.

(RETOUR D'EXPÉRIENCE) Si la porte d'entrée de l'interpellation du PRE a d'abord été une demande financière, la maman a bien identifié le rôle de soutien et d'écoute du PRE.

L'enjeu a été de confronter les modèles éducatifs des professionnels avec ceux de la famille, notamment en ce qui concerne l'information du papa.

Le possible conflit de compétences entre l'AEMO et le PRE a permis à chacun de travailler ensemble et de définir leurs champs d'intervention respectifs. Le PRE s'est abstenu d'intervenir dans le champ du suivi psychologique. Ce travail partenarial a permis d'aller chercher les ressources qui correspondaient aux besoins.

Quelques éléments de lecture transversale

Les situations relatées dans ce document, parmi d'autres, témoignent, dans la simplicité de leur cheminement ou la complexité des difficultés posées, de ce que les PRE ont pu, si ce n'est créer, du moins faciliter en quelques années d'existence.

(LA MISE EN COMMUN D'INQUIÉTUDES PARTAGÉES) Derrière des mots - repérage, interpellation, sollicitation...-, c'est bien à partir d'une mise en commun d'inquiétudes partagées, entre une école, une famille, un service social, une équipe PRE... que s'engage l'activation du dispositif. Cette mise en commun, qui s'élargit généralement par la suite à d'autres professionnels, permet de valoriser le travail réalisé par les différents partenaires, et les éventuelles limites à l'action rencontrées.

(LE POUVOIR DE CONVOCATION DES FAMILLES) Dans plusieurs des situations évoquées, la famille décide, au moment qu'elle juge opportun, de livrer à l'équipe PRE des informations jusqu'alors non partagées, puis de s'ouvrir à d'autres acteurs, de lancer des démarches... Cette prise en compte du « temps de la famille » et de la manière dont elle met au travail les différents partenaires, est centrale. Elle vise à lui reconnaître toute sa place et la ressource qu'elle peut représenter dans la recherche de solutions. En définitive, c'est la famille qui convoque les professionnels, et non l'inverse.

(D'UNE DÉLÉGATION PLURIELLE À UNE RÉPARTITION DES DÉLÉGATIONS)
Souvent, à partir d'une première demande, plusieurs autres fils sont tirés comme autant de nouvelles demandes. Face à cette délégation plurielle reçue, l'une des compétences du PRE consiste à reconstituer le parcours de l'enfant et de sa famille, à détailler les rôles et fonctions des différents acteurs, puis à passer les relais vers les acteurs concernés, lorsque cela s'avère possible.

(DES RÈGLES DE TRAVAIL COLLECTIF À REQUESTIONNER RÉGULIÈREMENT)
Le groupe de travail val d'oisien a insisté sur les garde-fous à poser et réinterroger constamment dans le cadre du PRE - animateur de réseau. La mobilisation des acteurs est alors primordiale, dans leur capacité à résister, à dialoguer sur les opportunités, à poser des balises, à questionner le réseau sur la circulation des informations, l'utilité et la participation de chacun. Partir de la situation de la famille permet de repérer qui est déjà activé, qui ne l'est pas, et la manière dont les professionnels sont ou non en lien.
Toutes les situations ne sont pas faciles à traiter. Des situations abordées dans le groupe de travail ont montré les difficultés vécues par les équipes PRE et leurs partenaires. Mais, là encore, le dispositif peut jouer un rôle. En se rapprochant des familles pour connaître leur avis sur le travail réalisé, en refaisant avec les partenaires l'histoire des relations et du traitement de la situation pour essayer de comprendre comment s'est organisé l'accompagnement et ce qui n'a pas fonctionné.

Autant d'éléments d'appréciation qui peuvent contribuer, plus généralement, à tisser de nouveaux liens entre les institutions et les familles.

Pôle de ressources Ville et développement social, 8 place de France, 95200 Sarcelles
01.34.04.12.12 • mail : poleressources.95@wanadoo.fr • site : www.poleressources95.org

Le Pôle de ressources Ville et développement social bénéficie du soutien financier de la Préfecture de la Région d'Île-de-France, la Préfecture du Val d'Oise, l'Acsé, le Conseil général du Val d'Oise, la CAF du Val d'Oise, et de ses adhérents (Villes, EPCI, associations et autres organismes).