

# PARENTS-RELAIS : UNE PLACE DANS « L'ENTRE-DEUX » DE LA RELATION PROFESSIONNELS – FAMILLES

L'association École et famille mise, pour appuyer son intervention, sur les ressources portées aussi par des parents bénévoles, afin de soutenir et accompagner des familles en difficulté dans leurs relations aux institutions et de proposer aux professionnels un éclairage différent sur les situations.

Les parents-relais, au sein de l'association École et famille, sont nés au pied d'un immeuble, un soir de 1999. « Peu de temps après notre création, un groupe d'adultes – parents est venu à ma rencontre, raconte Marie-Claire Michaud, responsable d'École et famille, avec l'envie de donner un coup de main, mais sans savoir sous quelle forme. L'offre de service nous a agréablement bousculé ». Agréablement, car elle allait dans le sens de l'approche de l'association qui, autour d'un objectif de lien entre familles et école, promeut des démarches de construction collective des réponses aux problèmes auxquels sont confrontées les familles, d'activation et de concertation de réseaux d'acteurs et, pour cela, de mobilisation de toutes les ressources disponibles. Bousculé, parce que cette proposition posait la question de la place et du rôle des parents, dans un réseau où interviennent déjà de nombreux professionnels.

Progressivement, une nouvelle figure va émerger, celle des parents-relais. Des bénévoles, généralement impliqués dans la vie locale (engagement associatif de quartier, au sein de l'école...), porteurs d'une histoire, d'une culture, d'une

expérience de parent, et qui sont prêts, après avoir été formés, à mettre à disposition leurs compétences. Pour faciliter les liens entre des familles et des professionnels, pour reconstruire un climat de confiance réciproque dans des situations pour lesquelles les relations ne peuvent ou n'ont pu s'installer d'elles mêmes. L'action des parents-relais réunis au sein d'un Pôle, coordonné par deux professionnelles adultes-relais d'École et famille, se situe dans un entre-deux, dans les interstices où se jouent les facteurs qui facilitent ou bloquent la rencontre entre une institution et une famille. Concrètement, deux approches sont développées de manière complémentaire, l'une individuelle, l'autre collective.

## L'accompagnement individuel des familles

Accompagnement en tant que tiers à un entretien avec un enseignant, une psychologue scolaire, une assistante sociale ; aide à la traduction ; attention particulière et soutien entre deux rendez-vous de thérapie familiale ; activation de démarches administratives... le soutien est proposé en fonction des besoins de la famille et des ressources des

parents-relais. Il est activé suite à l'interpellation des familles, de l'association, parfois aussi de professionnels extérieurs. Cette forme d'intervention peut être délicate. Il s'agit de « veiller à l'équilibre entre prendre soin d'une personne et prendre soin des liens avec les professionnels concernés par la situation ». Dans cette situation, le parent-relais doit se montrer suffisamment proche des familles, par sa propre expérience de vie, les ressources qu'il porte, mais aussi suffisamment proche des professionnels par sa connaissance de leurs missions, leurs procédures, leurs habitudes de travail... pour être reconnu comme un partenaire potentiel.

Ce positionnement est loin d'être simple. L'intervention d'un tiers peut être vécue comme intrusive par le professionnel. Quelle légitimité accorder à ce tiers qui fonde son accompagnement sur le socle de l'expérience ? Quid du secret professionnel ? Autant d'inquiétudes que l'association cherche à faire tomber, en montrant les bénéfices pour les familles et les professionnels, et en apportant des garanties. Les parents-relais sont formés ; 6 fois par an ils se réunissent lors d'interventions avec les coordinatrices du Pôle, la responsable de l'association, un médecin psychiatre. Y sont travaillés les particularités de l'accompagnement et du relais, le lien avec les professionnels et les institutions, les principes d'intervention (attention au choix des informations qui circulent, respect des personnes absentes, mises en valeur de ce qui fonctionne et des ressources...). Cette année, le Pôle parents-relais a été interpellé pour 16 situations d'aide, de relais ponctuel ou d'accompagnement de plus longue durée.

### **Une approche collective**

Le Pôle parents-relais anime aussi toute l'année des espaces de rencontre et d'échange entre familles, entre professionnels, entre familles et professionnels. Plusieurs formats sont proposés : un café familles, des soirées débats thématiques, l'animation de groupes de travail sur les thèmes du handicap et de l'interculturalité...

Ces espaces offrent un cadre de rencontre « hors des moments où ça ne va pas ». Ils sont aussi l'occasion de donner de la visibilité au Pôle parents-relais, de le faire reconnaître comme partie intégrante de l'association École et famille, de tisser des liens de confiance avec les professionnels.

Ce Pôle est aussi une ressource lors des formations et des supervisions que l'association développe auprès des professionnels. « Ainsi, souligne Carine Van Den Dorpe, coordinatrice du Pôle (avec Mme Deniset), une mère africaine dont l'un des enfants a des problèmes de santé a, par le passé, fait l'expérience de l'accueil auprès de plusieurs institutions. Aujourd'hui parent-relais, elle est en capacité de retransmettre son expérience auprès des professionnels sur leurs propres pratiques d'accueil ». Les parents-relais peuvent proposer des clés de lecture différentes et complémentaires. « Eux aussi sont à considérer comme spécialistes du relais, de la proximité, de la "traduction", grâce à leur expérience des petits détails qui font que la relation famille-professionnel se crispe ou se construit sereinement ! ».

## **Contacts :**

> Ecole et famille : 01 34 30 00 30