

RAPPORT ANNUEL

2023



SOMMAIRE

RAPPORT MORAL / ÉDITO

NOTRE HISTOIRE

NOTRE GOUVERNANCE

NOS MISSIONS

LA PARENTALITÉ

LA TÉLÉPHONIE

LA FORMATION



RAPPORT MORAL

Pr Guillaume BRONSARD

L'année 2023 nous amène une situation paradoxale. Presque étrange. Les sollicitations du public d'Ile de France pour nos offres de soutien à la parentalité, de guidance et de soin, offres anciennes mais sans cesse actualisées, ont augmenté de façon significative. De même notre grand service d'écoute et d'accompagnement téléphonique et chat, national, a reçu un nombre d'appel encore et largement augmenté cette année. Les moyens nous manquent pour répondre. Nos équipes ont été cependant strictement présentes, consistantes, patientes.

Et plus, une mise en lumière de nos thèmes, la parentalité mais surtout la santé mentale des jeunes, a été intense, par les médias, les responsables politiques et institutionnels. Presque en permanence cette année.

Et pourtant, il s'agit bien de la même année, de la même période, où nos subventions ont diminué.

Le 3020 bien sûr et avant tout. Emblème d'un quasi scandale. Malgré un soutien renforcé (notamment financièrement) au cours de l'été par le ministère de l'Éducation Nationale, qui nous remerciait encore de notre collaboration

d'une décennie, il a été décidé sa suppression. Annoncée fin septembre oralement, mais certaine mi-décembre et effective au 1^{er} janvier. Au profit d'autre. Qui ont eu à l'évidence des modalités de mise en avant plus efficaces que les nôtres. D'autres subventions ont été aussi diminuées, complètement à contrecourant des besoins augmentés et des satisfactions de nos collaborateurs. Le seul motif qui nous sera remonté aura été « restriction budgétaire générale ».

Notre gouvernance doit modifier largement et rapidement sa façon de faire pour savoir prendre ces nouveaux éléments et ces nouvelles pratiques.

Nous sommes une association très ancienne, de 98 ans, qui a eu le temps de connaître quelques périodes de crises institutionnelles. Mais nous nous sommes toujours redressés. Nous allons le faire à nouveau. Nous avons avec nous notre âge, notre maison, notre grande expérience, et surtout les appels, les demandes d'aides très volumineuses des jeunes et de leurs parents. Qui savent nous trouver. Nous pousser. Nous serons là.

ÉDITO

Murielle CORTOT-MAGAL

Dans le contexte sociétal actuel, les parents sont de plus en plus confrontés à des problématiques qui fragilisent l'équilibre familial. De multiples préoccupations comme le développement du numérique et le sujet des écrans, le harcèlement scolaire, les crises personnelles et conjugales, la souffrance ou le handicap d'un parent, la recomposition familiale, la parentalité solo, rendent l'exercice de la parentalité de plus en plus complexe qui demande des réponses à la carte et plurielles.

Pour 2023, le pôle parentalité montre une activité exceptionnelle, au total 6912 personnes ont été concernés par nos différents dispositifs contre 6271 en 2022, soit + 10%.

Nous proposons une palette d'activité comme : des permanences juridiques, des permanences spécialisées portées par des psychologues (phobie...), des ateliers parents, des groupes d'échanges entre parents, des café poussettes, Le centre de bilans, des stages jeunes ou ateliers ados, de multiples conférences et Webinaires portés par différents professionnels et en fonction des problématiques ou thématiques abordées, + de 77 groupes d'échanges entre parents et plusieurs conférences avec nos différents partenaires.

C'est une activité qui a triplé pour la Maison Ouverte sur l'année 2023 ! C'est également plus de 300 patients qui fréquenteront le CMP, soit plus de 16% par rapport à 2022.

Et pourtant ces activités et fréquentations remarquables évoluent malgré la non-reconduction du financement du projet 1000 premiers jours Paris : l'arrêt du financement des ateliers parents-enfants par la CAF, malgré une activité toujours en hausse et une demande croissante des familles, la baisse de 50% de subvention du

Café des Parents accordée par la DFPE, et enfin le plafonnement du financement de l'action Parents Parisiens par la CAF qui n'a pas permis le déploiement initialement prévu des actions (47 % du montant demandé accordé).

Pour aller plus loin et encore mieux répondre aux besoins de tous les parents, nous souhaitons poursuivre le projet de réorganisation du pôle parentalité et l'orienter vers une maison de la parentalité, comme lieu unique, pluriel et plus accessible, plus visible pour tous les parents.

Le service téléphonie, notamment Fil Santé Jeunes est un dispositif de prévention à l'écoute des 12-25 ans géré depuis presque 30 ans par l'association.

Ce dispositif évolue et s'adapte aux besoins et à l'environnement en prenant en compte les problématiques de santé et les mesures de prévention mises en place en direction des jeunes par les pouvoirs publics.

En 2023 notre activité est toujours en hausse, c'est pour le tch@t un triplement de l'activité depuis 2021 passant de plus de 60 000 sollicitations à plus de 180 000 en 2023.

En 2023, les écoutants de Fil Santé Jeunes ont traité 77 443 appels et ch@ts individualisés dont 13 827 appels et 13 917 ch@ts à contenu. 27 744 échanges en direct à contenus ont donc été effectués cette année, en 2022 nous en avons effectué 24 373.

L'absence de moyens supplémentaires ne permet plus de décrocher ou de répondre au ch@t de manière optimale. 26% des ch@ts ont été traités en 2023 contre 35% en 2022 et 52% en 2021. Ces écarts sont plus importants pour le ch@t qui devient un des outils dominants utilisé par les jeunes.

Les données de 2021 à 2023 indiquent une évolution dans les préoccupations des jeunes qui contactent Fil Santé Jeunes :

Difficultés psychologiques pour plus de 50 % de l'activité.

Angoisses / peur : 10.6% des préoccupations, soulignant un état d'anxiété et de peur significatif qui perturbe la vie quotidienne d'une portion notable des jeunes.

Idées suicidaires :

6.2% mettant en évidence la gravité des problèmes de santé mentale et le besoin urgent de soutien psychologique.

Contenu Relationnel

Difficultés avec les parents : 4.2% reflétant des défis dans les dynamiques familiales.

Difficultés avec les pairs : 3% indiquant l'importance des relations sociales et les défis y afférents.

Violences

Violence comprenant l'agression sexuelle (1.7%) et le viol (3.1%) mettant en lumière les préoccupations graves autour de la sécurité et de l'intégrité personnelle.

Santé somatique

Plaintessomatiques : 4% et troubles des conduites alimentaires 4% indiquant des préoccupations liées à la santé physique et à l'image corporelle.

Autres thèmes significatifs

Mal être / dépressivité : 15.7% ce qui souligne une prévalence élevée de sentiments de malaise et de symptômes dépressifs parmi les jeunes.

Comportement agressifs / prise de risques : 3.7% révélant des comportements risqués ou autodestructeurs.

Face à ces enjeux, il devient essentiel non seulement de continuer nos efforts de sensibilisation, mais aussi de renforcer l'accompagnement psychologique pour tous les jeunes. Il est tout aussi important d'élaborer des stratégies de prévention et de répondre activement aux situations de violence, sujet prenant de l'ampleur chaque année.

Pour toucher les jeunes de manière encore plus efficace, l'idée de proposer une application mobile se présente comme une solution encore plus adaptée. Une telle plateforme permettrait non seulement d'être au plus près des besoins des jeunes, mais offrirait également une accessibilité sans précédent à tous nos services et sur

l'ensemble du territoire national. Cette proximité numérique est bien une réponse directe à leur mode de vie connecté et à leur recherche constante d'informations et de soutien en temps réel. Il nous paraît essentiel d'augmenter notre présence sur tous les réseaux sociaux, d'offrir et de diversifier des outils pour les jeunes pour prévenir tous les sujets qui les concernent. Il paraît essentiel de proposer un poste dédié tant l'enjeu est important pour les jeunes. C'est par exemple, plus de 12 000 vues sur X, 3500 abonnés sur instagram et presque 7500 sur facebook.

L'arrivée de «onsexprime» en juin 2023

A noter la mise en ligne du nouveau site www.onsexprime.fr en juin 2023 et l'intégration d'un bouton ch@t Fil santé jeunes spécifique sur celui-ci. Le ch@t a trouvé rapidement un public en lien direct avec les contenus proposés sur le site. L'équipe du département santé sexuelle de Santé Publique France fait également un renvoi quasi-systématique depuis les articles qu'elle publie régulièrement. Au total, c'est plus de 360 jeunes sur la période.

Pour 2023, Fil santé jeunes c'est également : plus de 5 100 000 visites du site internet Fil Santé Jeunes et 31 942 979 pages vues (soit 93 750 pages vues chaque jour). Les forums de Fil Santé Jeunes sont des lieux de soutien entre pairs, c'est pour 2023, 9 629 messages qui ont été déposés sur le forum, soit plus de 26 messages quotidiens lus et modérés en amont de leur publication sur le fil de discussion. La fréquentation du forum a nettement augmenté en 2023 au regard des années précédentes.

Partie intégrante de la mission de Fil Santé Jeunes, la thématique de la santé mentale a gagné en importance ces dernières années au sein de notre dispositif (cf. l'Observatoire 2022). En effet, en 2022, environ la moitié des ch@ts et des appels traités sur le dispositif portaient sur des problématiques psychologiques. Cette tendance s'est maintenue en 2023, où 47,3% des ch@ts (42,7% en thématiques secondaires) et 51,5% des appels téléphoniques (45,9% en thématiques secondaires) ont concerné des questions liées à la santé mentale.

Perspectives pour l'avenir

1. Amplifier la présence numérique : Poursuivre l'innovation dans l'utilisation des technologies numériques, notamment le ch@t et les réseaux sociaux, pour rejoindre les jeunes là où ils sont et faciliter l'accès à l'information et au soutien.

2. Renforcer la sensibilisation : Intensifier les efforts de prévention et d'éducation sur des sujets clés tels que la santé mentale, le consentement et les violences sexuelles, en utilisant des formats interactifs et engageants pour mieux **capter l'attention des jeunes**.

3. Élargir les partenariats : Collaborer avec d'autres organisations et experts pour enrichir l'offre de services et partager les meilleures pratiques, tout en élargissant la portée des actions menées.

4. Soutenir la recherche : Utiliser les données recueillies via la fonction d'observatoire pour informer les politiques publiques et les interventions en matière de santé des jeunes, en veillant à ce que les actions soient fondées sur des preuves et adaptées aux réalités des jeunes.

5. Promouvoir l'accès aux soins : Encourager les jeunes à passer de la première étape de contact à la consultation professionnelle, en établissant des ponts solides entre les services d'écoute et les réseaux de soins de santé.

6. Rechercher des soutiens et implications des pouvoirs publics pour promouvoir la santé des jeunes et la prévention en matière de santé mentale comme priorité nationale.

En conclusion, Fil Santé Jeunes reste un acteur majeur dans le paysage de la santé des jeunes en France, en répondant efficacement à leurs besoins évolutifs et en contribuant activement à la promotion de leur bien-être.

Autre dispositif, **Non au Harcèlement à l'école avec notre ligne le 3020**, ligne nationale de lutte contre le harcèlement scolaire, offre écoute, conseil et orientation aux appelants signalant une situation de harcèlement à l'école depuis 12 ans.

Grâce à un outil sécurisé fourni par l'administration, les situations de harcèlement identifiées au cours de l'entretien téléphonique et avec l'accord des personnes concernées, sont transmises aux référents harcèlement de l'Éducation Nationale.

Ce dispositif assure tout au long de 2023 une écoute professionnelle et bienveillante, capable d'apprécier les situations de harcèlement et de vérifier avec l'appelant les ressources dont il dispose pour mettre en œuvre les solutions nécessaires.

Malgré l'annonce par le gouvernement fin septembre 2023 d'un numéro unique 3018 et la fin du 3020, la situation est restée très soutenue.

Les faits marquants repérés comportent plusieurs éléments clés et tendances importantes :

Augmentation nette et sérieuse depuis 10 ans des sollicitations 2023 : le dispositif a enregistré une activité très soutenue avec 104 391 sollicitations. En 2022, il y avait eu 90 255 sollicitations, ce qui montre une tendance à la hausse des cas de harcèlement ou du moins de leur signalement. Nous notons sur cette ligne **une implication importante des parents** et un système familial bousculé. Les rapports mettent en évidence le rôle des parents dans la détection et la dénonciation du harcèlement scolaire, les mères représentent la majorité des appelants sur les deux années, suivies par les pères. **Il est à noter une augmentation des appels de parents d'enfants potentiellement harceleurs**. Ils sont sidérés et ne savent pas à qui et comment en parler pour venir soutenir leur enfant et tout le système familial et une détresse importante.

Ceci souligne l'importance de la famille dans le soutien aux victimes de harcèlement.

Les données montrent une prédominance du harcèlement moral et verbal, avec une attention particulière sur le cyberharcèlement. Cela reflète les changements dans les interactions sociales des enfants et adolescents, notamment avec l'augmentation de l'usage des technologies digitales.

La réponse institutionnelle

Avec les témoignages apportés d'appels reçus nous avons voulu donner un aperçu concret des situations de harcèlement, montrant la diversité des cas, la détresse des victimes, et l'importance d'une écoute attentive et d'une réponse adaptée. L'arrivée fin septembre dans le paysage d'un numéro unique contre le harcèlement le 3018 et la fin du 3020 pour fin décembre 2023. Cette décision gouvernementale a nettement bousculé l'organisation et le fonctionnement du service et de l'association.

Le dernier trimestre 2023 a été empreint d'incertitudes, incertitudes levées mi-décembre après la confirmation officielle de la fermeture du 3020 pour 2024.

Le harcèlement scolaire constitue une problématique majeure affectant de manière significative les élèves, particulièrement dans la tranche d'âge de 11 à 14 ans.

La prévalence du harcèlement verbal et moral souligne l'urgence d'actions ciblées pour combattre ces formes de violence.

L'augmentation des sollicitations entre 2022 et 2023 témoigne d'une prise de conscience accrue de ce fléau, mais rappelle aussi la nécessité impérieuse de renforcer les initiatives de prévention et de lutte.

La sensibilisation des élèves, des parents et des professionnels de l'éducation reste primordiale, tout comme le développement de dispositifs d'accompagnement efficaces pour les victimes et les témoins, sans négliger les auteurs de harcèlement. Pour mieux soutenir les familles et concevoir des réponses adaptées, il est important de reconnaître la complexité et la nature systémique du harcèlement scolaire.

Notre troisième dispositif, qui a été fondé en 1971, **la ligne Inter Service Parents** est une ligne téléphonique sociale professionnelle pionnière, bénéficiant du soutien des Caisses d'Allocations Familiales des départements 91, 92, et 93.

Inter Service Parents joue un rôle de prévention pour les familles. Sa mission est d'écouter, d'informer et d'orienter les parents et les familles, de répondre également aux professionnels qui interviennent auprès des familles.

En 2023, la plateforme de soutien à la parentalité a été sollicitée 1 625 fois et 803 entretiens ont été réalisés. Les appels sont répartis en quatre thèmes principaux : vie familiale, scolarité, santé et social.

Malgré le peu de financement pour cette ligne, Inter Service Parents est reconnue par les parents franciliens, bien qu'aucune campagne de communication ciblée n'ait été effectuée depuis plusieurs années. Les chiffres montrent que la

ligne répond à un besoin réel et qu'elle pourrait potentiellement satisfaire un plus grand nombre de demandes. Ils soulignent l'importance de maintenir et de promouvoir cette ressource précieuse pour les parents en quête d'informations et de soutien.

Concernant **l'organisme de formation**, nous constatons une baisse des produits en 2023 due à plusieurs facteurs.

La frilosité des employeurs à investir dans le développement des compétences de leurs salariés explique en partie cette baisse significative. Par ailleurs, **de plus en plus d'employeurs préfèrent se tourner vers le déploiement d'actions de formation intra-entreprise**. Si ces actions collectives répondent à des problématiques collectives rencontrées sur le terrain par les équipes ; celles-ci se développent au détriment des formations individuelles inscrites au plan de développement des compétences.

Il convient également de **rappeler que l'utilisation du CPF (Compte Personnel de Formation) du salarié n'est pas possible pour financer nos formations courtes inter-entreprises**.

Le pôle des formations longues a connu une baisse significative de son chiffre d'affaires, la fin du marché à procédure adaptée de formation obligatoire des assistants familiaux du département de Paris explique en partie la baisse du chiffre d'affaires globale de l'organisme de formation ainsi que des effectifs en baisse sur certaines promotions ou des décalages dans l'ouverture de ces promotions. Nous constatons une légère augmentation du chiffre d'affaires généré par le pôle des formations intra entreprise dont le chiffre d'affaires a augmenté de 4.2%.

Enfin, il convient de noter l'augmentation significative des produits sur les formations courtes inter-entreprises. Le chiffre d'affaires a augmenté de 35%.

En 2023, notre organisme de formation a obtenu le renouvellement de notre agrément pour la formation préparant au diplôme d'état de médiateur familial pour 25 places d'entrée en formation. Cet agrément est délivré pour une durée de 5 ans.

L'analyse des pratiques professionnelles est un enjeu majeur et même si elle ne remplace pas les dispositifs de formation, l'analyse des pratiques est en passe de devenir un véritable outil pour les professionnels et les ESMS. C'est un dispositif à développer, qui s'adapte en permanence face aux enjeux des établissements sociaux et médico sociaux actuels.

Nos enjeux :

Une nouvelle politique qualité

Après l'obtention, le 21 octobre 2020, de la certification QUALIOPi pour les catégories d'actions concourant au développement des compétences pour une durée de 4 ans, notre organisme de formation s'est engagé dans le travail préparatoire de l'audit de surveillance de notre certification nationale QUALIOPi qui s'est déroulé du 17 au 18 janvier 2023 en vue du maintien de notre certification jusqu'au 20 octobre 2024. Aucune non conformité n'a été relevée lors de cet audit.

Commercialisation d'un nouveau «parcours métier» multimodal.

Dédié aux professionnels de l'accompagnement, de l'éducation et de la formation :

Ce parcours est orienté autour du développement de compétences réflexives et transversales dites de « savoir être », les « softskills », et également aux compétences spécifiques dites de « savoir-faire » portant sur les spécificités des métiers selon les secteurs d'activité de chaque participant.

Parution d'un livre blanc sur l'analyses des pratiques professionnelles.

Face à l'urgence dans laquelle se retrouvent nombre d'institutions, nous souhaitons promouvoir l'analyse des pratiques comme un dispositif d'acquisition et de consolidation des compétences professionnelles.

Il s'agit de démontrer l'efficacité de ces dispositifs du point de vue de l'amélioration des pratiques professionnelles au sein des services

Création d'un diplôme d'université «Violences de genre et processus pénal auteurs, victimes et parentalités».

Première promotion de certification de conseiller conjugal et familial.

Création du nouveau parcours de formation certifiante «Se former à l'intervention stratégique et paradoxal (ISP) dans le champ social et médico-social ».

Il s'agit d'une formation « à la carte », sans prérequis, construite en 3 blocs de compétences (dont un bloc de certification)

Nous souhaitons d'être plus agile et flexible et **individualiser l'ingénierie pédagogique en multi modalités** et rester au plus près des besoins des professionnels.

Nous souhaitons également **renforcer le développement des compétences des formateurs** puis créer une plateforme de formation multimodale.

Enfin, poursuivre notre **instance de veille stratégique**.

Notre organisme de formation devra s'adapter aux nombreuses évolutions réglementaires qui touchent le secteur de la formation professionnelle.

L'année sera marquée par la préparation de l'audit de renouvellement de la certification qualité.

C'est également la poursuite de la transformation engagée depuis deux ans pour rechercher un seuil de rentabilité raisonnable et augmenter le chiffre d'affaire de l'organisme de formation.

NOTRE HISTOIRE



1929

Fondation
de l'École des Parents
et des Éducateurs à Paris



1949

Agrément jeunesse et sports en
tant qu'association de jeunesse
et d'éducation populaire



1952

Reconnaissance
d'utilité publique



1971

Création de la ligne
téléphonique
Inter Service Parents



1973

Création d'un service
«Animation-Formation»



1976

Agrément au titre de la
formation professionnelle
d'Île-de-France du service
formation



1993

Création
de la **Maison Ouverte**
(Lieu d'Accueil Enfants-Parents)



1995

Création de la ligne
téléphonique
Fil Santé Jeunes



1999

Création du
Café de l'École des Parents



2000

Création de la ligne
Jeunes Violences Écoute



2001

Ouverture du site internet
filssantejeunes.com



2012

Création de la ligne
téléphonique
Stop Harcèlement à l'école



2016

Création du dispositif
Parents-Parisiens
sur 7 arrondissements parisiens

Fin du dispositif
Jeunes Violences Écoute



2018

Création
de l'École des Parents d'enfants
sourds ou malentendants
en partenariat avec la
Fondation pour l'Audition.
Ouverture du LAEP Cesbron
dans le 17^{ème}



2020

Ouverture du LAEP Terrasse
dans le 16^{ème}
«Écoute Parents»
Fond de dotation Make.org



2021

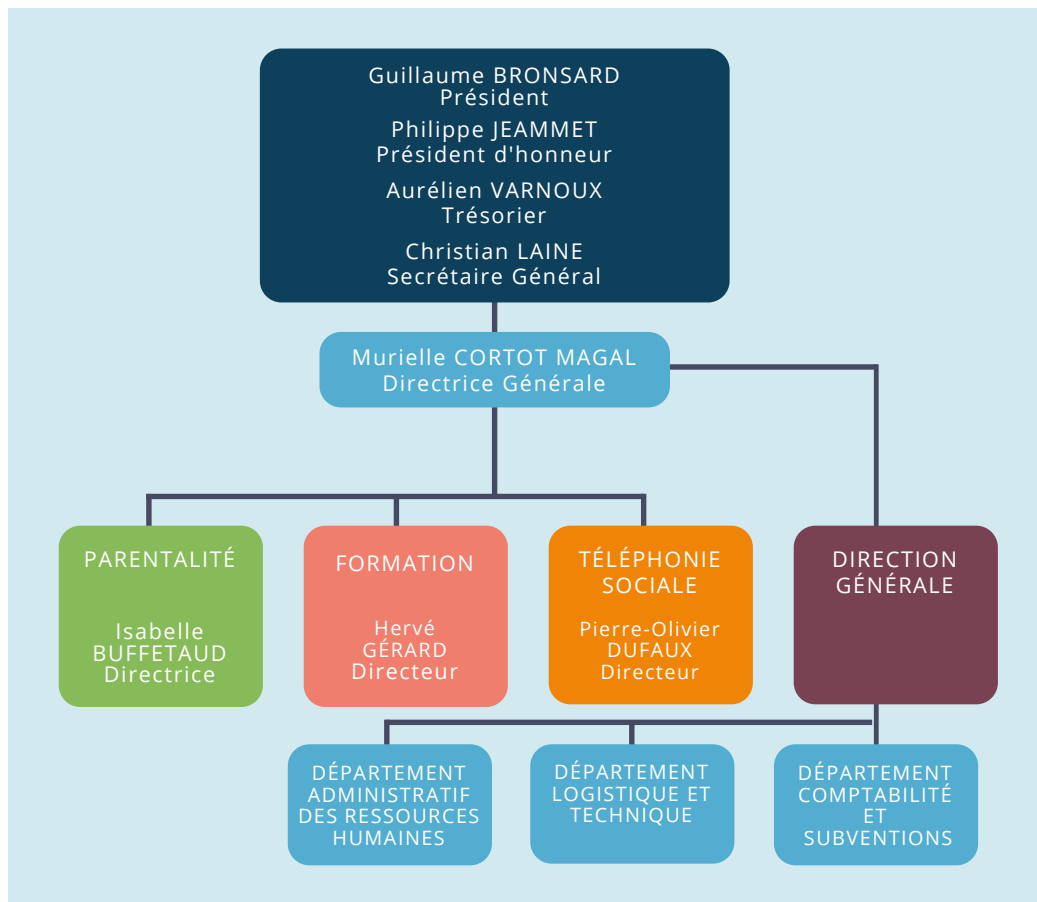
Changement de présidence
en juin
**Lauréat 1000 premiers jours
pour Paris**



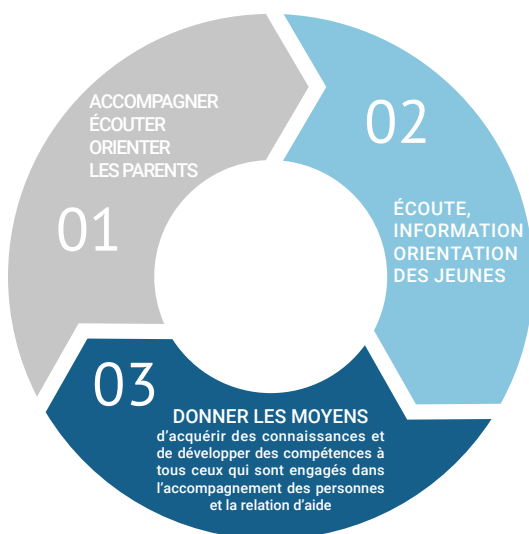
2022

Parents-parisiens
s'étend à tout Paris
1 000 premiers jours Paris

NOTRE GOUVERNANCE



NOS MISSIONS



ACCOMPAGNER, ÉCOUTER, ORIENTER, FORMER

L'EPE-IDF a pour but d'aider les membres du groupe familial à développer leurs capacités personnelles, leurs facultés d'analyse et leurs connaissances afin que chacun puisse devenir acteur de sa propre vie en prenant en compte la dynamique des générations ainsi que le contexte culturel, économique et social dans lequel ces membres évoluent.

C'est également donner les moyens aux personnes, aux organismes publics et privés engagés dans la relation éducative, d'acquérir une meilleure connaissance de l'enfant, des jeunes et des réalités du groupe intergénérationnel.

Au cours des décennies, l'EPE-IDF a développé des dispositifs, des savoir-faire et a multiplié ses offres de service. Aujourd'hui, elle agit dans 3 champs d'intervention qu'elle adapte en permanence en fonction des évolutions sociétales mais surtout du fait d'un environnement économique de plus en plus contraint.

LA PARENTALITÉ

« [...] c'est le métier de parents qui s'apprend parce qu'il n'en est pas de plus difficile, parce qu'il n'en est pas qui exige plus de capacités, de connaissances, de tact, de dons de psychologie et d'observation »

Marguerite Vérin, fondatrice de la première École des Parents et des Éducateurs

Dans le contexte sociétal actuel, les parents sont de plus en plus confrontés à des problématiques qui fragilisent l'équilibre familial.

De multiples préoccupations comme le développement du numérique, le harcèlement scolaire, les crises personnelles et conjugales, la souffrance ou le handicap d'un parent, la recomposition familiale, la parentalité solo, rendent l'exercice de la parentalité de plus en plus complexe.

Comment se positionner dans la relation avec l'autre parent, avec son enfant, comment traverser les crises, prévenir leurs conséquences, préserver son enfant des effets dévastateurs du harcèlement à l'école, d'un usage immodéré des écrans, du cyber harcèlement, d'une séparation trop conflictuelle, voire des traumatismes consécutifs à un climat de violence intrafamiliale ? Comment repérer les signaux d'alerte, de mal-être et la souffrance de son adolescent ? Où trouver les informations, comment et où se faire aider ?

Depuis de nombreuses années l'EPE-IDF propose aux familles des actions de soutien et d'accompagnement à la parentalité : information et orientation des publics, actions collectives et individuelles.

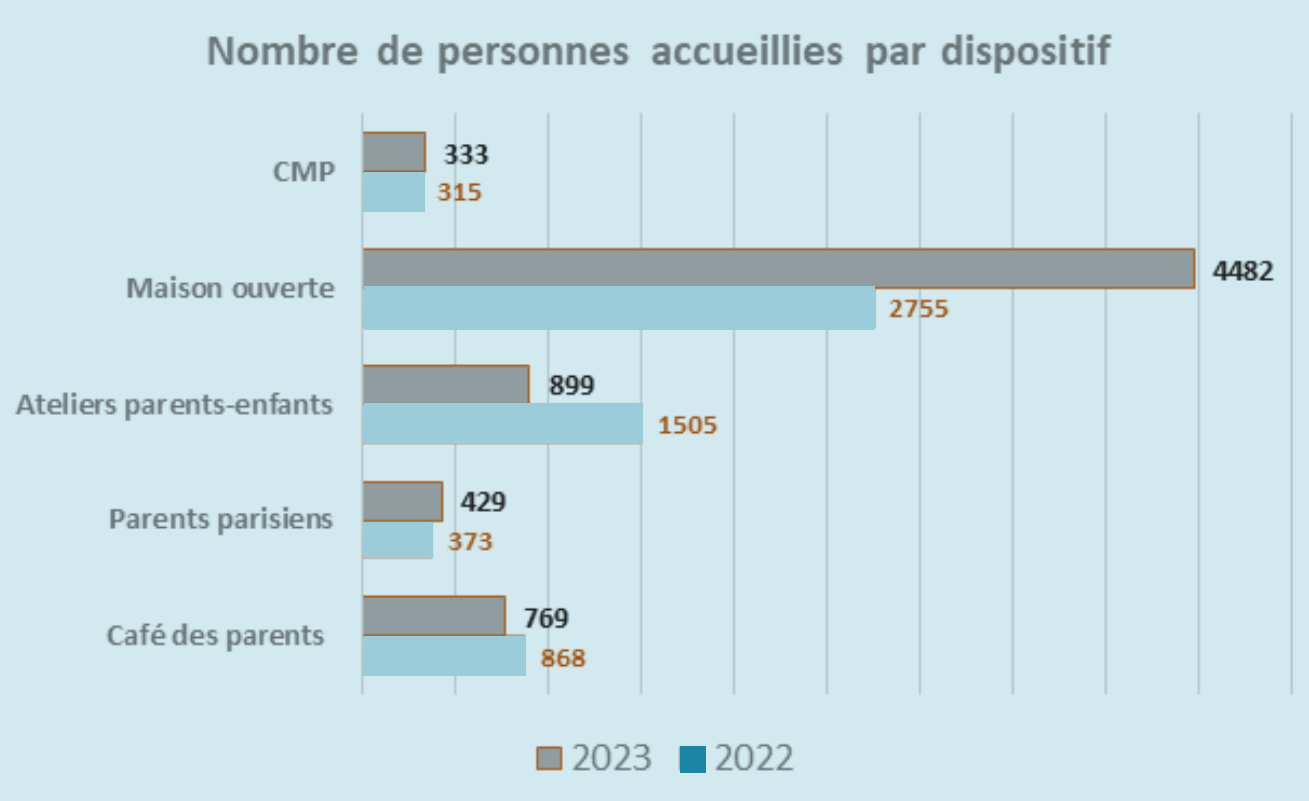
L'EPE-IDF s'attache à déployer auprès des parents de tout-petits, de jeunes enfants, d'adolescents, mais aussi des grands-parents, et des enfants directement dans les écoles, des actions de prévention, de sensibilisation et d'information sur le territoire parisien.

Elle offre ainsi aux familles étayage et appui face aux inquiétudes et aux questions qu'elles se posent.

Le pôle Parentalité de l'EPE-IDF regroupe le Café des Parents, la Maison Ouverte (LAEP) et le CMP (situés boulevard Voltaire dans le 11^{ème} arrondissement). Il est placé sous la direction d'Isabelle BUFFETAUD depuis le 1^{er} avril 2022.

Ces dispositifs proposent un large éventail d'actions aux familles d'Ile de France et contribuent à prévenir les ruptures du lien familial, l'isolement des parents, les violences éducatives ordinaires, les conduites à risque des adolescents, les situations de harcèlement, ..., en proposant de nombreuses actions d'information, de sensibilisation, d'apprentissage, de guidance et d'orientation.

L'activité du pôle parentalité en 2023



Au total en 2023, nos dispositifs ont concerné **6912 personnes** contre **6271** en 2022.

**6912 personnes
accueillies**



fréquentation

+10.2%

LES ACTIONS PROPOSÉES PAR LE CAFÉ DES PARENTS EN 2023

Le Café des parents constitue un lieu ressource et remplit une fonction de prévention.

* Les permanences juridiques

Tenues par des avocats en droit de la famille, elles ont lieu toutes les semaines durant deux heures. Cet accompagnement individuel et gratuit est ouvert sur rendez-vous à tous les parents qui se posent des questions d'ordre juridique.

* Les permanences spécialisées

Partenaires du Café des parents depuis plusieurs années, des associations proposent des permanences tenues par des psychologues sur des thèmes pointus : adoption, phobie scolaire, troubles psychiques, troubles des conduites alimentaires (TCA). Les entretiens se déroulent sans rendez-vous. Les parents intéressés viennent quand ils le souhaitent une ou plusieurs fois. Un groupe d'échanges entre parents peut éventuellement leur être proposé s'ils le désirent.

* Les ateliers parents

Des temps d'information, d'une durée de deux heures, suivis d'exercices et d'échanges sur un thème ou une pratique particulière sont proposés aux parents (nombre de participants limité à 10). Le professionnel introduit l'atelier par de l'information sur le sujet abordé, puis propose une mise en pratique sous forme d'exercices afin que les participants expérimentent l'objet de l'atelier (sensibilisation à l'usage du numérique, communication non violente, alimentation du jeune enfant, apprendre à désamorcer les conflits avec son ado, etc.).

L'atelier est suivi d'un échange/débrief afin de permettre aux participants de revenir sur ce qui a été vécu.



* Les groupes d'échanges entre parents

Le Café des parents organise des échanges gratuits entre parents suivant un programme préétabli qui tient compte des besoins et des demandes des parents.

Ce dispositif peut permettre de dénouer des situations du quotidien et restaurer la confiance au sein de la famille.

Ces temps d'échanges destinés aux parents d'enfants de tous âges, sont animés par un professionnel qualifié sur un thème précis et permettent à des parents préoccupés ou désemparés par certaines questions de se retrouver entre pairs afin d'échanger, de manière plutôt informelle, autour de la thématique abordée. Le professionnel facilite la prise de parole de chacun et régule les échanges.

Les parents peuvent également poser directement des questions très concrètes au professionnel, expert du sujet abordé, qui est en mesure d'y répondre.

* Les Café poussettes

Des temps d'échanges pour les parents de jeunes enfants (de la naissance à 2 ans environ, tant que les enfants sont en poussette), sur un thème défini ou libre (questions du moments), sont proposés aux parents. Ces moments permettent à des parents, souvent des mères, parfois isolées, de se retrouver dans un espace chaleureux et accueillant, de se rencontrer, de partager leur vécu et de trouver un peu de répit et des réponses. Ces échanges, d'une durée de deux heures, sont animés par des psychologues, éducateurs, ou médiateurs, experts des domaines abordés.

* Le centre de bilans

Un accueil et un accompagnement des jeunes et leurs parents dans leurs réflexions et leurs décisions aux moments clé de la vie scolaire. Orientation éventuelle vers des psychologues spécialisés dans les problématiques liées à la scolarité et aux apprentissages.

Entretien téléphonique à la demande avec une psychologue scolaire.

* Les stages jeunes ou ateliers ados

Des ateliers organisés pour les ados pendant les vacances scolaires sur des thèmes comme l'estime de soi, la prévention du mal-être et des conduites à risque, la santé globale.

Ces temps sont animés par une psychologue.

* Les conférences et Webinaires

Le Café des parents organise des conférences (en présentiel ou en Visio) et Webinaires.

Les interventions de l'EPE-IDF peuvent avoir lieu auprès d'organismes institutionnels, municipaux, associatifs, scolaires, ou fédératifs.

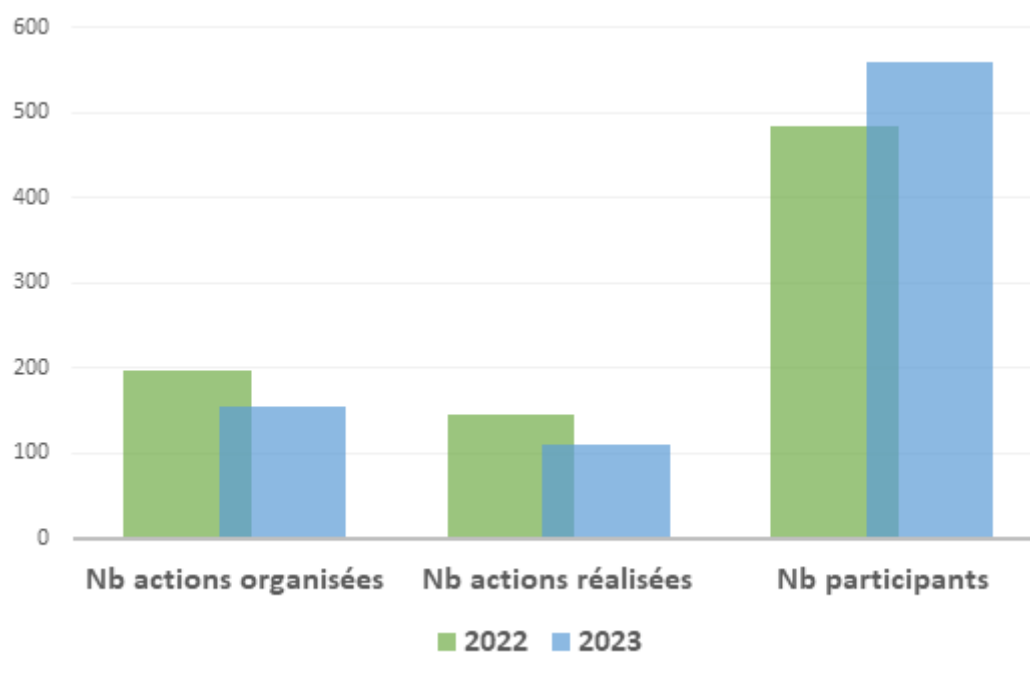
Psychiatres, psychologues, juristes, thérapeutes, coachs, médiateurs, et psycho-pédagogues animent ces temps durant lesquels un contenu théorique est suivi d'échanges avec les participants.

Un professionnel, expert du domaine, transmet oralement des informations sur un sujet aux personnes présentes, transmissions auxquelles il peut adjoindre des visuels ou des vidéos illustratives.

Cette formule permet une exploration assez approfondie d'un sujet.

Une participation qui tend à se maintenir malgré une baisse du montant des subventions.

Évolution de l'activité entre 2022 et 2023



Le graphique ci-dessus montre une baisse des actions organisées en 2023 qui s'explique par :

- Un désengagement de la Mairie de Paris qui a diminué de moitié le montant de la subvention allouée au Café des parents ;
- Une suppression des actions du Café Hors les Murs ;
- Le non renouvellement du soutien de la CAF de Paris pour l'organisation des ateliers Les Matins.

En conséquence, le budget consacré aux honoraires des intervenants a été réduit entraînant une baisse de 21,3 % (par rapport à 2022) des actions organisées.

Il est intéressant de constater une hausse de la participation des parents dans ce contexte.



Les groupes d'échanges entre parents

77 groupes d'échanges de parents et ateliers ont été réalisés.

Il convient de constater une participation importante avec 473 personnes pour 570 inscrits, soit un taux de transformation de 83 % et plus de 5 participants en moyenne par groupe.

Rappelons qu'en 2022, les 105 groupes réalisés avaient réuni 314 personnes, soit en moyenne moins de 3 participants par groupe. **La progression est donc notable.**

Les actions conduites par l'EPE-IDF pour accroître le taux de participation ont donné des résultats encourageants.

Seuls 6 groupes ont mis en évidence l'absence de participants (contre 41 en 2022). Dans ces cas précis, les inscrits ne se sont pas présentés.



FOCUS SUR...



Les Café poussettes

Ce sont des moments très précieux pour des mères souvent isolées après l'accouchement, ou plus tard : ces temps d'échange sont très aimés par les participantes, qui peuvent venir avec leur enfant (sans être obligées de le faire garder) et par les animatrices (psychologues, coaches parentales, thérapeutes, sophrologue, médiatrice, etc.) qui nous en ont fait retour.

Cette année, nous avons mis en place des Café poussettes à thème libre, il nous semblait que cette demande émergeait, mais cela n'a pas fonctionné, nous avons donc de nouveau proposé des thèmes précis (même si le format, en petit comité, oriente plutôt vers les problématiques personnelles – mais souvent communes – de chaque participante).

Nous avons également proposé ce format le samedi matin, afin de favoriser la venue des pères ou second parent mais cela n'a pas porté ses fruits et les mères préfèrent finalement venir en semaine, toujours le même jour, ce qui instaure une certaine régularité, et qui semble être aidant pour elles.



Les conférences partenariales

Une conférence a été organisée le samedi 14 octobre de 16h30 à 18h30 à l'occasion de la sortie du livre d'Andreea Gruev Vintila, *Le Contrôle coercitif, Au cœur de la violence conjugale*, en partenariat avec l'association Protéger l'enfant.

En Visio et en présentiel à la fois, de nombreuses personnes ont ainsi pu assister à l'évènement.

Tous étaient très satisfaits du contenu et du mode de transmission de ces connaissances, du professionnalisme et de la capacité de la conférencière à transmettre clairement.

Thème de la conférence en partenariat avec l'association Protéger l'enfant :

Conflit conjugal et violence familiale ? Un éclairage à l'aune de la psychologie sociale du contrôle coercitif

Animation : Andreea Vintila, Maîtresse de conférences HDR Psychologie sociale, chercheuse au Comité consultatif près la Mission égalité non-discrimination, Université Paris Nanterre UFR Sciences Sociales et Administration, Laboratoire Parisien de Psychologie Sociale)



Cette conférence s'adresse aux victimes, aux personnes qui subissent un climat de violence et aux professionnels.

Gratuit, en présentiel ou en visioconférence, inscription obligatoire : contact@protegerlenfant.fr



Café des Parents
11, cité du Couvent
75011 PARIS
01 44 93 44 84



Les permanences juridiques

En 2023, **29 permanences juridiques** ont été tenues par des avocats bénévoles sur rendez-vous. **Elles ont concerné 87 personnes.** Il s'agit généralement d'entretiens individuels d'une heure permettant à chacun de faire part, en toute confidentialité, de ses préoccupations face à des situations singulières.

Ces permanences gratuites offrent aux familles un temps d'écoute et d'informations juridiques face à des problématiques qu'elles rencontrent. Il est souvent question de séparations, de divorces, de résidence de l'enfant, de droit visites des parents.

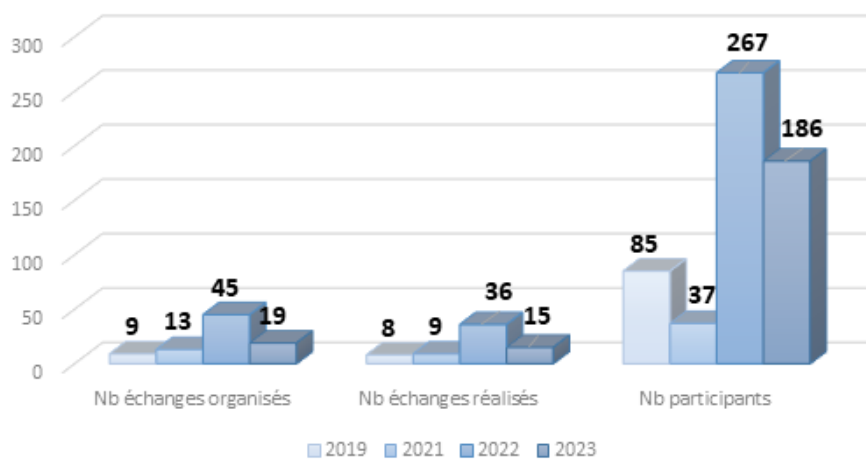
A l'issue du rendez-vous, les personnes peuvent être orientées vers les structures appropriées.

Les rencontres-échanges

à destination des parents d'adolescents pour prévenir les conduites à risques

Une activité qui se maintient, une subvention renouvelée

Financement : Mission Métropolitaine de Prévention des Conduites à Risques



En 2023, les sujets les plus demandés par les parents ont concerné la communication et les conflits avec les adolescents, le harcèlement et l'usage des écrans, mais aussi les relations entre adolescents.

Les quatre livrets d'information et de prévention des conduites à risque actualisés et réédités en 2022, ont été largement plébiscités et diffusés cette année :

- « Vie affective et sexualité à l'adolescence, quelques repères pour les parents »,
- « Construction adolescente, expérimentations, prise de risques, quelques repères pour les parents »,
- « Réussir à tout prix ? Nos adolescents sous pression...Quels risques pour eux ? »,
- « Le harcèlement scolaire : comment le repérer et accompagner votre enfant ? »

Ces livrets posent la problématique et proposent des pistes éducatives pour faciliter sa compréhension et permettre aux parents ou professionnels de faire évoluer leur relation à l'adolescent.



Les interventions à la demande

Conférence-débat, webinaire, atelier, écoute psychologique

L'EPE-IDF toujours très sollicitée : une reconnaissance de la qualité des actions conduites

Conférences, ateliers et webinaires ont été l'occasion de promouvoir les actions conduites par l'EPE-IDF tout au long de l'année en Île-de-France.

Sur 135 demandes d'intervention formulées en 2023, **62 interventions extérieures** ont été réalisées.

- **35 permanences d'écoute psychologique**, à l'attention des collégiens et lycéens, tenues par un psychologue de l'EPE-IDF dans deux établissements scolaires.

- **27 à la demande des organismes** suivants :

- Mairie : 13 interventions
- École : 2 interventions
- Collèges : 5 interventions
- Associations : 2 interventions
- Mutuelle : 2 interventions
- Centre social : 2 interventions
- Mission famille : 1 intervention

Les interventions ont porté sur les thèmes suivants :

- Adolescence : relation, prise de substance, santé mentale, ...
- Écrans
- Harcèlement
- Relations : fratrie, absence, gestion des émotions, parler avec mon enfant, jouer.
- Petite enfance
- Scolarité
- Handicap

Soulignons cette année la collaboration avec **Harmonie Mutuelle** pour la création et la mise en œuvre de **2 Webinaires** dans le cadre du programme « La santé de votre enfant » à destination des adhérents parents de jeunes enfants :

« Fratries et familles recomposées, comment gérer le quotidien ? »

« Doit-on s'inquiéter d'un ami imaginaire entre 2 et 5 ans »

Le centre de bilans de l'EPE-IDF

Bilans d'orientation : la demande des familles reste soutenue

Le centre de bilans propose des bilans d'orientation, des bilans jeunes, et un panel de bilans psychologiques. Il accompagne les enfants, les jeunes et leurs parents dans leurs réflexions et décisions aux moments clés de leur vie. La demande peut émaner des institutionnels ou des familles elles-mêmes.

58 bilans ont été entrepris en 2023, chiffre constant d'une année sur l'autre (55 en 2022).

En 2023, les sollicitations des parents ont principalement porté sur des demandes de conseils et d'éclairages relatifs aux différents types de bilans existants.

La plus-value du centre de bilans est d'apporter un service de qualité et sur mesure. L'étude de la demande lors du premier entretien téléphonique avec les familles est généralement un temps qu'elles apprécient car les psychologues prennent le temps d'échanger et surtout d'expliquer l'utilité un bilan, les objectifs, et les perspectives possibles. Il peut arriver que le bilan ne soit pas préconisé, n'étant pas adapté à la situation.

Les demandes de **bilans d'orientation ont été majoritaires en 2023**, témoignant des interrogations des familles autour des dispositifs scolaires et de l'avenir des enfants.

- Pour 2/3 des demandes, les bilans engagés sont des bilans d'orientation.

- 1/3 des demandes de bilans neuropsychs aboutissent. En effet, les familles contactent souvent plusieurs structures en même temps et choisissent en fonction de la proximité de leur domicile et du coût. Soulignons aussi que la demande ne justifie pas toujours la mise en place de ce type de bilans.

- Les demandes de bilans pys sont plus rares, ils nécessitent des compétences pointues, la maîtrise d'outils spécifiques et sont coûteux. Ils se pratiquent le plus souvent en cabinet libéral.



Le centre de bilans : une offre large et diverse

- ▶ bilan d'orientation (élaboration d'un projet professionnel, confirmation de choix de filière...),
- ▶ bilan jeunes (réflexion sur une réorientation, un choix de spécialité ou une préparation à la recherche d'emploi ou à l'entrée sur le marché du travail),
- ▶ bilan et tests neuropsychologiques (fragilités attentionnelles et/ou difficultés d'apprentissage),
- ▶ bilan psychologique (difficultés scolaires, relationnelles ou affectives),
- ▶ test d'effcience intellectuelle (évaluation du fonctionnement intellectuel),
- ▶ bilan projectif (troubles du comportement)

L'action Parents-Parisiens

Les groupes d'échanges entre parents

Un niveau d'activité élevé, une demande croissante... Un financement plafonné

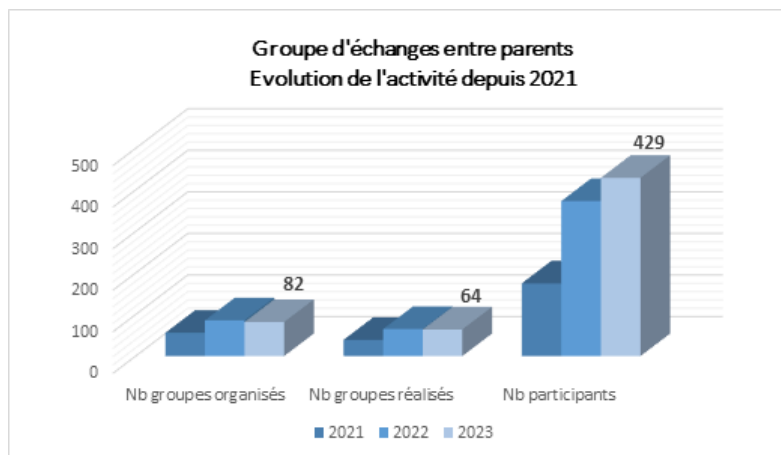
Financement : CAF de Paris, Mairie de Paris

Cette action confiée à l'EPE-IDF par la Mairie de Paris, fin 2016, a pour objectifs de :

- renforcer des compétences parentales,
- favoriser les échanges entre parents parisiens pour proposer écoute, aide et entraide,
- donner aux parents parisiens les outils qui leur permettront de trouver eux-mêmes leurs solutions.

Depuis juillet 2021, date de la signature de la nouvelle convention avec la Ville de Paris, le dispositif se déploie sur l'ensemble des arrondissements de Paris.

La CAF de Paris, en apportant sa contribution financière en 2022, a rendu possible le développement des actions de l'EPE-IDF.



Les thématiques ont concerné toutes les étapes de la vie du bébé au jeune adulte, les comportements difficiles à comprendre et à gérer, les conduites adolescentes, les outils d'écoute, de communication, la gestion des émotions, la transmission familiale, les relations à l'école, le harcèlement scolaire, l'usage des écrans...

Exemples de thèmes abordés dans les groupes de parents de Parents-Parisiens

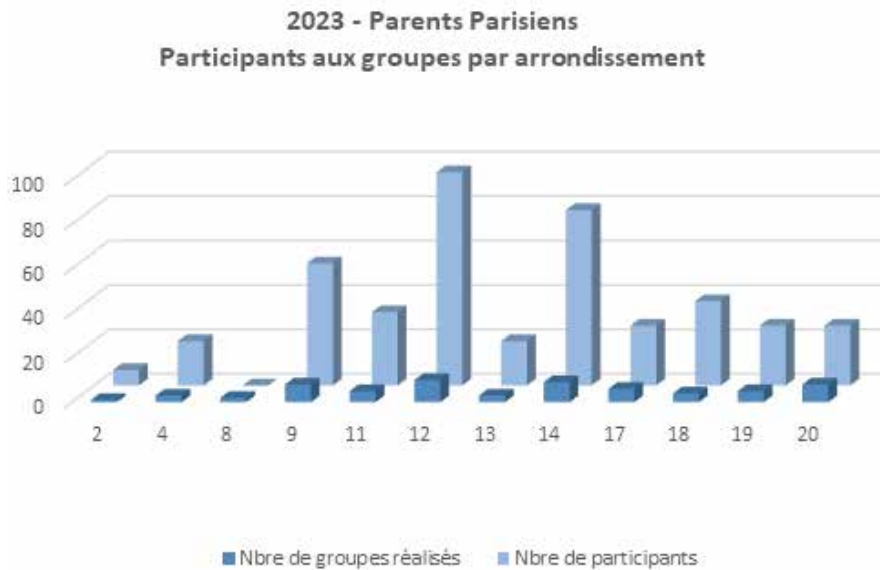
Dire non, savoir poser des limites avec ses enfants
Comment préparer son enfant face au harcèlement scolaire ?
Sommeil de l'enfant : comment ne pas s'épuiser en tant que parents ?
Accompagner son enfant à communiquer et s'auto-défendre sans violence
Trouble de l'attention, précocité, etc. quel accompagnement pour l'enfant et la famille ?
Orientation et rythmes de l'enfant, préparer la rentrée
L'autorité et la gestion des émotions : côté parents comment cela se passe ?
Être papa au 21ème siècle
Repères et limites ou éducation positive ?
Nos enfants face aux écrans
Comment accompagner son enfant à réagir face au harcèlement scolaire ?
Enfants et écrans, quand et comment les débrancher ?
Alimentation, sommeil
La sexualité à l'adolescence
Ecole-parents-enfants : quelles relations ?

Elever seul(e) son enfant : pas facile de jouer tous les rôles
Mon enfant et les réseaux sociaux
Comment favoriser l'autonomie des enfants ? Entre besoin de sécurité et envie de liberté
Parents de collégiens : soutenir mon enfant dans son orientation
Comment mieux vivre en famille grâce à la sophrologie ?
Comment éviter l'épuisement parental ?
Comment mieux communiquer avec son enfant ou adolescent ?
Comment mieux vivre les conflits entre ses enfants ?
Mieux comprendre les comportements de son enfant à l'origine de conflits
Danger d'internet et abus d'écrans (ados)
Les peurs enfantines
Avoir confiance en soi, pas facile à l'école
Le multilinguisme épanoui en famille
Comment introduire les langues chez les tout petits ?
Comment reconnaître et encourager les talents de nos enfants ?
L'éducation non genrée
Intimité de l'enfant, découverte de son corps et consentement
Intelligence émotionnelle et communication non violente

Le partenariat

En 2023, nous avons poursuivi le travail de développement de notre réseau de structures partenaires, principalement avec les bibliothèques et les écoles. Certains lieux se sont révélés d'excellents partenaires, ayant un vrai besoin des groupes d'échange sur le thème choisi. Les écoles sont très demandeuses, surtout les écoles maternelles et primaires ; des thèmes autour des écrans et du harcèlement y sont souvent sollicités.

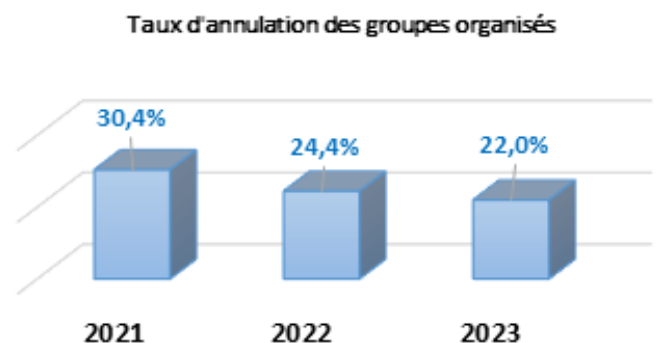
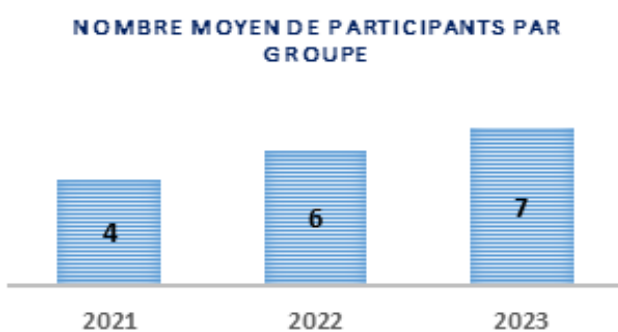
Ainsi, **nous avons pu collaborer avec 33 structures** (contre 21 en 2021 et 31 en 2022) en co-construisant avec elles la programmation des groupes d'échanges de parents afin de répondre au plus près aux besoins et demandes des familles. Cette année a montré un engouement notoire des partenaires dont la demande s'est largement exprimée.



Les interventions se sont déroulées tout au long de l'année dans des lieux partenaires, à compter du 12 janvier jusqu'au 15 décembre 2023. En raison de la fermeture de notre service en août, les actions ont été interrompues et ont repris le 12 septembre 2023.

Le travail important effectué avec nos partenaires pour la communication auprès des parents parisiens a porté ses fruits cette année. Nous approchons notre objectif de 8 participants par groupe d'échange réalisé.

Le nombre de groupes annulés par les structures poursuit sa décroissance : 22% en 2023 (contre 24,4% en 2022 et 30,4 % en 2021). Le motif principal d'annulation est lié à un nombre de participants trop faible pour envisager le maintien du groupe sans dénaturer son objet.



Le nombre d'abonnés au site internet <http://parents-parisiens.fr> a encore progressé cette année, pour atteindre 962 à fin décembre 2023

Une action plébiscitée par les parents La CAF de Paris se désengage

Financement : Agence Régionale de Santé

Les ateliers « Matins » s'adressent aux parents d'enfants de moins de 4 ans. Ils sont animés par des professionnels de la petite enfance (psychomotricien, psychologue, pédagogue Montessori, musicien, danseur...).

Ces ateliers sont conçus pour enrichir les échanges entre parents et enfants au travers d'expériences, de sensations et de moments de plaisir partagés ayant pour supports des jeux, des activités et des techniques spécifiques et variées faisant appel au corps, aux sens, à l'imaginaire.

Chaque atelier s'adresse à une tranche d'âge spécifique pour correspondre au mieux au stade de développement de l'enfant et aux besoins de la relation enfant-parent.

Les ateliers parent-enfant sont ainsi un maillon indispensable au soutien que nous apportons aux parents ; les professionnels qui les animent aident de façon directe les parents à travers l'activité de leur atelier (calmer un bébé en pleurs, gérer son stress et ses émotions, soulager ses petites douleurs, partager des moments de détente et de complicité...) mais permettent aussi d'aborder des sujets qui les préoccupent et que l'activité fait émerger : place du père, rythme de l'enfant, gestion des émotions, gestion des écrans..

Lorsque cela paraît nécessaire, l'intervenante oriente les familles vers d'autres formes d'aide et de soutien (CMP, PMI, LAEP, Café des Parents...). Inversement, les parents déjà suivis trouvent dans ces ateliers l'occasion d'un rapport plus léger et plus détendu à leur enfant.

En 2023, suite à la diminution du budget annuel global alloué aux ateliers parent-enfant, le nombre d'ateliers organisés a donc été revu à la baisse.

Nous avons fait le choix de concentrer la proposition d'ateliers entre janvier et juillet 2023 afin de préserver la régularité des rendez-vous.

Que ce soit chez nos partenaires ou à l'EPE, cette régularité est propice à l'accompagnement des familles dans la mesure où elle permet d'inclure les parents dans un ensemble de propositions visant à les soutenir dans leur rôle de jeunes parents : Café-poussette, Lieu d'Accueil Parent-Enfant, ateliers pour les parents, groupe d'échanges...

Cette année nous avons pu apporter un véritable soutien à des mères en situation de grande précarité, logée en hôtel social.

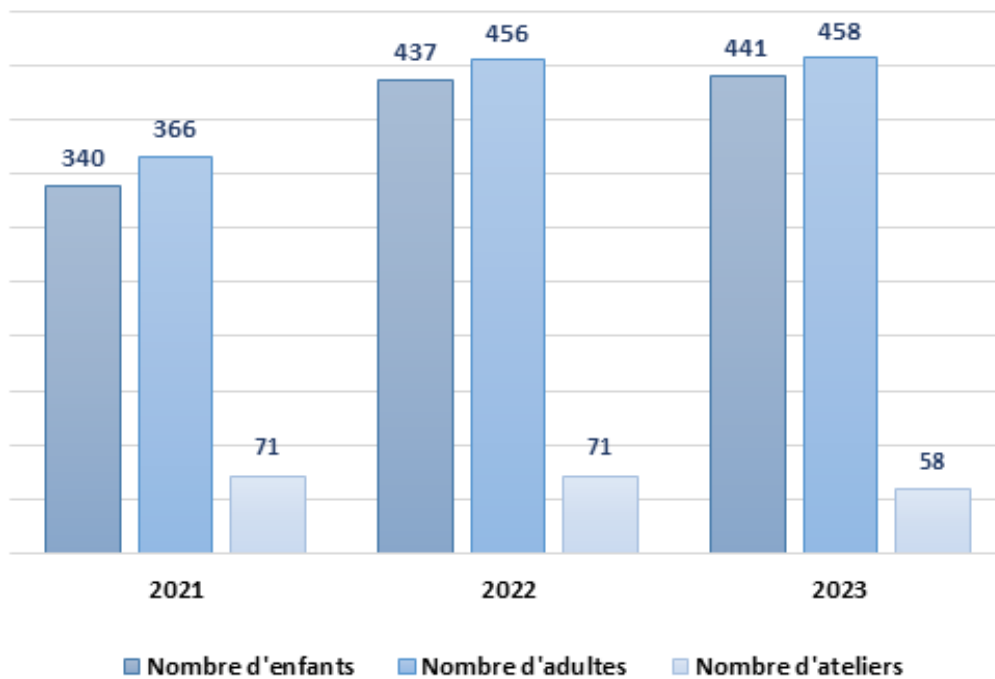
En collaboration avec le Centre Social Aire 10, une dizaine de mères ont participé à une série de six ateliers Yoga animés par la même professionnelle, ce qui a permis d'établir un lien de confiance permettant l'échange autour du développement de l'enfant et des difficultés propres à leur situation. Les mouvements et postures de yoga mère-enfant ont permis des moments de bien-être et d'expérimentation réellement salutaires pour ces familles vivant dans des espaces exiguës.

Les ateliers à destination des parents de nourrissons sont aussi très précieux pour les jeunes parents.

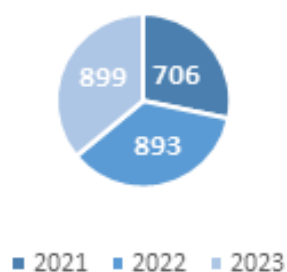
Cette année, outre l'atelier massage, nous avons proposé un atelier « Sophrologie douceur avec bébé » qui fut plébiscité. Grâce à notre collaboration avec la bibliothèque Sorbier, cet atelier a pu accueillir de jeunes mères isolées venues de l'Hôpital mère-enfant de l'Est Parisien.

Le schéma ci-après montre une évolution importante du nombre de participants (enfants et adultes) depuis 2019. Il est intéressant de noter qu'en 2023, pour un nombre d'ateliers réalisés de 58 (contre 71 en 2022), le nombre de participants est légèrement supérieur à celui relevé en 2022. **La progression de la participation se poursuit, confirmant ainsi l'intérêt des familles pour cette action.**

Evolution sur 3 ans



Nombre de participants



En 2023, 71 ateliers ont été programmés et 58 ont été réalisés dans des structures extérieures et dans les locaux de l'EPE-IDF parfois dans ceux du lieu d'accueil parents-enfants durant les temps de fermeture du LAEP. 17 ateliers se sont déroulés à l'EPE et 41 dans des lieux extérieurs.

899 personnes ont participé aux 58 ateliers réalisés cette année : 458 parents et 441 enfants ont pu bénéficier de ce dispositif. Soit en moyenne, 15,5 personnes par atelier (contre 13 en 2022 et 10 en 2021).

Une fréquentation triplée en deux ans

Financement : Mairie de Paris, CAF de Paris

La Maison Ouverte de l'EPE-IDF

Les adultes qui accompagnent l'enfant ont la possibilité de se poser, de se rencontrer et de passer un moment privilégié avec leur enfant.

Les parents peuvent se détendre et rencontrer d'autres parents, trouver une sécurité affective qui peut leur permettre de laisser leur enfant évoluer et expérimenter « le détachement » sous leur regard consentant. Le lieu d'accueil enfant-parent de la Maison Ouverte permet aux parents qui s'y rendent de se saisir chacun différemment de cet espace groupal.

La liberté qu'ils y trouvent leur offre la possibilité de jouer avec leur(s) enfants ou se poser, pour « souffler » un peu en laissant leur enfant agir de façon autonome, tout en étant présent pour lui et à l'écoute de ses besoins.

Cette liberté leur permet aussi de choisir spontanément d'échanger avec les autres parents ainsi qu'avec les accueillants, professionnels de la petite enfance, qui à leur tour peuvent parfois également interagir avec les enfants.

La Maison Ouverte est un lieu favorisant l'apprentissage de la parentalité et la socialisation des tout-petits. Pour le public, ce lieu peut donc avoir différentes fonctions : un espace d'accueil pour les adultes isolés en charge d'un enfant et pouvant faciliter la socialisation (aussi bien pour l'adulte que pour l'enfant), un espace pour partager d'éventuels questionnements ou certaines difficultés autour de la petite enfance et du développement du jeune enfant, mais aussi un espace de prévention, et dans certains cas, d'orientation vers d'autres structures ou d'autres professionnels.

L'équipe du LAEP

Sept professionnels de la petite enfance de formation psychologue, soutenus par une assistante de mission, se sont relayés tout au long de l'année pour accueillir adultes, parents et enfants, à l'écoute de leurs éventuelles interrogations et préoccupations du quotidien.

Les accueillants garantissent la qualité, la convivialité des conditions d'accueil et la confidentialité des échanges.

Soulignons la solidarité entre accueillantes à l'occasion du départ de 5 d'entre elles cette année et de l'arrivée de 2 nouvelles collègues. Afin d'assurer la continuité de l'accueil des familles, les accueillantes ont fait preuve d'un réel esprit d'équipe.



A la découverte du lieu d'accueil enfants-parents.

Des portes ouvertes organisées le 6 avril, ont réuni de nombreux professionnels en présence de Chrystel COHEN, chargée de mission à la DFPE, et de Murielle CORTOT-MAGAL, directrice générale de l'EPE-IDF.



LA MAISON OUVERTE

Lieu d'Accueil Enfants-Parents
de l'École des Parents et des Educateurs
d'Ile-de-France

164, boulevard Voltaire - 75011 PARIS
laep@epe-idf.com

01 44 93 13 44

Invitation pour les professionnels

Venez partager
un petit déjeuner
avec notre équipe

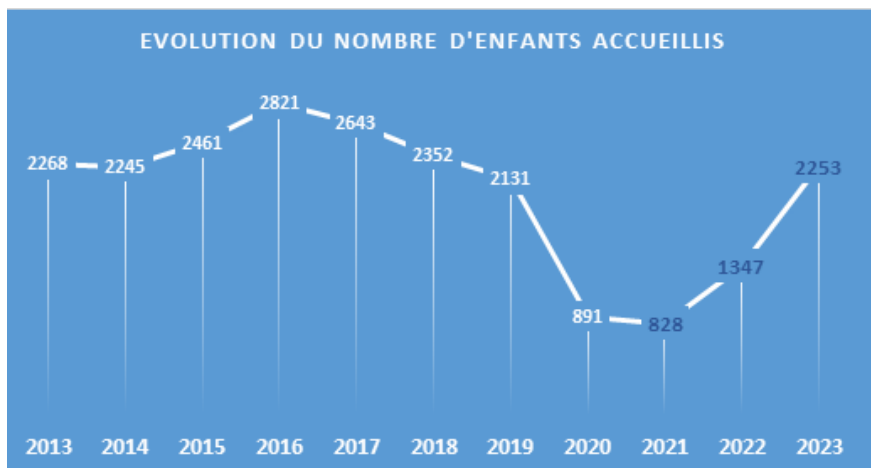


Bilan quantitatif

En 2023, la fréquentation du LAEP a largement dépassé nos prévisions. De nombreuses actions de communication, entreprises en 2022 pour relancer l'activité, ont contribué à favoriser le retour des familles dans le lieu d'accueil.

Ce schéma illustre bien l'évolution de l'activité depuis 10 ans dont le niveau observé en 2023 est supérieur à celui constaté avant la crise sanitaire.

Entre 2021 et 2023, l'activité a presque triplé (x 2,7)



Moyenne du nombre d'enfants accueillis par 1/2 journée



Il est intéressant de constater que l'activité ne s'effondre pas au dernier trimestre et particulièrement en décembre, et ce, malgré la semaine de fermeture du LAEP et les fêtes.

Illustration du travail des accueillantes



Accompagner la séparation

Une mère se présente pour la première fois à la MO avec sa fille de 13 mois, à son entrée la petite pleure et crie puis se calme collée contre sa mère, elle est réticente à explorer mais observe la pièce et les autres enfants attentivement. La mère évoque rapidement les raisons de sa venue, qui sont de préparer sa fille à la collectivité car cette dernière doit commencer la crèche dans un mois. On sent une maman très anxieuse, observant les autres enfants face à son enfant qui ne veut pas la lâcher. Elle nous raconte qu'elle l'a toujours gardée et qu'elle a peur de ne pas l'avoir assez préparée pour son entrée en crèche. Elle exprime une grande culpabilité et décrit sa fille comme un enfant timide en pointant cette dernière qui ne joue pas avec les autres enfants. Pendant que l'une écoute et rassure la mère, la seconde accueillante s'adresse à l'enfant « je sais que c'est ta première fois dans un lieu comme celui-ci, ta maman ne te quittera pas, tu peux prendre tout le temps qu'il te faut avant d'aller découvrir la maison ouverte » et lui présente un jouet qu'elle saisit. Au fur et à mesure de l'accueil la petite s'aventure et investit les lieux sous le regard de sa mère. Au cours de l'accueil la mère nous confie qu'elle est surprise que les autres enfants ne semblent pas plus jouer ensemble mais plutôt chacun de leur côté, tout comme sa fille. La petite reviendra régulièrement jusqu'à son entrée en crèche, parfois accompagnée de son père. Au fil des accueils, les moments où le parent s'éloigne ou sort sont de plus en plus supportables pour la petite et sa mère. Nous observerons quelques moments d'échanges entre elle et d'autres enfants ainsi que des discussions entre la maman et d'autres parents autour de leur vécu de la séparation. Au dernier accueil avant son entrée en crèche, la maman nous remercie, elle dit se sentir rassurée face aux comportements de sa fille, se sent plus confiante pour cette grande transition et est heureuse d'avoir été présente dans ces premiers moments de découverte du collectif.

L'entrée en crèche est un moment charnière pour l'enfant tout comme ses parents, c'est un moment de séparation qui peut nécessiter un accompagnement et nombreux sont les parents qui se présentent à la MO dans le but de prévoir une transition moins brutale que l'adaptation à la crèche qui se fait généralement sur une semaine. Le parent peut ainsi amener son enfant vers le collectif à son rythme, favorisant la socialisation, toujours accompagné de la présence des accueillantes et d'autres parents pour évoquer ses peurs, doutes et questionnements.



Une fréquentation en hausse de 16 %

Financement : Agence Régionale de Santé

Ce lieu non sectorisé, gratuit, propose une consultation de guidance familiale pour enfants, adolescents et adultes qui rencontrent des difficultés dans leur famille.

L'équipe est constituée 3 psychologues cliniciens, salariés de l'EPE. Un médecin psychiatre assure la supervision de l'équipe.

Le CMP joue un rôle important dans la prévention des conduites à risque et des troubles psychiques.

Rappelons toutefois que si la guidance familiale peut nécessiter plusieurs rendez-vous, la démarche ne s'apparente aucunement à un suivi psychothérapeutique s'inscrivant dans la durée. En fonction de l'évaluation faite par les psychologues du CMP, une orientation dans une structure appropriée sera proposée au public.

Activité

333 patients ont consulté un psychologue du CMP pour un total de 1091 actes, soit une hausse de 16,2 % par rapport à 2022 (315 patients pour 939 actes).

64 % de femmes. 76 % du public est originaire de Paris.

Le remaniement des plannings des psychologues, effectué en 2022, qui a notamment redistribué les rendez-vous des samedis, et élargi des plages en semaine, n'a pas affecté la fréquentation du CMP dont l'activité est en hausse cette année.

Le projet de mise en place d'un lecteur de cartes vitale pour automatiser le recueil les INS des personnes (Identité Nationale de Santé en place depuis le 1^{er} janvier 2021) a nécessité à plusieurs reprises des interventions techniques.

Si le lecteur de cartes est installé, des dysfonctionnements ont été observés, sans doute liés à l'évolution des logiciels de saisie des données à destination de l'ARS. Ce point fera l'objet d'une attention particulière en 2024.



Faits marquants de l'année

Les plus : une année riche et dense

- La hausse importante du nombre d'enfants et de parents accueillis au LAEP (+ 272 % / 2021)
- L'organisation d'une matinée Portes Ouvertes à la Maison Ouverte en présence de la DFPE
- L'expérimentation d'une permanence d'écoute psychologique dans un collège parisien
- La conception d'un programme d'intervention, sous forme d'ateliers, directement auprès des élèves d'écoles primaires sur la prévention du harcèlement scolaire et de l'usage des écrans.
- La création « les jeudis en Visio » pour les groupes d'échanges de parents
- La conception et la rédaction du projet de création de la « Maison de la parentalité de l'EPE-IDF »
- La constitution d'un dossier « Mécénat » pour les actions parentalité
- La participation du pôle parentalité aux événements importants :
 - ▶ Forum parentalité et addiction samedi 7 janvier 2023 de 10h à 14h à l'Espace Reuilly,
 - ▶ États généraux de la parentalité et de l'éducation au temps du numérique - mardi 23 mai 2023 de 9h à 18h à l'Hôtel de Ville de Paris,
 - ▶ Forum de la petite enfance 11^{ème} à la mairie - mercredi 14 juin 2023 de 14h à 17h30,
 - ▶ Forum santé de l'Étape Blanqui (foyer de jeunes travailleurs) - mercredi 28 juin 2023 de 19h à 22h. Thème : conduites à risques des jeunes,
 - ▶ Table ronde violences éducatives ordinaires - mercredi 12 juillet 2023 de 14h à 16h30 au conservatoire Charles Munch, avec Edwige Antier, Pédiatre et ancienne Députée, Éric Delemar, Défenseur des Enfants, Laurence Rossignol, Sénatrice, ancienne Ministre, Adrien Taquet, ancien Secrétaire d'Etat chargé de l'Enfance et des Familles, Dominique Versini, Adjointe à la Maire de Paris, chargée des Droits de l'enfant et de la protection de l'enfance
 - ▶ Forum des associations, des sports et de la vie citoyenne du 11^{ème} - samedi 11 septembre 2023 de 9h à 13h.

Les moins : des financements en baisse

- Le non reconduction du financement du projet 1000 premiers jours Paris :
Conséquences : le site, développé par l'EPE-IDF et présenté avec succès à la Mairie de Paris et à la CAF en septembre 2022, est mort-né.
- L'arrêt du financement des ateliers parents-enfants par la CAF, malgré une activité toujours en hausse et une demande croissante des familles.
- La baisse de 50% de subvention du Café des Parents accordée par la DFPE.
- Le plafonnement du financement de l'action Parents Parisiens par la CAF qui n'a pas permis le déploiement initialement prévu des actions (47 % du montant demandé accordé).

Perspectives 2024

- ▶ Poursuivre le projet de réorganisation du pôle parentalité dans le contexte de restructuration de l'EPE-IDF.
- ▶ Réunir les actions du pôle dans une « maison de la parentalité », lieu ressource, pluriel et plus accessible à tous les parents.
 - Offrir un lieu unique pour tous les parents et les familles.
 - Offrir une écoute et une orientation en rapport avec leurs besoins.
 - Poursuivre le développement de la participation du public aux actions parentalité par des actions de communication répétées.
 - Renforcer le soutien clinique des accueillantes par la mise en place d'une nouvelle analyse de la pratique.

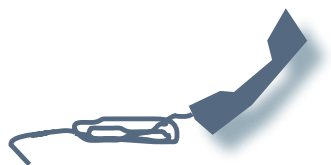


LA TÉLÉPHONIE

Le dispositif Fil Santé Jeunes

Un dispositif de prévention à l'écoute des 12-25 ans

Depuis presque 30 ans, l'association EPE-IDF gère le service de téléphonie santé - Fil Santé Jeunes. Nous avons à coeur de la faire évoluer et de l'adapter à l'environnement en prenant en compte les problématiques de santé et les mesures de prévention mises en place en direction des jeunes par les pouvoirs publics.



Fil Santé Jeunes est une ligne unique anonyme et gratuite. Ouverte tous les jours de 9h à 23h, toute l'année.



Un ch@t individuel anonyme et gratuit. Ouvert tous les jours de 9h à 22h.



Un site internet accessible à tous.tes
www.filsantejeunes.com

Une double mission

Écoute, information et orientation des jeunes dans les domaines de la santé physique, psychologique et sociale

Participation à l'observatoire national des difficultés des jeunes en matière de santé

Fil Santé Jeunes s'adresse aux jeunes (12 à 25 ans) qui ont besoin de parler de leur santé. L'un des atouts majeurs de ce dispositif est son caractère généraliste.

Les jeunes donnent à la santé une notion plus large que celle de la santé physique en utilisant le dispositif pour toutes les questions liées à leur vie quotidienne, amoureuse, relationnelle et de mal-être. Une trentaine de travailleurs sociaux, psychologues, médecins, conseillers conjugaux et familiaux écoutent, informent et orientent les jeunes. Le dispositif Fil Santé Jeunes s'adapte au contexte et réinvente ses outils afin de remplir ses missions : prendre en compte les besoins des jeunes, toutes les problématiques, rassurer, conseiller, orienter et alerter si nécessaire.

Les échanges sur Fil Santé Jeunes ne se substituent pas à une consultation, qu'elle soit médicale ou encore psychologique. Dans ce contexte, même si nous sommes des « cousins » proches, nous ne sommes pas dans le domaine de la téléconsultation mais bel et bien dans une première étape, une première démarche, pour établir une relation de confiance avec le ou la jeune.

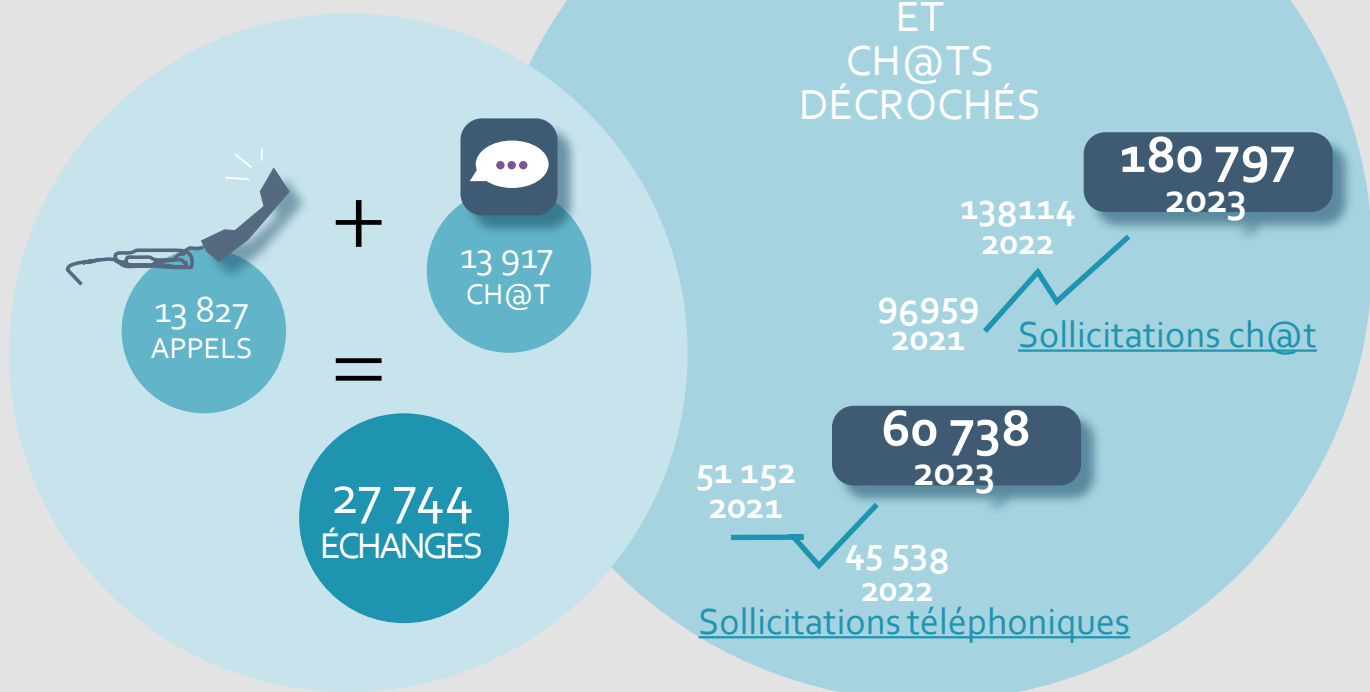
C'est bien grâce à cette relation de confiance que certain.es jeunes peuvent ensuite s'autoriser à entamer des démarches pour consulter un professionnel de santé.

Dans le cadre d'un travail de prévention, nous devons être au plus près des espaces fréquentés par notre public. Le ch@t s'est donc imposé à nous comme une évidence, pour proposer un outil que les jeunes utilisent et avec lequel ils choisissent de communiquer entre eux.

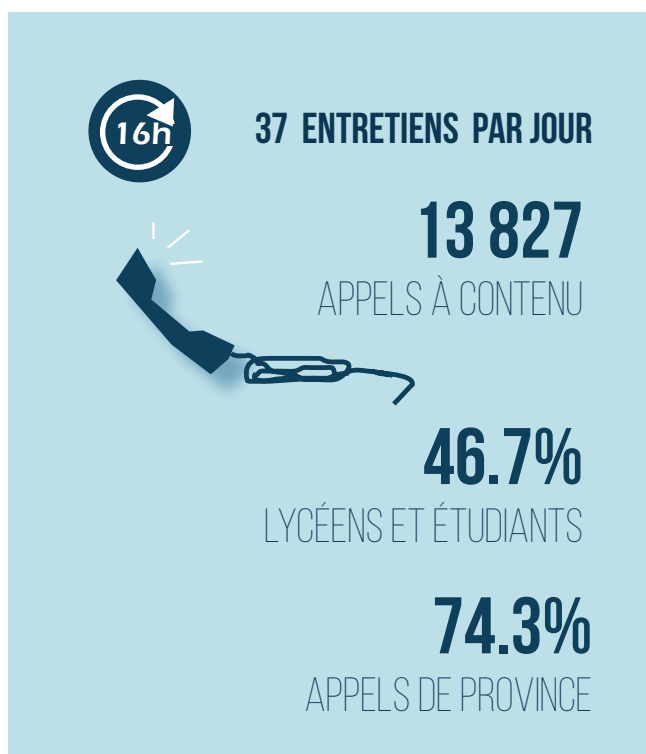


L'ACTIVITÉ

TOUJOURS EN HAUSSE !



LE TÉLÉPHONE



En 2023, les écoutants de Fil Santé Jeunes ont traité 77 443 appels et ch@ts individualisés dont 13 827 appels et 13 917 ch@ts à contenu. 27 744 échanges en direct à contenus ont donc été effectués cette année, en 2022 nous en avons effectué 24 373.

L'absence de moyens supplémentaires ne permet plus de décrocher ou de répondre au ch@t de manière optimale.

26% des ch@ts ont été traités en 2023 contre 35% en 2022 et 52% en 2021. Ces écarts sont plus importants pour le ch@t qui devient un des outils dominant utilisé par les jeunes.

LE CH@T

13 917
CH@TS À CONTENU

47 903
CH@TS TRAITÉS



CH@T
9H À 22H

80%

DE FILLES

63.1%

LYCÉENS ET ÉTUDIANTS
HAUSSE DES COLLÉGIENS

80%

APPELS DE PROVINCE

83.3%

RECHERCHE SUR INTERNET

79.6%

POUR LA PREMIÈRE FOIS

Le ch@t individuel a été sollicité 180 797 fois entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2023 et 47 903 ch@ts ont été traités.

Afin de garantir l'accessibilité de la ligne téléphonique, le service ch@t est ouvert de 9h à 22h tous les jours de la semaine.

La temporalité de l'échange dans le ch@t n'étant pas équivalente à celle du téléphone, elle nécessite plus de temps pour apporter aux jeunes un accompagnement en santé, et dure en moyenne 30 minutes. En moyenne sur la période d'ouverture du ch@t, 38 entretiens ont été renseignés chaque jour.

Les données de 2021 à 2023 indiquent une évolution dans les préoccupations des jeunes qui contactent Fil Santé Jeunes :

Difficultés psychologiques

Angoisses / peur : 10.6% des préoccupations, soulignant un état d'anxiété et de peur significatif qui perturbe la vie quotidienne d'une portion notable des jeunes.

Idées suicidaires :

6.2% mettant en évidence la gravité des problèmes de santé mentale et le besoin urgent de soutien psychologique.

Contenu Relationnel

Difficultés avec les parents : 4.2% reflétant des défis dans les dynamiques familiales.

Difficultés avec les pairs : 3% indiquant l'importance des relations sociales et les défis y afférents.

Sexualité

Grossesse : 3.5% et **contraception** 3.5% : révélant l'importance des questions de santé reproductive et sexuelle parmi les jeunes.

Violences

Violence comprenant l'agression sexuelle (1.7%) et le viol (3.1%) mettant en lumière les préoccupations graves autour de la sécurité et de l'intégrité personnelle.

Santé somatique

Plaintes somatiques : 4% et troubles des conduites alimentaires 4% indiquant des préoccupations liées à la santé physique et à l'image corporelle.

Autres thèmes significatifs

Mal être / dépressivité : 15.7% ce qui souligne une prévalence élevée de sentiments de malaise et de symptômes dépressifs parmi les jeunes.

Comportement agressifs / prise de risques : 3.7% révélant des comportements risqués ou autodestructeurs.

Cette analyse met en lumière des préoccupations essentielles parmi les jeunes, révélant leur besoin d'accompagnement face à tous ces sujets qu'ils soient psychologiques, relationnels, sexuels, et face à la violence.

Face à ces enjeux, il devient essentiel non seulement de continuer nos efforts de sensibilisation, mais aussi de renforcer l'accompagnement psychologique pour tous les jeunes. Il est tout aussi important d'élaborer des stratégies de prévention et de répondre activement aux situations de violence, sujet qui augmente chaque année.

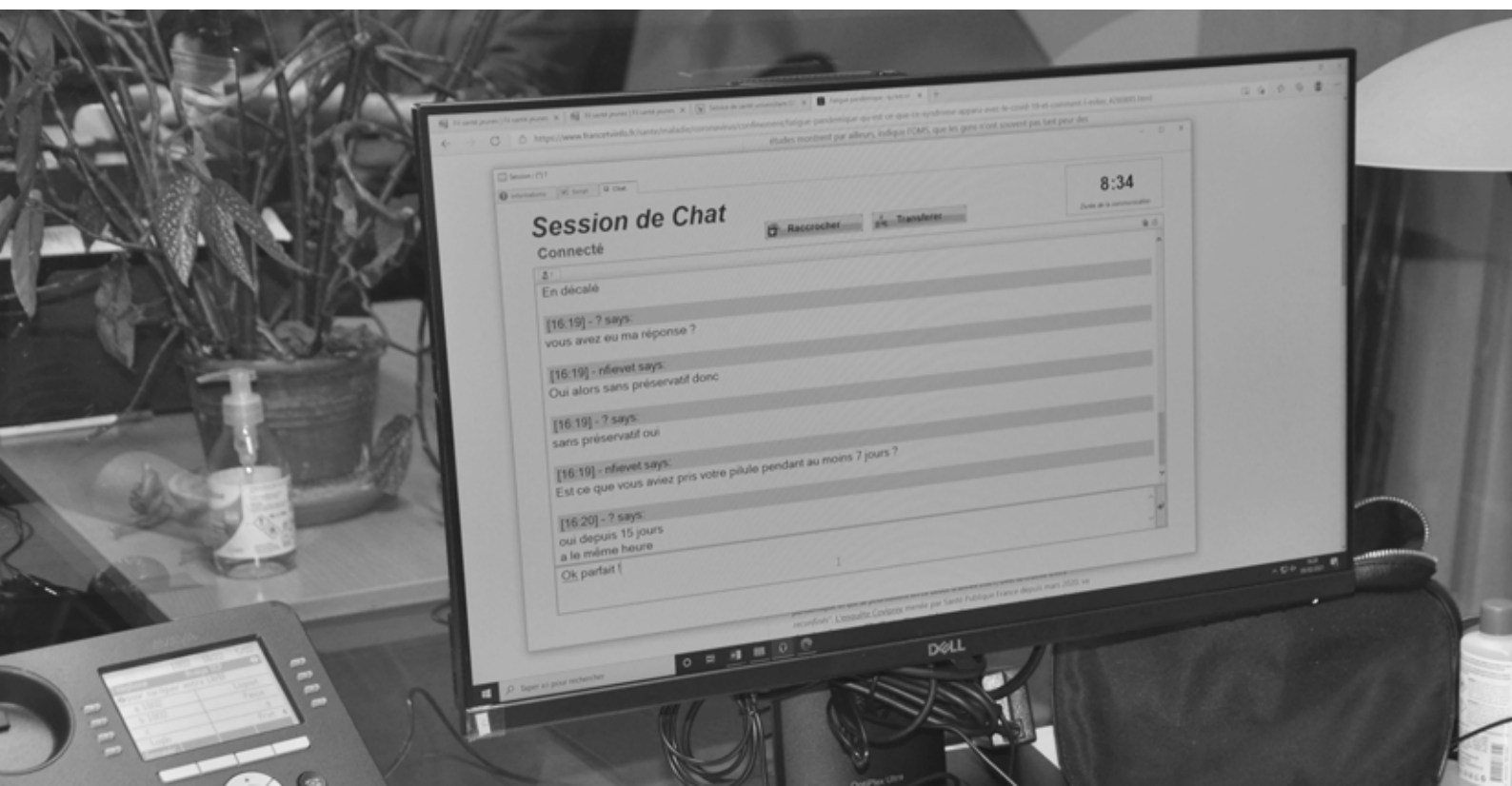
Pour toucher les jeunes de manière encore plus efficace, l'idée de proposer une application mobile se présente comme une solution encore plus adaptée. Une telle plateforme permettrait non seulement d'être au plus près des besoins des jeunes, mais offrirait également une accessibilité sans précédent à tous nos services et sur l'ensemble du territoire national. Cette proximité numérique est bien une réponse directe à leur mode de vie connecté et à leur recherche constante d'informations et de soutien en temps réel.

En outre, la collaboration étroite entre les établissements éducatifs, les services de santé, et les organisations communautaires est essentielle. En travaillant main dans la main, nous pouvons offrir une réponse globale et cohérente aux multiples défis que rencontrent les jeunes. Cela passe par une écoute attentive de leurs besoins, une disponibilité accrue des ressources de soutien, et un engagement commun pour leur bien-être et leur développement.

En conclusion, s'adapter aux réalités des jeunes d'aujourd'hui et à leur familiarité avec les technologies numériques nous offre une opportunité précieuse d'améliorer notre approche. En développant une application dédiée, nous faisons un pas de plus vers eux, facilitant leur accès à des ressources vitales et renforçant notre présence à leurs côtés, partout et à tout moment.

L'arrivée de «onsexprime» en juin 2023

A noter la mise en ligne du nouveau site www.onsexprime.fr en juin 2023 et l'intégration d'un bouton ch@t Fil santé jeunes spécifique sur celui-ci. Après quelques difficultés initiales liées à l'actualité politique, le ch@t a trouvé rapidement un public en lien direct avec les contenus proposés sur le site. L'équipe du département santé sexuelle de Santé Publique France fait également un renvoi quasi-systématique depuis les articles qu'elle publie régulièrement. Au total, les écoutants ont pu accompagner plus de 360 jeunes sur la période.



INTERNET

Pour 2023, le site internet Fil Santé Jeunes comptabilise :

- 5 184 807 visites (soit 16 592 visites quotidiennes),
- 3 462 708 visiteurs (soit 11 592 visiteurs journaliers),
- 31 942 979 pages vues (soit 93 750 pages vues chaque jour).



11 592
visiteurs/jour



31 942 979
pages vues



9 629
messages
sur le forum



2 007
mails

0 800 235 236
filsantejeunes.com

Anonyme et Gratuit



[Accueil](#) [Enquêtes](#) [Quiz](#) [Chat](#) [Pose tes Questions](#) [Forum](#) [Sourds & Malentendants](#)

Rechercher

[Chat' avec nous !](#)

[Où trouver de l'aide](#)

Sexe

- > Contraception
- > IST
- > Sexualité
- > Grossesse
- > IVG
- > Où trouver de l'aide

Ca va pas

- > Mal être
- > Sentiments et émotions
- > Violences
- > Où trouver de l'aide

Prévention Santé 3.0
Sexualité Contraception Amour Mal-être...

0 800 235 236
filsantejeunes.com

Fil santé jeunes - anonyme et gratuit pour les 12-25 ans

LE LIEN QUI...
TE LIBERE

La ligne éditoriale

Le contenu du site internet www.filsantejeunes.com à destination des jeunes s'attache à proposer en priorité des informations fiables, adaptées et actualisées en matière de santé. Son objectif est également de susciter l'intérêt, la réflexion et l'implication personnelle des jeunes internautes, en mettant à leur disposition des contenus riches dans lesquels sont questionnés les ressentis et les représentations, ou proposées des pistes de réflexion, en lien avec des thématiques diverses.

Un dossier thématique est publié de manière bimensuelle, un sujet de la semaine de manière hebdomadaire, et, en fonction de l'actualité, nous publions également des actus du jour. L'ensemble de ces écrits est soumis à un comité de rédaction qui corrige, harmonise, vérifie la pertinence des articles et les valide. Ces comités de rédaction, composés de membres de l'équipe et de leurs responsables, se réunissent dans la mesure du possible toutes les trois à quatre semaines.

En 2023, 13 comités de rédaction ont eu lieu.

La ligne éditoriale tente de suivre l'actualité santé tout au long de l'année, en se faisant le relais des campagnes nationales de prévention, des nouveaux dispositifs mis en place en direction du public jeune, et des questions que les jeunes nous adressent par mail, sur le forum, sur le chat' ou au 0800 235 236.

En 2023, ce sont au total 33 « Sujets de la semaine » (19 nouveaux articles + 14 réécritures) et plus de 30 « Actus du jour » qui ont été publiés sur le site.

33

SUJETS
DE LA SEMAINE
DONT 19 NOUVEAUX

13

COMITÉS
DE RÉDACTION

30

ACTUS
DU JOUR

8

DOSSIERS
PUBLIÉS

28

ARTICLES



La newsletter

Depuis 2010 une newsletter est envoyée aux internautes qui se sont inscrits pour la recevoir. Elle annonce les contenus rédactionnels mis en ligne (nouveau et mises à jour) et toute information concernant le site (nouveau quiz, enquêtes partenaires, etc...). Elle relaie également les espaces interactifs de Fil Santé Jeunes (réseaux sociaux, espace « Pose tes Questions », ch@t, forum, enquêtes et quiz).

Près de 1500 contacts suivent ainsi la vie du site. Nous continuons d'enrichir cette base.



Réécritures et actualisations

L'année 2023, nous a permis de continuer à moderniser, mettre à jour, et bien souvent réécrire des contenus anciens. En effet le site existe depuis 2001 et a été enrichi de nombreux articles et contenus informatifs tout au long des années qui ont suivi. Certains contenus nécessitent d'être retravaillés en priorité afin de fournir aux jeunes des informations fiables et actuelles adaptées aux évolutions de la société et de leurs préoccupations. Il est également impératif pour nous de correspondre aux critères d'informations certifiées et de labellisation d'aide en santé.

Ainsi en 2023, ce sont plus de **42 contenus qui ont été retravaillés** dont voici la répartition :

- Articles informatifs appartenant à la rubrique « Sujets de la semaine » : 14
- Dossiers du mois : 3 (comprenant entre 5 et 7 articles chacun)
- Carte des Maisons des Adolescents : 6
- Annuaire de liens : 19

Les forums

Les forums de Fil Santé Jeunes sont des lieux de soutien entre pairs.

9 629 messages ont été déposés sur le forum, soit plus de 26 messages quotidiens lus et modérés en amont de leur publication sur le fil de discussion. La fréquentation du forum a nettement augmenté en 2023 au regard des années précédentes.

	Nombre de messages	Pour 2023 en %
Mal-être	4 195	43.5%
Amour et sexualité	2 967	30.8%
Mon corps, Ma santé	825	12.4%
Moi et les autres	1 193	8.6%
Drogues et addictions	193	2.0%
Vivre avec la maladie	140	1.5%
Contraception et grossesse	79	0.8%
Vivre avec un handicap	37	0.4%



9 629
messages
sur le forum

L'espace "Pose tes questions"

	2021	2022	2023
Amour et sexualité	35.7%	32.1%	33.9%
Mal-être	26.1%	31.7%	31.1%
Mon corps	13.4%	13.5%	13.4%
Contraception	9.4%	7.3%	6.0%
Grossesse	5.6%	5.9%	6.0%
Où consulter	4.7%	5.1%	4.5%
IST	3.1%	2.4%	2.5%



2 007
mails reçus

L'ensemble des mails reçus (2 007) a bénéficié d'une réponse personnalisée, rédigée par les professionnels de la ligne.

Les Quiz et enquêtes

Synthèse des résultats des deux quiz 2023

En 2023, deux quiz ont été élaborés et mis en ligne sur le site, afin de proposer aux jeunes de tester leurs connaissances dans deux domaines précis, de trouver des informations, des réponses à leurs questions les plus fréquentes mais aussi de travailler sur des idées reçues. Cette année, le choix éditorial s'est d'abord porté vers la construction d'un quiz sur le cannabis intitulé « **Vrai / faux sur le cannabis** », en lien avec le dossier « Cannabis : une drogue pas si douce ! » publié sur le site en janvier 2023. Dans un second temps, l'équipe des rédacteurs a choisi de créer un quiz le thème de la santé mentale, intitulé : « **Petite leçon de santé mentale** » en écho aux nombreuses questions formulées par les jeunes à ce sujet sur Fil Santé Jeunes.

L'objectif de ces deux quiz est d'apporter des éléments de réponse aux préoccupations fréquemment évoquées par les adolescents sur Fil Santé Jeunes. Au-delà des messages de prévention ou d'information à délivrer, le but est de leur fournir un outil à la fois ludique et interactif qui leur permet de s'auto-évaluer et d'assimiler l'information à retenir. A chaque question posée sont associées des propositions de réponses qui alternent avec des réponses plausibles, comiques et sérieuses afin que les jeunes puissent apprendre et s'informer de manière amusante. La « bonne réponse » est ensuite donnée, suivie d'un texte explicatif.

Nous intégrons parfois des images à la place de certaines propositions de réponse ainsi que dans certaines réponses, afin de rendre la présentation plus attractive. Cela permet aux jeunes d'obtenir plus rapidement les informations et de mieux les retenir. Des liens fréquents vers les articles du site, plus exhaustifs, permettent également d'enrichir l'information. L'analyse des résultats de ces deux quiz servira par la suite de point de départ à l'élaboration de contenus futurs sur le site.

Pour finir, notre quiz nous apporte des informations intéressantes mais qui restent pour l'ensemble trop imprécises du fait de sa structure binaire (vrai/faux).

Nos objectifs pour 2024

Il nous paraît pertinent d'élaborer une enquête descriptive sur ce sujet dans lequel nous pourrions introduire une dimension qualitative, par exemple en donnant la possibilité aux jeunes de préciser les raisons pour lesquelles ils ont répondu de telle ou telle manière, ou encore en reformulant les affirmations sous forme de questions auxquelles les jeunes pourraient apporter des réponses plus nuancées ?

L'objectif serait de donner la parole aux jeunes sur leurs pratiques, leurs expériences, leurs connaissances des risques mais aussi sur leurs représentations du cannabis de manière générale. Grâce à une meilleure compréhension des pratiques et des inquiétudes des jeunes à ce sujet, nous pourrions également réfléchir à la construction de nouveaux outils de prévention.

Ce travail d'enquête reste à poursuivre en 2024 !



La présence de Fil Santé Jeunes sur Habbo est une démarche de prévention.

Fil Santé Jeunes a été présent une à deux fois par semaine sur la communauté virtuelle www.habbo.fr

Durant 1h, une à deux fois par semaine, les professionnels de Fil Santé Jeunes ont rencontré 3 groupes d'une dizaine de jeunes participants, 20 minutes par groupe, autour d'une thématique de santé.

Quelques chiffres

On compte environ 700 participations aux ch@ts cette année. Pour comparaison, on en comptait plus de 3500 en 2021.

Près de 900 jeunes se sont rendus dans le jardin de Fil Santé Jeunes et ont pu y voir « l'infobus », les informations se rapportant aux sessions de discussions animées par Fil Santé Jeunes, ainsi que l'adresse du site. On en comptait environ 4500 en 2021.

Malheureusement nous avons continué d'observer une désorganisation globale du jeu entraînant de nombreux bugs techniques et un abandon progressif du jeu dans son ensemble par les jeunes. En conséquence nous continuons de constater une nette diminution de la participation cette année. Souvent les animateurs ont dû réorganiser les sessions en 1 ou 2 temps au lieu de 3. A partir du mois d'avril 2023 nous avons pris la décision de ne faire plus qu'une intervention par semaine le mercredi faute de participants le vendredi.

Le site Habbo est vieillissant, ses joueurs également et nous ne nous adressons plus à des jeunes de moins de 25 ans. Enfin, nous avons l'impression que la société Sulake qui gère le jeu investit nettement moins dans son développement ou son suivi, nous n'avons d'ailleurs plus réellement d'interlocuteur auprès d'eux.

Dans ce contexte nous ne poursuivrons pas cette action d'animation sur Habbo en 2024.

HABBO



16H-17H

MERCREDI ET VENDREDI

 **20 MN**

3

GROUPES D'UNE DIZAINE DE JEUNES

700

CH@TTEURS

RÉSEAUX SOCIAUX

Animation sur les réseaux sociaux

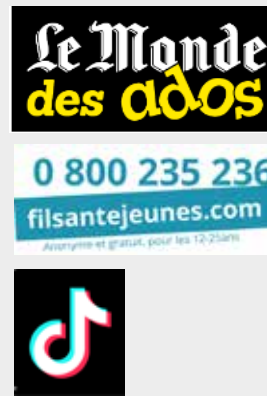
En 2023 l'animation de la page Facebook, du compte Twitter (créés à la fin de l'année 2011), et du compte Instagram (créé à la fin de l'année 2016), a permis d'accompagner les différentes actions de prévention de Fil Santé Jeunes mais également d'être présent sur l'ensemble des territoires numériques.

Action spécifique sur les réseaux sociaux en 2023

Depuis juillet 2023 le magazine Le Monde des ados nous offre la possibilité d'explorer ensemble le réseau social TikTok. En effet, Le Monde des ados – partenaire historique de Fil Santé Jeunes – nourrit par l'envie de diversifier son approche de prévention et d'information vis-à-vis des jeunes a décidé d'ouvrir une chaîne TikTok <https://www.tiktok.com/@lemondedesadosmag>. Cette chaîne a également pour objectif d'enrichir la relation qu'ils entretiennent avec leurs lecteurs.

Dès la conception ils ont fait appel à Fil Santé Jeunes – expert de la jeunesse - afin de participer à cette création. La proposition est la suivante : répondre aux questions des lecteurs en matière de santé dans un format court vidéo.

Depuis juillet 2023, plus de 10 capsules ont été diffusées, chacune visionnée par des milliers de TikTokers (en moyenne environ 10 000 vues pour chaque vidéo).

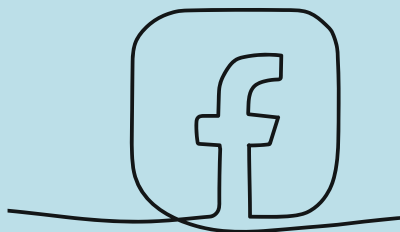


Depuis la création de nos comptes sur les réseaux sociaux, diverses actions sont mises en place dans le cadre de leur animation :

- **L'annonce et la mise en lien de l'ensemble des contenus** (articles/quiz/enquêtes...) récemment mis en ligne sur le site internet.
- **Le rappel régulier du 0800 235 236 et des espaces interactifs du site** (Forum, Espace «Pose tes questions», Ch@t individuel).
- **L'annonce d'informations et d'événements concernant le dispositif** dans son ensemble (nouveau, événements exceptionnels, actualités pouvant intéresser ou bouleverser les jeunes...).
- **Le relais d'événements, de campagnes de prévention, d'informations santé** sous la forme de « partages d'actualités » venant de partenaires (comme Le Mois sans tabac, Non au harcèlement à l'école, le Planning familial, SIS, le CRIPS, Les Maisons des Adolescents, Les différents acteurs du réseau Promeneurs du net...), mais aussi de vidéos pédagogiques, en lien avec la culture jeune, permettant d'éclairer un point de prévention.
- **La modération des commentaires et des interactions.**
- **La participation à des hashtags populaires** pour appuyer (souvent avec l'utilisation d'images animées) un message de prévention santé.
- **La gestion des fans, sous la forme notamment d'une veille régulière** permettant d'assurer la protection de chacun.

L'animation et l'administration des réseaux sociaux nécessitent une grande réactivité ; ses objectifs étant de proposer suffisamment d'informations au sein de ces différents « espaces » pour que le dispositif Fil Santé Jeunes soit repéré, connu et donc sollicité. L'animation de ces réseaux sociaux s'adresse à la fois aux jeunes et aux professionnels travaillant avec des jeunes.

La présence de Fil Santé Jeunes sur les réseaux sociaux est la « vitrine » du site internet et du dispositif Fil Santé Jeunes dans son ensemble, mais également le relais des événements et actualités d'ordre plus général pour les jeunes.



8 101 FANS
7 400 ❤️

La Fan page de Fil Santé Jeunes sur Facebook a été créée en novembre 2011. Bien que toujours à destination des jeunes, nous constatons qu'ils sont quasiment absents sur ce réseau social. Ce sont donc les professionnels et partenaires, eux aussi en lien avec le public des 12-25 ans, qui sont informés par nos publications et s'en font le relais.

L'objectif premier de la FanPage est de faire connaître Fil Santé Jeunes et de favoriser l'augmentation du trafic vers le site internet.

La Fan page de Fil Santé Jeunes sur Facebook comptait 8101 abonnés et 7400 « j'aime cette page » au 31 décembre 2023.

Voici les 6 publications de contenus de filsantejeunes.com qui ont généré le plus grand nombre d'interactions de la part des internautes



4 janvier 2023 : « Savais-tu que depuis le 1er janvier 2023 les préservatifs étaient désormais gratuits en pharmacie pour les moins de 26 ans ? On fait le point sur cette bonne nouvelle dans notre actu du jour ! A lire absolument » - lien vers l'actu du jour sur filsantejeunes.com (2898 impressions – 66 réactions, commentaires, ou partages - 40 clics).



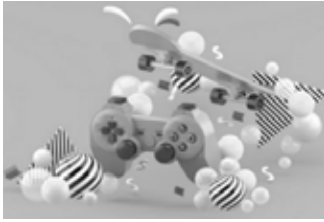
9 janvier 2023 : « Dossier du mois sur filsantejeunes.com : Le cannabis, une drogue pas si douce ! » – Lien vers le dossier du mois. (1156 impressions – 25 réactions, commentaires ou partages – 30 clics).



24 février 2023 : « Nouveau dossier sur filsantejeunes.com : TCA, c'est quoi ? Anorexie, Boulimie, Hyperphagie, Orthorexie... dans ce dossier nous cherchons à expliquer chaque trouble et trouver également comment se faire aider si on en souffre. Ce sujet t'intéresse viens lire notre dossier du mois ou appelle nous au 0800 235 236 (anonyme et gratuit !) » - lien vers le dossier. (2511 impressions – 51 réactions, commentaires, ou partage - 39 clics).



2 juin 2023 : « On parle de nous sur Konbini. Ainsi que de SoS Amitiés ! » - Lien vers la vidéo Konbini en partenariat avec ImagineR de présentation du travail des professionnels de la ligne Fil Santé Jeunes (764 vues – 12 réactions, commentaires ou partages – 23 clics). Sachant que sur le compte Instagram de Konbini/ImagineR cette vidéo comptabilise 2355 « j'aime » et plus de 20 commentaires félicitant le travail de Fil Santé Jeunes.



26 septembre 2023 : « Dossier du mois sur Fil Santé Jeunes : Une activité extrascolaire, pour quoi faire ? Sport, bénévolat, art, moments avec les potes... On fait le tour ensemble de ce qui fait partie de ta vie en dehors du collège/lycée/fac » – lien vers le dossier du mois sur filsantejeunes.com

(1514 impressions – 27 réactions, commentaires ou partages – 12 clics).



22 décembre 2023 : « Besoin de parler un peu en cette période de fêtes ? Une question santé, contraception, sexualité ? Une discussion animée en famille ? Un coup de blues ? Fil Santé Jeunes est ouvert tous les jours, y compris le jour de Noël et le jour de l'an, de 9h à 23h - 22h pour le ch@t. N'hésite pas, nous sommes là ! #noel #besoin-daide #nouvelan #bientot2024 #2024 #help #cafaitdubiendenparler #JenParleA #soutien #santementale » – Relais vers le dispositif Fil Santé Jeunes dans son ensemble

(831 impressions – 21 réactions, commentaires ou partages).



3 138 ABONNÉS
12 081 VUS

Le compte Fil Santé Jeunes sur X (ex-Twitter) a été créé en novembre 2011. Il se destine aux professionnels, mais aussi aux jeunes.

Ce compte a été créé, dans le but d'augmenter le trafic vers le site et promouvoir notre dispositif. Il a également pour objectif d'apporter l'expertise des professionnels de Fil Santé Jeunes sur l'adolescence et la relation virtuelle, et de créer un réseau avec d'autres professionnels de l'adolescence. Compte tenu des évolutions sociétales de ce réseau social, nous restons vigilants et souhaitons que nos posts puissent alimenter le partage d'informations fiables. Nous ne nous empêchons pas de réfléchir au cours de l'année 2024 à la pertinence de notre présence sur ce réseau.

En décembre 2023, 3168 personnes et/ou institutions sont abonnées au compte Fil Santé Jeunes. Nous avons publié près de 100 tweets relayant nos actus ou celles de nos partenaires. Enfin, nous avons eu 12 081 « impressions (vues) de nos tweets » en 2023.

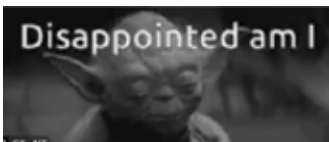
Les tweets Fil Santé Jeunes qui ont été le plus vus de la part des internautes en 2023



24 février 2023 : « Nouveau dossier sur filsantejeunes.com : les TCA c'est quoi ? Anorexie, Boulimie, Hyperphagie, Orthorexie... Comment se faire aider si on en souffre ? Ce sujet t'intéresse ? Viens lire notre dossier du mois ! » - lien vers le dossier
(520 « impressions » ou nombre de fois que les utilisateurs ont vu ce tweet et 16 « engagements » ou like et retweets).



12 avril 2023 : « A lire : Diagnostic psy, peut-on le faire soi-même ? On fait le point sur ce sujet dans notre article de la semaine ! #autodiagnostics #troublepsy #santementale » - lien vers le sujet de la semaine sur filsantejeunes.com
(383 « impressions » et 17 « engagements »).



9 juin 2023 : « Parcoursup : et si tes souhaits ne sont pas exaucés ? des recours existent ! Besoin d'en parler, de venir hurler ta colère ou laisser couler quelques larmes ? On est là ! N'hésite pas à nous appeler » – Lien vers l'actu du jour sur filsantejeunes.com relayant l'actualité des réponses aux vœux de la plateforme postbac et vers un GIF – image animée – de Yoda déçu
(399 « impressions » et 106 « engagements »).



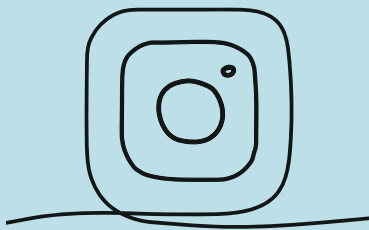
25 septembre 2023 : « Sujet de la semaine sur filsantejeunes.com : TDA/H c'est quoi ? Difficultés de concentration, à diriger son attention sur une tâche donnée, une sensation d'agitation...le tout saupoudré bien souvent d'anxiété ? On en parle dans notre article » - Lien vers le sujet de la semaine
(596 « impressions » et 54 « engagements »).



13 novembre 2023 : « Envie d'en savoir plus sur le HPV ou papillomavirus ? On en parle dans notre dossier sur filsantejeunes.com - Lien vers le dossier du mois filsantejeunes.com et la campagne de vaccination nationale
(3948 « impressions » grâce au partage de l'Institut National du Cancer et 26 « engagements »).



18 décembre 2023 : « Le proto : un gaz pas drôle ! On en parle dans notre sujet de la semaine » - Lien vers le sujet de la semaine sur filsantejeunes.com et la campagne de prévention #ParlonsProto
(375 « impressions » et 10 « engagements »).



3 411 ABONNÉS PRÈS DE 200 PUBLICATIONS

Le compte Fil Santé Jeunes sur Instagram a été créé en novembre 2016. Il se destine aux jeunes encore très présents sur ce réseau social.

Ce compte a été créé, dans la continuité des actions menées sur les autres réseaux sociaux, afin d'augmenter le trafic vers le site et promouvoir notre dispositif.

La spécificité d'Instagram est d'être un réseau de partage d'images. Le travail de diffusion par les images nous demande donc de trouver comment illustrer les thématiques de santé, sexualité et mal être, qui sont le cœur d'expertise de Fil Santé Jeunes. Il y a donc un travail de création d'image (en lien avec la charte graphique de filsantejeunes.com) mais aussi une réflexion autour des « stories » qui permettent de fidéliser les « abonnés ».

En décembre 2023, 3411 personnes et/ou institutions sont abonnées au compte Fil santé Jeunes. Ce chiffre augmente de manière importante chaque année. Nous avons publié depuis la création du compte près de 200 publications et stories, régulièrement « aimées » et suivies par nos abonnés.

Actions spécifiques sur Instagram en 2023



28 septembre 2023 : Post commun avec Onsexprime / Santé Publique France - Relai du dispositif en partenariat avec Santé Publique France par le compte Instagram Onsexprime.

Publication « Aimée » par 2753 personnes.

«Au téléphone comme sur le chat du @filsantejeunes tu peux aborder tous les sujets qui te préoccupent et qui t'interrogent.

Par exemple, l'équipe peut répondre à tes questions sur l'amour et la sexualité, la contraception, les relations avec ta famille et avec tes ami.e.s, la grossesse, les IST, un mal-être, ton corps, où consulter, comment porter plainte, etc... Toutes les interrogations sont les bienvenues, et il n'y a pas de questions ou de sujets bêtes !

Au téléphone ou derrière le ch@t, tu discuteras avec des professionnel.le.s aux compétences complémentaires (psychologue, médecin, éducat.eur/ric.e, conseiller.ère conjugal.e...), habitué.e.s à répondre aux questions santé des jeunes. Ils ou elles te donneront des informations, des conseils, et si besoin, t'orienteront vers une structure près de chez toi. o 800 235 236 @filsantejeunes



23 juin 2023 : relai de l'enquête FOCUS étude internationale qui s'intéresse au bien-être chez les jeunes de moins de 30 ans habitant en France et au Canada. Enquête menée par l'Université de Colombie-Britannique et l'Inserm. **Publication aimée par 31 personnes**

« L'étude #FOCUS recherche des participants pour la troisième enquête ! Si vous avez entre 15 et 29 ans, nous voulons savoir comment la vie a changé pour vous au cours des dernières années. Vos réponses aideront à améliorer les politiques pour les jeunes en CA et en FR. Visitez focus-study.me pour participer à l'enquête !! »

Autres publications Instagram remarquées :



11 janvier 2023 : Relai du dossier sur le Cannabis écrit en partenariat avec Santé publique France et Drogues Info Service. **Publication aimé par 62 personnes.**

Dossier du mois sur filsantejeunes.com : le cannabis, une drogue pas si douce ! Le cannabis c'est quoi exactement ? Quand faut-il s'inquiéter ? Que dit la loi exactement ? Comment aider un ami qui consomme ? A travers ces questions nous essayons de mieux comprendre le cannabis et ses effets, ses risque aussi sur ta santé. #addiction #cannabis #santé



12 juillet 2023 : Relai du dossier « La sexualité tu en penses quoi ? » rédigé en partenariat avec Onsexprime et mis en lien avec l'implantation du chat Fil Santé Jeunes lors de la refonte d'Onsexprime.fr. **Publication aimée par 31 personnes.**

« Dossier de l'été sur filsantejeunes.com : La sexualité ! Tu en penses quoi ? A quoi ça sert ? Facile d'en parler ? On a même préparé un petit dico des mots du sexe. A lire absolument ! #sexualité #sexe #sexeducation #onsexprim #filsantejeunes #dicodusexe #comprendrelasexualité



15 novembre 2023 : Relai du dossier sur le HPV directement en lien avec la campagne de vaccination. **Publication aimée par 38 personnes.**

« Dossier du mois d'avril sur filsantejeunes.com : Human Papilloma Virus (ou HPV). Une IST qui concerne filles et garçons ! Viens vite lire notre dossier pour en savoir plus. #hpv #papillomavirus #prevention #vaccin #gardasil-girls #cervarix #depistage #traitements #cancerducoldeluterus #frottis



12 décembre 2023 : Relai du nouveau quiz sur Fil Santé Jeunes : « Petite leçon de santé mentale ». **Publication aimée par 33 personnes.**

« Nouveau quiz sur filsantejeunes.com : petite leçon de santé mentale ! On en a beaucoup entendu parler mais ça veut dire quoi exactement ?

On peut tous être confrontés à des difficultés psychologiques. Mais qu'est-ce que ça veut dire concrètement être en bonne santé mentale et comment en prendre soin ? Tu te poses sûrement des questions à ce sujet. Viens tester tes connaissances.

PROMOTION DU DISPOSITIF

Fil Santé Jeunes est soutenu et suivi dans la presse et les médias

Fil Santé Jeunes a été régulièrement sollicité par des journalistes (France Inter, magazine Marie Claire, magazine Marianne, France 2, Konbini,...) et les coordonnées du dispositif ont été diffusées via différents médias.



En 2023, Fil Santé Jeunes poursuit notamment sa collaboration avec Le Monde des Ados et répond plus d'une fois par mois à des questions de santé dans le magazine.



Des pages « perso » pour répondre à leurs questions

Le Monde des ados ouvre ses pages aux jeunes collégiens qui veulent parler de leur corps, des copains, des parents, du collège... Pour apporter des réponses claires à leurs nombreuses questions, les journalistes s'entourent d'experts (psychologues, enseignants, médecins).

Nous avons également pu participer au lancement de leur chaîne TikTok en répondant lors de brèves interviews à des questions de lecteurs. Cet exercice de questions/réponses vidéos s'est instauré à un rythme d'une vidéo tous les 15 jours.

Depuis deux ans nous avons également poursuivi notre partenariat avec le magazine Phosphore et répondu aux questions de leurs lecteurs une fois tous les deux mois environ.



LE PARTENARIAT FSJ - MAISONS DÉPARTEMENTALES DES ADOLESCENTS

47 MDA sont partenaires de Fil Santé Jeunes. Ces MDA nous sollicitent régulièrement de travailler à une orientation opérante des adolescents. Les informations concernant ces structures sont régulièrement vérifiées et mises à jour, le service de téléphonie de Fil Santé Jeunes est proposé aux appelants de ces MDA lors de leur fermeture. Nous sommes amenés également à échanger ponctuellement avec certains professionnels de ces structures afin d'apporter un éclairage sur certaines thématiques émergentes.

LES AUTRES PARTENARIATS

Fil Santé Jeunes poursuit et initie des relations partenariales pour des collaborations ponctuelles ou à plus long terme. Il s'agit de formaliser des échanges mais également de prévoir des relais en termes de communication pour le dispositif.

En 2023

- **Rencontre et échanges avec le 3114.** Organisation d'une présentation de leur travail auprès des écoutants. Visite des locaux de l'antenne parisienne, échanges sur nos pratiques, rencontres des écoutants et présentation des ponts possibles entre nos deux dispositifs d'aide.
- **Rencontre et échanges avec le 3018.** Organisation d'une présentation de leur travail auprès des écoutants. Sensibilisation à la prévention du cyberharcèlement.
- **Participation à la journée d'étude de la Maison des adolescents de Tours sur le sujet « Idées suicidaires et nouvelles formes d'anxiété chez les adolescents. Mieux comprendre pour mieux prévenir ».** Présentation de l'ensemble du dispositif Fil Santé Jeunes et les spécificités de la prise en charge des crises suicidaires dans le contexte de l'aide à distance.
- **Participation active au COPIL national des SISM** (définitions des thématiques annuelles, échanges pour des actions ciblées)
- **Participation à plusieurs tables rondes de sensibilisation aux questions de santé mentale et aux outils innovants** avec les services sociaux de la ville Paris, le C'JADD, le Conseil local de santé mentale du Vaux en Velin, l'ANPAEJ, Un FJT ...
- **Participation à la création du guide « Mon corps change »** destiné aux garçons collégiens créé par l'association Sparadrap et en collaboration avec Santé Publique France.
- **Présence et participation à la remise du rapport annuel des Jeunes Ambassadeurs des Droits.** Le Défenseur des droits organise chaque année une formation sur les droits de l'enfant pour des volontaires en service civique (les JADE) qui seront amenés à sensibiliser les enfants aux droits énoncés dans la CIDE. Nous sommes intervenus auprès d'eux notamment sur le droit à un meilleur état de santé possible (présentation du dispositif, diffusion de quiz juridiques sur la santé, développement de quelques notions en santé mentale). Et nous avons pu assister aux recommandations et conclusions de leur année d'engagement sur ces sujets.
- **Participation à un protocole de recherche avec l'INSERM (projet SCOTT) sur la pertinence de la prévention santé dans les jeux vidéo.**
- **Participation à la recherche FOCUS sur les conséquences du COVID 19 sur les expériences des jeunes deux ans après la pandémie** de COVID-19. (Université de Montréal et INSERM, Université de Paris).
- Comme chaque année aux moments des fêtes de fin d'année nous avons participé à la **campagne de sécurité routière « Bien rentrer »** - diffusion des spots et articles dédiés.
- Rencontre avec le 119.

En 2023, les réunions ont été pleinement propices à l'échange de pratiques et à la réflexion autour des problématiques dominantes adolescentes.

La sortie d'anonymat

- Rappel du protocole de sortie d'anonymat
- Présentation des différences de traitements sur les crises suicidaire et l'enfance en danger
- L'importance d'un travail de binôme pour ce type de sorties de cadre

Les Outils FSJ / Le masque et les Orientations

- Présentation du masque et de son utilité pour nos données statistiques et notre fonction d'observatoire
- Rappel des partenaires publics privilégiés par thématiques (santé, sexualité, mal être, ...)

Sensibilisation à l'approche systémique

- Positionner la systémique parmi les autres théories
- Éléments historiques de la Systémique : le contexte historique, les acteurs importantes, les différents mouvements...
- La cybernétique : l'interaction, la rétroaction, le feed-back...
- Une vision circulaire et contextuelle
- Les axiomes de la communication
- La théorie de la causalité circulaire : équifinalité...
- Le positionnement de l'aidant en systémique
- La notion de « problème » en systémique
- La notion d'« objectif » en systémique
- La notion de « tentatives de solution »
- La notion de « vision du monde » en systémique
- Comprendre le « toujours plus de la même chose » et le « 180° »
- La grille d'intervention
- Le questionnement stratégique
- Possibilité pour les stagiaires de proposer des situations pour un décodage systémique

La contraception

- Présentation de la contraception, son évolution
- Rappel sur les réponses à apporter sur la contraception d'urgence

Le harcèlement scolaire en France

- Présentation du phénomène
- Données statistiques
- Le programme PHARE de lutte contre le harcèlement dans les établissements scolaires

Écrire pour le web

- Présentation des bonnes pratiques rédactionnelles sur le web (mots clefs, balises, rédactions synthétiques...)
- Un bon référencement c'est quoi ?
- Des outils pour être plus visibles
- formation pour la création de podcasts

Formation sur l'écoute

- Présentation l'écoute (le décodage de l'écoute, la demande implicite)
- L'appel séquencé
- La durée de l'appel
- La mise en échec, les scénarios
- L'empathie, la sympathie

Sensibilisation au fonctionnement de l'Aide Sociale à l'Enfance

- Présentation du parcours d'un signalement d'un enfant en danger
- Schéma des différentes instances actrices du parcours de mise à l'abri
- Précisions sur les différentes étapes de la mise à l'abri et de la prise en charge de l'enfant et de sa famille

Formation sur la violence dans les appels

- Définition d'agressivité et violence
- Comment désamorcer la violence de certains appelants
- Comment désamorcer sa propre violence ?
- Les appels malveillants, pervers, comment les traiter ?
- L'éthique de l'écoute (non jugement, accueil)
- Les limites de l'écoute



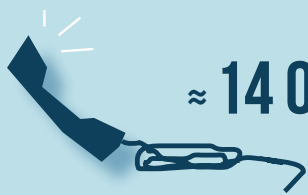
FONCTION D'OBSERVATOIRE



≈ **14 000** ENTRETIENS PAR CH@T



14% D'AUGMENTATION
PAR RAPPORT À 2022



≈ **14 000** ENTRETIENS PAR TÉLÉPHONE



12% D'AUGMENTATION
PAR RAPPORT À 2022

Tout comme les années précédentes, Fil Santé Jeunes a été fortement sollicité en 2023. Près de 75 000 ch@ts et appel téléphoniques ont été décrochés entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2023. Il est à noter que près de 14 000 entretiens par ch@t ont été réalisés en 2023 comparé à 12 200 en 2022, soit une augmentation de 14%. Nous avons également réalisé près de 14 000 entretiens téléphoniques, comparé à 12 300 entretiens en 2022, soit une augmentation de 12%.

Fil Santé Jeunes jouit aujourd'hui d'une reconnaissance nationale dans le domaine de la prévention des risques liés à l'adolescence. L'un de nos objectifs est de contribuer à l'observatoire national des difficultés et des préoccupations des jeunes, que ce soit sur le plan de la santé physique, psychologique, sexuelle ou sociale. Pour ce faire, nous recueillons et analysons les données issues des appels téléphoniques, du ch@t individuel, des messages reçus dans l'espace "Pose tes Questions" sur notre site internet, ainsi que des contributions des jeunes sur les différents forums disponibles.

Le contexte

Partie intégrante de la mission de Fil Santé Jeunes, la thématique de la **santé mentale a gagné en importance ces dernières années au sein de notre dispositif** (cf. l'Observatoire 2022). En effet, en 2022, environ la moitié des ch@ts et des appels traités sur le dispositif portaient sur des problématiques psychologiques. Cette tendance s'est maintenue en 2023, où 47,3% des ch@ts (42,7% en thématiques secondaires) et 51,5% des appels téléphoniques (45,9% en thématiques secondaires) ont concerné des questions liées à la santé mentale.

Cependant, bien que la thématique de la santé mentale ait gagné en visibilité ce dernier temps, nous n'oublions pas que notre dispositif demeure avant tout généraliste. **En 2023, nous avons renforcé notre partenariat avec [Onsexprime.fr](https://www.onsexprime.fr/) de Santé Publique France, un site spécialisé dans la sexualité des jeunes.** Cette collaboration nous a permis de développer et promouvoir cette thématique sur l'ensemble de notre dispositif, de libérer la parole des jeunes, et de mener un travail de prévention autour de la santé sexuelle.

Cette année, pour mettre en lumière cette collaboration, la réflexion de l'équipe s'est donc particulièrement concentrée sur la santé sexuelle dans son ensemble, une thématique très présente sur le dispositif. Les questions relatives aux relations amoureuses et sexuelles, aux représentations de l'amour, de la sexualité, du couple et du consentement sont au cœur des préoccupations des jeunes sur Fil Santé Jeunes depuis toujours. Il s'agit d'un enjeu primordial.

Dans ce domaine, nous accueillons la parole des jeunes sur un continuum allant des premières relations amoureuses – avec des interrogations sur « la première fois », sur la contraception et sur les pratiques sexuelles – en passant par les situations de doute et les difficultés dans la relation amoureuse et dans le couple, jusqu’aux situations à risques et aux questions sur le consentement, voire les situations de violence sexuelle avérée.

En 2023, nous avons reçu **800 mails** dans les rubriques « Amour et Sexualité », et « Contraception et Grossesse » dans l’espace « Pose tes Questions » sur filsantejeunes.com, ce qui représente **40% des échanges**. Nous avons également reçu plus de **3100 contributions sur ces sujets sur le Forum**, soit une hausse de **25% par rapport à l’année précédente**.

Nous observons également que **près de 10% des ch@ts et appels traités sur Fil Santé Jeunes ont porté sur la sexualité et la contraception**. Parmi les sollicitations sur la sexualité, 45% des appels et 51% des ch@ts portent sur les pratiques sexuelles et « la première fois ». Les difficultés dans les relations sexuelles représentent 14% des appels et 11% des ch@ts. 13% des appels et 9% des ch@ts portent sur l’orientation sexuelle. La masturbation représente 14% des ch@ts et 12% des appels. Parmi les échanges qui portent sur la contraception, nous constatons que 48% des appels et 48% des ch@ts portent sur la pilule contraceptive et son utilisation alors que 39% des appels et 26% des ch@ts dans cette thématique portent sur la contraception d’urgence.

En parallèle à ces constats, nous observons qu’environ 19% des appels et 18% des ch@ts ont porté sur des difficultés relationnelles, dont 45% des appels et 21% des ch@ts sur les relations amoureuses, les difficultés avec petit.e ami.e, les ruptures et le consentement. Enfin, environ 10% des appels et 13% des ch@ts ont porté sur des questions somatiques, dont 48% des appels et 52% des ch@ts sur les risques de grossesse, l’anatomie du sexe, les signes pubertaires, les IST et l’IVG.

Depuis le lancement du partenariat avec [Onsexprime.fr](https://onsexprime.fr) en juin 2023, les jeunes peuvent accéder directement sur notre chat’ depuis leur site, ce qui a entraîné une augmentation des échanges sur la santé sexuelle. Il est en effet intéressant d’observer que 34,6% des ch@ts en provenance du site [Onsexprime.fr](https://onsexprime.fr) portent sur la sexualité, 7,6% portent sur la contraception et 7% sur les difficultés relationnelles, dont 56% sur les relations ou les ruptures amoureuses et les difficultés avec petit.e ami.e ou conjoint. Il est également à noter que 27% des ch@t en provenance du site [Onsexprime.fr](https://onsexprime.fr) portent sur des questions somatiques, dont 56% sur les risques de grossesse, l’anatomie du sexe, les signes pubertaires, les IST et l’IVG.



Les réponses aux questions qu’on n’ose pas poser



CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

En 2023, Fil Santé Jeunes a continué à renforcer son rôle essentiel d'écoute, d'information et d'orientation pour les jeunes de 12 à 25 ans, touchant divers aspects de la santé physique, psychologique et sociale. Cette année, l'accent a été mis sur l'adaptation aux nouvelles thématiques émergentes, notamment en matière de santé mentale et de sexualité, reflétant ainsi les préoccupations croissantes des jeunes dans ces domaines. La collaboration avec Onsexprime.fr a particulièrement mis en lumière les enjeux autour de la sexualité, du consentement et des violences sexuelles, soulignant l'importance de l'éducation et du soutien dans ces domaines.

La fonction d'observatoire a permis à Fil Santé Jeunes de recueillir des données précieuses sur les préoccupations des jeunes, contribuant ainsi à une meilleure compréhension des défis auxquels ils sont confrontés. Cette perspective permet de guider les actions de prévention et d'intervention, en alignement avec les politiques de santé publique et les besoins spécifiques des jeunes.

Perspectives pour l'avenir

- 1. Amplifier la présence numérique** : Poursuivre l'innovation dans l'utilisation des technologies numériques, notamment le chat et les réseaux sociaux, pour rejoindre les jeunes là où ils sont et faciliter l'accès à l'information et au soutien.
- 2. Renforcer la sensibilisation** : Intensifier les efforts de prévention et d'éducation sur des sujets clés tels que la santé mentale, le consentement et les violences sexuelles, en utilisant des formats interactifs et engageants pour mieux capter l'attention des jeunes.
- 3. Élargir les partenariats** : Collaborer avec d'autres organisations et experts pour enrichir l'offre de services et partager les meilleures pratiques, tout en élargissant la portée des actions menées.
- 4. Soutenir la recherche** : Utiliser les données recueillies via la fonction d'observatoire pour informer les politiques publiques et les interventions en matière de santé des jeunes, en veillant à ce que les actions soient fondées sur des preuves et adaptées aux réalités des jeunes.
- 5. Promouvoir l'accès aux soins** : Encourager les jeunes à passer de la première étape de contact à la consultation professionnelle, en établissant des ponts solides entre les services d'écoute et les réseaux de soins de santé.
- 6. Rechercher des soutiens et implications** des pouvoirs publics pour promouvoir la santé des jeunes et la prévention en matière de santé mentale comme priorité nationale.

En conclusion, Fil Santé Jeunes reste un acteur majeur dans le paysage de la santé des jeunes en France, en répondant efficacement à leurs besoins évolutifs et en contribuant activement à la promotion de leur bien-être.

13 917

CH@TS



26 213

ENTRETIENS TÉLÉPHONIQUES

9 629

MESSAGES DÉPOSÉS SUR LE FORUM

5 184 807

VISITES SUR LE SITE

31 942 979

PAGES VUES

3 462 708

VISITEURS

La ligne du 3020

Le dispositif téléphonique gratuit et accessible depuis tous les postes, mis en place par le Ministère de l'éducation nationale pour lutter contre le harcèlement scolaire, offre écoute, conseil et orientation aux appelants signalant une situation de harcèlement à l'école.

Grâce à un outil sécurisé fourni par l'administration, les situations de harcèlement identifiées au cours de l'entretien téléphonique et avec l'accord des personnes concernées, sont transmises aux référents harcèlement de l'Education Nationale.

Ce dispositif, qui a contribué activement à la lutte contre le harcèlement scolaire depuis plus de 10 ans assure tout au long de 2023 une écoute professionnelle et bienveillante, capable d'apprécier les situations de harcèlement et de vérifier avec l'appelant les ressources dont il dispose pour mettre en œuvre les solutions nécessaires.

Malgré l'annonce par le gouvernement fin septembre 2023 d'un numéro unique 3018 et la fin du 3020, la situation est restée très soutenue.

LE DISPOSITIF

Le harcèlement scolaire demeure un problème majeur qui affecte la vie de nombreux élèves et leurs familles. Les conséquences du harcèlement scolaire peuvent être graves et durables pour les victimes, les auteurs et les témoins. Face à l'augmentation des sollicitations liées au harcèlement scolaire, passant de **90 255 en 2022 à 104 391 en 2023**, une prise de conscience accrue et la mise en place de mesures pour lutter contre ce phénomène sont nécessaires.

Dans ce rapport, nous détaillerons les données recueillies sur le harcèlement scolaire au cours de l'année 2023. L'objectif est de mieux comprendre l'évolution du harcèlement scolaire, d'identifier les tendances et les enjeux et de proposer des pistes d'action pour améliorer la prévention et la prise en charge de ce problème.

Le harcèlement

D'après le Ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse : "Le harcèlement est défini comme étant une violence répétée qui peut être verbale, physique ou psychologique". À l'école, elle est le fait d'un ou de plusieurs élèves qui se fondent sur le rejet de la différence et sur la stigmatisation de certaines caractéristiques d'une personne qui ne peut se défendre (l'apparence physique, le sexe, le handicap, un centre d'intérêt original, etc.). Ce rapport de force et de domination, ainsi que la régularité des agressions dans le temps, participent à l'isolement de la victime.

Trois caractéristiques du harcèlement en milieu scolaire

Lorsqu'un enfant est insulté, menacé, battu, bousculé ou reçoit des messages injurieux à répétition, on parle alors de harcèlement :

- **La violence** : c'est un rapport de force et de domination entre un ou plusieurs élèves et une ou plusieurs victimes.
- **La répétitivité** : il s'agit d'agressions qui se répètent régulièrement durant une longue période.
- **L'isolement de la victime** : la victime est souvent isolée et dans l'incapacité de se défendre.

La ligne téléphonique, anonyme et gratuite, permet de trouver un premier lieu où déposer une situation de harcèlement scolaire et de vérifier ce qui peut être mis en place dans l'établissement pour protéger l'élève harcelé et de trouver des lieux adaptés pour l'aider à se reconstruire et d'analyser la situation globale qui a favorisé le développement de cette situation.

Nous disposons pour cela d'une base d'orientation de plus de 22 000 adresses utiles réparties sur le territoire national.

Chaque année nous répondons à plusieurs dizaines de milliers d'appels.

Nous sommes les premiers interlocuteurs de personnes souvent très touchées par la situation traversée.

L'expertise de nos écoutants permet d'apaiser l'appelant et de trouver avec lui les solutions envisageables pour traiter de la situation.

Nous transmettons certaines situations aux référents académiques par voie sécurisée.

Le programme Phare et la loi du 2 mars 2022 apportent de nouvelles perspectives qui permettront d'améliorer la prise en charge du harcèlement scolaire.



Des appels toujours en hausse ! En 2023, l'activité est restée soutenue.
Au 31 décembre 2023, nous avons reçu
104 391 sollicitations
et nous avons traité
17 190 appels

Les écoutants sont tous des professionnels diplômés en science de l'éducation, en psychologie, travailleurs sociaux, tous formés à l'écoute à distance par l'EPE-IDF qui les recrutent.

FAITS MARQUANTS

Les faits marquants repérés comportent plusieurs éléments clés et tendances importantes dans la lutte contre le harcèlement scolaire en France. Les voici :

* Augmentation nette et sérieuse depuis 10 ans des sollicitations 2023 : le dispositif a enregistré une activité très soutenue avec 104 391 sollicitations. En 2022, il y avait eu 90 255 sollicitations, ce qui montre une tendance à la hausse des cas de harcèlement ou du moins de leur signalement.

* Une implication importante des parents et un système familial bousculé. Les rapports mettent en évidence le rôle des parents dans la détection et la dénonciation du harcèlement scolaire, les mères représentent la majorité des appelants sur les deux années, suivies par les pères. Ceci souligne l'importance de la famille dans le soutien aux victimes de harcèlement.

* La nature du harcèlement
Les données montrent une prédominance du harcèlement moral et verbal, avec une attention particulière sur le cyberharcèlement. Cela reflète les changements dans les interactions sociales des enfants et adolescents, notamment avec l'augmentation de l'usage des technologies digitales.

* La réponse Institutionnelle
La mise en place de référents académiques et l'évolution de la législation, notamment la loi du 2 mars 2022, marquent un engagement accru des institutions dans la prise en charge du harcèlement scolaire.
Avec les témoignages apportés d'appels reçus nous avons voulu donner un aperçu concret des situations de harcèlement, montrant la diversité des cas, la détresse des victimes, et l'importance d'une écoute attentive et d'une réponse adaptée.

* L'évolution de l'activité des écoutants et la souplesse apportée pour répondre aux besoins. Il est mentionné que le nombre d'écoutants disponibles varie au cours de la journée, mettant en lumière les efforts pour assurer une présence continue auprès des appelants malgré des ressources potentiellement limitées.

* L'arrivée fin septembre dans le paysage d'un numéro unique contre le harcèlement, le 3018 et la fin du 3020 pour fin décembre 2023. Cette décision gouvernementale a nettement bousculé l'organisation et le fonctionnement du service et de l'association. Le dernier trimestre 2023 a été empreint d'incertitudes, incertitudes levées mi-décembre après confirmation officielle de la fermeture du 3020.

QUELQUES CHIFFRES



Les pics d'activité repérés :

- mars pour +10 %
- juin pour +10,4 %,
- septembre pour +11 %
- novembre pour + de 9%

Ces mois correspondent à des périodes de forte médiatisation lors de situations dramatiques, à la suite de suicides de jeunes par exemple.

Il est intéressant de regarder la notion des cycles de harcèlement scolaire qui peuvent être influencés par différents facteurs et varier en fonction des contextes. Toutefois, il est possible d'identifier certaines tendances et périodes où les pics de harcèlement scolaire sont plus fréquemment observés. Voici une analyse de quelques cycles en lien avec des pics de harcèlement scolaire.

► **Cycle annuel** : Le harcèlement scolaire peut suivre un cycle annuel, avec une recrudescence des cas en début d'année scolaire, généralement de septembre à novembre. Cette période correspond à la rentrée scolaire, aux changements de classes et d'établissements, ainsi qu'à l'arrivée de nouveaux élèves. Les élèves doivent alors s'adapter à de nouveaux environnements, établir de nouvelles relations et se positionner dans la hiérarchie sociale de leur groupe. Ces facteurs peuvent favoriser l'émergence de situations de harcèlement.

► **Cycle hebdomadaire** : Des pics de harcèlement scolaire peuvent également être observés selon un cycle hebdomadaire. Les lundis et vendredis sont souvent les jours où les cas de harcèlement sont les plus fréquents. Les lundis, car ils marquent le début de la semaine scolaire et peuvent être source de stress et d'anxiété pour les élèves. Les vendredis, car ils précèdent le week-end, période pendant laquelle les élèves peuvent être plus exposés aux activités en ligne et aux réseaux sociaux, favorisant ainsi le cyberharcèlement.

► **Cycle lié à l'âge et au développement** : Le harcèlement scolaire peut également suivre un cycle lié à l'âge et au développement des élèves. Les périodes de transition, telles que l'entrée au collège ou au lycée, sont souvent associées à une augmentation des cas de harcèlement. Ces transitions impliquent des changements importants dans la vie des élèves, tant sur le plan scolaire que social, et peuvent rendre certains élèves plus vulnérables au harcèlement.

Il est important de noter que ces cycles ne s'appliquent pas systématiquement à tous les cas de harcèlement scolaire et que d'autres facteurs peuvent entrer en jeu. Néanmoins, en identifiant ces tendances, il est possible de mettre en place des actions de prévention et de soutien ciblées pour mieux lutter contre le harcèlement scolaire.

La majorité des appels provient des mères (68,5% en 2022 et 66,7% en 2023), suivies des pères (14% en 2022 et 13,9% en 2023).

Les élèves harcelés eux-mêmes représentent 7,9% des appels en 2022 et 8,3% en 2023.

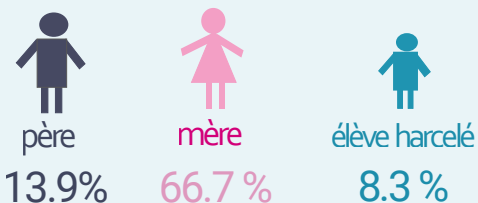
Les filles sont légèrement plus représentées que les garçons parmi les victimes de harcèlement scolaire (51,7% en 2022 et 50,6% en 2023).

Les élèves âgés de 11 à 14 ans sont les plus touchés par le harcèlement, avec un pic chez les élèves de 12 ans (29,2% en 2022 et 28,3% en 2023).

Le secteur public est majoritairement concerné par le harcèlement scolaire (87,3% en 2022 et 87,9% en 2023).

Les collèges sont les établissements les plus touchés (50,9% en 2022 et 48,8% en 2023), suivis des écoles (40,3% en 2022 et 38,6% en 2023).

Appelants



Frère, soeur ou famille (3.2%)
camarade (1.4%),
autre personnel (1.3%),
personnel institutionnel (2.2%)

Élèves harcelés



50.6%

surtout de 11 à 14 ans
secteur public

LES SIGNAUX

Il est essentiel de détecter les signaux faibles pour intervenir le plus précocement possible. Parmi ces signaux faibles, on peut citer :

*** Le repli sur soi et l'isolement** : Les victimes de harcèlement scolaire ont tendance à se replier sur elles-mêmes et à s'isoler de leurs camarades et de leur entourage. Il est important d'être attentif aux changements de comportement chez les enfants et les adolescents et de les encourager à parler de leurs difficultés.

*** La baisse des résultats scolaires** : Le harcèlement scolaire peut avoir un impact négatif sur les résultats scolaires des victimes. Une baisse soudaine et inexplicable des notes peut être un signe de harcèlement.

*** Les troubles du sommeil et de l'alimentation** : Les victimes de harcèlement scolaire peuvent souffrir de troubles du sommeil et de l'alimentation. Il est important de surveiller les habitudes de sommeil et d'alimentation des enfants et des adolescents et de consulter un professionnel de santé si nécessaire.

*** Les absences répétées et le refus d'aller à l'école** : Les victimes de harcèlement scolaire peuvent chercher à éviter l'école en faisant des absences répétées ou en refusant d'y aller. Les parents et les enseignants doivent être attentifs à ces signes et chercher à comprendre les raisons derrière ces comportements.

LES FONDEMENTS DU HARCÈLEMENT

Le harcèlement se fonde généralement sur le rejet de la différence et sur la stigmatisation de certaines caractéristiques, à travers les récits des appelants tels que :

- L'apparence physique (poids, taille, couleur ou type de cheveux).
- Le sexe, l'identité de genre (garçon jugé trop efféminé, fille jugée trop masculine, sexisme), orientation sexuelle ou supposée.
- Un handicap (physique, psychique ou mental).
- Un trouble de la communication qui affecte la parole (bégaiement/bredouillement).
- L'appartenance à un groupe social ou culturel particulier.
- Des centres d'intérêts différents.
- Le harcèlement revêt des aspects différents en fonction de l'âge et du sexe.

LA NATURE DU HARCÈLEMENT

- **Le harcèlement moral est le type de harcèlement le plus fréquent**, représentant 87,1% des appels en 2022 et 90,2% des appels en 2023. Cette forme de harcèlement inclut les insultes, les rumeurs, les menaces et l'exclusion sociale.
- **Le harcèlement physique** est le deuxième type de harcèlement le plus fréquent, représentant 57,6% des appels en 2022 et 58,1% des appels en 2023. Il inclut les coups, les bousculades, les vols et les dégradations de matériel.
- **Le cyberharcèlement** représente 9,4% des appels en 2022 et 8,4% des appels en 2023. Bien que légèrement en baisse, cette forme de harcèlement reste préoccupante, car elle peut avoir des conséquences graves sur la santé mentale des victimes et se poursuivre en dehors de l'école via les réseaux sociaux et les téléphones portables.

CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

Le harcèlement scolaire constitue une problématique majeure affectant de manière significative les élèves, particulièrement dans la tranche d'âge de 11 à 14 ans.

La prévalence du harcèlement verbal et moral souligne l'urgence d'actions ciblées pour combattre ces formes de violence.

L'augmentation des sollicitations entre 2022 et 2023 témoigne d'une prise de conscience accrue de ce fléau, mais rappelle aussi la nécessité impérieuse de renforcer les initiatives de prévention et de lutte.

La sensibilisation des élèves, des parents et des professionnels de l'éducation reste primordiale, tout comme le développement de dispositifs d'accompagnement efficaces pour les victimes et les témoins, sans négliger les auteurs de harcèlement.

Pour mieux soutenir les familles et concevoir des réponses adaptées, il est important de reconnaître la complexité et la nature systémique du harcèlement scolaire.

La ligne Inter Service Parents

01 44 93 44 93

LE DISPOSITIF

Fondée en 1971, Inter-Service-Parents est une ligne téléphonique sociale professionnelle pionnière, bénéficiant du soutien des Caisses d'Allocations Familiales des départements 91, 92, et 93. Inter-Service-Parents joue un rôle de prévention et de guidance des familles. Sa mission est d'écouter, d'informer et d'orienter les parents et les familles, de répondre également aux professionnels qui interviennent auprès des familles.

En 2023, la plateforme de soutien à la parentalité a été sollicitée **1 625 fois et 803 entretiens ont été réalisés.**

Chaque appel reçu par Inter-Service-Parents est traité de manière totalement anonyme et fait l'objet d'une évaluation approfondie de la demande. L'écoute bienveillante, les conseils avisés, la transmission d'informations pertinentes et l'orientation adaptée constituent les missions fondamentales de notre ligne d'écoute.

Notre engagement sur Inter-Service-Parents consiste à soutenir activement les parents dans leur rôle en leur offrant un espace sûr pour exprimer leurs préoccupations. En comprenant la nature des difficultés rencontrées, nous sommes en mesure de proposer des pistes de solutions appropriées.

Un appel peut nécessiter la mobilisation de plusieurs compétences afin de répondre au mieux aux besoins de la personne en contact avec notre service.

Le non suivi et l'anonymat

Inter-Service-Parents n'a pas pour vocation d'établir un suivi continu de la situation des appelants. Nous encourageons plutôt les parents à privilégier la rencontre avec les professionnels de proximité pour un accompagnement plus complet et personnalisé. La particularité essentielle de notre service téléphonique réside dans l'anonymat qu'il offre, permettant ainsi aux appelants de s'exprimer plus librement, sans les inhibitions ou retenues souvent présentes dans d'autres situations.

Répartition par thèmes d'appels

Les appels sont répartis en quatre thèmes principaux : vie familiale, scolarité, santé et social.

LES MISSIONS

L'écoute, la guidance et le soutien

Écouter, c'est d'abord recevoir le discours manifeste que l'interlocuteur peut énoncer sous forme d'une question. Le premier niveau d'écoute est celui de l'échange d'informations.

Cependant, l'écoute va au-delà de ce qui est explicitement exprimé dans le discours. Elle prend également en considération les éléments qui ne sont pas clairement énoncés, mais qui peuvent transparaître à travers des sous-entendus, des lapsus, des silences, ou même des variations dans la voix.

La capacité à bien écouter constitue la pierre angulaire de la transmission d'informations pertinentes et de l'orientation adéquate.

L'écoute, en accueillant la difficulté exprimée, joue un rôle essentiel en guidant l'interlocuteur vers la résolution de ses problèmes ou vers un état de mieux-être.

Information, conseil et orientation

Les demandes concernant les domaines scolaire, social et juridique sont significatives.

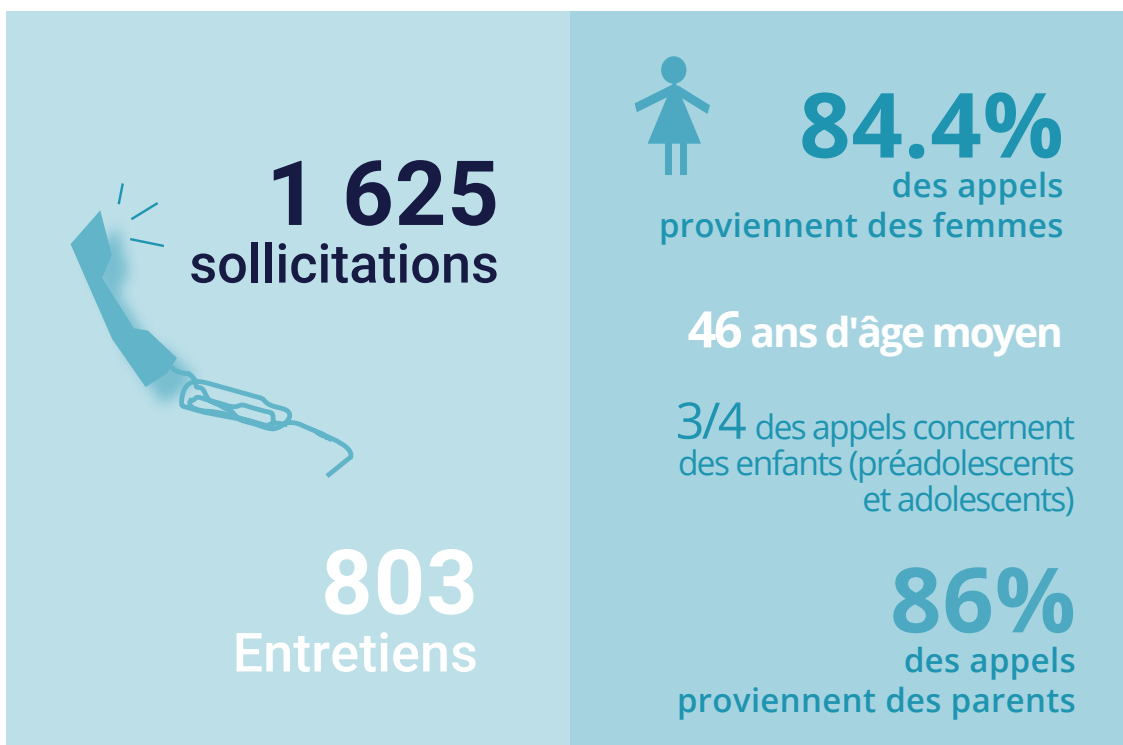
Notre base de données permet aux conseillers de fournir un soutien rassurant et efficace.

Elle les aide à guider les usagers vers les ressources appropriées et à expliquer comment accéder aux différents services existants, tout en respectant le rôle essentiel des professionnels spécialisés.

Chaque information transmise est soigneusement adaptée pour répondre aux besoins spécifiques de l'individu qui nous contacte.

Cette approche individualisée garantit que chaque conseil est pertinent et utile pour la situation particulière de l'appelant.

QUELQUES CHIFFRES



Le profil des appelants est globalement identique aux années précédentes. 84,4 % des appelants sont des femmes. 86% des appels sont émis par les parents eux-mêmes et 1,9% par des professionnels. Le profil des appelants est comparable à celui de 2022.

LE FONCTIONNEMENT

Équipe et disponibilité

En 2023, le service d'assistance aux parents a été assuré par une équipe dédiée de dix écoutants.

Ces professionnels se sont relayés tout au long de l'année sur notre plateforme pour accompagner les parents dans leurs diverses interrogations.

L'équipe, composée principalement de psychologues et de conseillers scolaires, offre une expertise pluridisciplinaire adaptée aux besoins variés des parents.

Soutien à distance et espace d'écoute

Le service à distance s'est révélé être un espace d'échange privilégié pour les parents, qui expriment souvent un sentiment d'isolement dans leur rôle parental. Que ce soit dans la gestion des relations avec l'école, la communication avec leurs adolescents, ou face aux premiers signes de dépendance chez leurs enfants, beaucoup de parents se sentent seuls. Les solidarités familiales étant réduites et les liens de voisinage ou amicaux n'étant pas toujours forts en milieu urbain, notre service offre un soutien crucial.

Défis de l'adolescence

La période de l'adolescence représente un défi particulier pour les parents.

Ils doivent accompagner la quête d'autonomie de leurs enfants dans un monde de plus en plus connecté, où l'accès à l'information est omniprésent.

C'est dans ce contexte complexe et en évolution que l'Inter Service Parent démontre toute son importance et son utilité.

Organisation du plateau téléphonique

Configuration de l'espace de travail

Pour contrer le sentiment d'isolement que peut engendrer le travail d'écoute téléphonique, nous avons opté pour un espace de travail ouvert (open-space). Cette disposition favorise une dynamique collective et soutenante, essentielle dans notre domaine d'activité. Bien que chaque professionnel gère les appels de manière individuelle, la présence des autres écoutants et de l'équipe d'encadrement assure un soutien continu tout au long de la journée.

Horaires et fermetures annuelles

Notre ligne d'assistance est opérationnelle toute l'année, de janvier à décembre, avec deux périodes de fermeture planifiées :



Pause estivale

Quatre semaines de fermeture durant l'été, du lundi 24 juillet au dimanche 20 août 2023.



Congé hivernal

Une semaine de fermeture en hiver, du lundi 25 décembre 2023 au lundi 1er janvier 2024.

Formations et compétences

Chaque professionnel de l'équipe d'Inter Service Parents a pu bénéficier d'une formation individuelle adaptée à son parcours, sa spécificité. A cela viennent s'ajouter des temps de formation collectifs, animés par d'autres professionnels.

Des formations opérationnelles et un accompagnement des professionnels

Une fois par mois, les écoutants participent à des réunions d'équipes qui se déclinent tout au long de l'année :

- En réunion institutionnelle
- En réunion clinique
- En réunion thématique

La réunion institutionnelle

La réunion institutionnelle permet d'échanger, de définir les objectifs et projets de l'année en cours. Elle permet également de rappeler le cadre de fonctionnement et de création de cette ligne.

La réunion clinique

En 2023, ce sont neuf réunions cliniques qui ont eu lieu. Ces temps permettent d'aborder des situations qui peuvent mettre à mal les écoutants. Cette mise à distance est indispensable particulièrement dans la relation d'aide à distance. Afin d'accompagner les professionnels dans le cadre institutionnel tout en s'impliquant professionnellement avec leurs ressources propres.

Les éléments apportés en réunions cliniques sont souvent partagés par plusieurs écoutants. Ce temps d'échange devra permettre aux écoutants de comprendre les enjeux de tel appel et d'améliorer son traitement lors d'un prochain appel.

La réunion thématique

Les équipes ont pu bénéficier de deux réunions thématiques. L'objectif de ces temps est de faire intervenir des professionnels de terrain, ou ayant une spécialisation sur des thématiques d'actualité.

1. L'éducation nationale : Présentation du cyberharcèlement
2. Écoute : travail autour de l'écoute au téléphone et comment désamorcer la violence dans certains appels.



La double écoute

Chaque écoutant bénéficie au minimum d'un temps de double écoute de 2 heures sur l'année. D'autres temps d'écoute peuvent être programmés à la demande des écoutants ou suite à une nécessité professionnelle relevée par l'encadrement du service.

La double écoute est perçue et conçue comme un temps de formation mais également d'évaluation de la pratique. La relation d'aide à distance, tout comme l'aide en face à face, se construit en trois temps :

- L'accueil,
- L'écoute active,
- L'information et l'orientation.

Or l'utilisation des outils techniques (couplage informatique/téléphonie) d'aide à distance oblige à en maîtriser une partie afin de rendre compte de la façon la plus pertinente possible de l'activité réalisée tant au niveau quantitatif que qualitatif. C'est pourquoi l'évaluation de la pratique pendant ce temps de double écoute est aussi technique.

Cette double écoute a également pour objectif de mettre à jour les connaissances des écoutants quant aux orientations nouvelles possibles, via la base de données.

Elle permet de prendre le temps de l'analyse de sa propre écoute. Il est alors demandé au professionnel de décortiquer ses étapes, tout en les reliant pour pouvoir donner du sens à cette analyse. Ce compte rendu à chaud, permet une co-analyse immédiate qui rend la double écoute formative. Si la compétence métier n'est pas évaluée, l'accent est mis sur le respect des valeurs tel l'anonymat et le patrimoine institutionnel qu'est l'écoute active et bienveillante.

Le savoir-être et l'aptitude à faire face à des situations dramatiques puis le passage à un échange plus léger est le quotidien des écoutants. D'où l'importance de cette parenthèse, qui permet souvent de ré outiller les professionnels avec des phrases types, la réaffirmation de l'importance des silences, l'analyse du ton et de la voix, travailler sur le rythme, l'élocution, la répétition... .

Pour tous, ce temps permet d'identifier ses axes de progression dans un parcours individualisé. L'écoutant devient acteur de son évaluation et pourra ainsi anticiper ses besoins de perfectionnement.



Outils d'orientation : la base de données

Après l'écoute vient le temps de l'orientation pour une majorité des appels. En effet, les problématiques abordées au téléphone nécessitent très souvent un lieu de prise en charge plus spécifique de proximité.

La base de données comprend ainsi des établissements dans le domaine du soutien à la parentalité (espaces parents, lieux d'accueil parents-enfants, Maison des adolescents, etc...), des lieux d'accompagnement des familles dans les moments de crise (conseil conjugal et familial, médiation familiale, structures de droit de la famille, etc...) ainsi que des espaces d'informations généralistes et de prévention (PMI, centres sociaux, maison des solidarités, etc...).

Le travail de mise à jour comprend l'actualisation des fiches pour les structures existantes, la création de fiches pour intégrer de nouvelles structures à la base et la suppression de fiches, le cas échéant.

En 2023, nous disposons ainsi de 5369 structures au total pour la région Ile-de-France.

CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

La ligne Inter Service Parents est reconnue par les parents franciliens, bien qu'aucune campagne de communication ciblée n'ait été effectuée depuis plusieurs années. Les chiffres montrent que la ligne répond à un besoin réel et qu'elle pourrait potentiellement satisfaire un plus grand nombre de demandes.

Ils soulignent l'importance de maintenir et de promouvoir cette ressource précieuse pour les parents en quête d'informations et de soutien.



LA FORMATION

Conformément aux principes directeurs de l'École des Parents et des Éducateurs d'Ile-de-France, notre organisme de formation s'appuie sur les principes suivants :

La co-éducation, la co-construction

Les formations sont dites « coconstruites », autrement dit l'EPE-IDF prend fortement en compte la place de l'apprenant. Il s'agit là de reconnaître que l'acquisition des compétences est le résultat d'une co-production. Actrice, la personne en formation a une part essentielle dans les apprentissages qu'elle coconstruit.

Les références théoriques

Notre Association, dans un esprit d'ouverture et de nouveauté, a toujours veillé à ce que ses références théoriques soient multiples, tant dans le champ de la psychologie (psychanalyse, systémie, approche rogérienne...) que dans les disciplines sociologiques, philosophiques ou pédagogiques.

Les savoirs et compétences

Historiquement, notre association a toujours porté ses efforts sur les savoirs de l'action et sur l'élucidation des implications et résonances de chacun. Elle ne néglige pas pour autant les savoirs théoriques mais les relie systématiquement à des situations afin que ceux-ci prennent tout leur sens.

L'accompagnement

Nous considérons que la qualité de la relation pédagogique est une des conditions de la motivation et des apprentissages réussis. Elle prend donc en compte les spécificités des parcours professionnels et personnels des apprenants et se fixe comme règle de faire respecter la parole de chacun dans sa singularité.

La pédagogie active

Nos formations sont orientées vers des situations d'apprentissage basées sur les méthodes actives (voir Roger MUCCHIELLI, Les méthodes actives dans la pédagogie des adultes, ESF éditeur, Paris, 16/10/2008). Active, participative et interactive, la pédagogie s'appuie sur la pratique professionnelle, l'expérience individuelle et l'analyse des situations avec un souci constant du respect de chacun et d'amélioration de la qualité, des échanges et de la communication au sein du groupe.



Pendant près de cinquante ans, notre organisme a porté tous ces principes et les a défendus contre une tendance toujours plus forte de standardisation des métiers de la formation et une idéologie de la mesure et de l'évaluation.

Former des professionnels du secteur social et médicosocial ce n'est pas uniquement dispenser des savoirs de références ou des savoirs pratiques qui seraient figés et directement mesurables. La professionnalisation est un processus bien plus complexe dès lors que l'on accompagne des professionnels inscrits dans une relation d'aide ou de soin.

Former c'est aussi aider au développement d'une pratique réflexive de prise de distance sur les situations et développer chez l'individu sa capacité à faire évoluer sans cesse sa posture professionnelle au fil du temps et au gré des problèmes rencontrés sur le terrain professionnel. Nous continuerons à défendre cette définition de la formation.

En tant qu'accompagnateur des professionnels du secteur social et médico-social nous cherchons à développer chez ces professionnels cette réflexivité sur le métier, ses objectifs, le sens de leur démarche ainsi que la remise en cause des évidences ou d'un savoir unique au profit d'une approche pluridisciplinaire ou pluridimensionnelle des situations.

Notre organisme de formation s'inscrit dans la longue histoire de notre association qui est celle de l'éducation populaire. En tant qu'acteur de la transformation sociale nous continuerons à interroger le sens des pratiques ; les valeurs et l'éthique du travail social.

Fidèles à nos principes, nous avons traversé avec succès les nombreuses réformes de la formation professionnelle depuis la loi du 16 juillet 1971 dite « Loi Delors » et nous continuons à œuvrer au quotidien dans l'accompagnement des professionnels des secteurs sociaux, médico-sociaux, éducatifs et de l'insertion en proposant une offre de services qui s'articule autour de formations certifiantes ou diplômantes, de formations interentreprises ou intra-entreprise

et d'accompagnements collectifs spécifiques tels que l'analyse des pratiques professionnelles ou la régulation d'équipe.

Nous n'avons pas attendu les dernières réformes de la formation professionnelle pour faire de la qualité de nos formations un véritable engagement, soucieux de toujours fournir à nos clients la meilleure prestation par rapport aux situations et difficultés rencontrées.

Cet engagement nous a conduit dès 2015 à inscrire notre organisme dans une démarche de qualification professionnelle auprès de l'Office Professionnel de Qualification des Organismes de Formation (OPQF) en déposant un dossier de demande de qualification.

La qualification OPQF a été obtenue le 30 septembre 2015. Nous avons pu ainsi anticiper les conséquences de l'application du décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

En obtenant, le 25 septembre 2019, le renouvellement de sa qualification OPQF, notre organisme de formation a pu bénéficier d'un audit allégé en vue de la certification nationale qualité Qualiopi pour une durée de 4 ans pour les organismes disposant d'une certification ou d'une labellisation qualité (Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail).

Le 21 octobre 2020, nous avons obtenu la certification Qualiopi pour les catégories d'actions concourant au développement des compétences pour une durée de 4 ans.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

Nous vous présentons ici notre rapport d'activité pour l'année 2023.

La baisse des produits constatée en 2023 est due à plusieurs facteurs.

La frilosité des employeurs à investir dans le développement des compétences de leurs salariés explique en partie la baisse significative et continue depuis plusieurs années des produits réalisés par le secteur des formations courtes inter-entreprise malgré un rebond constaté en 2023.

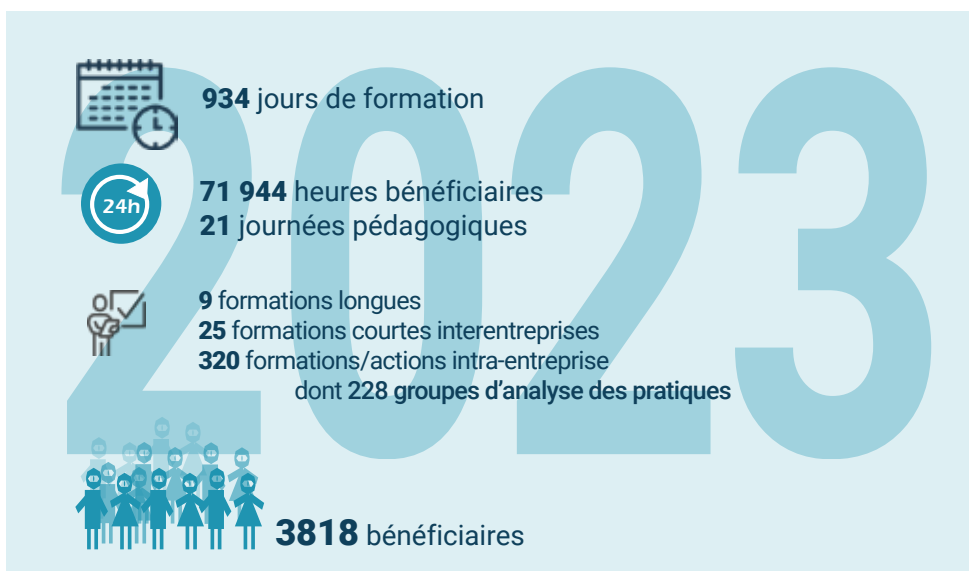
Par ailleurs, de plus en plus d'employeurs préfèrent se tourner vers le déploiement d'actions de formation intra-entreprise. Si ces actions collectives répondent à des problématiques collectives rencontrées sur le terrain par les équipes ; celles-ci se développent au détriment des formations individuelles inscrites au plan de développement des compétences.

Il convient également de rappeler que l'utilisation du CPF (Compte Personnel de Formation) du salarié n'est pas possible pour financer nos formations courtes inter-entreprises.

Le pôle des formations longues a connu une baisse significative de son chiffre d'affaires, la fin du marché à procédure adaptée de formation obligatoire des assistants familiaux du Département de Paris explique en partie la baisse du chiffre d'affaires globale de l'organisme de formation ainsi que des effectifs en baisse sur certaines promotions ou des décalages dans l'ouverture de ces promotions.

Nous constatons une légère augmentation du chiffre d'affaires généré par le pôle des formations intraentreprise dont le chiffre d'affaires a augmenté de 4.2%.

Enfin, il convient de noter l'augmentation significative des produits sur les formations courtes inter-entreprises. Le chiffre d'affaire a augmenté de 35%.



Focus sur les formations sanitaires et sociales

Le schéma des formations sanitaires et sociales fixe les grandes orientations régionales du secteur. Il comprend un diagnostic actualisé, avec ses principaux enjeux et chiffres clefs, des préconisations d'adaptations de la carte des formations, ainsi que la feuille de route de la Région, pour elle-même et ses partenaires.

Le schéma régional des formations sociales a pour principal objectif une meilleure adéquation entre les besoins des territoires en emplois et les formations proposées dans les établissements de formation franciliens.

Les axes/objectifs du SRFSS (Schéma Régional des Formations Sanitaires et Sociales) 2016-2022 étaient :

- Connaître et faire connaître les métiers et formations sanitaires et sociales.
- Adapter la carte des formations aux besoins en emploi des territoires.
- Améliorer la gestion des centres de formation, développer la qualité de la formation, l'innovation et la recherche.
- Soutenir les publics en formation.

Le secteur sanitaire et social représente 11% de l'emploi régional et ses formations mènent à 29 diplômes d'État. (Sources : <https://www.iledefrance.fr/la-region-soutient-les-formations-sanitaires-et-sociales>).

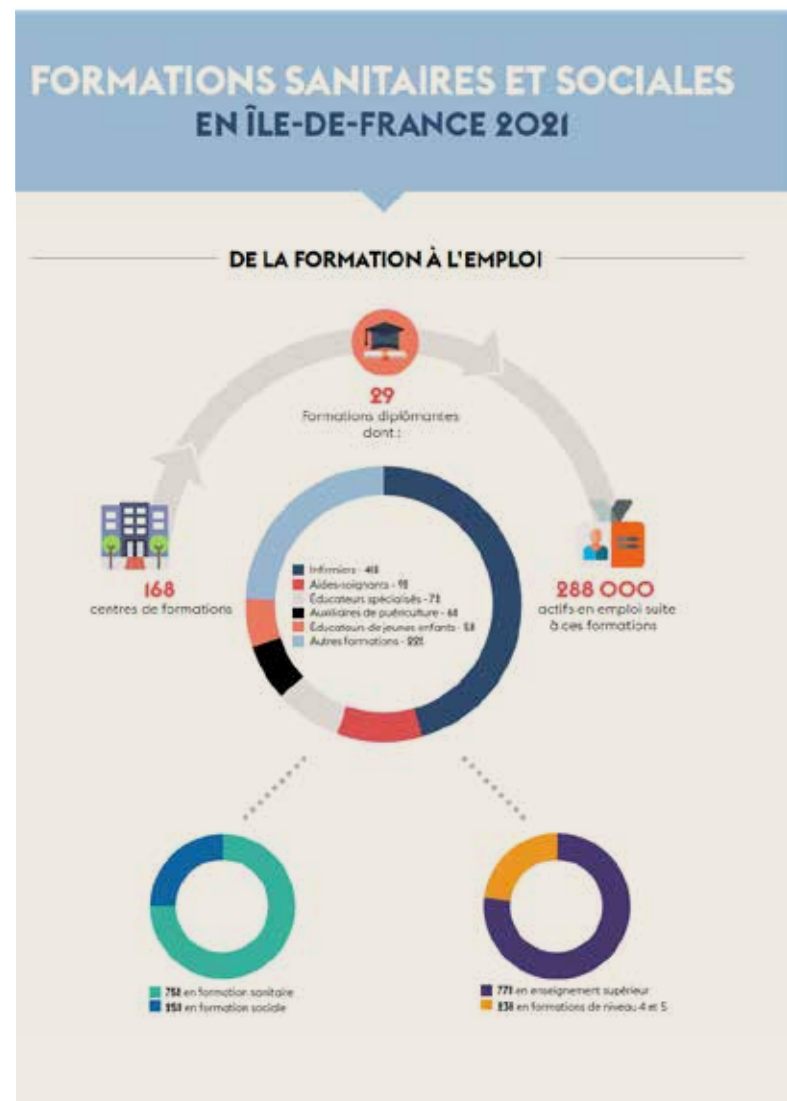
En 2021, 288 000 actifs étaient en emploi suite à ces formations dispensées par 168 centres de formation en 2021.

Environ deux tiers des effectifs en formation sont financés sur les crédits régionaux des formations sanitaires et sociales (formation initiale et demandeurs d'emploi). Environ un tiers des effectifs en formation ont leurs formations par un employeur, un OPCO, Pôle-emploi ou par eux-mêmes.

Le contexte de financement présenté ci-dessus correspond à la réalité du financement des formations des bénéficiaires inscrits auprès de notre organisme qui est sollicité par les demandeurs institutionnels les plus proches implantés en Région Ile-de-France (ministères, départements, municipalités, associations, fondations, établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux).

Notre organisme est un acteur reconnu sur le territoire francilien dans la formation des professionnels du secteur sanitaire et social que ce soit dans le cadre de formations diplômantes, certifiantes ou d'actions de développement des compétences.

En 2023, notre organisme de formation a obtenu le renouvellement de notre agrément pour la formation préparant au diplôme d'état de médiateur familial pour 25 places d'entrée en formation. Cet agrément est délivré pour une durée de 5 ans.



Focus sur les agréments

La Région Ile de France statue sur les demandes de renouvellement, après examen des pièces du dossier en application des 3 critères suivants :

A. La qualité

Ce critère d'instruction a été instruit en lien avec la DRIEETS sur la base du respect des dispositions réglementaires (capacité pédagogique de l'établissement à préparer les candidats à l'obtention du diplôme, conditions de fonctionnement pédagogique et des moyens mis en œuvre pour y parvenir) d'une part, et de la densité du lien avec les employeurs (conformité des offres de stage par rapport au référentiel de formation), d'autre part.

La Région a ainsi pu contrôler les aspects relatifs à l'organisation (problématique de locaux, conformité au procès verbal de la commission de sécurité, ...), examiner le lien entre les organismes de formation, les employeurs et les sites qualifiants (organisation du partenariat, référent stage, ...), étudier les moyens mis en oeuvre pour délivrer l'information au public sur l'offre de formation et apprécier la réponse la réponse globale par rapport aux attentes de la campagne.

B. L'équilibre territorial

Ce critère a été instruit au regard des demandes de renouvellement des agréments de formation. Il s'agit d'assurer l'équilibre territorial de l'offre de formation en fonction du taux de remplissage des formations sur la période des agréments.

C. La diversité des financements

La viabilité des financements prévus par le centre de formation (hors subvention régionale globale) pour mettre en oeuvre la formation



Le diplôme d'état de médiateur familial

Concernant, la formation réglementée en travail social « DEMF » pour laquelle nous avons sollicité un renouvellement de notre agrément auprès de la Région Ile de France, notre organisme de formation est particulièrement impliqué au niveau du réseau associatif et des professionnels du champ de la médiation familiale.

Nous sommes adhérents à la Fédération Nationale de la Médiation et des Espaces Familiaux (FENAMEF). Nous participons à l'Assemblée générale de cette fédération avec voix délibérative. Tout membre de la FENAMEF s'engage à apporter sa contribu-

tion aux recherches, enquêtes menées par la Fédération en lien avec la promotion et l'expertise de l'activité (des activités) pour laquelle (lesquelles) il adhère.

En tant qu'adhérent à la FENAMEF nous travaillons actuellement aux travaux dans le cadre de la révision des diplômes en travail social et de la rédaction d'une note d'opportunité pour la DGCS concernant le DEMF (orientations à prendre, passerelles possibles avec d'autres certifications, débouchés, taux d'insertion, besoin des employeurs, champs de compétences...).

Nous sommes également adhérents à l'APMF (Association Pour la Médiation Familiale). Cette association de professionnels œuvre à la défense de la médiation familiale. Grâce à cette adhésion nous recevons des informations régulières sur l'actualité de la médiation familiale et nous avons accès à l'intégralité du site Internet de l'Association et aux outils pratiques.



Taux de réussite

DEMF

Diplôme d'état
de médiateur familial

2023

15 candidats admis sur 18

LE MÉTIER DE MÉDIATEUR FAMILIAL

Le médiateur familial accompagne un processus de construction ou de reconstruction du lien familial basé sur l'autonomie et la responsabilité des personnes concernées par des situations de rupture ou de séparation. Il est un tiers impartial, indépendant, qualifié et sans pouvoir de décision.

Le médiateur familial favorise, à travers l'organisation d'entretiens confidentiels, la communication et la gestion des conflits dans le domaine familial entendues dans sa diversité et dans son évolution.

Le champ d'action du médiateur familial concerne les situations de conflits et de rupture dans le cadre des relations entre les parents, de l'organisation de la vie des enfants, les liens transgénérationnels et de la fratrie.

La médiation familiale est mobilisée pour les situations telles que les divorces, les séparations, les décès, les situations de conflits et les ruptures de communication au sein de la famille, les situations familiales à dimension internationale dans le champ de la protection de l'enfance, les questions successorales et patrimoniales.

LA FORMATION PRÉPARATOIRE AU DIPLÔME DE MÉDIATEUR FAMILIAL

À l'origine (1988) les formations à la médiation familiale proposées par notre organisme de formation sont des formations brèves de 5 jours. À partir de 1989, la formation est conçue comme comportant plusieurs étapes, dont une formation de base (5 jours) qui peut être complétée par une formation avancée pour les personnes qui désirent s'engager dans la pratique de la médiation familiale (5 jours). Ce dispositif est animé par une équipe franco-québécoise, en collaboration avec des juristes et avocats français et il va se structurer en formation de base, à laquelle s'ajoute une formation avancée puis une analyse de la pratique.

En 1990, des stages thématiques de formation permanente (l'argent et la médiation, la médiation et la programmation neurolinguistique, les enfants et la médiation, les premiers entretiens en médiation familiale) s'ajoutent à ce dispositif.

À partir de 1991, une formation longue de 48 jours (336h) est créée qui propose une alternance de modules théoriques et pratiques et de périodes d'entraînement intensif visant à développer le « savoir-faire » et le « savoir-être » du futur médiateur.

En 2004, la formation à la médiation familiale est modifiée pour la mettre en conformité avec le référentiel de formation annexé à l'arrêté du 12 février 2004 relatif au Diplôme d'État de Médiateur Familial. En 2012, cette formation est à nouveau modifiée pour la mettre en conformité avec l'arrêté du 19 mars 2012 relatif au Diplôme d'État de Médiateur Familial.

La formation longue préparatoire au Diplôme d'État de Médiateur Familial actuellement dispensée est d'une durée de 595 heures (dont 105 heures de formation pratique).

La formation est ouverte aux personnes remplissant l'une des conditions suivantes :

- Un diplôme de niveau 5 (anciennement niveau III) du code de l'action sociale et de la famille ou de la santé publique.
- Un diplôme national de niveau 5 (anciennement III) et 3 années d'expérience professionnelle.
- Un diplôme de niveau 6 (anciennement niveau II) dans les disciplines juridiques, psychologiques ou sociologiques.

Les grands contenus de la formation sont :

- Le processus de médiation et entraînement (315 heures).
- Les matières contributives : sociologie, psychologie et droit (161 heures)
- La méthodologie de mémoire (14 heures)
- Un stage pratique de 105 heures

Le bénéficiaire est co-constructeur de sa formation et le formateur veille à ce que le groupe s'engage dans un échange favorisant la mutualisation des ressources des participants. Il est accompagné par une évaluation formative permanente.

Les matières contributives (sociologie, droit, psychologie) sont articulées autour des thématiques et situations abordées dans le travail réel de médiateur familial. Il nous apparaît en effet indispensable de permettre aux futurs médiateurs d'intégrer leurs connaissances (ou de solliciter des renforcements) en les confrontant à des situations qui, pour simulées qu'elles soient, n'en constituent pas moins une expérimentation.

Ces mises en situation permettent de travailler, d'approcher au plus près le positionnement du médiateur familial.

Focus sur la formation préparatoire au titre professionnel de médiateur social accès droits et services

Notre organisme dispose d'un agrément du Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion pour organiser des sessions d'examen conduisant au Titre Professionnel de Médiateur Social Accès Droits et Services.

Dans le cadre de notre premier agrément (du 15 février 2018 au 16 mai 2022) nous pouvions présenter 4 candidats par session d'examen. Dans le cadre du renouvellement de notre agrément (du 1er août 2022 au 15 mai 2027) notre organisme pourra présenter un maximum de 12 candidats par session d'examen.

Un titre professionnel est une certification professionnelle qui permet d'acquérir des compétences professionnelles spécifiques et favorise l'accès à l'emploi ou l'évolution professionnelle de son titulaire. Il atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'un métier.

LE MÉTIER DE MÉDIATEUR SOCIAL

Les secteurs d'activités dans lesquels peut intervenir le médiateur social sont :

- L'intervention sociale,
- Le logement social, l'habitat,
- Les établissements scolaires, la santé,
- Les transports,
- Les territoires, les villes et les communes

Les employeurs sont principalement des associations, des collectivités territoriales, des bailleurs sociaux.

Le médiateur social facilite l'accès aux services et aux droits, lève les incompréhensions entre les personnes et les institutions et aide à la prévention et à la résolution de conflits. Sa connaissance du territoire d'activité et ses liens avec les structures présentes contribuent à la mise en place de réponses adaptées aux besoins des publics et aux évolutions sociales.

Le médiateur social accès aux droits et services participe à la veille sociale sur son territoire d'activité afin d'ajuster son intervention aux besoins de la population et de s'inscrire durablement dans un réseau partenarial. Il recherche les informations fiables et pertinentes pour son activité, les actualise régulièrement et les partage avec son réseau dans le respect des règles de confidentialité et de discrétion. Il peut assurer également une veille sur les réseaux sociaux afin de prévenir les risques notamment de cyber harcèlement.

Il assure des services de médiation sociale afin d'améliorer la communication entre des personnes ou entre des personnes et des structures. En position de tiers impartial, il contribue à la résolution de situations problèmes parfois conflictuelles, de façon ponctuelle ou dans la durée. Il met en place des conditions favorables au dialogue et à la compréhension mutuelle afin de contribuer à l'émergence d'une solution acceptable par chacune des parties. Il repère la nature des obstacles à l'accès aux services dématérialisés de la personne. Il apprécie l'écart entre les compétences numériques de la personne et celles nécessaires pour accéder aux services. Il s'assure de l'accessibilité des services dématérialisés. Il analyse régulièrement sa pratique afin de la faire évoluer.

Le médiateur social accès aux droits et services identifie le besoin d'activités support à la médiation sociale afin de créer ou renforcer le lien social entre les habitants de son territoire d'activité. Il contribue à leur conception, participe à leur réalisation, à leur animation et à leur évaluation. Il réajuste si besoin le déroulement de l'activité en concertation avec les acteurs.

Il s'assure de l'adhésion du public et favorise son implication et sa participation dans l'organisation.

Il utilise les moyens d'information et de communication et les outils bureautiques courants.

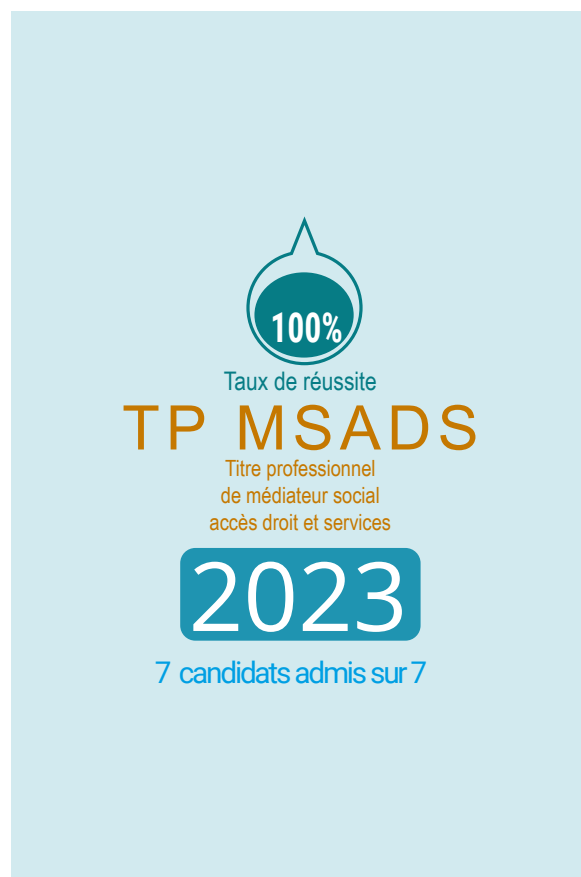
La formation préparatoire au titre professionnel de médiateur social accès droits et services est composée de trois blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

La formation est ouverte aux demandeurs d'emploi, salariés en activité, personnes en reconversion ayant les niveaux d'entrée suivants :

- Niveau classe première, terminale requis.
- Ou CAP/BEP/Titre professionnel de niveau V.

En 2023, 100% des candidats présentés ont obtenu leur Titre Professionnel.



Focus sur la formation au Conseil Conjugal et Familial

Le métier de Conseiller Conjugal et Familial (CCF) consiste à exercer – auprès des jeunes, des femmes, des couples et des familles – des activités d'information, d'orientation et d'accompagnement dans tous les domaines liés à la vie affective et sexuelle, aux conduites à risques, aux discriminations, aux violences (sexuelles, sexistes, de couple...), aux problèmes relationnels dans le couple et dans la famille.

Les conseillers conjugaux et familiaux s'inscrivent dans le cadre de la promotion de la santé et de l'approche globale des personnes en matière d'éducation à la sexualité. Ils s'appuient sur l'analyse de pratique, la formation continue, le travail en réseau et le cadre déontologique de l'écoute active pour répondre au plus juste aux besoins des personnes.

De la qualification

La première promotion de formation au métier de conseiller conjugal a été ouverte en 1974.

Cette formation est actuellement dispensée dans le cadre d'une convention de partenariat avec la FNEPE (Fédération Nationale des Écoles des Parents et des Éducateurs). La FNEPE est en effet agréée par le Ministère des Solidarités et de la Cohésion Sociale pour dispenser la formation au conseil conjugal et familial et la formation à l'accueil informatif pour une éducation à la vie.

La formation au conseil conjugal et familial est conforme à l'arrêté du 3 décembre 2010, relatif à la formation des personnels intervenants dans les centres de planification ou d'éducation familiale et dans les établissements d'information, de consultation ou de conseil familial et au décret n° 2018-169 du 07 mars 2018 relatif aux conditions de fonctionnement des établissements d'information, de consultation ou de conseil familial.

Une attestation de qualification est remise aux candidats qui ont satisfait à l'ensemble des épreuves d'évaluation.

A la certification ...

En 2022 une certification de conseiller conjugal et familial a été enregistrée au Référentiel National des Certifications Professionnelles (RNCP) suite à la décision de la Commission de la certification professionnelle du 24 février 2022, pour une durée de 3 ans (fiche RNCP36217 <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36217/>). L'organisme certificateur est le Mouvement Français du Planning Familial.

La certification est une valeur ajoutée sur le marché du travail. Il s'agit d'une reconnaissance par les instances ministérielles du besoin de professionnels conjugaux et familiaux dans la société. Le candidat à la certification peut utiliser son CPF (Compte Personnel de Formation) pour la financer.

Souhaitant développer une offre de formation certifiante éligible au CPF, notre organisme a fait le choix de se rapprocher du certificateur afin de conclure en 2023 une convention de partenariat en vue d'une habilitation à préparer et évaluer les candidats à cette certification.

La première formation certifiante de conseiller conjugal et familial a été ouverte le 6 novembre 2023 avec 14 stagiaires.

Pour être habilité par le certificateur, notre organisme devra respecter les conditions suivantes :

- Disposer d'un numéro de déclaration d'activité actif en tant qu'organisme de formation.
- Être certifié Qualiopi.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

- S'engager à respecter les référentiels d'activités, de compétences et d'évaluation de la certification.
- S'engager à respecter le cahier des charges transmis par le certificateur en matière d'organisation des évaluations et de communication.
- Se soumettre aux procédures de contrôle qualité telles que détaillées dans le règlement de validation de la certification et à la procédure d'assurance qualité.

FOCUS « Accompagnement des pratiques professionnelles » Accueillir, orienter et intervenir

Ce domaine de formations qui constitue la « boîte à outils » du travailleur social demeure le plus attractif aussi bien au niveau des demandes inter-entreprises qu'intra-entreprise.

Cette tendance de fond met en évidence la recherche sans cesse renouvelée d'une plus grande efficacité dans le cœur d'activités des professionnels : accueillir, écouter, conduire un entretien, gérer des personnalités difficiles, gérer la violence, produire des écrits, etc.

La relation à l'utilisateur est un axe majeur de développement de notre offre de formation. Il est indispensable de continuer les efforts de clarification de cette offre afin de la rendre encore plus lisible et directement accessible à nos clients.

Il convient de noter également la part sans cesse croissante des demandes de formation consacrées aux difficultés psychologiques.

Les travailleurs sociaux sont de plus en plus confrontés à des situations dans lesquelles la dimension psycho-sociale des problèmes ou le trouble psychique de l'utilisateur sont présents. Les troubles psychiques sont de plus en plus associés aux situations de précarité, de vulnérabilité ou d'exclusion.



Analyse des pratiques professionnelles

Face à l'urgence dans laquelle se retrouvent nombre d'institutions, l'analyse des pratiques professionnelles constitue un dispositif d'acquisition et de consolidation des compétences professionnelles. Ce dispositif participe à l'amélioration des pratiques professionnelles, à leur harmonisation et au développement d'une culture du « faire ensemble » au sein des services.

La mise en place de séances d'analyse des pratiques nécessite de formaliser, après l'analyse du contexte de la demande, un cadre d'intervention clair aussi bien d'un point de vue méthodologique qu'éthique. Il convient notamment de rappeler ce qui différencie cet accompagnement d'autres formes d'interventions menées en groupe. L'analyse des pratiques ne peut être ainsi confondue avec la régulation, la supervision ou les groupes de paroles.

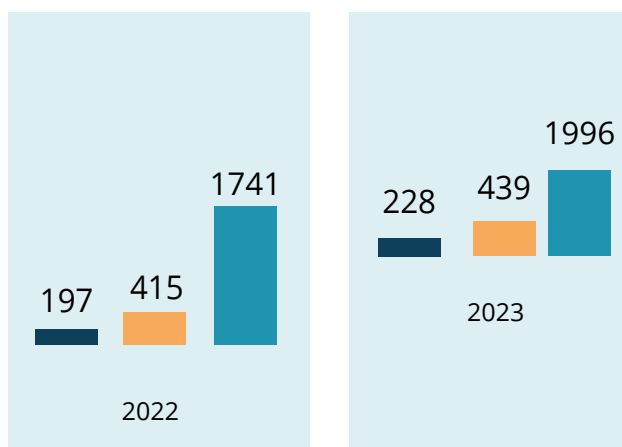
Même si elle ne remplace pas les dispositifs de formation, l'analyse des pratiques est en passe de devenir un véritable outil de remédiation ; l'espacement entre les séances (désormais six semaines d'écart plutôt que quatre par le passé) permet une meilleure transférabilité sur le terrain des compétences travaillées au sein du dispositif.

Il convient de souligner combien nos intervenants ont dû s'adapter à de nouvelles contraintes relatives à l'important turnover au sein des équipes des établissements sociaux et médico-sociaux. L'enjeu était désormais de chercher à maintenir une dynamique au sein des équipes propice à la réflexion sur les situations et à l'élaboration de pistes de travail dans la singularité des contextes institutionnels.

Pour cela, nous proposons à nos intervenants un soutien institutionnel et des espaces d'échanges entre pairs.

Plus encore que par le passé, nous nous efforçons d'analyser les demandes de nos commanditaires auprès des cadres et si possible de certains membres de l'équipe : nous multiplions les diagnostics et les comptes rendus de nos premiers échanges afin de mieux différencier les possibilités d'intervention par exemple entre la régulation d'équipe ou l'analyse des pratiques.

L'objectif de cette approche étant bien évidemment de chercher à adapter notre intervention aux vrais besoins de l'équipe. L'analyse des pratiques professionnelles ne doit pas être uniquement une réponse à des exigences réglementaires ou servir de levier à une stratégie institutionnelle visant à combler d'éventuels dysfonctionnements. Nous nous obligeons à la plus grande prudence dans la mise en place de ces dispositifs dans un souci de recherche d'efficacité et de respect de notre cadre d'intervention.



■ Nombre de sessions Intra organisées
■ Nombre de jours de formation
■ Nombre de stagiaires

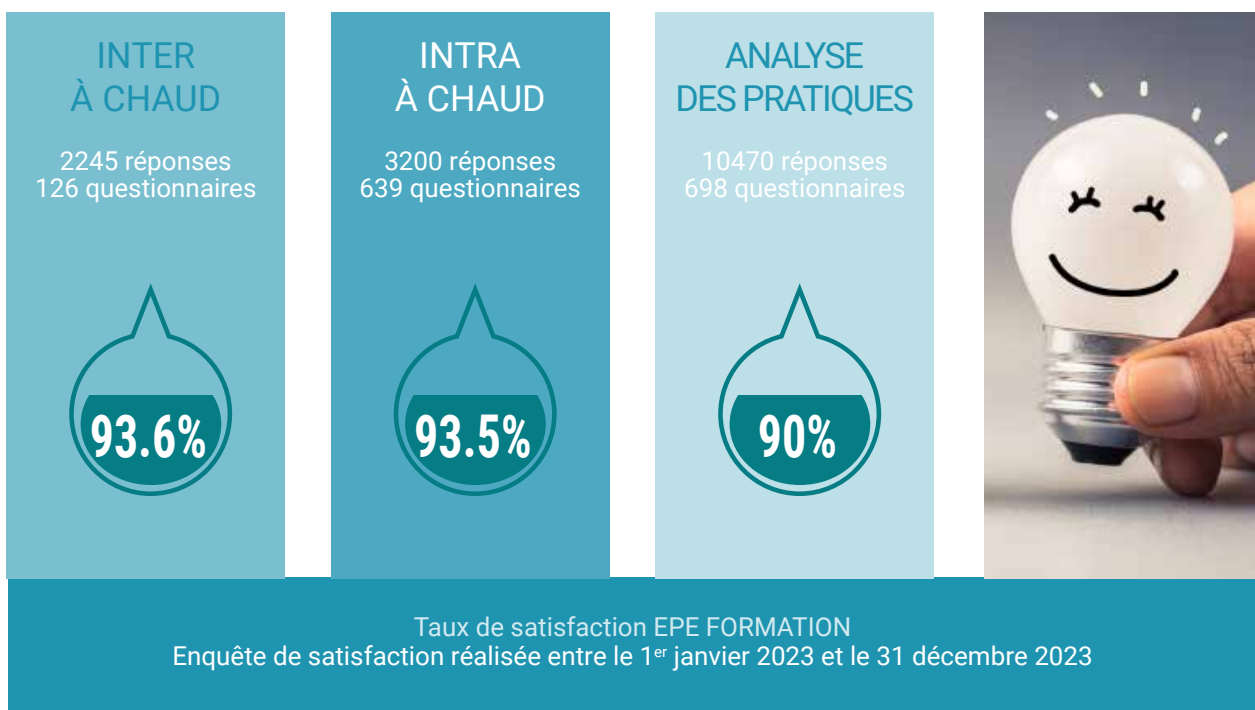


La démarche qualité

La qualité des formations proposées relève d'un véritable engagement, toujours soucieux de fournir aux clients une prestation de qualité. Depuis de nombreuses années, plusieurs indicateurs de satisfaction ont été mis en place (respect du programme, atteinte des objectifs, qualité des méthodes et des supports de formation, etc.).

Synthèse globale

2023



Les principaux événements

1 UNE NOUVELLE POLITIQUE QUALITÉ

Après l'obtention, le 21 octobre 2020, de la certification QUALIOPi pour les catégories d'actions concourant au développement des compétences pour une durée de 4 ans, notre organisme de formation s'est engagé dans le travail préparatoire de l'audit de surveillance de notre certification nationale QUALIOPi qui s'est déroulé du 17 au 18 janvier 2023 en vue du maintien de notre certification jusqu'au 20 octobre 2024. Aucune non conformité n'a été relevée lors de cet audit. Notre certification qualité QUALIOPi est le résultat d'une réflexion largement anticipée et d'un travail engagé de longue date à travers l'obtention dès 2015 du certificat de qualification professionnelle des organismes de formation (OPQF) et l'approbation d'une politique qualité le 14 octobre 2019. Une nouvelle politique qualité a été votée pour 4 ans. Les principes phares sont portés par la direction et ont été approuvés par les membres du comité de pilotage de la démarche qualité le 13 décembre 2022.

Notre politique qualité se base sur une réflexion associant la direction et l'ensemble des collaborateurs afin de définir les orientations et les moyens d'atteindre les objectifs fixés. Notre organisme a pour engagement de satisfaire pleinement les exigences et attentes de ses clients. Nous mettons un point d'honneur à l'écoute client afin de pouvoir répondre au mieux à ses exigences. L'écoute client se fait en premier lieu à travers notre approche sur-mesure. Chaque intervention se doit d'être la plus adaptée aux besoins des clients. Cela nécessite la définition, la mise en place, l'évaluation et l'adaptation continue d'une démarche qualité.

L'objectif premier de notre démarche repose sur le principe de l'amélioration continue de tous nos processus.

Dans cette perspective, toutes les parties prenantes d'une action de formation (formateurs, bénéficiaires et clients) ont la possibilité de faire remonter auprès de l'organisme tout incident ou dysfonctionnement constaté lors de la réalisation de la prestation dans le cadre de notre procédure de gestion des événements indésirables.

Nos engagements

Notre organisme s'engage à satisfaire aux obligations légales et réglementaires applicables à ses activités, aux exigences de la Loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel qui prévoit dans son article 6 une obligation de certification, par un organisme tiers, des organismes réalisant des actions concourant au développement des compétences sur la base du référentiel national QUALIOPi.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :

ACTIONS DE FORMATION

Les principales orientations de la politique qualité de notre organisme de formation pour les quatre prochaines années sont :

Engagement n°1

S'engager dans une démarche d'amélioration continue dans le recueil et l'analyse des appréciations des parties prenantes de la formation : bénéficiaires, financeurs et formateurs.

Engagement n°2

S'engager dans une démarche d'amélioration permanente de ses prestations à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations des parties prenantes de la formation : bénéficiaires, financeurs et formateurs.

Engagement n°3

S'engager dans une démarche éco-responsable compte-tenu de l'impact de nos activités sur l'environnement.

2 COMMERCIALISATION D'UN NOUVEAU « PARCOURS MÉTIER » MULTIMODAL

Dédié aux professionnels de l'accompagnement, de l'éducation et de la formation :

PROXIMITÉ ET JUSTE DISTANCE DANS LA RELATION D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT

Ce parcours est orienté autour du développement de compétences réflexives et transversales dites de « savoir être », les « softskills », et également aux compétences spécifiques dites de « savoir-faire » portant sur les spécificités des métiers selon les secteurs d'activité de chaque participant.

Ce parcours comprend des ateliers thématiques « socle » portant sur les postures et les pratiques d'accompagnement auxquels les apprenants peuvent adjoindre des modules de formation spécifiques en fonction de leurs besoins en formation (nature de l'activité, secteur professionnel...).



3 PARUTION D'UN LIVRE BLANC SUR L'ANALYSE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES



Face à l'urgence dans laquelle se retrouvent nombre d'institutions, nous souhaitons promouvoir l'analyse des pratiques comme un dispositif d'acquisition et de consolidation des compétences professionnelles. Il s'agit de démontrer l'efficacité de ces dispositifs du point de vue de l'amélioration des pratiques professionnelles au sein des services. Il nous apparaît indispensable de proposer une définition sans équivoque de l'analyse des pratiques professionnelles, tant au niveau de ses objectifs et de ses enjeux que de la démarche d'intervention.

Nous souhaitons également à travers la publication de ce livre blanc alimenter la réflexion autour de l'analyse des pratiques professionnelles et contribuer au développement de ce qui constitue, selon nous, un véritable levier de professionnalisation des individus et des organisations au travail.

4 CRÉATION D'UN DIPLÔME D'UNIVERSITÉ

« VIOLENCES DE GENRE ET PROCESSUS PÉNAL AUTEURS, VICTIMES ET PARENTALITÉS. »

en partenariat avec l'Université PARIS-SACLAY

https://www.universite-paris-saclay.fr/sites/default/files/2023-11/du_ppvd_2024-2025_interactif.pdf

Premier diplôme d'université consacré aux rapports entre les politiques pénales, la prise en charge institutionnelle et le traitement des violences de genre. Ce diplôme d'université a pour objectifs l'acquisition de compétences méthodologiques, de connaissances interdisciplinaires et d'approches empiriques du travail social. Il s'agit d'une formation courte, constituée d'enseignements en sciences humaines et sociales et en application directe sur la pratique du travail d'accompagnement social et pénal. Ce diplôme permet également un apprentissage du travail institutionnel d'intervention et d'accompagnement en matière de violences sexuelles et sexuées (VSS).

5 PREMIÈRE PROMOTION DE CERTIFICATION DE CONSEILLER CONJUGAL ET FAMILIAL

Ouverture le 6 novembre 2023 de la première promotion de certification de conseiller conjugal et familial.

La certification de conseiller conjugal et familial a été enregistrée au Référentiel National des Certifications Professionnelles (RNCP) suite à la décision de la Commission de la certification professionnelle du 24 février 2022, pour une durée de 3 ans (fiche RNCP36217 :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36217/>

Notre organisme de formation est habilité à dispenser cette formation par le certificateur le Mouvement Français du Planning Familial.

6 CRÉATION DU NOUVEAU PARCOURS DE FORMATION CERTIFIANTE **« SE FORMER À L'INTERVENTION STRATÉGIQUE ET PARADOXALE (ISP) DANS LE CHAMP SOCIAL ET MÉDICO-SOCIAL ».**

Il s'agit d'une formation « à la carte », sans prérequis, construite en 3 blocs de compétences (dont un bloc de certification). La systémique de l'École de Palo Alto est une façon différente de penser le monde, d'analyser les contextes, de décoder les situations. Elle s'appuie sur des fondamentaux en rupture avec nos habitudes et convient parfaitement à l'intervention médico-sociale-éducative. Si elle est concrète et pragmatique, sa mise en œuvre demande entraînement et rigueur. A l'issue de ce parcours de formation le professionnel aura la capacité de :

- Décoder de façon systémique les situations rencontrées.
- Se positionner de façon systémique dans les entretiens.
- Savoir proposer des axes de solutions paradoxales.
- Intervenir stratégiquement et impulser du changement.



PERSPECTIVES 2024

FLEXIBILISER, INDIVIDUALISER ET MULTIMODALISER L'INGÉNIERIE PÉDAGOGIQUE

Il s'agit de proposer une nouvelle ingénierie pédagogique répondant aux enjeux stratégiques du secteur de la formation professionnelle, aux normes qualité exigées par la certification QUALIOP1 et aux nouveaux attentes/besoins des apprenants et des entreprises. La pédagogie individualisée multimodale à mettre en œuvre répond à ces différents enjeux et doit permettre de faciliter l'ouverture des sessions de formation interentreprise proposées au catalogue même avec un petit nombre de bénéficiaires inscrits aux sessions.

RENFORCER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES FORMATEURS

Nous maintiendrons les dispositifs suivants :

- Le Café des formateurs.
- Des séances de co-développement.
- La communication numérique : le blog et la Newsletter des formateurs.
- Des observations en situation de travail.

CRÉATION D'UNE PLATEFORME DE FORMATION MULTIMODALE

Le développement d'une offre de formation multimodale nécessitera le développement d'une plateforme nous permettant de produire des contenus de formation qualitatifs, dynamiques, interactifs et ludiques. Elle permettra également de proposer aux bénéficiaires toutes les formes d'évaluation possible : quiz autocorrigés avec score à atteindre, questions ouvertes, etc.

INSTANCE DE VEILLE STRATÉGIQUE

Le comité de pilotage de la démarche qualité de l'organisme de formation a lancé appel à candidatures dans le cadre de la mise en place d'un groupe de travail « instance de veille stratégique ».

Ce groupe de travail a pour objectifs de proposer au comité de pilotage de la démarche qualité une instance en mesure d'assurer une veille stratégique permettant de faire évoluer notre offre de formation au regard des problématiques émergentes dans le secteur social et médicosocial.

Les métiers ou types de publics suivants seront représentés au sein du groupe :

- Formateurs,
- Responsables de formation,
- Professionnels du secteur social et médico-social commanditaires ou bénéficiaires de formation.

ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

Notre organisme de formation devra s'adapter aux nombreuses évolutions réglementaires qui touchent le secteur de la formation professionnelle.

L'année sera marquée par la préparation de l'audit de renouvellement de la certification qualité QUALIOPi et l'adaptation aux évolutions constantes du référentiel national qualité :

- Publication le 23 novembre 2023 de la version n°8 du guide de lecture.
- Publication le 08 janvier 2024 de la version n°9 du guide de lecture.

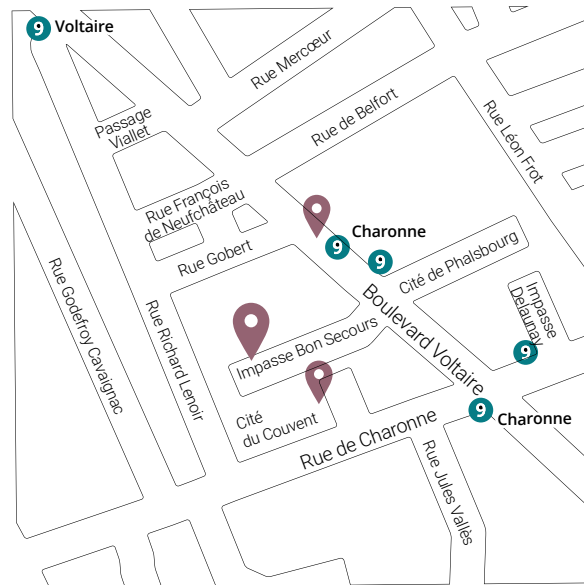
Par ailleurs, de nouvelles conditions générales d'utilisation du service Mon Compte Formation sont entrées en vigueur à compter du 14 décembre 2023. Ces conditions évoluent avec les apports législatifs ou réglementaires, avec l'ouverture de nouveaux services ou de nouvelles fonctionnalités, comme lors de la mise en place de l'authentification via FranceConnect+ en octobre 2022, ou encore l'adoption de la loi du 19 décembre 2022 visant à lutter contre la fraude au compte personnel de formation.

Décret « sous-traitance et Qualiopi »

Dans le cadre de la loi du 19 décembre 2022 visant à lutter contre la fraude au compte personnel de formation est paru le décret n° 2023-1350 du 28 décembre 2023 portant diverses mesures relatives au compte personnel de formation ainsi qu'au bilan de compétences et visant à lutter contre la fraude à ce compte et à interdire le démarchage de ses titulaires. Parmi ces mesures : la fixation du plafond de sous-traitance (Arrêté du 3 janvier 2024 portant fixation du plafond mentionné à l'article R. 6333-6-2 du code du travail).



Île-de-France



PARTENAIRES, ILS NOUS SOUTIENNENT



ÉCOLE DES PARENTS ET DES ÉDUCATEURS ÎLE-DE-FRANCE

5, impasse Bon Secours - 75011 PARIS

Tél : 01 44 93 44 88

E-mail : epe@epe-idf.com - Site internet : www.epe-idf.com