

L'écho d' ÉCOUTE INFOS FAMILLES

Morceaux choisis de l'activité de l'année 2016

Avril 2017

L'édito

Plus de 2000 appels reçus en 2016.

Cette légère baisse des appels peut s'expliquer en partie par une meilleure visibilité des établissements d'Apprentis d'Auteuil sur internet. En effet, les familles contactent plus facilement les établissements directement pour une demande de scolarité et/ou d'internat.

En revanche, l'écoute et l'accompagnement des familles sur toutes les problématiques qu'elles rencontrent font partie des missions essentielles de l'équipe d'Ecoute infos familles.

Pour la première fois, vous trouverez deux documents concernant notre actualité de 2016.

- Un rapport d'activité chiffré avec tous les éléments statistiques relevés en 2016 autour, entre autres, des problématiques des appelants, ceux des jeunes concernés et des pistes proposées à la réflexion des familles.

- Un « écho » dans lequel nous avons fait le choix d'aborder quelques sujets qui sont à la fois récurrents dans les demandes des familles et un vrai questionnement et accompagnement par les équipes de la Direction Ressources Educatives Etudes et Accompagnement Métiers dont Ecoute infos familles fait partie.

Cette année, nous avons fait le choix de mettre en perspective les difficultés scolaires et familiales, car nous constatons qu'elles s'alimentent mutuellement. Nous analysons la demande réelle des familles, afin de les accompagner dans la recherche d'une solution au bénéfice du jeune.

Dans l'espoir que cette petite introduction vous donnera l'envie d'aller plus loin, je vous souhaite une bonne lecture

Marie-Dominique Pradines—Le Besnerais

Directrice d'Ecoute infos familles

Direction de la stratégie - DREAM

Les Chiffres Clés de cette année 2016

2436 appels

2109 situations d'écoute, dont 1180 ont été orientées vers l'un de nos établissements (internat, scolarité, insertion, Protection de l'Enfance)

Profil du jeune : garçon de 14 ans pour une 3ème ou un CAP

Profil des appelants : Mère 50 %, professionnel 13 % père 11 %, Gd Parent 9 %, Jeune lui-même 2%, personnel AA 1%

15 % des appels nous parviennent par l'intermédiaire d'un établissement d'Apprentis d'Auteuil (contre 40 % par internet)

Focus

Les vacances —

une ressource pour les familles



Lors de nombreux appels, le sujet des vacances est souvent abordé comme une difficulté voire une impossibilité avec un jeune en conflit avec sa famille.

Ces problématiques souvent liées à la scolarité et au comportement du jeune entraînent un refus des parents d'organiser des séjours de vacances.

Depuis 2005, l'Agence Nationale des Chèques Vacances (ANCV) et Apprentis d'Auteuil sont partenaires d'un dispositif « Aides aux projets vacances ». Par ce biais, Apprentis d'Auteuil permet à des jeunes (16-25 ans) à des familles (avec obligatoirement un de leurs enfants accueilli à la fondation) de partir en vacances.

En 2016, 463 jeunes et familles accueillis à AA ont pu ainsi profiter de quelques jours de vacances seuls ou en famille. Les séjours se font en autonomie, ou accompagnés par une équipe éducative de l'établissement d'AA si les bénéficiaires en ont besoin.

Le lien familial et l'accès à l'autonomie sont les deux enjeux principaux. Cela passe par un travail autour de l'acquisition du savoir-être (savoir se présenter, respect des règles de vie, ponctualité,...) - l'acquisition de compétences multiples (linguistiques, culturelles,...) - l'apprentissage du « bien-vivre » ensemble, du respect mutuel.

Ces vacances permettent également le renforcement de l'insertion des personnes vivant dans des quartiers en difficulté, l'éloignement de situations à risque - Elles offrent un sas de décompression leur permettant de meilleurs résultats tout en les encourageant. Elles leur permettent également de découvrir d'autres univers stimulants.

Ecoute infos familles qui assure la gestion et l'animation de ce partenariat a mis en place une commission d'attribution des chèques ANCV composée de 6 salariés d'AA. Elle se réunit avant chaque période de vacances scolaires afin de valider les demandes d'attribution des chèques.

Si vous souhaitez avoir des informations complémentaires, nous vous invitons à vous rendre sur la page ANCV sur Zidore.

Personne à contacter :

anita.quinio@apprentis-auteuil.org



Echo 2016

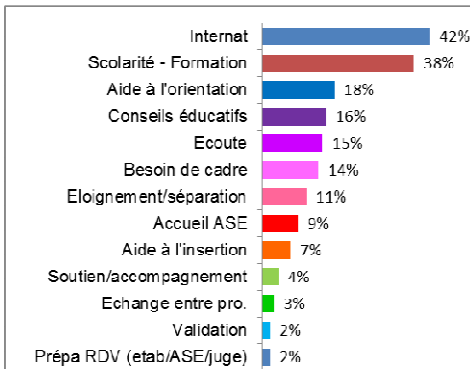
Écoute infos familles



Parents et enfants face aux difficultés scolaires

Les demandes des appelants

En 2016, sur les 2109 situations d'écoute, 42% des demandes exprimées par les appelants concernaient une demande d'inscription en internat, et 38 % une demande de scolarité ou de formation dans un de nos établissements. Viennent ensuite les demandes d'aide à l'orientation, conseils éducatifs et besoin d'écoute.



Que cache cette demande d'internat ?

Les parents nous parlent de leurs difficultés à poser un cadre : « *mon fils jeune peine à se lever, à respecter les horaires* », souvent accompagné d'un besoin de soutien scolaire, les devoirs étant souvent évoqués comme source de conflit à la maison.

Les appelants appréhendent souvent l'internat comme une solution à l'absen-

téisme et/ou au décrochage scolaire de leur enfant. Des difficultés relationnelles et parfois une certaine violence (agressivité, mensonges, crise d'adolescence) amènent nos interlocuteurs à utiliser des expressions qui ne recouvrent plus aujourd'hui la réalité des internats : *une maison de correction, une pension, un internat disciplinaire - militaire*. L'internat peut être idéalisé par l'appelant. L'écouter joue un rôle essentiel pour expliquer les réalités de l'internat et lui redonner sa juste place éducative.

Si l'internat permet de palier à des difficultés d'organisation (horaires de travail contraignants, familles monoparentales, décès, séparation...) et donner aux familles la possibilité de « souffler », il ne règlera pas les conflits qui ont lieu à la maison, ni certains troubles de comportement de leur enfant - ceux-ci nécessitant la mise en place d'un accompagnement médical et/ou psychologique.

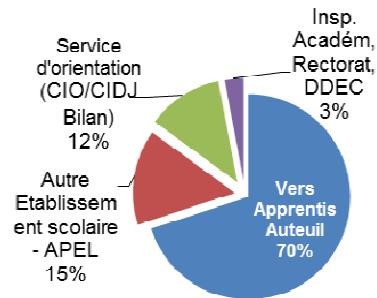
Par ailleurs les parents envisagent l'internat lorsqu'ils souhaitent éloigner leur enfant de fréquentations qu'ils jugent mauvaises.

Le choix de l'internat est un véritable projet familial.

Le rôle de l'écouter est de valider la demande de l'appelant et de replacer le jeune au centre du projet d'internat, en s'assurant que celui-ci en est informé. Et s'il l'est, qu'en pense-t-il ?

En effet nous rappelons que l'internat est conditionné à une inscription scolaire, et qu'une scolarité en internat a plus de chances de réussite si le jeune est partie prenante. EIF amènera également les parents à s'interroger sur leur propre acceptation de celle-ci, et bien tenir compte du souhait de scolarité de leur enfant.

Le souhait de scolarité est également questionné en tenant compte du lieu de résidence afin de trouver l'établissement le plus approprié. Il arrive qu'EIF ne puisse répondre favorablement à cette demande (Auteuil absent de la région, manque de place, formation non proposée). D'autres propositions sont faites :



Proposition scolarité - internat - orientation

Des conseils et/ou des réflexions éducatives, des centres de suivi psychologiques, éducatifs et sociaux sont notamment envisagés.

Ainsi, l'écoute permet à l'appelant non seulement de se sentir en sécurité dans le choix de l'internat mais ou d'envisager d'autres pistes pour permettre au jeune de se construire en confiance.

La demande d'aide à l'Orientation

La demande d'aide à l'orientation est en forte augmentation en 2016, passant de 13 à 17 %, passant devant l'écoute et les conseils éducatifs !

Quand les familles nous interrogent sur l'orientation, cette problématique peut être évoquée sous deux aspects. L'un concerne l'orientation vers les établissements d'Apprentis d'Auteuil ; l'autre concerne l'orientation scolaire.

- **Les demandes d'orientation vers nos établissements** peuvent soulever plusieurs questions qui nous semblent légitimes :

Si Apprentis d'Auteuil apparaît souvent comme LA solution miracle (notamment après les campagnes médiatiques) « *c'est tout à fait ce qu'il nous faut !* » les parents nous questionnent sur les résultats aux examens « *vos résultats sont-ils dans les moyennes nationales ?* »

En tant qu'acteur important dans l'accueil des jeunes en difficultés, ce positionnement inquiète souvent les parents quant aux profils des jeunes accueillis dans nos établissements « *on veut un bon établissement pour notre fils, où il soit bien encadré et accompagné, mais qu'il ne soit surtout pas avec des délinquants ...* ».

Les parents nous interrogent également sur la possibilité de réintégrer un établissement classique après avoir passé une ou quelques années de scolarité chez nous « *Est-ce que mon fils pourra réintégrer le lycée de secteur ou aller dans l'établissement privé d'origine ?* »

- **Les demandes d'aide à l'orientation scolaire** se font surtout pour une classe de 3ème et de 1ère année de CAP (1/4 de la demande de scolarité). Il arrive fréquemment que cette demande soit liée à l'absence d'un projet d'étude ou de formation du jeune. « *Il ne sait pas ce qu'il veut faire* ». Elle est souvent liée également à une mauvaise orientation : « *Il a choisi mécanique, mais ça ne lui plaît pas* » ; « *Elle décroche en bac pro, elle voudrait un CAP dans la même branche* ». Les parents sont avant tout inquiets pour l'avenir de leur enfant « *On cherche une formation qui puisse le motiver, pour qu'il ne reste pas dans sa chambre à ne rien faire* » « *Lui, il veut aller travailler, il est en train de gâcher son avenir* ».

Aider le jeune à trouver sa voie

Parfois, le parent est pris dans ses propres représentations, ses desirs pour son enfant (études supérieures, filières d'excellence...), ses peurs : « *Electricité*

ou boulangerie peu importe, du moment qu'il a une école ». Afin que celui-ci ne choisisse pas de façon arbitraire à la place du jeune, le travail des écouter sera d'amener le parent à s'ouvrir aux appétences et compétences de son fils ou sa fille, d'entendre ses rêves, ses envies ou centres d'intérêts, tout en tenant compte du principe de réalité. En effet, aucun projet professionnel ne peut se construire sans l'adhésion du jeune.

Un choix d'orientation par défaut, ou mal conçu, est un facteur important dans le décrochage des lycéens et des étudiants. L'aide à l'élaboration ou la construction d'un projet d'études et/ou de formation nous semble être une étape indispensable.

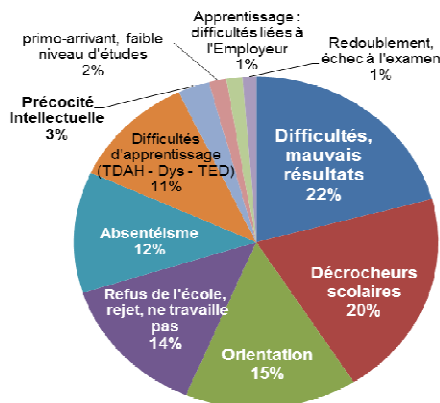
C'est la raison pour laquelle nous informons les familles, qu'au-delà de ce que peuvent proposer les CIO, il existe des organismes qui pratiquent des bilans approfondis d'orientations, comme celui pratiqué auparavant par le Service d'Orientation et d'Information du Jeune (SOIJ), service AA fermé et encore sollicité aujourd'hui.

Lorsque le projet du jeune est en adéquation avec les filières que nous proposons en interne, nous l'orientons vers l'établissement correspondant.

Les problématiques scolaires

Elles représentent la part la plus importante de nos appels : dans près d'un tiers des cas (31 %), celles-ci sont évoquées par les familles, devant les problématiques familiales (22%) ou de comportement (19%). Elles sont toujours vécues douloureusement « *Je vous appelle en désespoir de cause, mon fils est en plein décrochage scolaire, nous sommes en conflit avec sa mère sur ce sujet...* ».

Elles reflètent une réalité différente :



Problématiques scolaires - 2016

La majorité des familles est mobilisée pour faire face aux difficultés scolaires de son enfant, a mis en place de nombreuses tentatives de solutions et a suivi les conseils donnés : rencontres avec les person-

nels de l'établissement scolaire, les professionnels de l'orientation, du soin, recours à des tiers pour l'accompagnement scolaire. Elle consacre un grand investissement personnel énergivore et chronophage pour les devoirs des enfants.

Toutes les classes d'âges sont concernées, avec une augmentation des appels pour des enfants d'âge primaire (de 4,5% en 2015 à plus de 7% en 2016).

« *En primaire ça allait, mais il a complètement décroché en 6^e et depuis, ça va de mal en pis* » : tantôt les difficultés ont toujours été présentes, tantôt elles apparaissent lors des étapes d'orientation, avec l'incidence de l'adolescence, des copains.

Les parents nous confient leurs craintes et leurs angoisses : « *Les professeurs veulent l'orienter vers un bac professionnel, ils disent qu'il en a les capacités, mais moi je sais bien que ça n'est pas pour lui, je l'ai tenu à bout de bras pendant tout son collège* ».

L'impact des problèmes familiaux sur la scolarité de l'enfant.

Les conflits, les crispations, les frustrations générés au sein du foyer impactent le jeune bien sûr, mais aussi les parents, la fratrie, les grands parents.

Il arrive que les parents nous parlent d'un vécu honteux, culpabilisant : « *Nous avons rencontré un psychologue, il nous*

a dit qu'on couvait trop notre enfant ».

Les parents évoquent des bouleversements biographiques, tels qu'un deuil, un déménagement, des problèmes de santé, et présentent parfois leurs difficultés de couple comme une cause des problèmes scolaires de leur enfant.

Nous sommes convaincus qu'en complémentarité de l'aide proposée à l'enfant, un accompagnement des parents est nécessaire, et que la prévention du décrochage doit être mise en place dès le plus jeune âge.

« *Il n'est pas scolaire, je cherche un apprentissage* » : les parents recherchent l'école, le collège ou le lycée qui saura remobiliser l'enfant et restaurer son estime et sa confiance en lui. Ils mesurent l'attention dont aurait besoin leur enfant, attention qu'il ne trouve pas dans l'enseignement classique, et qu'eux-mêmes ne peuvent pas toujours accorder : « *Je ne suis pas en mesure d'aider mon enfant à faire ses devoirs, et je sais que chez vous il pourra être accompagné par des professionnels compétents* ».

Lors de l'entretien, nous examinons les raisons et le contexte du décrochage, leur incidence, tentons d'identifier les différents besoins : ceux du jeune mais aussi de ses parents et proposons des pistes susceptibles d'enrayer ce processus multifactoriel et douloureux.

Les troubles des apprentissages

Les parents mentionnent parfois comme source de difficultés scolaires, un **trouble des apprentissages** (11 %) - terme générique regroupant un ensemble hétérogène de troubles qui perturbent les apprentissages scolaires et sociaux et concerneraient au moins 5 à 6 % des enfants, soit un enfant par classe*.

Ces troubles ne sont pas liés à l'intelligence, mais à une carence dans le traitement de l'information, causée par une dysfonction du système nerveux central.

Ils génèrent des retards dans le développement de l'enfant et des difficultés au niveau de l'attention (*trouble de l'attention avec ou sans hyperactivité-TDA/H*), de la mémoire, du raisonnement, de la coordination (*Dyspraxie visuospatiale, syndrome dysexécutif*), de la communication (*Dysphasie*), des acquis scolaires (*Dyslexie, dysorthographe, dysgraphie, dyscalculie*), de la sociabilité et de la maturité affective.

Dans certains cas, comme pour le TDA/H ou des très fréquents « *multidys* »*, le diagnostic est difficile à poser, et leurs conséquences difficiles à comprendre. Par ailleurs, la précocité est souvent associée à un trouble des apprentissages. Elle peut elle-même être source de difficultés scolaires.

Dans nos appels, le trouble de l'enfant se cumule aux autres difficultés auxquelles sont confrontés les parents. Ils évoquent des difficultés qui existent depuis long-

temps : « *ça a toujours été compliqué* ».

L'appel à EIF fait suite à un long parcours chaotique, difficile, voire conflictuel avec l'école et les structures de soins. Dans tous les cas, ces troubles sont source de souffrance et du désinvestissement progressif de l'enfant, avec des répercussions à la fois sur l'enfant et sur le vécu familial : « *On le porte depuis l'élémentaire mais maintenant il refuse toute aide, et nous sommes à bout* ».

Un diagnostic souvent tardif

Ces troubles nécessitent une prise en charge pluridisciplinaire coordonnée. Le premier frein tient dans la difficulté de reconnaître le « handicap » de l'enfant – par l'enfant lui-même, par les parents, par les enseignants. Cette reconnaissance s'accompagne souvent du deuil « *d'une scolarité rêvée qui n'existera pas* », et d'un réajustement difficile à trouver dans les relations adulte-enfant et famille – institution.

Le diagnostic est en moyenne posé vers l'âge de 9 ans, mais il arrive souvent encore plus tardivement*. Devant le manque de professionnels formés, les délais d'attente, la complexité des démarches, les frais des bilans, les familles sont déroutées et épuisées. Un diagnostic tardif altère l'image que l'enfant a de lui-même (souvent jugé paresseux, maladroit, mal élevé, stupide...), et aggrave ses troubles et ses difficultés scolaires, jusqu'à ce que la situation devienne insoluble : « *Il dit que sa vie est ratée. Il refuse de travailler, ça sert plus à rien ! (G., 13 ans, en 5^e)* ».

Trouble reconnu ou non par la MDPH (*Maison Départementale des Personnes Handicapées*), l'enfant a besoin d'être aidé dans sa recherche de stratégies lui permettant de contourner ses difficultés, et de retrouver confiance dans ses capacités, notamment avec un orthophoniste.

Quelles ressources ?

Un accompagnement est essentiel pour l'enfant et la famille : des associations de parents* apportent un soutien important, et permettent aux familles de ne pas rester isolées. Grâce au développement des neurosciences, ces troubles, peu connus il y a encore une dizaine d'années, sont de mieux en mieux pris en compte. Quelques-uns de nos établissements scolaires ont au cœur de leur projet l'accueil de ces jeunes, ce qui est essentiel pour les familles qui nous appellent.

Le dialogue entre les familles, les enseignants, le psychologue et le médecin scolaire, l'orthophoniste, est primordial pour évaluer les capacités des enfants, et proposer des aménagements spécifiques - formalisés par le biais d'un Projet Personnalisé de Scolarisation (PPS). Ils peuvent ouvrir droit à l'attribution d'outils informatiques permettant de les aider (logiciel d'aide à la lecture, à l'écriture...), d'une Auxiliaire de Vie Scolaire (AVS), l'orientation vers une ULIS (*Unité Localisée pour l'Inclusion Scolaire*), un SESSAD (*Service d'Education Spéciale et de Soins à Domicile*) ou un établissement spécialisé.

*ffdys.com : informations et coordonnées des associations de parents

Rétrospective 2016

EIF : Ressource pour les établissements et les équipes d'Apprentis d'Auteuil

Acteur depuis sa création dans la formation interne des éducateurs d'Apprentis d'Auteuil, le Service Ecoute infos familles a diversifié ses propositions.

Ainsi, en 2016, nous avons poursuivi notre participation à la formation « A la Rencontre des Familles (ARF) », notamment en proposant un 6ème module sur l'écoute au téléphone, aux MECS Madeleine Delbrêl, Notre Dame des Vaux, Notre Dame du Thieulin, et aux établissements du Territoire Aquitaine.

Nous avons proposé aux Internats éducatifs et scolaires une nouvelle formation à l'approche systémique dans le travail avec les familles. Deux modules de 3 et 2 jours ont été proposés aux éducateurs, maitresses de maison et surveillants de nuit de l'IES Saint-Philippe.

Une écoutante a suivi la formation à l'animation des ateliers du croisement des savoirs et des pratiques d'ATD-Quart Monde. Cette expérimentation a permis d'enrichir les modules de formation du « Penser et agir ensemble » à Apprentis d'Auteuil. Il a donc été proposé à EIF de co-animer une formation-action sur la prise en compte des familles, avec l'équipe de la MECS Sainte-Thérèse.

Nos actions en externe

Membre du collectif TeSS (Téléphonie Sociale et en Santé), nous avons co-organisé deux journées d'étude en direction des écoutes du collectif : une autour de la question de la sauvegarde des données sensibles et une journée sur les missions du Défenseur des Droits, avec M. Clotaire Massengo, chargé de la formation auprès du D.D.

Dans nos régions

EIF est un service d'écoute à dimension nationale; Aujourd'hui 63 % des appels proviennent d'IDF; notre souhait est de pouvoir atteindre davantage de familles de province et des DOM TOM.

Lorsqu'une famille d'un des territoires AA nous sollicite, nous l'orientons vers l'un des établissements d'AA mais aussi vers d'autres acteurs locaux en fonction du projet du jeune et de ses besoins.

Merci aux établissements et aux divers services en région et territoire qui nous ont identifiés comme ressource pour les familles.

A ceux qui ne nous connaissent pas encore, n'hésitez pas à nous solliciter pour découvrir notre service et nos missions auprès des jeunes, des familles et des équipes.

Nous tenons à votre disposition des cartes et affiches des établissements, des familles et des partenaires externes.

Voici les chiffres de cette année :

Nord-Ouest : 13 % - Sud-Est : 10 %

Nord-Est : 7 % - Sud-Ouest : 4 % - Dom/Tom : 1%

Flash 2017

> Mise en action du Projet stratégique au travers de l'orientation A : « Avec les jeunes et les familles, placer la relation au cœur du projet éducatif »

> Finalisation de l'écriture du nouveau projet de service et poursuites des missions lancées en 2016 :

- Accompagnement des équipes AA par :
 - un soutien dans leurs actions auprès des familles (MECS et IES)
 - des formations : ARF, systémique, éducation budgétaire
- Mise à disposition de notre expertise pour les établissements :
 - Conférences familiales
 - Evaluation de l'impact social (au travers de la méthode SROI)
 - Educateur à la vie
- Accueil de professionnels, bénévoles et stagiaires dans le cadre de formations d'accompagnement des familles (CCF, CESF, DESS, ASS...)

> Interventions externes

Certaines sollicitations sont prévues en 2017 avec TeSS, le Printemps des familles, le Collège des Bernardins...



Pour nous joindre :

01 81 89 09 50

eif@apprentis-auteuil.org

Notre plateforme collaborative sur Zidore va bientôt être accessible à tous.

Venez poser vos questions, témoigner de votre travail avec les familles, donner votre avis sur notre Rapport d'activité...

Rejoignez-nous autour de cette belle mission qui nous permet d'accompagner les familles !



Echo 2016

Écoute infos familles

