

Intervenants:

- Mme Nolwenn TATON MAINGUY

Administrateurs:

- Mme Alexandra VIDEAU
- Erick DESCOMBES

Contextualisation :

Dans le cadre des Programmes de Réussite Éducative, le référent de parcours occupe une fonction pivot entre les enfants en difficulté, leurs familles, et un réseau de partenaires institutionnels (écoles, services sociaux, santé). Son rôle dépasse la simple coordination, impliquant une médiation active, une capacité d'adaptation aux besoins spécifiques des bénéficiaires, et la création de lien dans des contextes souvent complexes. Cependant, cette position soulève des enjeux importants : des missions parfois floues, des chevauchements possibles avec d'autres acteurs, et la nécessité d'un équilibre entre flexibilité opérationnelle et cadre institutionnel structuré. Cet atelier a mis en lumière la nécessité de clarifier les missions du référent pour renforcer la complémentarité des acteurs, professionnaliser cette fonction, et garantir une action cohérente et durable au service de la réussite éducative.

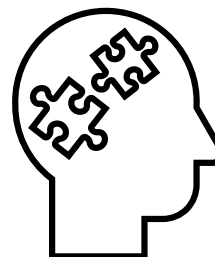
Idées forces de la séquence



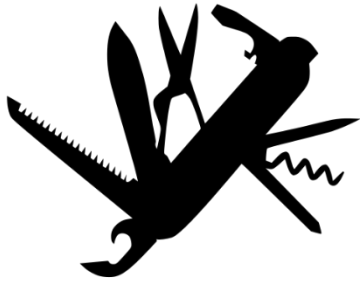
- Identifié comme un "couteau-suisse" qui assure la coordination entre les partenaires, les familles et les dispositifs institutionnels.
- Garant de la continuité de l'accompagnement et facilitateur de lien, en médiateur neutre et de confiance.

1. Rôle central et polyvalent du référent de parcours

- Qualités humaines et relationnelles : Écoute active, empathie, adaptabilité, bienveillance, non-jugement.
- Compétences techniques et collaboratives : Travail en équipe, connaissance du territoire, organisation, anticipation.
- Valeurs clés : Respect, bienveillance, solidarité, tolérance..



2. Qualités et compétences essentielles du référent



- Confusion fréquente entre les rôles de référent et de coordinateur de parcours.
- Sur-engagement dans des tâches informelles (soutien logistique, gestion des urgences) non reconnues officiellement.

3. Position complexe et multitâches

- Absence de formation ou de diplôme spécifique pour le poste, ce qui crée une perception floue et une valorisation insuffisante.
- Nécessité d'intégrer les dimensions informelles (présence terrain, ancrage local) dans la fiche de poste.



4. Reconnaissance insuffisante et professionnalisation



- Faible outillage pour répondre à la multiplicité des demandes.
- Besoin de clarifier les priorités et d'ajuster les dispositifs en fonction des besoins remontés.

5. Manque de ressources et de moyens adaptés

Conclusions :

- **Le référent est un acteur clé mais sous-équipé** : Sa position de pivot dans l'accompagnement des familles et la coordination des acteurs est cruciale mais insuffisamment soutenue par des ressources ou une reconnaissance institutionnelle.
- **Complexité des missions** : Le cumul de rôles (accompagnateur, médiateur, coordinateur) entraîne une surcharge de responsabilités et des zones d'ombre dans les attentes.
- **Importance du travail informel** : Ce travail, souvent invisible, est essentiel pour construire la confiance et la proximité, mais reste peu valorisé dans les cadres institutionnels.
- **Divergences dans la perception des priorités** : Les participants mettent l'accent sur le lien, la continuité, et la coordination, mais des besoins comme le soutien administratif ou l'accompagnement terrain apparaissent encore

Recommandations :

- **Piste 1 : Clarifier les rôles et missions**
 - Définir précisément les distinctions entre référent et coordonnateur de parcours pour éviter les chevauchements et inefficacités.
 - Intégrer les dimensions informelles (présence terrain, gestion des urgences) dans la fiche de poste.
- **Piste 2 : Professionnaliser le rôle**
 - Développer des formations ou diplômes spécifiques pour structurer le métier et renforcer sa légitimité.
 - Fournir des outils adaptés pour la gestion des priorités et des demandes multiples.
- **Piste 3 : Reconnaître et valoriser le travail informel**
 - Inclure ces engagements dans les évaluations et les indicateurs de performance des référents.
 - Allouer des ressources pour soutenir ces actions (par exemple, prise en charge des frais liés à la logistique).
- **Piste 4 : Renforcer les moyens opérationnels**
 - Fournir des outils numériques, des bases de données partagées, et un soutien administratif pour alléger la charge des référents.
 - Mettre en place des binômes ou équipes pour renforcer la collaboration et partager les responsabilités.
- **Piste 5 : Créer un cadre d'accompagnement**
 - Développer des protocoles clairs pour la coordination des intervenants et le suivi des familles.
 - Établir des mécanismes de retour d'expérience pour ajuster les actions en fonction des besoins remontés.
- **Piste 6 : Sensibiliser et impliquer les partenaires**
 - Renforcer la collaboration entre les acteurs en clarifiant les attentes vis-à-vis des référents.
 - Organiser des ateliers ou séminaires réguliers pour aligner les visions et les priorités.

Annexes pour aller plus loin :

- [Le rôle complexe de Référent de parcours de Réussite éducative](#)
- [Clarification des missions du référent dans le cadre des complémentarités en trajectoire](#)