

De l'évaluation participative des besoins à la conception du plan d'action

L'exemple du réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents en Ardèche

Mots-clés

- Soutien à la parentalité
- Diagnostic partagé
- Plan d'action local
- Reaap

Olivier Girault

Centre de ressources des caisses d'Allocations familiales Rhône-Alpes et Auvergne

Grégory Torres

Réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents en Ardèche

La caisse d'Allocations familiales (Caf) de l'Ardèche gère les droits de trente-six mille familles. L'appui à la parentalité est l'une des priorités d'action pour la branche Famille de la Sécurité sociale. Cette implication se traduit par le soutien du réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap) en Ardèche. Ce dispositif impulsé par l'État et créé par la circulaire interministérielle du 9 mars 1999 conduit une action de prévention et de soutien en direction des parents d'enfants. Situé au croisement de la politique petite enfance, du volet jeunesse du contrat enfance jeunesse et du développement social local, le Reaap accueille les parents d'enfants âgés de moins de 18 ans ⁽¹⁾.

Les publics bénéficiaires et les partenaires visés par cette politique publique sont invités à exprimer leur point de vue. La consultation citoyenne sur l'accueil de la petite enfance et le soutien aux parents, « Au Tour des Parents », lancée en 2012 par le ministère des Affaires sociales et de la Santé, qui a réuni trois cents parents tirés au sort, en est un bon exemple. Cette démarche s'est traduite, en Ardèche, par une enquête menée auprès des parents en 2012, un plan d'action finalisé en 2013 et, entre ces deux séquences, la tenue du forum départemental sur la parentalité organisé par le Reaap (schéma, p. 84).

L'objectif de cet article est de rendre compte de la construction et de la mise en place du plan d'action élaboré à partir d'une démarche exploratoire, partenariale et concertée. Afin de mettre en lumière cette dynamique locale, dans un premier temps, sont décrits les résultats de l'enquête et la typologie des parents réalisée avec les

partenaires du Reaap. Le forum participatif est présenté dans la seconde partie de l'article car, à travers la prise en compte des conclusions de l'enquête et de la parole des acteurs institutionnels et associatifs, il a constitué un jalon indispensable à la mise en place d'un plan d'action au service des familles ⁽²⁾.

La participation des parties prenantes au diagnostic local

Une première phase a été entamée par le Reaap de l'Ardèche et le centre de ressources (CDR) des Caf Rhône-Alpes et Auvergne, consistant à interroger les bénéficiaires potentiels d'actions de soutien et d'information (encadré 1, p. 83). Le comité de pilotage ⁽³⁾ du Reaap avait retenu cinq types d'aides versées aux familles classées par ordre de difficulté supposée décroissante du point de vue des parents. Distincts entre eux, ces blocs de prestations ont été affectés par élimination de sorte que les répondants ne puissent être présents dans plusieurs ensembles. Le premier bloc contient des parents percevant l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH). Les familles ayant droit à l'allocation de soutien familial (ASF) ou au revenu de solidarité active majoré (RSA majoré) ou à ces deux prestations déterminent la seconde population. Le bloc suivant est composé de parents ayant droit au RSA non majoré ou à l'allocation aux adultes handicapés (AAH), deux aides appartenant aux prestations de solidarité et d'insertion. Les familles touchant des aides au logement définissent l'avant-dernière population. Le dernier ensemble est constitué de parents bénéficiaires de prestations pour l'entretien des enfants ou d'aides à la

(1) Le Reaap se distingue de la commission départementale de l'accueil des jeunes enfants (CDAJE) qui développe une mission de coordination en matière d'accueil du jeune enfant. Leurs actions ne se confondent pas et sont pleinement complémentaires.

(2) Les auteurs tiennent à remercier Catherine Vérité de la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) pour ses commentaires sur une première version du texte.

(3) Les institutions de cette instance sont, entre autres, le conseil général, la Mutualité sociale agricole (MSA) et la Caf.

GLOSSAIRE

AAEH : l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé est une aide aux parents dans l'éducation et les soins à apporter à leur enfant handicapé. Cette prestation vise à soutenir les parents confrontés à cette situation.

ASF : l'allocation de soutien familial est versée à la mère ou au père qui élève seul son enfant pour lequel aucune pension alimentaire n'est réglée.

RSA majoré : le revenu de solidarité active majoré bénéficie aux personnes démunies ayant de faibles ressources ; il est accordé en cas de situation d'isolement.

AAH : l'allocation aux adultes handicapés est attribuée aux personnes handicapées pour compléter leurs ressources et garantir un revenu minimal.

Paje : la prestation d'accueil du jeune enfant bénéficie aux parents pour les aider à faire face aux dépenses liées à l'arrivée d'enfant(s) dans la famille.

CMG : le complément de mode de garde est une composante de la Paje. Il est versé aux parents faisant garder leur enfant âgé de moins de 6 ans par une assistante maternelle agréée, une garde à domicile, une association ou entreprise habilitée ou une micro-crèche.

CLCA : le complément de libre choix d'activité est également une composante de la Paje. Cette prestation bénéficie aux parents cessant ou réduisant leur activité professionnelle pour élever leur enfant.

Colca : le complément optionnel de libre choix d'activité, composante de la Paje, est une allocation versée à la place du CLCA pour les parents ayant au moins trois enfants. Le Colca est d'un montant plus important mais il est versé pendant une période plus courte.

AF : les allocations familiales sont attribuées aux parents à partir du deuxième enfant à charge. Depuis le 1^{er} juillet 2015, le montant des AF est modulé en fonction des ressources du foyer.

naissance et aux jeunes enfants ⁽⁴⁾. Outre les prestations familiales versées, des données de cadrage sur l'activité des familles et l'âge des enfants ont été mobilisées. Parmi les répondants, les couples biactifs représentent 48 % des

enquêtés, les couples monoactifs et personnes isolées avec un emploi, 40 %, les couples et les personnes seules sans emploi, 12 %. En effet, les horaires de participation des parents aux activités, en semaine ou le samedi, en journée ou en soirée, sont susceptibles de varier selon leur statut d'activité. Pour repérer les besoins des parents selon l'âge des enfants, il a été décidé de couvrir le cycle des apprentissages de l'école maternelle jusqu'au lycée ⁽⁵⁾. En revanche, il n'est pas apparu opportun de caractériser les configurations familiales ⁽⁶⁾. En s'adressant à tous les parents, les Reaap ont une vocation universelle. Parce qu'ils offrent un accès à toutes les familles, et pas seulement aux allocataires, ce dispositif cherche à atteindre la diversité des structures familiales, tant biparentales que monoparentales et recomposées, même si les familles vulnérables, plus exposées à la pauvreté, font l'objet d'une attention particulière.

Premiers résultats d'une enquête d'opinion portant sur les attentes des familles à l'égard du Reaap

L'enquête du Reaap est découpée en cinq sections permettant d'aborder l'usage des services, le regard des parents sur leur propre action éducative, les freins à la participation, les formes d'animation souhaitées et les enseignements du diagnostic. Les axes de questionnement reposent sur deux volets, les actions menées et les solutions à mettre en œuvre, et peuvent se résumer à deux questions clés, la participation aux actions parentales et l'appétence à se déplacer en cas d'animation. L'enquête met en évidence le manque prégnant d'informations des parents. D'une façon générale, les familles n'ont pas une connaissance suffisante de l'offre de soutien à la fonction parentale qui leur est proposée. Un sixième des répondants ont assisté à des actions visant à soutenir la parentalité. Ce taux de recours constitue un point de départ à l'atteinte de l'objectif de deux familles sur dix touchées par les Reaap à l'horizon 2017. Bien que les actions menées avec le Reaap suscitent l'intérêt des parents, 72 % d'entre eux n'ont jamais eu connaissance de celles-ci. En cas de difficultés avec les enfants, 75 % ne savent pas où s'adresser.

(4) Rassemblant la moitié des répondants, cet ensemble a été scindé en quatre groupes. Le premier rassemble des familles ayant accès au complément de mode de garde (CMG) de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje). Dans le cadre du CMG, le mode de garde le plus fréquent est assuré par un(e) assistant(e) maternel(le). Le deuxième se rapporte aux parents ayant droit au complément de libre choix d'activité (CLCA) incluant le complément optionnel de libre choix d'activité (Colca). La partie suivante est composée de familles ayant un accès à l'allocation de base de la Paje, à la prime à la naissance ou à l'adoption. Enfin, sont distingués les parents bénéficiaires des seules allocations familiales (AF).

(5) La population d'enquête aurait pu être répartie en quatre groupes : les familles ayant un enfant âgé de moins de 6 ans éligibles à la Paje, les familles avec deux enfants dont un est âgé de moins de 6 ans bénéficiaires des AF, les familles avec un ou deux enfants de 6 ans ou plus, et les familles de trois enfants concernées par le complément familial. Néanmoins, cette grille de lecture ne s'applique pas aux actions à destination des parents d'élèves citées par l'inspection académique de l'Ardèche.

(6) Le découpage des prestations et l'activité des parents permettent de discerner en partie les familles monoparentales et les couples avec enfant(s).

Encadré 1 – L'enquête par questionnaire

Une enquête par questionnaire a été transmise par courriel à un échantillon de 13 900 parents tirés au sort en juin 2012 parmi les familles bénéficiaires d'un droit payable versé par la caisse d'Allocations familiales (Caf), avec une adresse électronique connue et sans refus exprimé d'utilisation de celle-ci. La Caf a reçu 4 860 questionnaires, soit un taux de réponse de 35 %. À partir des résultats de l'enquête, une typologie a été réalisée permettant d'objectiver différents profils de parents pour lesquels une offre spécifique pourrait être élaborée. Mais construire cet outil suppose de compléter les questions non renseignées, certains questionnaires ayant été remplis partiellement par les parents.

Le traitement des non-réponses

La qualité de réponse diminue au fur et à mesure des questions posées. Si les premières questions sont bien remplies, en revanche, les dernières posent problème. Sept parents sur dix ont répondu aux différentes formes d'animation souhaitées. Pour pouvoir corriger efficacement la non-réponse partielle, un macro-programme d'imputation aléatoire créé par la direction régionale de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) Pays-de-Loire a été mis en œuvre par le centre de ressources des Caf de Rhône-Alpes et Auvergne (CDR). La part des parents prêts à assister à des actions sur le long terme paraît sensible à l'envie de se déplacer en cas d'animation. Parmi ceux qui ont affirmé être certains de se déplacer, 40 % se sont prononcés pour une participation à une action durable. Ceux ayant déclaré être modérément enthousiastes à se transporter dans un lieu d'animation sont seulement 13 % à vouloir participer à ce type d'action. Ces résultats sont calculés à partir des 2 184 réponses renseignées. Afin de s'assurer que la correction de la non-réponse partielle n'a pas modifié la répartition des modalités de réponse, celle-ci est vérifiée après redressement de l'enquête. Sur la base de 4 586 répondants, on estime que 39 % des parents qui sont certains de se déplacer déclarent être prêts à participer à une action durable et que 13 % des parents dont l'envie de se déplacer est mitigée évoquent y être prêts.

Les ressources des familles

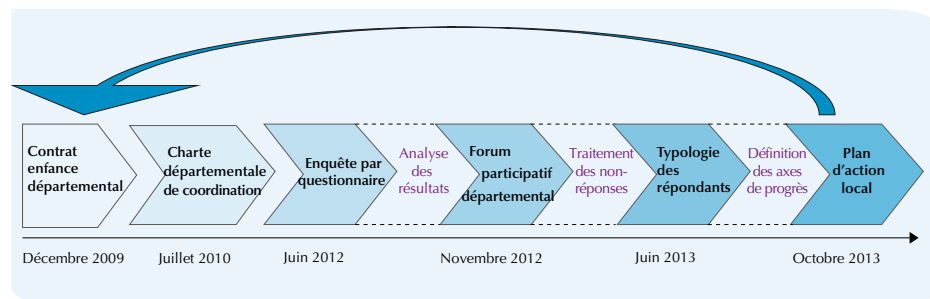
Pour estimer les ressources des foyers enquêtés, sont reconstituées les données qui entrent dans le calcul du revenu unitaire de consommation (Ruc), la population de référence, le nombre d'unité de consommation, les derniers revenus connus et le montant des prestations familiales perçus ce mois-ci. On retient une répartition des familles calculée en fonction du seuil de bas revenus et du niveau de vie médian appliqués aux derniers revenus parvenus à la Caf de l'Ardèche. Ainsi, on considère les familles à bas revenus concernant des parents dont le Ruc ne franchit pas 982 euros et les familles à revenus élevés des parents pour qui le Ruc dépasse 1 637 euros (seuil de bas revenus divisé par 0,6). Il reste les familles dont le Ruc se situe entre ces deux bornes. Les ressources prises en considération renvoient à deux périodes de référence distinctes. Pour 13 % des foyers enquêtés, bénéficiaires du RSA de droit commun, sont prises en compte les ressources 2012 du trimestre de référence. Dans 79 % des cas, ce sont les ressources de l'année 2010 qui sont considérées. Une des limites inhérentes de cette mesure est que les revenus ne sont pas renseignés dans 8 % des cas. Pour compléter les données non disponibles, le Ruc est estimé à l'aide d'une variable liée aux revenus des familles, le poids de gestion de l'allocataire ($p < 0,0001$; $V = 0,45$). La méthode adoptée est la même que celle utilisée pour redresser les non-réponses des données d'enquête.

Ainsi, 75 % des personnes interrogées ne connaissent pas les services offerts par les lieux d'accueil enfant parent (LAEP), qui visent à favoriser les liens d'attachement précoce entre l'enfant et les parents, et 85 % ne savent pas qu'ils peuvent recourir à un service de médiation familiale pour dénouer des conflits. Le site internet départemental dédié à la parentalité comprend un espace collaboratif pour les professionnels ; son objectif est d'accroître la visibilité des initiatives parentales. Se sentant parfois seuls (sept fois sur dix), les parents ardéchois, dans 77 % des cas, aimeraient bien pouvoir échanger avec d'autres parents et, dans 91 % des cas, s'adresser à des professionnels. Dans le cadre de la politique d'aide à la parentalité, la promotion de la cohésion intrafamiliale constitue l'une des pistes de développement.

Parmi les parents ayant assisté à une animation, 38 % sont intéressés par les relations parents-enfants, 21 % par les

difficultés inhérentes à l'école et 15 % par l'éducation des enfants et l'usage grandissant des écrans. Ces thèmes transversaux concernant la vie quotidienne motivent ainsi entre 67 % et 84 % de l'ensemble des familles, la conciliation entre vies familiale et professionnelle, deux tiers des parents. Les parents expriment également des difficultés à parler publiquement. Six parents sur dix seraient intéressés par des actions de soutien. Un quart sont demandeurs en priorité de groupes de paroles, d'échanges d'expériences et de débats parents-enfants en petit comité. Les conditions d'exercice de la parentalité en situation de monoparentalité sont globalement plus difficiles. En Ardèche, 75 % des foyers monoparentaux couverts soit par l'ASF soit par le RSA majoré pensent qu'être parent aujourd'hui est difficile, contre 66 % pour les parents percevant la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) ou les allocations familiales (AF). Un tiers de ces foyers fragiles sont en attente de petits groupes de parole.

Chronologie des principales étapes de la démarche



Source : Caf de l'Ardèche.

Reaap : réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents.

Le redressement de l'enquête préalable à la participation des acteurs

Les données de l'enquête conduisent à un enchaînement de causes à effets confirmant l'ordre des questions à corriger. Entre les parents favorables aux échanges et ceux ayant participé à une ou plusieurs animations, les réponses sont majoritairement concordantes. Ceux qui se sentent dépassés expriment un intérêt plus fort pour les relations parents-enfants. Beaucoup de parents sont attirés à la fois par cette thématique et par celle de la conciliation entre vies familiale et professionnelle. Il y a un lien significatif entre les parents percevant l'AEEH et l'attention portée à l'éducation d'un enfant présentant un handicap. Les parents qui souhaitent échanger avec d'autres familles sont, en outre, plus prédisposés à se déplacer lorsqu'une animation est menée à proximité de chez eux. De l'envie de ces familles découlent des formes d'actions régulières tels les groupes de paroles où les parents se retrouvent. De ce type d'action nommé dans 28 % des cas émerge, en priorité seconde, une forme d'action courte, la conférence avec un professionnel, citée par 44 % des parents. La réponse des parents prêts à se déplacer en cas d'animation a un impact sur l'aspiration des familles à participer à des actions durables exigeant un engagement. Pour attribuer des modalités plausibles aux données manquantes, il est apparu nécessaire de redresser les questions suivant une loi uniforme (encadré 1). Le Reaap a décidé de coupler cette analyse avec une démarche participative afin de capitaliser les savoirs des acteurs locaux. Un groupe de travail multipartenarial a été institué pour construire une typologie des répondants (enca-

dré 2, p. 85) à partir de laquelle un plan d'action partagé par les parties prenantes a été défini, professionnels de terrain et membres des associations de parents. Cette instance d'évaluation a réuni dix-sept partenaires publics : la préfecture et l'inspection académique de l'Ardèche, deux centres sociaux, huit associations, des représentants

des parents à travers les universités populaires de parents⁽⁷⁾ d'Aubenas ainsi que des collectivités locales dont le centre communal d'action sociale d'Annonay. Les conditions de mise en œuvre de l'évaluation des actions engagées sont de deux ordres. Quatre séances de travail ont été programmées au premier semestre 2013 qui se sont déroulées dans un lieu neutre, la maison des jeunes et de la culture (MJC) de La Voult-sur-Rhône. Une coordination s'est imposée entre le Reaap et le CDR, lesquels ont respectivement animé les séances et facilité l'utilisation des résultats en garantissant une confrontation équilibrée des points de vue. Des parents ont pris part aux échanges à la suite d'une préparation assurée par une professionnelle du secteur associatif.

La définition du plan d'action local parentalité

Les institutions pilotant le Reaap sont signataires, depuis 2010, d'une charte départementale de coordination des politiques de soutien à la parentalité. Elles s'engagent à agir ensemble pour analyser les besoins parentaux. Cette collaboration doit renforcer la cohérence et l'efficacité de l'offre de services d'accompagnement des parents. Cette finalité repose sur cinq principes d'action : le travail en réseau, la promotion de nouvelles initiatives, le développement de celles existantes, un accompagnement au bénéfice de tous les parents et la valorisation des rôles et des compétences des parents. L'enjeu consiste principalement à rassembler autour de références et d'objectifs partagés « *tous ceux qui contribuent à conforter les familles dans leur rôle structurant vis-à-vis de leurs enfants* »⁽⁸⁾.

(7) Les universités populaires de parents (UPP) relèvent d'un dispositif créé par le réseau Acepp (Association des collectifs enfants parents professionnels). En Ardèche, c'est le centre social Mosaïque d'Aubenas qui l'anime. Cette action confère aux parents le rôle de contributeur au développement social de leur territoire. Chaque UPP mène une recherche sur un thème lié à la parentalité, avec le soutien méthodologique d'un universitaire qui se traduit par l'organisation de débats avec d'autres acteurs du territoire (élus, enseignants, travailleurs sociaux).

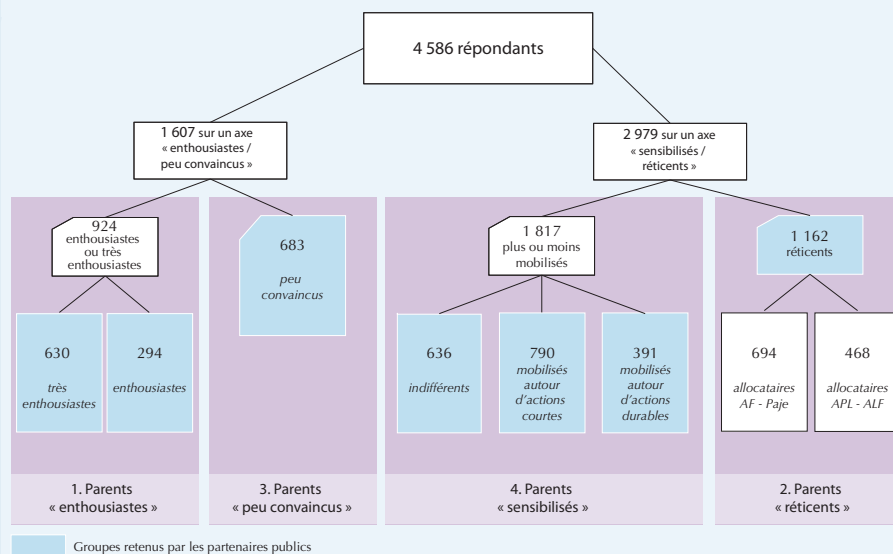
(8) Préambule de la charte nationale annexée à la circulaire interministérielle du 9 mars 1999 créatrice des Reaap. Celle-ci précise que les opérateurs ont pour objectif de mettre à disposition des parents des services et des moyens leur permettant d'assumer pleinement leur rôle éducatif.

Encadré 2 – La typologie des parents

La typologie réalisée dans le cadre du réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap) se fonde sur deux méthodes, l'analyse des correspondances multiples (ACM) et la classification ascendante hiérarchique, qui permettent de déterminer les axes de progrès et, dans un second temps, des groupes d'usagers. La partition initiale conduit à identifier quatre profils : les parents enthousiastes, à l'opposé les parents réticents, entre ces deux extrêmes, les parents peu convaincus et les parents sensibilisés.

- Le premier groupe, les parents « enthousiastes », représente 20 % des parents. Ils se sentent tout à fait seuls et aimeraient davantage échanger. Ces parents portent une attention plus vive aux relations parents-enfants et à la question de la conciliation entre vies familiale et professionnelle. Ce groupe se répartit entre parents « très enthousiastes » et parents « assez enthousiastes ». La première catégorie comprend surtout des bénéficiaires de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) disposés à se déplacer en cas d'animation prévue à proximité de chez eux, déclarant préférer les groupes de paroles. La deuxième catégorie contient des parents biactifs, percevant une fois sur trois le complément mode de garde (CMG) assistante maternelle. Ceux-ci considèrent qu'il n'est pas facile d'exercer son rôle de parent aujourd'hui. De l'avis des parties prenantes, le découpage en deux sous-groupes est pertinent.
- De l'autre côté, les parents « réticents », soit un quart des parents interrogés, n'expriment pas de demandes envers la caisse d'Allocations familiales (Caf). Les familles de ce groupe sont majoritaires à évoquer qu'être parent aujourd'hui est plutôt facile. Elles ne souhaitent pas échanger avec d'autres parents et ne seraient pas prêtes à se déplacer en cas d'animation promue localement. Ce groupe peut se diviser en deux catégories, d'un côté, les familles percevant la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) ou les allocations familiales (AF), de l'autre, les familles bénéficiaires d'une aide au logement. L'option validée est le maintien de ce groupe en une seule entité.
- Le troisième groupe est celui des parents « peu convaincus » ; il compte 15 % des réponses. En dépit d'une réelle précarité, très peu d'attentes sont exprimées. Les répondants de ce groupe perçoivent plus souvent l'allocation de soutien familial (ASF), le revenu de solidarité active (RSA) ou l'allocation aux adultes handicapés (AAH) et ont souvent un ou plusieurs enfants âgés de 15 ans à 17 ans. Ils se sentent seuls et ont le sentiment qu'il n'est pas facile de tenir le rôle de parent. Pour autant, ils auraient moins fréquemment envie de se déplacer si une animation était menée à proximité de chez eux. Tout au plus sont-ils intéressés par des actions ponctuelles. Ces résultats sont cohérents avec ceux de l'enquête Familles et interventions sociales des Caf réalisée en 2009 par la Caisse nationale des Allocations familiales qui souligne une faible demande de la part des familles les plus précaires pour des aides en nature sous forme de services. Les parents les plus fragiles privilégient plutôt les aides monétaires. Deux tiers des répondants du groupe des parents peu convaincus sont des foyers à bas revenus.
- Le quatrième groupe, rassemblant 40 % des parents interrogés, peut se diviser en trois catégories : les parents indifférents, ceux voulant s'investir dans des actions durables, et ceux sensibilisés aux actions courtes. La première catégorie distingue des foyers avec un emploi et bénéficiaires d'une aide au logement. Les parents de ce sous-groupe semblent insensibles à l'offre de services.

Arborescence des répondants



Source : Caf de l'Ardèche, enquête Reaap auprès des bénéficiaires potentiels, 2012.

Lecture : à partir des 4 586 parents d'enfants de 0 à 17 ans interrogés, une typologie a été déterminée conduisant à la définition de quatre profils entourés par un périmètre violet et comprenant sept groupes bleus. AF : allocations familiales ; Paje : Prestation d'accueil du jeune enfant ; APL : aide personnalisée au logement ; ALF : allocation logement à caractère familial.

Très peu – 9 % – avaient participé à une animation destinée à la vie des parents. Les familles de la seconde catégorie occupent deux emplois. Elles perçoivent des AF ou la Paje au titre du CMG assistante maternelle une fois sur trois et sont intéressées par les groupes de parole. La moitié des répondants de la dernière catégorie, également souvent avec deux emplois, sont des foyers avec un niveau de vie élevé percevant la Paje ou des AF. Ils ont une impression d'isolement et sont plus nombreux à avoir le sentiment qu'être parent aujourd'hui est difficile. Aussi aimeraient-ils pouvoir échanger et citent la conférence parmi les formes d'action préférées. La subdivision en trois sous-ensembles est adoptée.

En définitive, sept groupes se détachent (schéma) selon que l'on considère l'adhésion aux actions ou que l'on ordonne les parents du plus proche au plus éloigné de l'offre de service.

Le Reaap constitue donc un espace privilégié investi par les associations, les professionnels et les élus. Compte tenu de son rôle déterminant dans l'animation de la vie sociale du département, la coordination est portée par la Caf depuis 2011. Une des difficultés à surmonter pour initier ce travail renvoyait à la méconnaissance, voire à l'ignorance de ce dispositif par ceux-là mêmes susceptibles d'y participer. Il fallait donc que puissent être déclinées sur un mode opératoire les fonctions d'analyse, d'information et d'innovation. Cela requérait de clarifier ce qu'est le Reaap et la nature de l'engagement des opérateurs locaux.

Un diagnostic partagé en matière de soutien à la parentalité

En 2012, le comité de pilotage du Reaap a missionné la Caf pour établir un diagnostic partagé de l'offre de soutien en référence aux besoins des familles du département. La constitution d'un tel outil fait suite aux recommandations de la circulaire interministérielle du 13 juillet 2004 relative aux Reaap. L'agenda prévoyait en plus l'organisation de la première journée départementale sur le thème de la parentalité. Les cycles des deux projets ont été pensés simultanément. L'amélioration de l'offre de services destinée aux parents passait par la convergence des attentes des parties prenantes, élus, professionnels et parents. En Ardèche, la mobilité des acteurs ⁽⁹⁾ n'était pas le seul obstacle à la mobilisation. De nombreux professionnels exprimaient une appréhension ou des réticences quant aux orientations des politiques de soutien à la parentalité ⁽¹⁰⁾ et à leurs modalités d'évaluation. Des rencontres avec les porteurs de projets, les professionnels et les associations ont toutefois permis de faire un état des lieux des acteurs, mais aussi de dégager des axes de réflexion facilitant la mise en connexion de ces derniers. Parallèlement, la gouvernance de ce dispositif, et plus largement de la politique de soutien à la parentalité, s'est élargie à plusieurs fédérations ⁽¹¹⁾ dès 2012.

Afin d'établir un diagnostic partagé des besoins, le comité de pilotage du Reaap avait repris en partie le protocole d'enquête mis au point en 2010 dans le département du Loir-et-Cher ⁽¹²⁾. Ce référentiel avait ensuite été adapté ⁽¹³⁾

Encadré 3 – Le contrat enfance départemental

Le contrat enfance départemental (Ced), préfiguration des schémas départementaux des services aux familles, cible les parents ayant au moins un enfant mineur. Un Ced a été signé en 2009 entre les caisses d'Allocations familiales de l'Ardèche (Aubenas et Haut Vivarais), le conseil général et la Mutualité sociale agricole pour la période 2009-2012, portant sur une promotion des relais assistantes maternelles et sur une meilleure articulation entre les modes d'accueil. Ce document renouvelable pour la même période quadriennale se traduit par une orientation consacrée à part entière à la coordination des actions départementales de soutien à la parentalité. Les prochaines missions parentalité du Ced seront articulées au plan d'action local.

en fonction de perspectives d'intervention dans le cadre des contrats enfance jeunesse et en lien avec les conseillers techniques en développement territorial de la Caf. Les premiers résultats de l'enquête ont ainsi permis de délimiter les champs des thématiques prioritaires. Le questionnaire ne constituait pas une fin en soi mais pouvait devenir producteur de participation. Le rôle de la Caf comme partenaire et acteur de transformation de la vie sociale s'en trouverait renforcé. Cependant, il était nécessaire d'enrichir les réponses apportées au questionnaire par un échange direct entre les parties concernées, décideurs, opérateurs et bénéficiaires d'actions, autrement dit ouvrir un lieu public à un processus de délibération consacré au soutien à la parentalité.

Un forum participatif « Accompagner les parents pour construire ensemble la société de demain » sur la parentalité a été organisé et animé en novembre 2012 par le Reaap durant une journée. Les ateliers débats ont réuni une proportion importante de parents, environ un quart des participants. Suite à l'enquête départementale, deux cent trente-cinq invitations personnelles ont été adressées aux parents ayant manifesté leur intérêt pour participer à une action collective. Au final, dix-sept propositions

(9) Ce moindre accès aux services est dû à l'enclavement des territoires. Les deux villes principales du département, Annonay et Aubenas, sont à deux heures de route avec le franchissement d'un col sinueux.

(10) Le rapport de l'Inspection générale des affaires sociales « L'évaluation de la politique de soutien à la parentalité » paru en 2013 fait état d'un tel risque : « les dispositifs injonctifs ou coercitifs comme les conseils des droits et devoirs des parents ou encore les mesures de suspension des allocations familiales en cas d'absentéisme scolaire suggèrent une défaillance voire une démission parentale à rebours de l'accompagnement à la parentalité promu par les Reaap » (p. 3-4).

(11) La Fédération des conseils de parents d'élèves (FCPE) et la Fédération des centres sociaux de l'Ardèche.

(12) Le diagnostic établi par ce département contient, en plus de l'enquête parentale, une enquête réalisée auprès des porteurs de projets (http://www.reaap41.org/dyn/journal_reaap/2011/n34.pdf).

(13) Des items ont été ajoutés : « un comité de parents dans une crèche » et « un groupe de réflexion en lien avec la vie de parents ».

étaient votées par des groupes composés de professionnels, de parents et, pour certains ateliers, d'élus⁽¹⁴⁾. Ce forum départemental s'inscrivait dans le cadre de la « co-éducation ». Les techniques d'animation étaient garantes d'une production collective et partagée accordant aux premiers intéressés, les parents, le statut de partenaires dans l'élaboration des politiques de soutien les concernant. Pour la question de la prise en compte effective de ces propositions dans l'orientation et la mise en œuvre des services de soutien à la parentalité, un contrat enfance départemental (CED – encadré 3), adossé à une convention cadre, a été mis en place, renforçant ainsi la cohérence et l'efficacité de l'articulation des dispositifs et des intervenants respectifs. Cette démarche de diagnostic partagé a été pleinement intégrée dans l'élaboration de la politique départementale de soutien à la parentalité afin d'améliorer la qualité et l'attractivité des services de soutien à la parentalité. Le conseil général de l'Ardèche a garanti, en clôture du forum, que ces propositions seraient versées à la réflexion menant à la réécriture, en cours, du CED.

Le programme d'action de soutien à la parentalité

Fort de la prise en compte institutionnelle, de la dynamique émergente d'un réseau et de la production résultant du forum départemental, un travail avec les partenaires de la Caf et du Reaap a été initié concernant le plan d'action départemental. Celui-ci est un programme d'action de soutien à la parentalité coconstruit avec les partenaires et intégrant une partie des propositions formulées lors du forum participatif, l'ensemble étant construit en réponse directe aux enjeux et objectifs du volet parentalité du CED. La parole des partenaires départementaux, notamment celle des porteurs de projets émergents, a été recueillie et déclinée en propositions concrètes sur le territoire. Des parents ont également été associés à ce travail, notamment des membres de l'université populaire de parents d'Aubenas dans le cadre de l'appel à projet Reaap de 2012. Le plan d'action vise à formaliser le réseau Reaap et ses comités locaux maillant l'ensemble de l'Ardèche et, en second lieu, à déterminer un référentiel commun délimitant les contours opérationnels du soutien à la fonction parentale. L'enjeu de cette conduite de projet était de parvenir à impulser des démarches de diagnostic participatif réalisé en continu systématisant le traitement des données sociales locales liées à la parentalité avec une coordination à un niveau

départemental. Il s'agissait également d'investir autrement les parties évaluatives des projets de soutien à la parentalité à partir d'un dialogue et d'une coconstruction des indicateurs de suivi entre l'opérateur et le financeur dans une logique de décloisonnement.

Au final, le plan d'action contient sept axes⁽¹⁵⁾ d'intervention issus de l'enquête et des enseignements émanant du forum participatif. Les deux premiers axes s'intéressent aux parents isolés, rencontrant des difficultés dans l'exercice de leur parentalité, et aux parents d'enfants en situation de handicap exprimant de forts besoins d'accompagnement et d'échanges. Dans le premier cas, la non-participation aux animations peut être due à des motifs relevant de la sphère privée. Ceci est encore plus vrai pour le groupe des parents peu convaincus. Pour accompagner la relation avec leur enfant, 71 % d'entre eux préfèrent en parler uniquement en famille ou avec leurs amis. Dans ce groupe, un parent sur trois a eu connaissance de ce type d'action. Néanmoins, l'offre de services n'est pas suffisamment proche de chez eux et une fois sur trois le thème proposé ne les intéresse pas. Aussi convient-il de développer une offre de services diversifiée, complémentaire et décloisonnée pour permettre un retour à l'accès aux droits, de favoriser la transversalité des actions en articulant mieux les problématiques de santé et de précarité que rencontrent les familles au sein des comités locaux. Le deuxième cas, selon la typologie, rassemble des parents très enthousiastes à l'égard de l'offre de services – essentiellement des familles bénéficiaires de l'AAEH. Ces parents sont 36 % à préférer, comme forme d'animation, des groupes de paroles réguliers, et 50 % d'entre eux (contre 18 % en moyenne) aimeraient davantage échanger avec d'autres parents. Le troisième axe s'adresse à des familles n'ayant pas connaissance de l'offre de services de soutien à la parentalité : l'objectif est d'améliorer le taux de notoriété des services auprès des familles. Dans ce contexte, il est proposé de soutenir plus particulièrement les territoires menant une politique éducative globale coordonnant ses services et les acteurs, de la petite enfance à l'âge adulte. Le quatrième axe entend répondre aux familles souhaitant prioritairement une information ciblée, ponctuelle, venant de spécialistes avec une participation anonyme. Ces familles sont 39 % à souhaiter en premier choix participer à des conférences avec l'intervention de spécialistes. Un cinquième axe concerne des familles

(14) La participation des élus a principalement été fléchée sur deux ateliers ayant pour objet « la précarité et ses impacts sur la famille : comment promouvoir les services en direction des parents ? ».

(15) Les constats des axes proviennent soit de la typologie, soit directement des résultats de l'enquête.

monoparentales pour lesquelles l'exercice de la parentalité est difficile. Le réseau des Caf accompagne les familles confrontées à une séparation. Les participants du forum ont suggéré de mettre en place des lieux d'accueil spécifiques et une personne ressource pour informer et faciliter la tenue de groupe d'échanges et créer les conditions d'accès, notamment aux modes de garde, pour permettre à ces familles de participer à des actions de soutien à la parentalité. Dans le sixième axe sont réunies des familles ayant un sentiment d'isolement, exprimant des besoins d'échanges et d'appui professionnel. Pour ces parents, trois propositions ont été faites : encourager l'itinérance des zones éloignées des grands axes routiers de sorte que l'offre de service couvre tout le territoire, développer les lieux d'échanges et d'information grâce à des modalités d'ouverture et une communication adaptée, promouvoir une vision élargie de la famille qui inclut une certaine diversité. Le septième et dernier axe du plan d'action est centré sur les sujets plébiscités par les parents. Les thèmes de réflexion les plus fréquemment demandés portent sur le bien-être parental et la relation avec l'école. Les contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas) proposent de renouer le lien entre des familles fragilisées et l'école, d'où la proposition de développer un groupe de travail spécifique à ce dispositif.

S'engager dans une démarche qualité, source de développement

L'adhésion des familles et des partenaires aux conclusions de cette évaluation est d'autant plus importante qu'ils ont contribué eux-mêmes aux différentes étapes de sa construction. Les parties prenantes, professionnels et parents de réseaux associatifs, ont été associées étroitement aux différentes phases du diagnostic, de l'interprétation des résultats de l'enquête à la conception de la typologie des répondants, en passant par le repérage des meilleures pistes d'actions. D'une part, l'inclusion des parents et la participation active, dès le départ, des opérateurs de terrain au forum et au groupe de travail ainsi que la définition en commun du plan d'action ont permis d'accroître l'utilité des résultats produits et d'engendrer une plus forte appropriation à la démarche. D'autre part, le rapport d'étude annoncé par lettre adressée aux parents ayant répondu à l'enquête a été rendu public sur le site internet départemental.

Ainsi, l'enquête, le forum et le plan d'action local se sont efforcés de répondre à une exigence, celle de connaître les aspirations des parents ardéchois par une meilleure prise en considération de leurs attentes, et à un objectif, améliorer l'offre d'accompagnement. Cependant, l'une des limites de cette approche par interrogation directe des personnes concernées, réalisée à un instant T, est qu'elle ne reflète pas toute la dynamique partenariale impulsée par le Reaap depuis 2011, année de création de la Caf de l'Ardèche. Pour prolonger l'analyse partagée des besoins, une évaluation continue est mise en place. Suite à l'appel à projets lancé annuellement par le Reaap, un bilan qualitatif et un suivi ex post des actions sont effectués par les acteurs locaux pour mesurer les changements observés. Par ailleurs, le principe d'une reconduction de l'enquête locale est posé, qui sera complétée par une analyse des trajectoires des bénéficiaires d'une action Reaap. Au niveau national, cette démarche sera assortie d'indicateurs permettant d'apprécier de manière homogène, au sein de la branche Famille, l'évolution du nombre de bénéficiaires de ce dispositif.

Bibliographie

- Baron G., Monnier E., 2003, Une approche participative : coproduire l'évaluation avec la société civile, *Informations sociales*, n° 110, p. 120-129.
- Domingo P., 2011, Typologie des bénéficiaires potentiels d'action sociale au regard de leurs besoins, *Politiques sociales et familiales*, n° 105, p. 89-95.
- Neiter B., Buisson B., 2010, *Comment redresser une enquête thématique ?*, Institut national de la statistique et des études économiques, Document de travail.
- Caisses d'Allocations familiales de l'Ardèche, 2011, Édition spéciale départementalisation, Partenarial. *La lettre des Caf de l'Ardèche*, n° 14.
- Plottu B., Plottu E., 2009, Contraintes et vertus de l'évaluation participative, *Revue française de gestion*, n° 192, p. 31-58.
- Tufféry S., 2009, *Étude de cas et statistique décisionnelle*, Paris, Éditions Technip.