



ANNEXE 2

# RAPPORT D'ACTIVITE

## ELPE 35

### 2023



# Sommaire

**I/ Résumé du projet**

**II/ Fiche Projet « ELPE 35 »**

**III/ Activité 2023**

**IV/ Perspectives 2024**

## I/ Résumé du projet

L'association Espace Mediation Ecole des Parents et des Educateurs d'Ille et Vilaine (EM EPE35) gère à ce jour un service de médiation familiale conventionné par la CAF d'Ille et Vilaine. Le Pôle Hospitalo-Universitaire de Psychiatrie de l'Adolescent (PHUPEA) est un service du Centre Hospitalier Guillaume Reigner.

Le service de médiation familiale et le centre médico-psycho-pédagogique pour Adolescents du PHUPEA se sont associés afin de mettre en place une plateforme d'écoute : **Ecoute Ligne Parents Enfants 35 « EPE35 »** à destination des familles et des adolescents en situation de crise.

Les écoutants fonctionnent en binôme composé de professionnels du soin (PHUPEA) et de la médiation famille (Espace Médiation Ecole des Parents et des Educateurs 35)

Ce projet est soutenu par le CHGR et la FNEPE (Fédération Nationale de l'Ecole des Parents et des Educateurs)

Le Pôle Hospitalo-Universitaire de Psychiatrie de l'Enfant et de l'Adolescent (PHUPEA) du Centre Hospitalier Guillaume Régnier et l'association Espace Médiation-EPE35 se sont associés pour mettre en œuvre une permanence téléphonique pour les familles et adolescents en difficultés sur tout le territoire départemental d'Ille-et-Vilaine.

ELPE 35 (Écoute Ligne Parents Enfants) vise à venir en aide aux familles et/ou personnes au sein d'une famille en difficulté éducative et/ou psychologique. Cette ligne d'écoute et d'accompagnement sera assurée conjointement par un professionnel en santé mentale (pédopsychiatre, psychologue ou infirmier) et une médiatrice familiale.

Le numéro de cette ligne d'écoute est le suivant : **06.24.94.45.39**

## II/ Fiche Projet « ELPE 35 »



|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <b>FICHE PROJET :</b><br><b>Partenariat Centre Hospitalier Guillaume Regnier et l'association Espace Médiation</b> | <b>2022-2023</b><br><b>Version 3</b> |
|--|--------------------------------------|

|                      |  |
|----------------------|--|
|                      |  |
| <b>Objectif :</b>    | Mise en place d'une plateforme d'écoute et de soutien aux parents via un partenariat entre le Centre Hospitalier Guillaume Regnier et l'association Espace Médiation EPE 35  |
| <b>Public visé :</b> | Parents d'enfants de tous âges / Adolescents<br>Territoires concernés : Ille et Vilaine  |
| <b>Idée Générale</b> | Plateforme d'écoute et de soutien proposant une écoute composée d'un binôme dont l'intérêt est de croiser les regards sur les situations qui se présentent, pour soutenir la parentalité, selon deux approches professionnelles issues l'une du champ socio-éducatif et l'autre du champ sanitaire. La conséquence visée est d'adapter les réponses possibles en fonction de l'analyse fine des besoins des familles.  |
| <b>Mise en œuvre</b> | <p>Permanence téléphonique assurée conjointement par un professionnel d'Espace Médiation et du CHGR afin de proposer une première écoute et recevoir la demande.<br/>Cet entretien « Tripartis » avec les deux professionnels + le(s) parent(s) doit permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation de la situation ;</li> <li>- Ecoute &amp; accompagnement</li> <li>- Evaluation de recevoir l'adolescent</li> <li>- Orientation et/ou suite à donner : vers une médiation familiale parents-adolescents (EM), consultation au CMPPA (CHRG), Groupe de paroles adolescents, groupe de parents, Thérapie....</li> </ul> <p>Durée de l'appel : entre 30 et 35 minutes selon les situations</p> <p>Fréquence : A déterminer 2 à 3 demi-journées. Il s'agit de permanence téléphonique dédiée</p> <p>Ligne tél. : Accessible en continue avec une information sur les heures de permanence.</p> <p>Modalité : Les binômes professionnels sont déterminés à l'avance et sont fixes, avec des temps de concertation à prévoir</p> |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Moyens</b>                      | <b>Matériels :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 téléphones avec un numéro commun</li> <li>- Moyens de communication intra-service (boite mail dédié, agenda partagé ?)</li> <li>- Equipement visioconférence lorsqu'est proposé un second entretien en visio.</li> <li>- Locaux (CPM et EM EPE35)</li> <li>- Mise en place d'outils administratifs et de suivi</li> </ul> <b>Humains :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour Espace Médiation : 0.25 ETP pouvant être répartis par des professionnels médiateurs familiaux et travailleurs sociaux/ou psychologue.</li> </ul> |
| <b>Echéances</b>                   | <b>Expérimentation septembre 2021 au 30 juin 2022</b><br><b>Reprise novembre 2022</b><br><b>Nouvelle mouture janvier 2023</b><br><b>Version 2 : Mars 2024 / Décembre 2024</b>   |
| <b>Evaluation</b>                  | Via des indicateurs quantitatifs et qualitatifs (Elaboration CHGR + EM)   |
| <b>Partenaires Insti.</b>          | Pour EM : CAF 35, FNEPE, FENAMEF, APMF...   |
| <b>Conditions de mise en œuvre</b> | Pour Espace Médiation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Financement (recherche de multi-financement)</li> <li>- Partenariat conventionné</li> <li>-</li> </ul>   |
| <b>Formalisation</b>               | Convention bipartie : CHGR / Espace Médiation EPE 35  |

### III/ Activité 2023

Période d'ouverture de la ligne :

Du 01/01/2023 au 28/11/2023

Organisation de la plateforme :

La plateforme téléphonique s'organise autour d'un binôme de professionnels soit en audio conférence soit en présentiel, à raison de deux permanences par semaine :

- Lundi matin de 9 heures à 13 heures
- Mercredi de 14 heures à 18 heures

Durée des entretiens : entre 45 minutes et 60 minutes.

L'échange téléphonique se déroule en trois temps :

- Un temps d'écoute de la situation et de la demande,
- Une césure médiane dans l'échange qui constitue un temps de réflexion entre les deux écoutants pour ajuster la convergence des regards et élaborer un premier niveau de réponse.
- Troisième temps de l'entretien de retour aux familles sur les orientations possibles.

Temps d'échanges en plus des échanges entre binômes :

- Une réunion de calage avec l'ensemble des écoutants une fois par mois.

- Une réunion réunissant les écoutants et les cadres une fois par trimestre.

#### Moyens mobilisés :

Pour le CHGR : 03 professionnels écoutants + participation de la cheffe de service aux réunions

Pour Espace Médiation EPE 35 : 03 professionnelles écoutantes + participation du directeur aux réunions.

Une salle mise à disposition dans les locaux d'Espace Médiation

Deux téléphones dédiés et supports techniques et administratifs

Mise en place d'un outil de suivi efficient au 01/01/2023

Nombres de permanences téléphoniques : 64 permanences tenues

Nombres d'appels sur 2023 : 65 appels téléphonique pour 46 situations traitées (*01 situation peut inclure plusieurs appels*).

#### Motifs des appels :

- Déscolarisation /angoisses
- Phobie scolaire /anxiété sociale
- Troubles alimentaires
- Risque de déscolarisation
- Conflit intra familial
- Comportement à risque
- Crise autour de l'adolescence de leur enfant.
- Situation pour laquelle elles perçoivent un fort sentiment d'impuissance, d'annulation de leurs ressources parentales.
- Rupture de liens entre l'enfant et l'un des deux parents à la suite d'une séparation conjugale qui a dégradé la relation parentale et le climat familial.

La demande initiale de ces appels concerne, pour le plus grand nombre, une demande initiale d'une prise en charge sanitaire. Cette requête évolue au fur et à mesure de l'échange avec les professionnels, d'autres fenêtres s'ouvrent qui s'étaient sur les compétences et la créativité des familles.

#### Effets repérés :

L'accueil inconditionnel, l'écoute de la demande sans jugement et l'autodétermination des familles permettent :

- Un apaisement de la situation, réhabilitation de l'image du « soi familial »,
- La remobilisation des compétences de la famille,
- La co-construction des réponses adaptées à leurs besoins et à leur situation,

La double écoute permet d'éviter une stigmatisation de la situation sur le versant d'une prise en charge sanitaire alors que la situation présentée dans ses caractéristiques individuelles et familiales requiert bien souvent un travail sur des plans plus vastes : éducatifs, sociales,

familiales et sanitaires le cas échéant.

La plateforme téléphonique ELPE 35 permet de raccourcir substantiellement le délai de la première écoute de la situation et par conséquent le délai de la première réponse au problème énoncé.

#### Orientations proposées :

- Mise en place d'entretiens supplémentaires en vue de préciser l'évaluation de la demande et/ou définir les ressources internes et les besoins d'appuis de la famille.
- Orientation vers un dispositif repéré, avec transmission des coordonnées, d'un nom de référent professionnel.

#### Actions de communication et de promotion :

- Mise en place d'outil de communication (flyers papiers, communication numérique...)
- Présentation du dispositif au sein du réseau partenarial (institutions scolaires, réseau partenarial et territorial existant...)
- Participation au festival « Quartier d'Eté » de Rennes avec stand dédié.
- Article publié sur la ligne ELPE 35 dans le Hors-Série de la revue de l'Ecole des Parents et des Educateurs portant sur le thème de l'adolescence prévu pour le dernier trimestre 2023.

#### Partenariat privilégié mis en place :

Le Centre d'accueil et de soins spécialisés pour adultes et jeunes adultes (CASSAJA) :  
En dehors des situations d'urgence, certaines sollicitations vers le Cassaja sont orientées vers la plateforme ELPE 35

## **IV/ Projets 2024**

- Réflexion sur la mise en place d'un outil facilitant l'accessibilité à ce service pour les adolescents ;
- Mise en place d'un dossier de presse pour communiquer plus aisément sur ce dispositif.
- Sollicitation auprès du Conseil Départemental d'Ille & Vilaine

Rennes le 26/03/2024