

CAHIER DES CHARGES

Pour la gestion d'une ligne téléphonique et d'une messagerie instantanée à destination des parents des Pyrénées-Atlantiques



Introduction

Des orientations fortes en termes de politiques de soutien aux parents ont été inscrites depuis plusieurs Conventions d'Objectifs et de Gestion entre la Branche Famille et l'Etat dans une logique d'accompagnement des parents, de socialisation de l'enfant et in fine, d'investissement social.

La stratégie nationale de soutien à la parentalité de l'été 2018 repose sur la volonté d'accompagner les parents de la naissance de leur enfant jusqu'à l'adolescence et notamment :

- De développer les possibilités de relais parental et de répit en famille ;
- D'améliorer les relations entre les familles et l'école pour qu'elles construisent ensemble et en confiance une communauté éducative ;
- D'accompagner les conflits pour faciliter la préservation des liens familiaux ;
- De prendre en compte les enjeux et besoins spécifiques en matière de parentalité et handicap.

Très valorisées dans le cadre de la stratégie nationale de soutien à la parentalité, les orientations de la Branche famille visent à répondre aux préoccupations des parents relatives à l'arrivée du premier ou d'un nouvel enfant, à leur scolarité, à leur santé, à leur équilibre et leur développement, aux difficultés relationnelles rencontrées à certaines périodes charnières. En valorisant les parents dans leur rôle, elle contribue à prévenir et accompagner les risques pouvant peser sur les relations intrafamiliales (séparation, relations conflictuelles parents/ados, etc.).

La mise en œuvre de ces orientations repose sur deux grands axes :

- Favoriser la qualité des liens parents-enfants aux moments clés de la vie familiale ;
- Renforcer la visibilité, la structuration et la cohérence des dispositifs.



1. Contexte local

a. L'application TIPI

Afin de perfectionner l'offre parentalité et surtout sa diffusion aux familles, en particulier vers celles en situation de fragilités, les Caf du Var et des Pyrénées Atlantiques se sont associés pour concevoir un outil gratuit et numérique à destination des parents et des partenaires pour croiser offre et demande en matière de soutien à la parentalité.

Ces constats suivants ont été confirmés par des focus groupes avec des parents organisés par la Caf :

- Des parents qui se posent des questions, souhaitent bien faire et ne savent pas par où commencer et/ou se renseigner ;
- Un tissu partenarial local dynamique avec des offres de services et des événements innovants méconnus du grand public ;
- Des sources d'information sur la parentalité multiple et parfois sans assises scientifiques.

Ainsi, en septembre 2023, a été lancée TIPI, une application mobile gratuite accessible à tous les parents ou futurs parents, dès le projet de grossesse ou d'adoption, de la toute petite enfance jusqu'aux 18 ans de l'enfant.

Afin de se distinguer des autres offres existantes, quatre principes fondateurs ont été posés :

- La tranche d'âge : aller bien au-delà de l'offre des 1 000 premiers jours ;
- La gratuité : développer un outil accessible à tous les parents, en concurrence directe d'autres applications souvent payantes dès lors que l'on veut des informations personnalisées ;
- La territorialisation : relayer les services/équipements/événements mis en place sur le département des utilisateurs, ce qui n'existe que très peu aujourd'hui sur le marché ;
- L'information sur les droits et services auxquels les parents peuvent prétendre, ce qui est la nature même de l'intervention des Caf.

Ainsi, l'application est développée avec les objectifs opérationnels suivants :

- Proposer des conseils sur des thématiques spécifiques comme le sommeil, ou la nutrition avec plusieurs formats (articles, vidéos, webinaires, etc.) et consultables à tout moment ;
- Rappeler les droits auxquels les parents ont accès et proposer les services accessibles à côté de chez eux (équipements soutenus par les Caf, actions, événements animés par des institutions, des collectivités, des associations, etc.) ; pour ce faire, ce sont les partenaires (équipements parentalité, lieux d'accueil enfants parents, maisons des parents, etc.) qui se référencent et administrent leurs événements ;
- Créer une communauté de parents avec la possibilité d'échanger avec des experts ou entre eux par l'intermédiaire d'une messagerie et d'un espace forum ;
- Proposer un contenu ludique et interactif.

La ligne éditoriale de l'application a aussi été source d'échanges avec des parents. Trois ambitions ont été posées avec des contenus qui conseillent, qui donnent envie et surtout qui encouragent et valorisent les parents dans leur rôle et leurs compétences.

Depuis avril 2023, les partenaires de la Caf des Pyrénées Atlantiques sur les services aux familles se sont progressivement inscrits et répertorient leurs actions et évènements sur TIPI.

b. Le Fil des Parents

Cependant, des besoins restent non couverts et de nouvelles ambitions ont été réaffirmées dans le cadre de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2023-2027, notamment autour du soutien aux familles en situation de fragilités ou en besoin de répit parental.

Selon le dernier sondage de « La Caf à votre écoute », près de 48% des parents répondants déclarent connaître une fatigue mentale ou psychologique. 11% déclarent ne disposer d'aucun relais pour les aider à souffler dans l'exercice de leur fonction parentale. Les professionnels susceptibles d'apporter une aide sont insuffisamment repérés. Et enfin, dès lors que les parents ressentent des difficultés, ce sujet relève de l'intime et procure un sentiment de culpabilité très fort dans un contexte où le parent parfait et plus encore, la mère parfaite, est un sujet très investi et très valorisé dans la société. De ce fait, 12% des parents n'évoquent jamais leurs difficultés parentales et leur besoin de souffler.

Face à ces constats, la Caf des Pyrénées Atlantiques a souhaité développer un accompagnement attentionné et personnalisé pour les parents du département. Ainsi, dès mai 2020 une **hotline téléphonique nommée « le fil des parents »** a été créée.

Pour concrétiser ce projet un numéro (05-59-46-78-85) est mis à disposition des familles afin qu'elles puissent trouver une écoute attentive à leurs différentes questions et situations en lien avec la parentalité.

Ces permanences sont assurées par des professionnels qualifiés, reposent sur l'anonymat si souhaité par la personne et visent à apporter gratuitement un accompagnement personnalisé ponctuel et, si besoin, un accompagnement en lien avec un service/structure adapté à la problématique évoquée par le parent.

Cette plate-forme téléphonique a pour vocation de réunir et mobiliser l'ensemble des acteurs (professionnels, bénévoles) qui agissent aux côtés des familles, enfants et adolescents, dans une approche décloisonnée et transdisciplinaire.

2. Objet de l'appel à candidature

La Caf des Pyrénées-Atlantiques recherche un ou des partenaire(s) afin d'articuler les deux outils Fil des Parents et Tipi, dans une logique transverse et continue du service rendu aux parents.

Le souhait est de développer une offre attentionnée d'accompagnement individuel de soutien des parents par la gestion d'une réponse téléphonique, via le Fil des Parents, et de la messagerie et la modération du forum TIPI.

Les attentes sont de :

- Proposer un espace d'écoute gratuit, anonyme si souhaité par la personne et professionnalisé via une permanence téléphonique ou messagerie ;
- Offrir un espace aux parents de questionnements, de réassurance et d'accompagnement le cas échéant vers des structures/équipements présents sur son territoire, correspondants à ses besoins (Lieux d'accueil enfants parents, structures d'animation de la vie sociale, Maisons des 1 000 premiers jours, Lieux ressources, Relais Petite Enfance, Ludothèques, Services des collectivités territoriales, Points d'Accueil Ecoute Jeunes, Maison des Adolescents, Espaces rencontres, services de Médiation Familiale, services d'aide à domicile...);
- Anticiper les besoins des parents en étant dans une démarche proactive pendant les moments clés du parcours des parents pour aller au-devant des questions des parents ;
- De mener une évaluation continue afin d'adapter l'offre parentalité sur les territoires.

La finalité est de pouvoir proposer une offre en complémentarité des dispositifs et équipements déjà présents sur le territoire des Pyrénées Atlantiques et d'être le relais de cette offre territoriale.

3. Conditions socles à remplir

➤ Structures éligibles

Les structures éligibles sont les associations relevant du champ de compétences de la Caf et/ou de celles des partenaires institutionnels du département.

Le projet pourra être porté par une structure œuvrant dans le domaine de l'action sociale ou plusieurs structures dans la volonté de pouvoir proposer plusieurs permanences avec une dimension pluridisciplinaire. La ou les structure(s) devront disposer d'une compétence reconnue en matière d'accompagnement et de guidance parentale, de soutien psychologique et de soutien à la parentalité

➤ **Profils des écoutants, répondants et modérateurs**

Le ou les candidat(s) devra(ont) être une structure implantée dans le département des Pyrénées Atlantiques, disposant d'une solide connaissance du tissu local en matière de soutien à la parentalité et d'appui aux parents à tout moment de la vie de l'enfant. En cela, les candidatures seront évaluées par un comité de sélection. La candidature retenue sera présentée au Conseil Scientifique de TIPI, avec un droit de regard.

Au-delà d'une ou de structure(s) reconnue(s) sur le soutien aux parents, il s'agit aussi de cibler des profils de professionnels sur la réponse aux parents ou futurs parents : psychologues, travailleurs sociaux, médiateurs familiaux... Ce(s) professionnel(s) devra(ont) justifier d'une expérience dans l'écoute et l'accompagnement des parents.

La candidature devra a minima prévoir deux écoutants titulaires. Il peut être également prévu d'avoir d'autres professionnels adossés au service si le questionnement nécessite une réorientation vers un professionnel spécifique.

Il(s) devra(ont) être en capacité d'accompagner les parents vers d'autres structures et partenaires selon leurs besoins. Une connaissance des outils de la Caf sur le volet du soutien des parents est aussi exigée afin de pouvoir guider et orienter les partenaires conventionnés de la Caf ; il s'agira d'accompagner vers des équipements/structures conventionnées par la Caf et dans des situations relevant de problématiques de santé, ou de prise en charge spécifique vers les organismes relevant de ce champ...

Dans l'idéal, ce service devra être adossé à des temps d'analyse de la pratique associés à l'accueil de familles par la structure.

Les valeurs des Caf devront bien sûr être respectées : neutralité, laïcité, universalité dans la réponse à tous les publics, absence de jugements sur la situation familiale, l'orientation sexuelle, l'identité de genre.

Il s'agit également d'un service anonyme, où la confidentialité des échanges doit être respectée ainsi que le secret professionnel.

➤ **Respect des valeurs et des principes**

- Placer la famille et l'enfant au cœur du dispositif d'écoute bienveillant.
- Répondre aux besoins et demandes des parents, des familles au sens large, des grands-parents, des adolescents, des jeunes adultes, etc.
- Fournir aux familles un accompagnement de courte durée et des informations nécessaires par l'orientation, l'écoute et le soutien.
- Valoriser prioritairement les rôles et les compétences de chaque membre de la famille.

- Apporter des informations pertinentes et adaptées aux besoins des familles, en articulation et en complémentarité avec les dispositifs existants sur le territoire.
- Offrir un accueil généraliste en continu et ouvert à toutes les familles par des professionnels des domaines sanitaire, médico-social, social, éducatif intervenant dans les champs de la parentalité, de l'enfance et de l'adolescence.
- Offrir un soutien et un accompagnement multidisciplinaire de courte durée.
- Contribuer au repérage des situations à risques tant pour les parents que les enfants et adolescents (violences, usage de substances psychoactives, pratiques addictives, phénomènes et effets des réseaux sociaux, comportements sexuels à risques...) et à la prévention de la dégradation de situations spécifiques (échec scolaire, déscolarisation, radicalisation, etc.).
- Garantir la continuité et la cohérence des prises en charge et des accompagnements, en contribuant à la coordination des parcours sociaux et de santé.

4. Suivi et évaluation des résultats

S'agissant d'une expérimentation avec un financement fléché limitatif, le suivi et l'évaluation de cette nouvelle offre sont obligatoires avec la mise en place d'un comité des partenaires annuel dont le candidat retenu assurera l'animation et le secrétariat.

Une évaluation, avec un bilan quantitatif, qualitatif et financier sera à transmettre annuellement et au plus tard le 31 mars de N +1 aux membres du Comité des partenaires.

Au niveau quantitatif, seront attendues à minima des données concernant :

- Le nombre de sollicitations
- Le nombre et le type de sollicitations par type de publics et tranche d'âges ;
- Le nombre de réponses au forum/ messagerie
- Le nombre d'orientations vers d'autres services
- Les créneaux et jours d'appels ou message
- Le temps passé par appel

Au niveau qualitatif seront attendues à minima des données concernant :

- La satisfaction des familles ;
- La satisfaction des professionnels ;
- Le suivi du parcours des familles

Au niveau financier seront attendus :

- Budget prévisionnel de l'année N ;
- Compte de résultats de l'année N-1 ;

5. Communication

La ou les structures portant la candidature retenue s'engage(nt) à :

- Reprendre la charte graphique de l'offre de service TIPI, cette plateforme téléphonique étant intégrée au projet TIPI
- Rendre public la création de ce service ;

Par ailleurs, la contribution financière et stratégique des partenaires devra impérativement faire l'objet d'une communication mentionnant explicitement la participation de chaque institution et leurs logos sur tous les supports d'information et de communication (articles de presse, invitations, dossiers de présentation ou toute autre signalétique appropriée, etc.).

6. Modalités de Financement

La Caf des Pyrénées Atlantiques soutiendra ce service sur la base d'un demi équivalent temps plein (ETP) plafonné à 20 000€.

Des co-financements supplémentaires seront à rechercher de façon à inscrire le projet dans une large dynamique partenariale et conforter son déploiement

7. Dossier de candidature

Les candidats devront transmettre un dossier complet et fournir tout document complémentaire permettant de valoriser l'action pour **le 31 janvier 2025**. Le dossier de demande de financement complet est à transmettre par courrier à l'adresse CAF64-BP-AS-AidesFinancieresCollectives@caf64.caf.fr

Pour les associations :

- le bilan financier et le compte de résultat de l'association de l'année N-1, datés et signés ;
- le dernier rapport d'activité approuvé ;
- un relevé d'identité bancaire au nom de l'association ;

Et uniquement pour les associations (si première demande ou modification) :

- les statuts de l'association datés et signés ;
- la copie du récépissé de déclaration en préfecture.