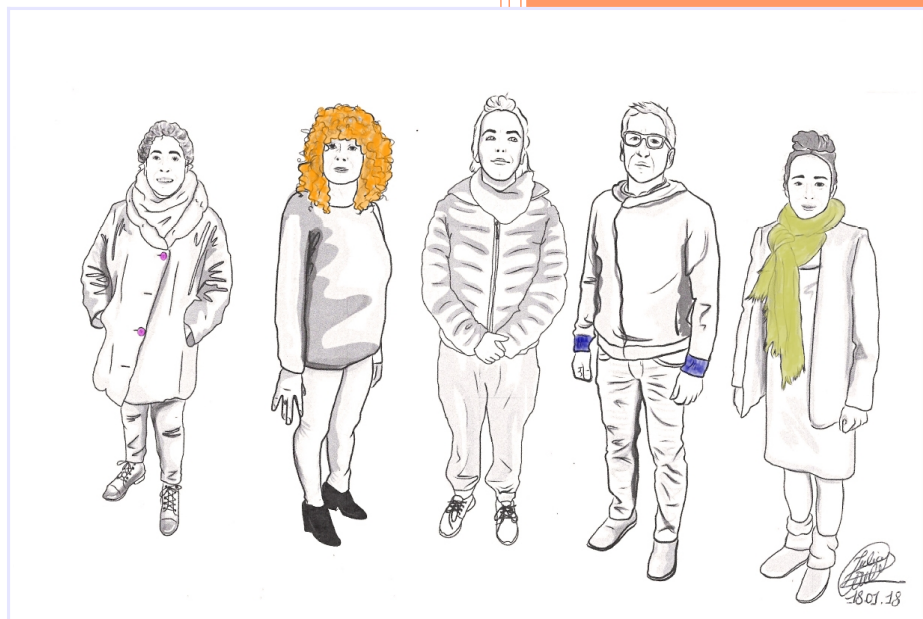


Maison d'Enfants à Caractère Social

ACCUEIL MILLAU SEGUR

Projet de Service
2018 - 2023

Accueil Parent-Enfants



Dessin en couverture réalisé par Julia C.

Table des matières

1 - Introduction	5
1.1 Pourquoi un projet de service?	5
1.2 Projet de Service, projet d'établissement et projet associatif	5
1.3 La méthode d'élaboration du Projet de Service	6
2 - Présentation du service	6
2.1 Présentation de l'association	6
2.2 Les valeurs actuelles qui fondent la philosophie associative	7
2.3 Cadre juridique de l'intervention sociale	8
2.4 Présentation synthétique de l'établissement	12
2.5 Situation géographique	13
2.6 Présentation du service	14
2.7 La mission du service	17
2.8 Présentation des personnes accueillies	18
2.9 Valeurs de référence	19
2.10 Concepts/ Approches théoriques	20
3 - L'offre de service	23
3.1 Les interventions éducatives, psychologiques et sociales	23
3.2 Contenu des différents types d'accompagnements proposés	24
3.3 La vie dans le service au quotidien	26
3.4 L'admission, l'accueil, l'accompagnement, la préparation à la sortie	26
3.5 Le travail en réseau et partenariat	29
3.6 Le travail avec les familles, les personnes ressources	30
4 - Fonctionnement du service	31
4.1 Les moyens humains sur le service	31
4.2 La gestion des moyens matériels et logistiques	31
4.3 Communication, régulations et échanges	32
4.4 Les différents outils d'expression et de participation des familles	32
4.5 Les droits des usagers	34
4.6 Les Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles	36
4.7 La gestion des risques psychosociaux	37
5 - Démarche qualité, démarche de bientraitance	41
5.1 Déploiement de la démarche qualité	41
5.2 Déploiement de la démarche de bientraitance	42
6 - Partie prospective de l'Accueil Parent-Enfants	43
6.1 Analyse stratégique du service	43
6.2 Détermination des objectifs stratégiques sur 5 ans et tableaux de bord de mise en oeuvre	44
6.3 Modalités d'évolution de la démarche	49

1 INTRODUCTION

1.1 Pourquoi un projet de service?

La loi du 2 janvier 2002 dite de rénovation de l'action sociale et médico-sociale impose aux établissements l'élaboration d'un projet de service qui sera au même titre que le projet d'établissement réactualisé tous les 5 ans.

L'article 311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) énonce que " pour chaque service ou établissement social ou médicosocial, il est élaboré un projet de service qui définit ses objectifs en matière de coopération, de coordination et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées ". De la même manière les modalités d'organisation et de fonctionnement du service sont en permanence réévaluées pour s'adapter au mieux à l'évolution des besoins des personnes accueillies.

Au-delà de l'obligation légale réalisée, un projet de service nous permet de montrer la qualité des prestations délivrées au quotidien vis-à-vis de tous les acteurs (Direction Enfance Familles, Aide Sociale à l'Enfance, magistrats, personnes accompagnées, partenaires.....).

Cela permet de fédérer les professionnels (ensemble des intervenants au sein du service) autour d'une dynamique de projet et re-interroger ses pratiques professionnelles au regard des recommandations de bonnes pratiques (ANESM et HAS).

1.2 Projet de Service, projet d'établissement et projet associatif

Antérieurement, le projet d'établissement déclinait les axes directionnels au niveau des différents services. Aujourd'hui le choix a été fait par la direction de réaliser pour chaque service un projet structuré en lien avec le futur projet d'établissement dont les lignes directrices ont été travaillées et porter à la connaissance du groupe projet.

Le choix opéré par la direction fut celui d'utiliser la méthodologie d'un management inductif à savoir partir de la réalisation des projets de service pour concevoir par la suite le projet d'établissement, en tenant compte d'un élément essentiel; la connaissance dès le départ des objectifs stratégiques du projet d'établissement.

L'assise générale de la dynamique des projets se retrouve et se structure dans les valeurs actuelles qui fondent notre philosophie associative :

- Le respect de la personne avec ses convictions et son histoire
- Le devoir de réserve associé au respect de la confidentialité des informations recueillies
- Le respect attentif de la singularité, de l'identité du caractère unique de chaque personne accueillie. L'élaboration d'un projet ne se fait pas sans "l'autre" mais avec "l'autre"; le but visé est la responsabilisation de la personne et la construction d'un avenir.
- L'organisation d'une action éducative structurée, professionnelle, organisée autour d'objectifs et régulée par des réflexions internes.
- La valorisation des personnes accompagnées dans une démarche positive

1.3 La méthode d'élaboration du Projet de Service

Nous sommes partis du projet de service antérieur pour réaliser en équipe une nouvelle trame. Le choix a été fait par la direction de faire venir une personne ressource extérieure. Les professionnels se sont répartis en binômes pour réécrire le projet par thématique avant de mettre en commun la version finale.

2 PRÉSENTATION DU SERVICE

2.1 Présentation de l'association

L'activité et l'identité de la Maison d'Enfants Accueil Millau-Ségur sont associées à toutes les étapes de sa construction, à celles de l'association fondatrice (une congrégation religieuse) puis à l'association actuelle.

L'héritage humaniste de source religieuse.

- Au lendemain de la seconde guerre mondiale la Communauté Religieuse des Sœurs Dominicaines de l'Aveyron fonde un orphelinat à Ségur. Cette œuvre de bienfaisance a alors pour but d'accueillir les enfants sans parents dans un premier temps, puis progressivement l'institution aura pour vocation de donner un avenir de vie aux enfants les plus démunis. L'établissement dispose d'une école confessionnelle qui va contribuer à l'éducation physique, spirituelle, morale et professionnelle des enfants recueillis.
- Les années 65 à 70 voient la fin de l'orphelinat et de l'école confessionnelle et sa transformation en Maison d'Enfants à Caractère Social. Le Conseil d'administration est constitué uniquement de membres religieux.
- Avec le recrutement par les sœurs, des premiers éducateurs professionnels et la nomination du premier directeur, est créée en 1978 l'association Notre Dame des Monts (Parution au J.O du 9/03/1978).
- La nouvelle équipe associative et la professionnalisation de l'institution vont marquer le point de départ d'un renouveau associatif. Les valeurs associatives restent toujours empreintes d'une pensée humaniste mais introduisent de nouveaux principes :
 - en réaffirmant les missions de protection sociale et judiciaire de l'enfance
 - en énonçant l'intérêt supérieur de l'enfant dans les décisions qui le concernent
 - en reconnaissant la primauté du rôle des parents, avec son corollaire en terme de maintien des liens avec la famille
 - en postulant que le fonctionnement associatif constitue une école concrète de démocratie et de citoyenneté.

Cet engagement associatif se traduit par une reconnaissance du département et de la P.J.J., du travail entrepris avec les familles et en direction des enfants maltraités.

En octobre 2001, l'association réactualise l'ensemble de ses statuts et réaffirme dans cette déclaration officielle sa volonté de considérer comme situés au centre de sa mission :

- la qualité d'accueil et d'écoute des personnes qui lui sont confiées,
- l'adaptation régulière et permanente de ses services pour répondre au mieux aux besoins du département et de la région, liés à l'évolution des phénomènes d'inadaptation sociale.

2.2 Les valeurs actuelles qui fondent la philosophie associative.

Comme la rénovation des statuts du 25/04/2017 le témoigne, le Conseil d'Administration manifeste clairement son engagement et son soutien pour les actions sociales qui visent à promouvoir les droits des enfants et des familles.

L'objet défini et décliné dans l'article 2 des statuts de l'association reprend et traduit le cap de l'intervention sociale.

« L'association a pour objet et pour but de promouvoir toutes les actions contribuant à la prévention des dangers et à la résolution des conflits auxquels sont exposés les enfants et les adolescents en voie de rupture avec leur milieu naturel de vie, ou en grande difficulté sociale.

Lorsqu'ils lui sont confiés, elle veille à leur protection, contribue à leur éducation et à leur insertion dans la société.

Elle accueille ou intervient également auprès du ou des parents dans l'intérêt de l'enfant né ou à naître.

Dans le cadre de cet objet, elle veille à la qualité de l'accueil et de l'écoute offerte aux personnes dont elle a la charge.

Elle assure la gestion et le fonctionnement des installations, des structures et service en tous lieux. Elle loue, acquiert ou fait construire tous les biens immeubles nécessaires à la réalisation de son objet ».

Le champ social constitue le dénominateur commun de l'investissement et de l'engagement associatif. L'axe fédérateur qui unit les membres associatifs repose sur une volonté de prévenir les dysfonctionnements sociaux, l'exclusion sociale, tout en favorisant l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté.

Les valeurs essentielles qui sous-tendent cette philosophie de solidarité et d'aide aux plus défavorisés s'articulent autour des principes de justice sociale, d'équité et de générosité.

Cette volonté de soutenir les populations fragilisées, résume bien l'esprit de la dynamique associative.

Bien que ne disposant pas d'une charte associative singulière, le projet associatif met en exergue les principes éthiques fondamentaux de portée générale suivants :

- La prise en compte de l'histoire unique et singulière de chaque personne accueillie,
- Le respect de son origine et de sa culture sans jugement ou discrimination,
- L'écoute et la considération de la parole de chacun,
- La garantie d'offrir tout au long de l'accueil un cadre protecteur et des réponses structurantes,
- La prise en compte de ses points de vue ainsi que celui de ses parents, ou représentant légal, dans le cadre d'espaces de participation et d'expression,
- La « conviction » préalable que, quelle que soit sa situation ainsi que celle de sa famille, un projet de changement est possible.

Cette posture éthique, prend sa source dans les convictions de ses membres associatifs et s'appuie sur la charte du réseau URIOPSS, UNIOPSS dont l'association « Accueil Millau Ségur » est adhérente et qui diffuse des travaux de veille législative et réglementaire dont les dirigeants associatifs peuvent s'inspirer.

2.3 Cadre juridique de l'intervention sociale

La maison d'enfants développe des actions et une réflexion en direction des enfants et des familles en grande difficulté et en souffrance dans le respect de l'autorité parentale et en lien avec les services publics. Il s'agit d'assurer conformément au cadre réglementaire une protection, un hébergement et une éducation aux enfants accueillis.

Les textes réglementaires

L'article 375 du Code Civil : Une mesure d'assistance éducative peut être ordonnée par l'autorité judiciaire *« si la santé, la sécurité, la moralité du mineur non émancipé sont en danger; ou si les conditions d'éducation ou de son développement physique, affectif, intellectuel et social sont gravement compromises, à la requête des pères et mères conjointement, ou de l'un d'eux, de la personne ou du service à qui l'enfant a été confié ou du tuteur, du mineur lui-même ou du ministère public. »*

La décision fixe la durée de la mesure sans que celle-ci puisse, lorsqu'il s'agit d'une mesure éducative exercée par un service ou une institution, excéder deux ans sauf exceptions :

« lorsque les parents présentent des difficultés relationnelles et éducatives graves, sévères et chroniques, évaluées comme telles dans l'état actuel des connaissances, affectant durablement leurs compétences dans l'exercice de leur responsabilité parentale, une mesure d'accueil exercée par un service ou une institution peut être ordonnée pour une durée supérieure, afin de permettre à l'enfant de bénéficier d'une continuité relationnelle, affective et géographique dans son lieu de vie dès lors qu'il est adapté à ses besoins immédiats et à venir. »

Cet article énonce un principe fondamental du droit français qui autorise l'autorité judiciaire à imposer des solutions et à limiter l'exercice des droits de l'autorité parentale, tout en imposant une réévaluation régulière de la situation.

« Un rapport concernant la situation de l'enfant doit être transmis annuellement, ou tous les six mois pour les enfants de moins de deux ans, au juge des enfants. »

- **Le CASF** (Code de l'Action Sociale et des Familles) vient réaffirmer cette disposition du Code Civil.

Dans le Livre I le Chapitre II du Titre I :

Art L112-3 du CASF : La protection de l'enfance vise à garantir la prise en compte des besoins fondamentaux de l'enfant, à soutenir son développement physique, affectif, intellectuel et social, à préserver sa santé, sa sécurité, sa moralité, son éducation dans le respect de ses droits.

Dans tous les cas, l'enfant est associé aux décisions qui le concernent selon son degré de maturité...

Art L 112-4 du CASF : L'intérêt de l'enfant, la prise en compte de ses besoins fondamentaux physiques intellectuels sociaux et affectifs ainsi que le respect de ses droits doivent guider toutes décisions le concernant.

Dans le Livre II le Chapitre II du Titre II :

Art. 221-1. Le Service d'Aide Sociale à l'Enfance est un service non personnalisé du département chargé des missions suivantes:

- Apporter un soutien matériel, éducatif et psychologique tant aux mineurs et à leur famille confrontés à des difficultés risquant de mettre en danger la santé, la sécurité, la moralité de ces mineurs ou de compromettre gravement leur éducation ou leur développement physique affectif intellectuel et social qu'aux mineurs émancipés et majeurs de moins de 21 ans confrontés à des difficultés familiales, sociales, et éducatives susceptibles de compromettre gravement leur équilibre...
- Veiller à ce que les liens d'attachement noués par l'enfant avec d'autres personnes que ses parents soient maintenus, voire développés, dans son intérêt supérieur.
- Veiller à la stabilité du parcours de l'enfant confié et à l'adaptation de son statut sur le long terme.
- Veiller à ce que les liens d'attachement noués par l'enfant avec ses frères et sœurs soient maintenus dans l'intérêt de l'enfant.

Pour l'accomplissement de ses missions et sans préjudice de ses responsabilités vis-à-vis des enfants qui lui sont confiés, le service de l'Aide Sociale à l'Enfance peut faire appel à des organismes publics ou privés habilités.

Ces textes signalent les trois grands types de service d'un établissement de la protection de l'enfance :

- La protection physique et morale, à travers notamment le lieu et l'action d'hébergement.
 - La prise en charge éducative et quotidienne.
 - La préparation d'un retour éventuel du mineur accueilli dans son milieu d'origine ou sa famille.
- **Parmi les autres textes législatifs qui structurent les obligations de l'Accueil Millau-Séguir, il convient de citer :**

- ***La loi du 6 juin 1984*** relative à l'aide sociale à l'enfance.

Son premier objectif est de sortir d'une « logique d'assistance » en renforçant les droits des familles dans leurs rapports avec les services publics. La loi entend en second lieu améliorer le sort des enfants en créant les conditions d'un meilleur suivi notamment des enfants hébergés physiquement. Elle fixe l'obligation d'informer les familles sur les effets de l'intervention du service et prévoit le droit à une réévaluation régulière de la situation.

- ***La loi du 6 janvier 1986*** dite loi particulière, portant répartition des compétences en matière sanitaire et sociale, dans le prolongement des textes généraux de la décentralisation.
- ***La loi du 10 juillet 1989*** relative aux dispositions spécifiques en matière d'enfance maltraitée, elle réaffirme la responsabilité du Président du Conseil Général dans la mise en œuvre de ses missions.
- ***La loi du 8 janvier 1993*** modifiant le Code Civil, relative à l'état civil, à la famille et aux droits de l'enfant.
- ***La loi du 2 janvier 2002*** rénovant l'action sociale et médico-sociale, en réformant la loi du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales, transforme en profondeur les règles d'organisation et de fonctionnement des établissements et services médico-sociaux.
- ***La loi du 2 janvier 2002*** prend place dans le nouveau Code de l'Action Sociale et des Familles en réécrivant en totalité le titre 1er (établissements et services soumis à autorisation) du livre III de ce Code.

Cette loi comporte quatre objectifs principaux :

- développer le droit des usagers,
- diversifier la palette des établissements, services et interventions,
- améliorer les procédures techniques de pilotage du secteur,
- instaurer une meilleure coordination entre les différents acteurs.

- ***La loi du 5 mars 2007*** réformant la protection de l'enfance renforce les attributions du Conseil Général. Trois objectifs sont affirmés :
 1. Renforcer la prévention, en essayant de détecter le plus précocement possible les situations à risque à partir de bilans réguliers aux moments essentiels du développement de l'enfant.
 2. Réorganiser les procédures de signalement : création dans chaque département d'une cellule spécialisée pour recueillir les informations préoccupantes.
 3. Diversifier les modes de prise en charge des enfants : possibilité d'accueils ponctuels ou épisodiques hors de la famille sans pour autant qu'il s'agisse d'un placement en établissement.

Le Conseil Départemental devient le chef de file de la protection de l'enfance. Les critères d'intervention de l'autorité judiciaire sont modifiés. Désormais le recours à celle-ci est prévu en cas d'échec de la mesure administrative, de refus de l'aide du département par les parents ou d'impossibilité d'évaluer la situation.

- ***La Loi du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfant***

Cette loi relative à la protection de l'enfant comporte trois titres qui posent les grandes thématiques et enjeux de cette réforme de la protection de l'enfance :

- Améliorer la gouvernance nationale et locale de la protection de l'enfance.
- Sécuriser le parcours de l'enfant en protection de l'enfance.
- Adapter le statut de l'enfant placé sur le long terme.

Ce texte marque l'importance consacrée à l'évaluation des besoins de l'enfant, dans un souci affiché de sécurisation de parcours, notamment en matière de cohérence et de continuité à travers une pièce maîtresse qui est le projet pour l'enfant.

Ainsi la protection de l'enfance telle que nouvellement définie vise à garantir la prise en compte des besoins fondamentaux de l'enfant, à soutenir son développement physique, affectif, intellectuel et social, et à préserver sa santé, sa sécurité, sa moralité et son éducation, dans le respect de ses droits.

Cela implique à la fois de veiller au renforcement du respect de ses droits mais également de définir ses besoins et de veiller au développement de ses capacités. Cette dernière loi relative à la protection de l'enfant promeut les droits de l'enfant, se centre sur son meilleur intérêt et sur la perspective de bientraitance comme moteur de chaque action. Les nouvelles dispositions légales renforcent la place au développement de ses capacités.

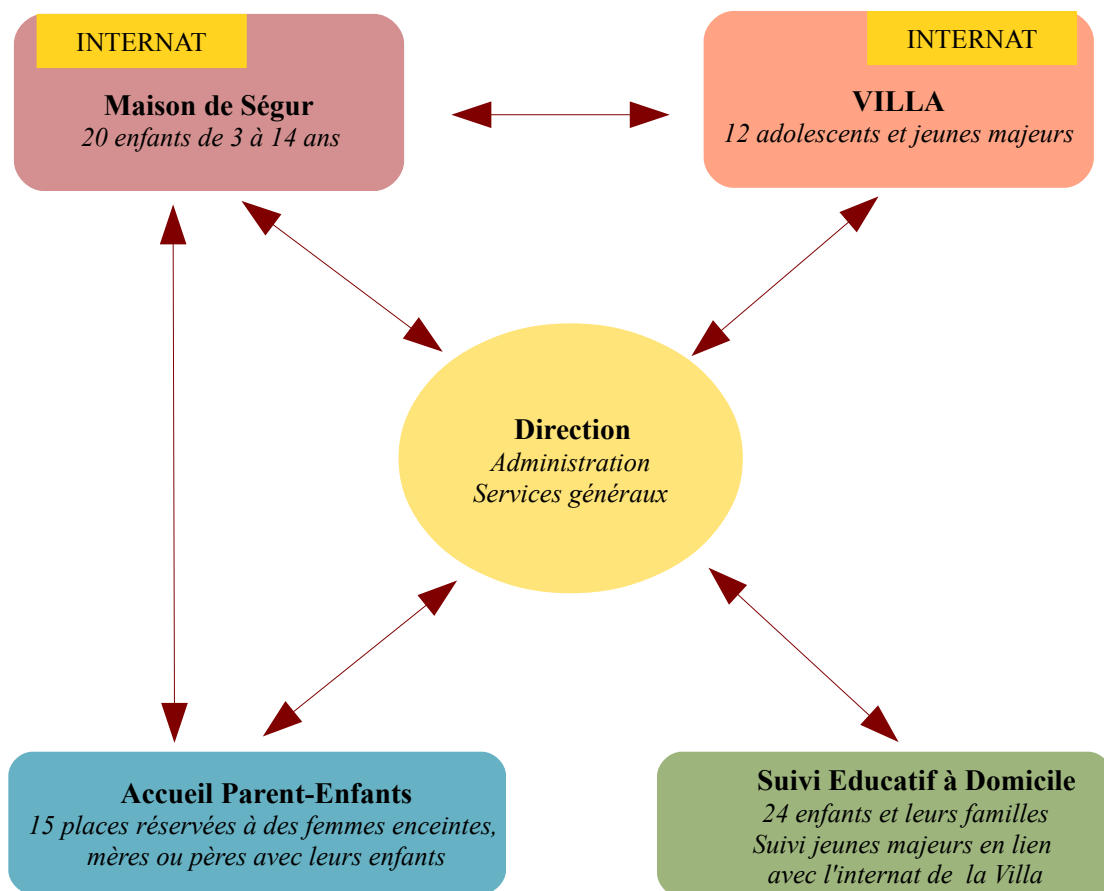
Les parents sont à présent évoqués dans le texte comme des ressources mobilisables et les détenteurs de responsabilités éducatives.

2.4 Présentation synthétique de l'établissement

L'établissement Accueil Millau Ségur, plateforme de services pour l'Enfance et la Famille accueille et accompagne 71 personnes dans le cadre de ses missions de prévention et de protection de l'enfance en danger.

De l'enfant né ou à naître à l'adolescent accueilli ou accompagné au sein de sa famille, jusqu'au jeune majeur, l'établissement propose des réponses adaptées au développement de l'enfant et au plus près des besoins de chacun à partir de trois pôles: Internat, Accueil Parent-Enfants, Suivi Educatif à Domicile.

Les pôles sont répartis en quatre services organisés autour du pôle administratif et de direction.



2.5 Situation géographique



2.6 Présentation du service

Le service Accueil Parent-Enfants existe depuis 1987. Il est situé dans un immeuble qui appartient à l'association, proche du centre-ville.



Entrée par la rue Louis Blanc



Entrée par la rue du Rec

Suite aux travaux de rénovation qui ont eu lieu en 2015/2016, l'agencement des locaux est réparti de la façon suivante:

- quatre appartements dans la même maison,
- l'entrée dans les bâtiments est sécurisée par des caméras de surveillance,
- un local permet d'entreposer les poussettes,
- un monte personne donne accès au jardin arboré d'environ 1000 m², ainsi qu' à l'espace de jeux pour les enfants aux normes, sécurisé et à un jardin potager,
- une buanderie extérieure sera aménagée en studio pour personne à mobilité réduite,
- un salon cuisine collectif spacieux et accueillant,
- un bureau d'éducateurs
- une chambre de veille.

Le bâtiment: extérieur

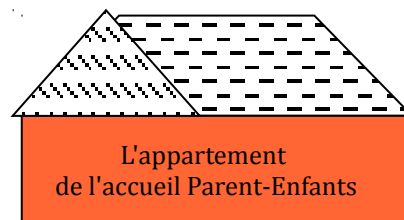


2ème étage	• Les combles
1er étage	• 3 appartements T3, T2 et studio agencés de manière différente • 1 chambre de veille
Rez de jardin	• 1 hall d'entrée qui distribue un vaste salon (40 m²) • 1 cuisine équipée (30 m²) • 1 bureau dédié à l'équipe éducative (6 m²) • 2 toilettes • 1 lingerie en cours de réalisation • 1 appartement F3 tout équipé de 60 m² accessible aux personnes à mobilité réduite
Rez de chaussée	3 caves aménagées de 100 m ² qui servent à du stockage

A l'extérieur	• 1 appartement de 63 m²
---------------	---



Le salon



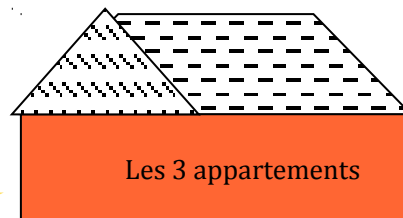
Le Salon



La cuisine



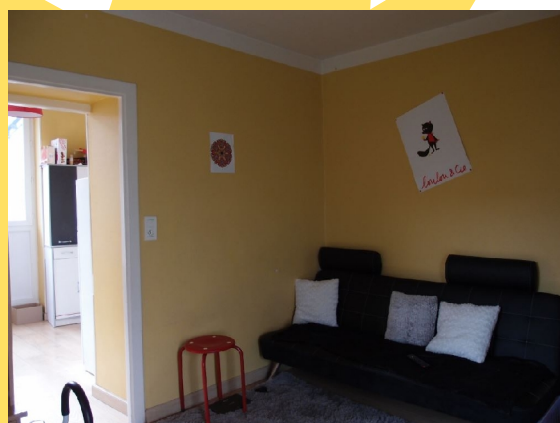
La cuisine d'un appartement



Ces 3 appartements loués par l'association sont mis à disposition pour les différents services de l'association en fonction des besoins.



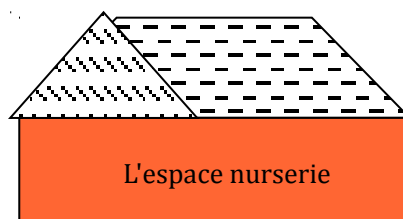
Une des chambres d'un appartement



Le salon d'un appartement



Décoration et peinture réalisées par une maman accueillie



2.7 La mission du service

→ Mission de protection

Le service Accueil Parent-Enfants exerce avant tout, une mission de protection à l'égard de l'enfant quelque soit son âge et/ou de la future mère:

- sur décision du juge pour enfants dans le cadre d'une ordonnance de placement provisoire et/ou des services départementaux,
- dans le cadre d'une mesure administrative contractualisée avec les parents

L'accueil permet d'éviter la séparation de l'enfant et de son parent et de protéger la cellule familiale dans des situations de danger avéré, de négligences et carences éducatives envers les enfants.

→ Mission d'observation et d'évaluation

L'équipe observe et évalue les relations entre le parent et son enfant, la capacité de l'adulte à reconnaître et répondre aux besoins de l'enfant et en assurer sa protection.

Il peut être envisagé un travail de soutien à la séparation du parent et de son ou ses enfants en cas de mise en danger ou de négligences graves.

→ Mission de soutien des compétences parentales

Dans l'intérêt supérieur de l'enfant, le service exerce une guidance parentale, un étayage psycho-éducatif et un accompagnement socio-culturel, adaptés aux besoins de la cellule familiale.

→ Mission d'orientation

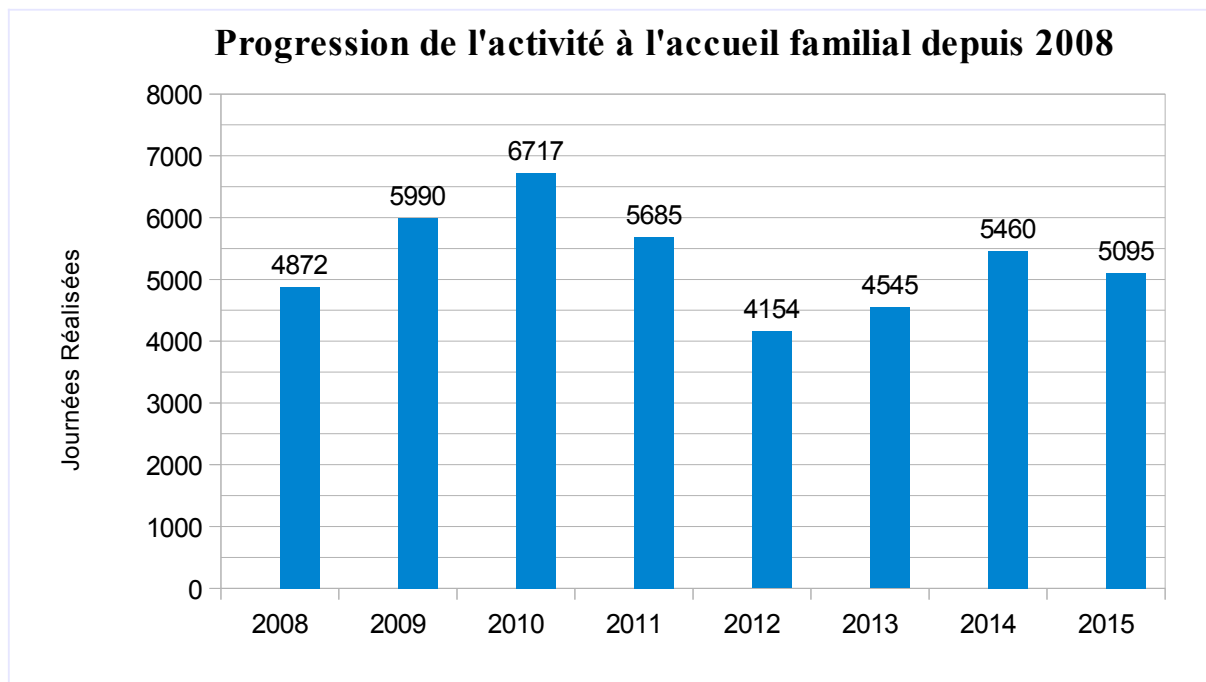
Tout au long de l'accueil, l'équipe éducative accompagne l'enfant et veille à son bon développement physique et psychique. Il peut être orienté vers des partenaires extérieurs ou d'autres services spécialisés en fonction de ses besoins et de ses demandes.

Dans la perspective de la fin de prise en charge, l'équipe accompagne vers les dispositifs de droit commun et soutient l'accès à un logement autonome. Nous sollicitons également des associations caritatives (Emmaus, Secours Populaire, ...).

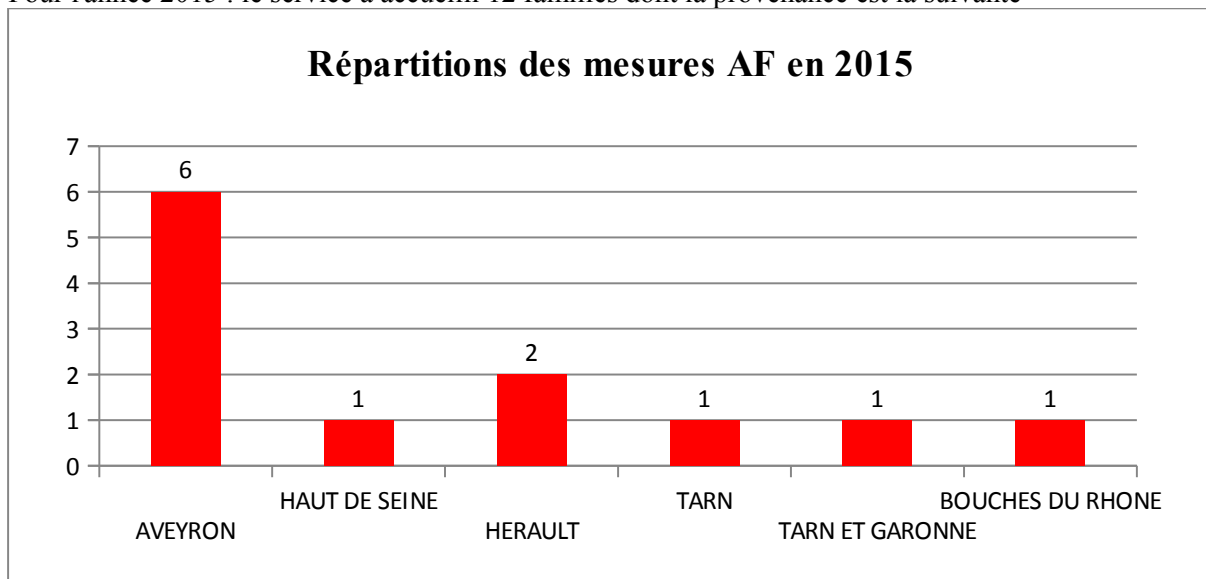
2.8 Présentation des personnes accueillies

Le service est agréé pour 15 personnes. Nous accueillons des femmes enceintes et des mères avec leurs enfants. Nous réalisons des accueils séquentiels au sein d'appartements extérieurs dans le cadre de l'exercice de droits de visite et d'hébergement. Au regard de l'évolution des structures familiales et des sollicitations des départements et des magistrats, le service est ouvert à des pères avec leurs enfants et à des couples. Une prise en charge peut être réalisée sur un appartement extérieur.

Quelques données chiffrées : Activité régulière au niveau de l'accueil familial, nombre de journées réalisées:



Pour l'année 2015 : le service a accueilli 12 familles dont la provenance est la suivante



2.9 Valeurs de référence

La mission d'intérêt général et d'utilité sociale confiée à la Maison d'Enfants Accueil Millau-Ségur consiste à concourir à la protection administrative ou judiciaire de l'enfance.

Dans ce cadre d'intervention sociale, elle reçoit des enfants (garçons et filles âgées de 4 à 14 ans) considérés comme menacés dans leur évolution, qu'elle soit scolaire, sociale, affective, psychologique ou physique.

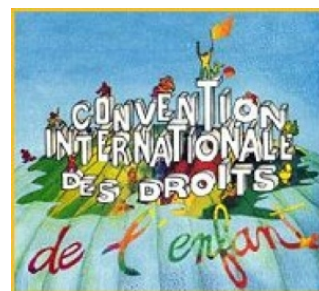
Le service d'accueil Parent-Enfants est donc un lieu d'accueil, d'hébergement, d'éducation qui prend en charge des mineurs dont la situation a été jugée comme nécessitant un éloignement de durée variable d'avec le milieu familial.

La structure d'accueil constitue un élément de réponse aux besoins de solidarité sociale.

Dans cette perspective elle veille à organiser une suppléance familiale et une aide à la parentalité respectueuse du droit de l'enfant (Convention Internationale des Droits de l'Enfant) et de celui des parents (autorité parentale).

Les fondements essentiels de l'accompagnement éducatif obéissent au cadre de référence fixé par :

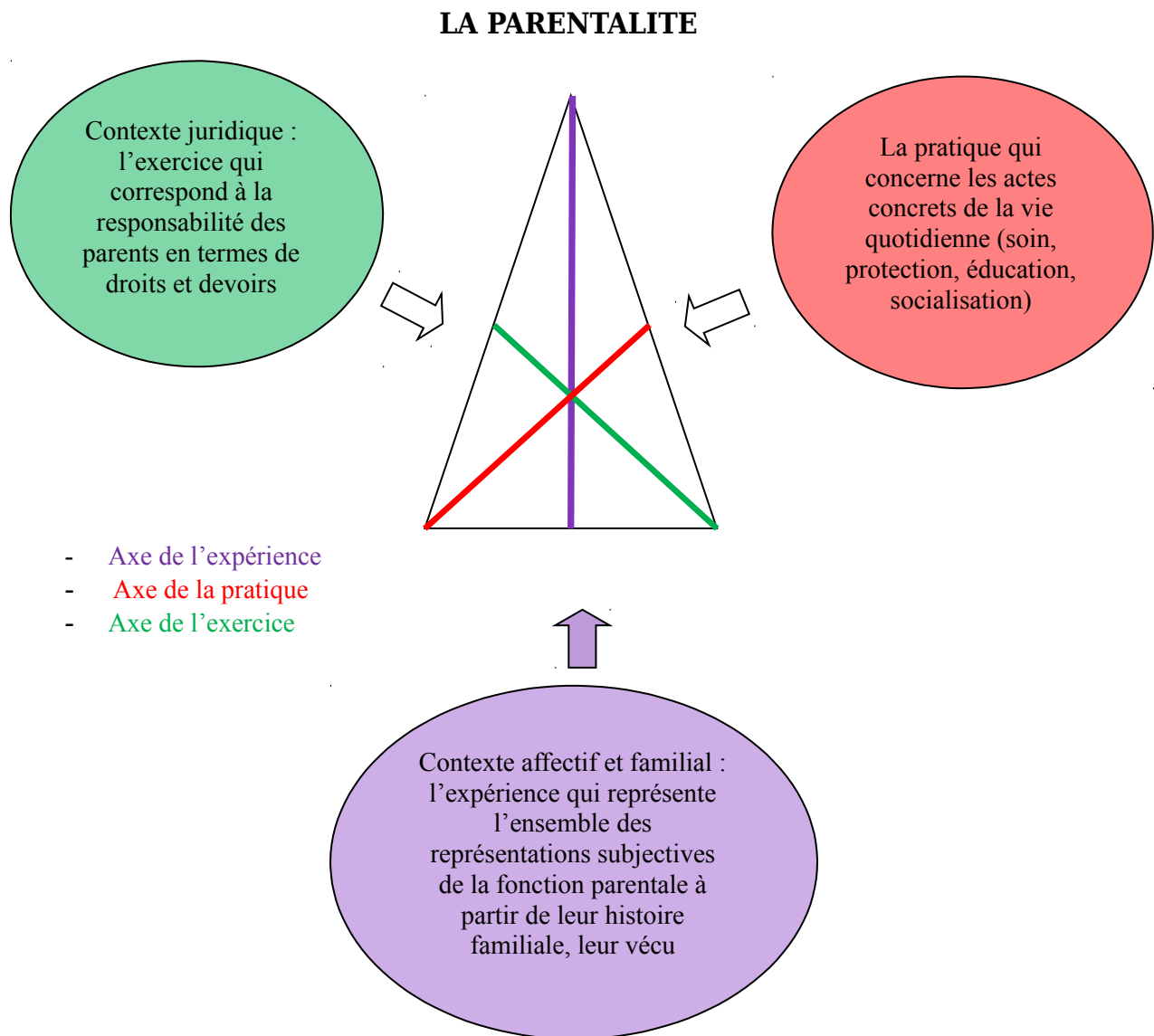
- La Déclaration Universelle des Droits de l'Homme proclamée le 10 décembre 1948 par les Nations Unies ; puisque notre mission implique de permettre aux jeunes que nous recevons de devenir des adultes conscients de leur place et de leur rôle de citoyen.
- La Convention Internationale des Droits de l'Enfant (J.O. du 12-10-90) car c'est d'abord dans l'intérêt de l'enfant que nous agissons.
- Le respect des principes éthiques et déontologiques prescrits par la Charte Nationale du ministère chargé des affaires sociales.
- La Charte des droits et libertés de la personne accueillie.
- Le respect des dispositions législatives et réglementaires.
- Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM.



2.10 Concepts/ Approches théoriques

L'indication d'un accueil dans notre service part du constat d'un dysfonctionnement intrafamilial aux causes multiples. Dans un premier temps, cet accueil présente une alternative à la séparation de l'enfant et de son ou ses parents.

La notion de parentalité englobe l'ensemble des problématiques rencontrées dans l'accès et l'exercice de la fonction parentale, en termes de processus. Notre accompagnement s'appuie sur le modèle théorique de Didier HOUZEL¹ qui définit la parentalité selon trois axes :



Notre objectif se situe dans la recherche d'un équilibre entre ces 3 axes.

1 - Didier Houzel, Les enjeux de la parentalité, éd. Eres 2014

L'équipe du service attache une très grande importance à la qualité de l'accueil, c'est avant tout un temps de **rencontre**, une écoute bienveillante et empathique.

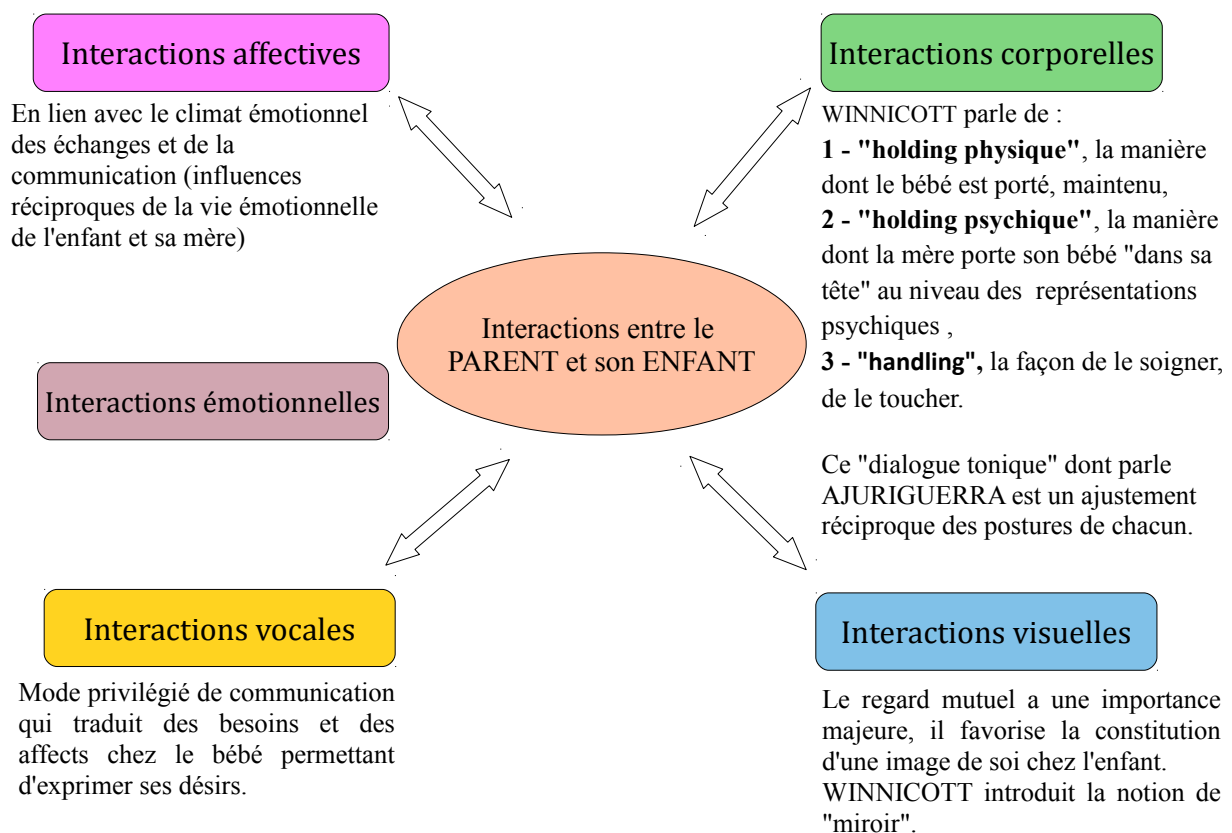
Dans les premiers temps,	
l'accueil permet aux personnes :	l'équipe met en œuvre les conditions nécessaires afin que le cadre soit :
• de se poser, • de se restaurer, • de se soigner, de se restructurer, • de reprendre confiance en elle	• sécurisant • chaleureux • bienveillant • contenant

Cela permet ainsi aux personnes accueillies de raconter, de livrer une partie d'elles-mêmes, d'évoquer leur parcours. Au fil du temps, il se crée une relation de confiance avec les professionnels qui débouche sur une relation d'aide. Dans cette relation, la place du père n'est nullement négligée. Il reste inclus dans la démarche d'aide chaque fois que cela est possible.

Notre travail consiste à observer, évaluer la qualité de la relation parent-enfant. Ceci va nous permettre de mettre en place des actions d'accompagnement en lien avec le projet de la famille. Nous nous appuyons sur plusieurs grandes théories et concepts.

La qualité des échanges mère-enfant apparaît dans les activités de la vie quotidienne qui rythment la journée de l'enfant (ou bébé) : soins - repas – jeux.

Il va s'agir pour l'équipe éducative de repérer les **différentes interactions entre le parent et son enfant**.



John BOWLBY (La Théorie d'Attachement) insiste sur le fait que le besoin d'attachement est aussi important que celui de boire ou de manger. La qualité de la relation d'attachement va conditionner en partie la façon dont l'enfant va pouvoir explorer le monde. C'est la base de sécurité qui va influencer la manière dont il va entretenir ses relations avec autrui dans l'avenir.

Pour BOWLBY, elles jouent un rôle important dans l'attachement, le dialogue entre la mère et son enfant va favoriser l'apprentissage du langage.

Françoise DOLTO souligne l'importance de la parole par laquelle la mère fait exister l'enfant, l'humanise.

Nos interventions vont s'adapter en fonction de la singularité de la situation et de l'inscription de la personne dans la réalisation de son projet. En effet, notre accompagnement s'élabore, autant se faire se peut, avec la personne, en prenant en considération sa situation globale (familiale, économique, sociale et culturelle).

Notre travail commence par un repérage des difficultés et des défaillances mais s'accompagne aussi d'une **reconnaissance** des compétences parentales.

Cette reconnaissance passe par la prise en compte de la personne en tant que sujet **mère-femme**, un être de besoin et de désir.

La reconnaissance se traduit de la façon suivante :

- ✓ considérer l'autre comme sujet,
- ✓ développer sa responsabilité en favorisant ou en exigeant qu'il exerce ses devoirs,
- ✓ lui permettre de bénéficier de ses droits,
- ✓ encourager l'expression de ses désirs,
- ✓ l'introduire dans l'ordre du symbolique,
- ✓ le reconnaître compétent et susceptible d'évolution.

L'objectif premier du service Parents-Enfants est de :

- ✓ Soutenir les parents dans leurs rôles et responsabilités éducatives
- ✓ Les amener à se prendre en charge eux-mêmes
- ✓ Ne pas se substituer ou suppléer aux responsabilités parentales qui leurs incombent mais plutôt étayer le processus dont ils sont acteurs.

Guy AUSLOOS part du postulat que "les familles ont les compétences nécessaires pour effectuer les changements dont elles ont besoin à condition qu'on (...) active le processus qui les y autorise"^[2]

2 - Guy AUSLOOS, La compétences des Familles, Ramonville Saint-Agne, 1995, p35

3 L'OFFRE DE SERVICE

3.1 Les interventions éducatives, psychologiques et sociales

- Ces interventions se déclinent à partir de la mise en protection du parent ou de ses enfants mineurs.
- La prise en compte de difficultés particulières nécessite des actions spécialisées sur un plan éducatif, psychologique et médical.
- La mise en place d'actions multiples, quotidiennes et coordonnées favorise la stabilité de la situation sur un plan administratif et social.

L'accompagnement de chaque situation quelle que soit la durée de prise en charge envisagée implique de distinguer 2 périodes :

Observation - Evaluation	Accompagnement des projets personnalisés
Une première période dite d'observation, d'évaluation et de préconisation, qui concerne le premier mois de prise en charge. Pendant cette période, nous évaluons la qualité du lien entre la mère et son ou ses enfants concernés par la prise en charge. Nous observons les effets produits par la mise en protection. Un moment d'échange important au cours duquel doit s'instaurer un climat de confiance entre la mère, ses enfants, l'équipe de professionnels qui intervient sur ce service et l'équipe de direction.	Dans un délai de 15 jours après son arrivée sur le service, le directeur et la chef de service, prenant en compte l'avis de l'équipe et les observations de la mère, désignent un binôme référent de 2 membres de l'équipe éducative qui sera particulièrement: - chargé du suivi de cette situation à partir du projet personnalisé, - de la rédaction des rapport éducatifs, actant l'évolution et les observations actualisées concernant la problématique. Ce suivi éducatif permettra aussi d'acter les objectifs atteints et ceux restant à atteindre, les résultats. La coréférence permettant ainsi une permanence dans l'accompagnement.

→ Développer les rencontres avec le parent qui n'exerce pas la garde

3.2 Contenu des différents types d'accompagnements proposés

→ *La protection*

Le service assure le bien-être du parent et de l'enfant ou des enfants dans un espace sécurisé avec présence en continu de professionnels sur site.

→ Mettre en place une fiche d'incident à destination des salariés pour tout incident survenu sur le service

→ Mettre en place une fiche de signalement à destination des partenaires extérieurs

→ *Soutien affectif*

L'équipe éducative est disponible et attentionnée. Elle soutient par sa qualité d'écoute les moments de fragilité, les épreuves qui peuvent venir émailler la situation de toute personne accueillie, qu'il s'agisse du parent ou de l'un de ses enfants.

→ *Soutien psychologique*

La psychologue fait partie intégrante de l'équipe lors du processus d'admission.
En lien avec le projet d'établissement, la psychologue clinicienne assure :

Soutien psychologique : Au niveau de la prise en charge et du suivi individuel	
Lors d'une première rencontre, la psychologue écoute le parent accueilli et tente de retracer son parcours. Le parent rencontre la psychologue au moins une fois par trimestre. Ils peuvent également bénéficier d'entretiens de soutien ponctuels.	L'objectif étant, si nécessaire, de cerner les différents axes de travail thérapeutique pour chaque parent et de l'informer de son rôle au sein de l'établissement. Cet espace d'écoute proposé peut permettre à la mère ainsi qu'à l'enfant de s'engager dans une démarche psychothérapeutique régulière.
Rédaction d'écrits professionnels exigés dans le cadre de l'activité.	
Soutien psychologique : Au niveau du travail en équipe pluridisciplinaire	
Participation aux réunions hebdomadaires ou ponctuelles de réflexion, d'analyse clinique et/ou organisationnelle auprès de l'équipe éducative. Participation à l'élaboration des projets personnalisés d'accompagnement. Prendre connaissance des rapports rédigés par les référents éducatifs, en ces occasions aider les référents à l'analyse des situations.	

Soutien psychologique : Au niveau du travail avec les familles et les partenaires extérieurs

Participation aux réunions pluridisciplinaires extérieures lorsque la présence de la psychologue s'avère nécessaire.

Proposition d'entretiens ponctuels auprès des membres de la famille des personnes accueillies (conjoint, parents, etc.)

→ ***Soutien dans les démarches de socialisation***

L'équipe éducative évalue avec la personne le type d'accompagnement qui doit être mis en place pour favoriser l'inscription sociale et culturelle des enfants accueillis et d'elle-même.

→ ***Soutien dans les démarches administratives et financières***

A la demande de la personne accueillie ou selon les besoins identifiés par l'équipe éducative, un accompagnement à la gestion du budget familial est proposé.

L'équipe éducative accompagne les personnes dans les démarches avec les services administratifs (CAF, Tutelle...) et avec l'ensemble des partenaires locaux (Bailleurs sociaux...).

→ ***Soutien à la parentalité***

L'équipe éducative travaille avec le parent sur la cohérence de ses positionnements éducatifs au regard du projet personnalisé.

Chaque membre de l'équipe se réserve le droit à tout moment d'intervenir dans l'intérêt des enfants accueillis.

Tout parent est informé que les interventions éducatives n'ont en aucun cas pour intention de le décharger de sa responsabilité éducative, mais uniquement de le soutenir.

→ ***Soutien personnalisé***

La palette d'intervention éducative est très vaste, personnalisée pour chaque situation.

L'équipe adapte ses horaires aux accompagnements particuliers (démarches professionnelles, formations ou scolaires, de soins...)

→ ***Soutien à la dynamique de groupe***

Des activités collectives sont organisées par l'équipe éducative lorsque le climat relationnel du groupe le permet.

Il s'agit de l'organisation de séjours extérieurs de courte durée, d'activités collectives à caractère sportif ou culturel ou simplement partager un moment de convivialité autour d'un repas ou d'une soirée.

3.3 La vie dans le service au quotidien

Le service est avant tout un lieu de protection chaleureux et confortable. Il doit inspirer un véritable sentiment de sécurité.

L'équipe éducative veille à un rythme biologique adapté à la personne et à sa réalité de vie sociale.

En début de matinée, l'éducateur s'assure que les personnes accueillies ont bien commencé leur journée (lever, toilette, petit déjeuner....).

Les professionnels accompagnent en cas de nécessité les enfants à l'école.

Les parents ne disposant pas de véhicule ou n'ayant pas le permis sont éventuellement accompagné pour les courses alimentaires. L'équipe éducative veille à ce que cette prestation ne glisse pas vers une assistance systématisée.

En effet **le travail de l'équipe consiste à faire "avec" et non "à la place de"**.

Des actions éducatives sont menées autour des temps familiaux qui rythment le quotidien de l'enfant et de la famille (repas, courses, préparation du repas et temps de partage, toilettes, coucher....)

Les fins d'après-midi, les mercredis et les weekends sont des moments pendant lesquels l'équipe éducative veille à vérifier les aptitudes éducatives du parent envers l'enfant ou les enfants. Ce sont des moments de socialisation ou d'échange entre les parents. L'éducateur se positionne en médiateur, régulateur des tensions et des conflits potentiels.

Après 18h00, chaque parent regagne son appartement pour y accomplir les tâches parentales du soir; supervision des devoirs pour les enfants scolarisés, bains, douches, couchers.

3.4 L'admission, l'accueil, l'accompagnement, la préparation à la sortie

Parcours de la personne accueillie au sein de notre service

ACCUEIL / ADMISSION	ACCOMPAGNEMENT	PREPARATION A LA SORTIE
1) Contact téléphonique par les différents services du département / Bilan de situation 2) Visite d'admission, rencontre avec chef de service, direction et équipe éducative 3) Signature du document individuel de prise en charge avec remise contre signature du règlement de fonctionnement, charte et livret d'accueil	4) Elaboration du projet personnalisé 5) Mise en œuvre du projet personnalisé 6) Evaluation et réactualisation du Projet Personnalisé. Avenant au contrat	7) Bilan de l'accompagnement 8) Mobilisation des partenaires 9) Proposition de poursuite éducative de la mesure ou accompagnement à la sortie

Il est à noter que le service Accueil Parent-Enfants tout comme l'ensemble des services de l'Accueil Millau-Ségur, réserve toujours la priorité aux situations proposées par les équipes du département de l'Aveyron.

ACCUEIL / ADMISSION

1- Contact téléphonique

Un membre d'une équipe d'un service du Conseil Départemental téléphone à un cadre de l'AMS afin de connaître les disponibilités d'accueil et envoie une présentation écrite de la situation.

A partir de ce premier échange, le cadre évalue la possibilité d'accueil et l'évoque en réunion d'équipe s'il n'y a pas de caractère d'urgence. Ensuite une date de visite est convenue avec le service qui propose la situation.

2 - Si l'accueil ne se réalise pas dans l'urgence il se fait une visite de pré-admission.

Elle permet à la personne accueillie de se déterminer pour accepter ou refuser l'accueil. Lors de cette première visite, elle rencontre l'équipe de direction, la psychologue et un ou plusieurs membres de l'équipe éducative et visite les locaux.

3 - Lors de l'arrivée sur le service, la personne signe un Document Individuel de Prise en Charge, l'équipe lui remet le règlement de fonctionnement, la charte de la personne accompagnée, le livret d'accueil et les clefs de l'appartement attribué.

ACCOMPAGNEMENT

4 - A partir du premier mois d'accompagnement,

l'équipe réalise une première évaluation sur la poursuite de l'accompagnement. A l'issue de cette évaluation le projet personnalisé de la personne accueillie est élaboré avec elle. C'est durant cette période que deux éducateurs référents seront désignés par l'équipe de direction. Cette double référence éducative permet à la personne accueillie d'avoir en permanence un interlocuteur privilégié. Néanmoins le projet est suivi par l'ensemble de l'équipe.

5 - La mise en œuvre du projet personnalisé sera réalisée avec l'adhésion de la personne concernée. De nombreux moyens sont mis à disposition pour favoriser chaque projet personnalisé (aussi bien dans de l'organisationnel, la disponibilité, le soutien et le réseau de l'équipe éducative).

6 - Le projet personnalisé fait l'objet d'évaluations, de réactualisation et de modifications.

Des points réguliers sont réalisés en binôme par l'équipe éducative mais aussi par la responsable de service et un personnel éducatif avec la personne accueillie. Ceci dans un souci de qualité du service et d'évolution de la situation du parent accueilli et de son ou ses enfants. Des avenants au contrat et des demandes de prolongations de mesure, toujours en lien avec l'équipe qui a proposé la situation peuvent être envisagés.

7 - Après un bilan de l'accompagnement,

la préparation à la sortie se construit progressivement dans le cadre d'entretiens éducatifs : anticipation financière, la gestion du quotidien sans accompagnement, gestion de la solitude, organisation de la vie hors du cadre des locaux de l'Accueil Parent Enfant. Sont autant de thèmes abordés et adaptés à chaque situations pour préparer la sortie, l'établissement loue des appartements en ville qui sont mis à disposition des parents accueillis. Cela permet à l'équipe d'évaluer et de consolider le projet de sortie.

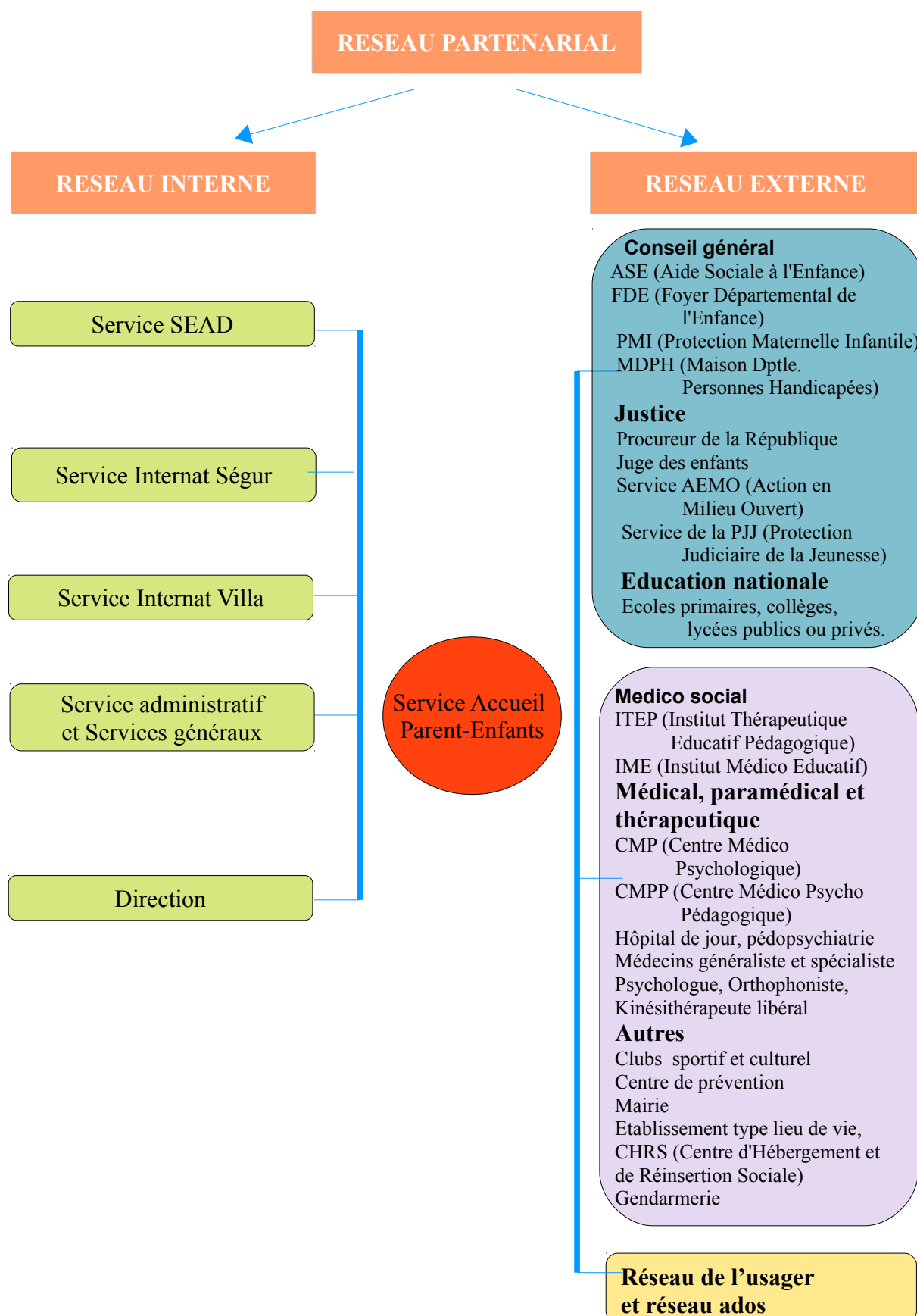
8 - Dès l'admission, l'objectif reste la préparation à la sortie.

L'équipe de l'Accueil Parent-Enfants est en lien avec de nombreux partenaires locaux aussi bien pour les enfants (du nourrisson à l'adolescent avec la PMI, La Cazelle, Le Barbouille...), que pour les parents (de la mission locale, les services de la CAF, Pôle emploi, les services d'attribution des logements ou des associations telles que Myriades...). Les liens que nous entretenons avec ces différents partenaires, facilitent la sortie des parents que nous accompagnons au quotidien.

9 - Le service propose si nécessaire un suivi à domicile renforcé,

une visite à domicile, une à deux fois par semaine, si nécessaire quand la situation n'est pas tout à fait stabilisée ou à la demande de la personne accompagnée.

3.5 Le travail en réseau et partenariat



3.6 Le travail avec les familles, les personnes ressources

Un travail est engagé quand cela est possible et autorisé avec les parents ou les autres membres de la famille ou personne ressource.

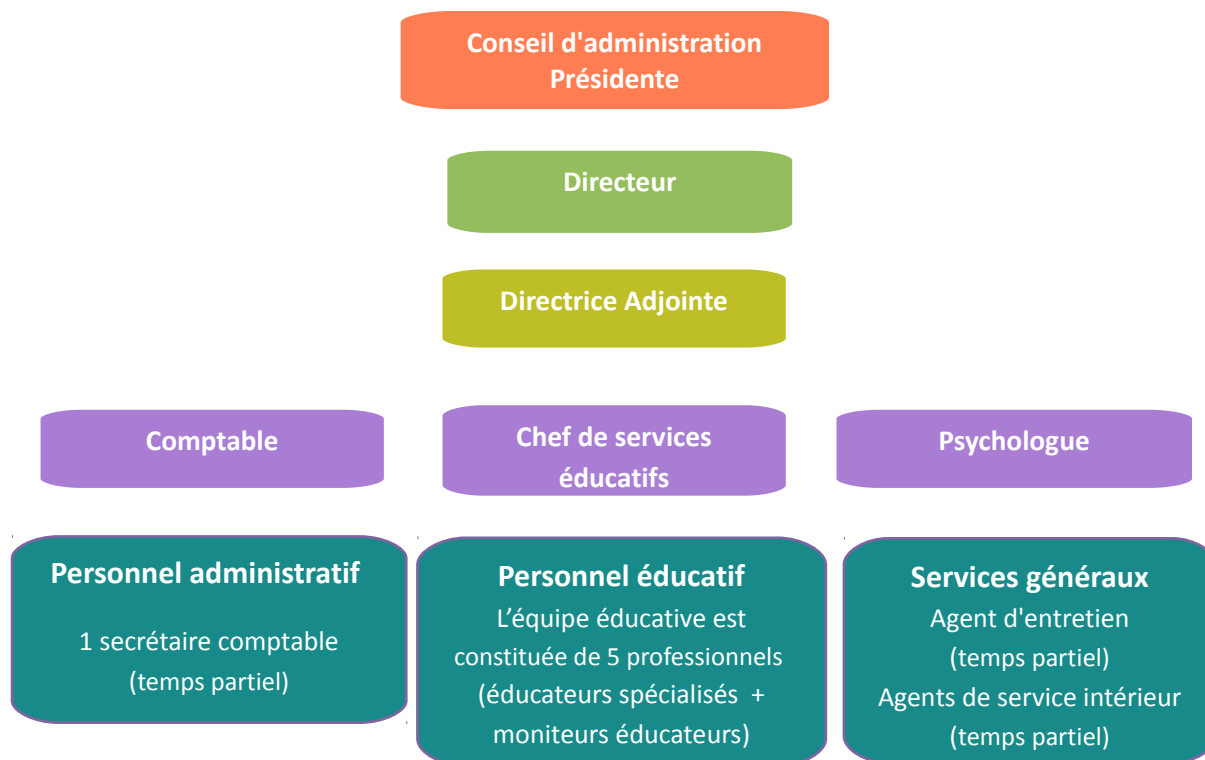
Les droits de visites et d'hébergement de l'autre parent sont maintenus pour garantir le maintien de ces liens tout en garantissant la protection du parent accueilli.

Un appartement est mis à disposition dans nos bureaux administratifs. Les personnes ressources peuvent rencontrer un membre de l'équipe de direction ou la psychologue de l'établissement pour une meilleure compréhension des enjeux de la protection

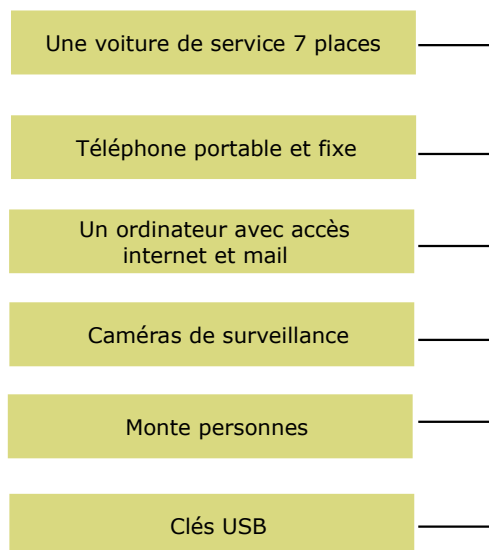
4 FONCTIONNEMENT DU SERVICE

4.1 Les moyens humains sur le service

➤ Organigramme fonctionnel du service Accueil Parent-Enfants



4.2 La gestion des moyens matériels et logistiques



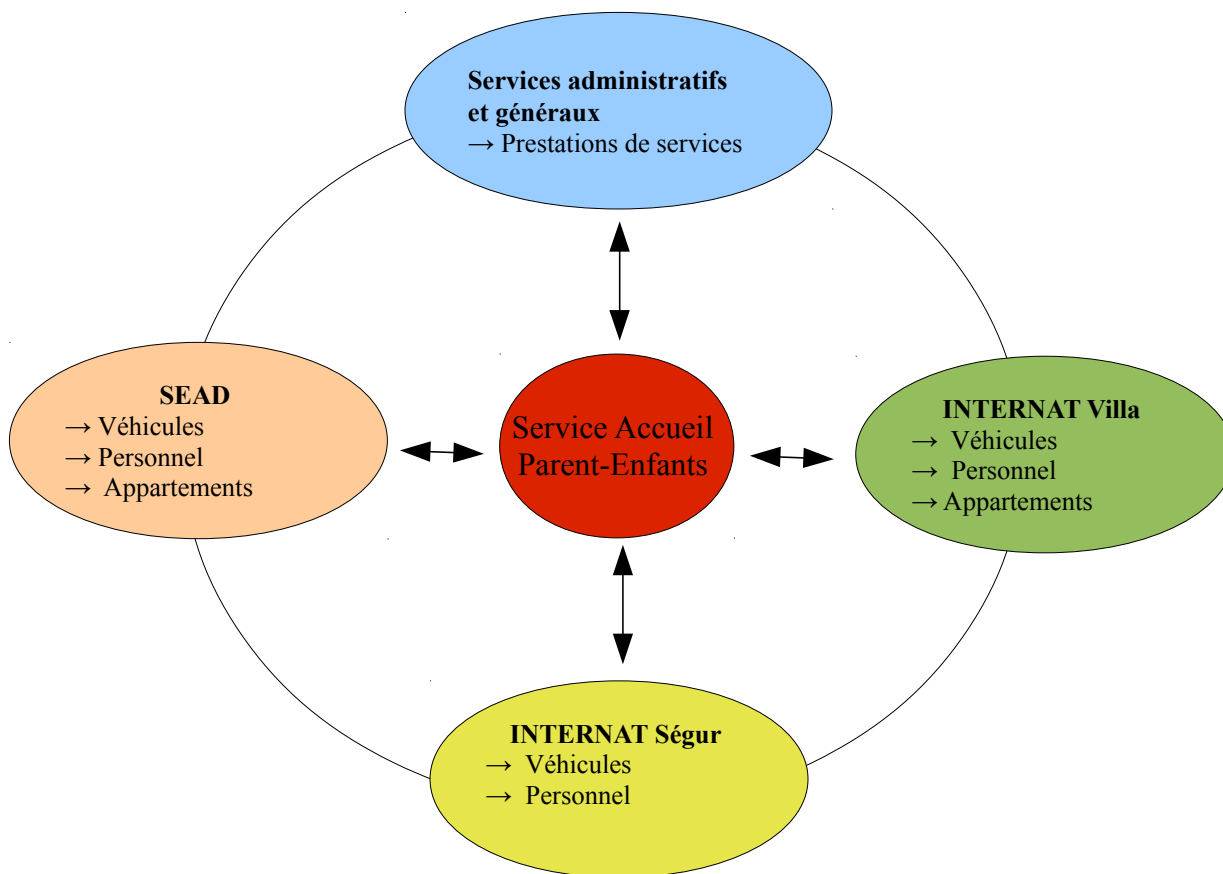
Le service met à disposition auprès des familles des affaires de puériculture pour celles qui en ont besoin. Une enveloppe financière est mise à disposition en fonction des besoins du service.

4.3 Communication, régulations et échanges

→ Les réunions de service
Réunions hebdomadaires d'équipe Temps d'échange qui permet aux professionnels de se concerter sur les modalités d'accompagnements (tant sur le temps organisationnel et éducatif) et les événements éventuels survenus sur la semaine. Elle laisse place à une réflexion en présence du chef de service ou directeur et de la psychologue sur des thèmes ou des situations particulières en lien avec la pratique professionnelle.
→ Cahier de liaison
Echange d'informations générales quotidiennes sur le service. Les inquiétudes sur certaines situations, ambiance
→ L'agenda
Tout type de rendez-vous, modification de l'organisation
→ Répertoire téléphonique
→ Messagerie
→ Classeur qui se compose de la façon suivante :
✓ Fiche de renseignements personnes accueillies ✓ Un intercalaire pour chaque famille ✓ Fin de mesure ✓ Les derniers rapports
→ Cahier d'interventions
Il justifie les temps de présence globale avec chaque famille
→ Cahier de nuits
Observations de ce qui se passe durant la nuit
→ Cahier d'entretien
→ L'observatoire
Réunions interservices où chacun des services est représenté par un ou plusieurs membres de l'équipe. Siègent aussi à cette réunion les cadres et des représentants du CA. L'objectif est de créer des outils communs à chacun des services (outils transversaux) et pouvoir positionner les démarches de chaque service au vu des axes prioritaires définis dans le projet d'établissement.

→ Mise en place de réunion de suivi de projet afin de pouvoir réfléchir à la conception, à la mise en œuvre et à l'évaluation des projets des personnes accompagnées. Pour autant, une réflexion à ce jour a lieu entre les membres de l'équipe sur l'accompagnement (reste à formaliser les outils).

LA MUTUALISATION DES MOYENS ENTRE SERVICES



4.4 Les différents outils d'expression et de participation des familles

Réunions d'expression et de participation citoyenne
Sont présents: ✓ un représentant de la direction, ✓ un à deux membres de l'équipe éducative, ✓ les personnes accueillies hors enfants.
Cette réunion se tient aux bureaux administratifs. Une convocation avec ordre du jour est adressée aux différentes familles. Un compte-rendu est réalisé et adressé aux familles. Un double est gardé au bureau administratif dans un classeur. Cette rencontre a lieu 2 fois par ans.

- Mise en place d'une boîte à idées
- Mise en place d'un cahier de libre expression qui reste sur le service à l'attention des personnes accueillies.
- Mise en place d'un questionnaire de satisfaction

4.5 Les droits des usagers

La loi du 2 janvier 2002 met en avant la promotion des droits de la personne accompagnée.

Il s'agit d'expliquer aux usagers que nous accompagnons quels sont leurs droits, leurs devoirs dans un espace de citoyenneté.

Dans le cadre des réunions d'expression et de participation citoyenne sont abordés les droits fondamentaux reconnus à chaque usager du service.

Chacun de ces droits sont étudiés à l'aune de l'accompagnement que nous effectuons dans notre quotidien auprès de chacune des personnes accueillies.

Ces droits fondamentaux attestent qu'il n'y a pas des citoyennetés mais une citoyenneté. La personne accueillie est considérée comme une personne à part entière et non comme une personne complètement à part.

Des lors, les droits que nous évoquons à travers notre quotidien sont des droits à valeur constitutionnelle dont leur signification se retrouve dans le préambule de la déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789, dans le préambule de la constitution de 1946 et dans le préambule de la constitution de 1958.

De la même façon, on parle de ces droits comme ayant une valeur universelle notamment parce que nous les retrouvons dans la déclaration des droits de l'homme de 1948.

Droit à la dignité/ droit à l'intégrité

Il s'agit de respecter la personne dans son intégralité et dans son environnement.

Nous sommes vigilants à la qualité des locaux d'accueil, collectifs et individuels.

Une campagne de réfection des locaux a eu lieu en 2015 et 2016: accessibilité des personnes à mobilité réduite, aménagement d'appartement, réfection du jardin et création d'une aire de jeux.

La pratique des surnoms est interdite, le vouvoiement est prôné, le personnel respecte les pratiques religieuses en conformité avec le cadre légal. Les professionnels veillent à la confidentialité des informations concernant les familles.

Les projets personnalisés des personnes accueillies se réalisent en co-construction avec les référents, l'équipe et les principaux intéressés.

Droit à la sécurité

La mission principale du personnel éducatif est de veiller à la sécurité des personnes accueillies (parents enfants).

Droit fondamental de la personne accueillie concernant tous les facteurs pouvant causer des dommages tant à l'intégrité physique que psychique de l'utilisateur (sécurité alimentaire, incendie, lutte contre les mauvais traitements).

Une visite annuelle est effectuée pour vérifier la sécurité des bâtiments (alarme, incendie, recherche de légionellose, électricité ...) par des professionnels compétents.

L'ensemble du personnel a été formé aux premiers secours (pompiers).

L'entretien des véhicules est fait régulièrement par l'homme d'entretien.

Une surveillance éducative est assurée la nuit. Un cadre est d'astreinte durant la semaine et les weekends.

Droit à l'intimité

Chaque famille bénéficie d'un appartement individuel avec une chambre pour le parent et une pour son ou ses enfants.

Chaque personne a la possibilité de fermer son appartement, le personnel peut y accéder en cas d'urgence.

Il convient pour entrer dans l'appartement de frapper avant d'entrer.

Respect de la vie privée

Le respect à la personne au niveau de son histoire intime, de son vécu est une valeur fondamentale.

Le règlement de fonctionnement rappelle que toute personne extérieure au service n'est pas autorisée à pénétrer dans ce lieu de protection.

Le courrier personnel est distribué non ouvert (sauf stipulé).

Droit à la confidentialité

L'ensemble des personnels du service a un devoir de discrétion.

Lors des relations avec les partenaires ne sont livrées uniquement que les informations nécessaires à la problématique.

Lors d'échanges entre professionnels de l'équipe, la confidentialité des informations échangées (échanges d'informations dans les bureaux, hors présence des personnes accueillies) est respectée.

La psychologue est tenue au secret professionnel. Le secret professionnel étant pour la loi, ni une protection des professionnels astreint au secret (médecin, infirmiers assistant des services sociaux, psychologue), ni un droit, mais une obligation de se taire sous peine de sanction.

Droit à l'accès direct aux dossiers

Chaque personne accueillie pourra si il le souhaite (sauf interdiction du juge) accéder à son dossier

→ Formaliser une procédure

4.6 Les Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles

L'ANESM s'attache à développer dans les établissements sociaux et médico-sociaux une culture de la bientraitance.

Pour ce faire elle promeut les pratiques d'évaluation et élabore et diffuse des recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

Ces documents sont une base sur laquelle s'appuient les évaluations internes et externes menées dans les établissements.

Les RBPP se situent à l'interface d'une logique d'évaluation et d'une logique d'amélioration des prestations. Ces recommandations sont une référence forte pour tous les établissements et à ce titre ont toute leur place dans notre démarche de projet de service. Elles constituent une aide à la réflexion et permettent un questionnement des pratiques professionnelles.

D'ores et déjà il convient de bien repérer les RBPP sectorielles et applicables et de veiller à ce que les recommandations et leur résumé soient accessibles au sein de l'établissement.

Parmi les RBPP qui s'appliquent à notre secteur nous pouvons citer:

- Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou du service.
- Les attentes de la personne et de son projet personnalisé.
- Le questionnement éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux.
- Le partage d'informations à caractère secret en protection de l'enfance.
- L'expression et la participation du mineur, de ses parents et du jeune majeur dans le champ de la protection de l'enfance.
- Evaluation pluridisciplinaire des mineurs en cours de mesure en protection de l'enfance
- Exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement.
- La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre.

→ Faire un classeur avec les RBPP mis à disposition des professionnels et un dossier informatisé par service avec les RBPP

→ Soutien aux professionnels par la mise en place d'une formation collective sur le thème de la bientraitance

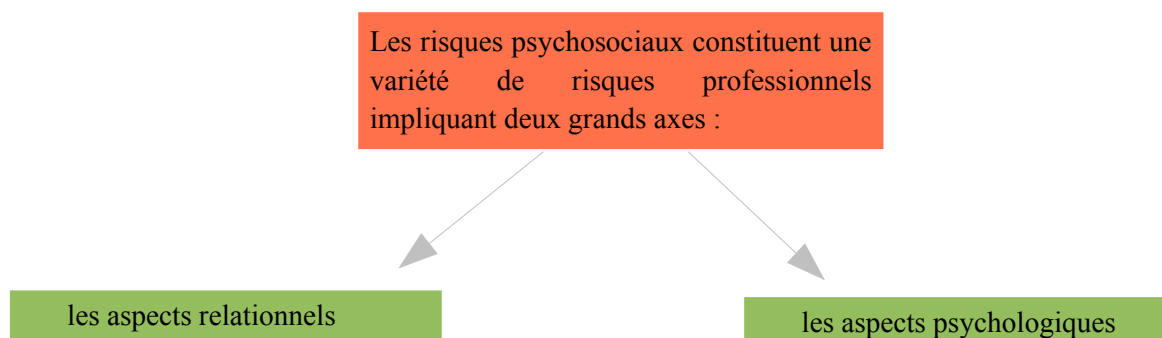
4.7 La gestion des risques Risques psychosociaux / Soutien multiforme

L'évaluation des risques professionnels est issue de la directive cadre européenne du 12 juin 1989 et fait partie intégrante de la responsabilité de tout employeur qui a une obligation générale d'assurer la sécurité et de protéger la santé de ses personnels (article L230-2 du Code du travail).

Dans l'évaluation et la prévention des risques professionnels résident plusieurs enjeux, essentiels à la vie d'une structure :

- Les enjeux humains (intégrité physique et mentale des salariés, épanouissement, respect des valeurs de l'économie sociale, dialogue social, etc.) ;
- Les enjeux liés à l'organisation du travail (coopération dans le travail, absentéisme, turn-over, conflits, etc.).
- Les enjeux économiques (coûts induits, qualité des réalisations, etc.)

L'évaluation des risques professionnels consiste à identifier et classer un type de risques auxquels sont exposés les acteurs salariés en vue de mettre en place des actions de prévention adéquates. Elle constitue une démarche structurée dont les résultats sont consignés dans un document unique.



Ils questionnent la situation du professionnel dans son rapport personnel à son cadre du travail mais également les relations entre les professionnels au sein d'une organisation.

La définition du risque d'exposition au danger est constituée par la durée d'exposition.

Les risques psychosociaux peuvent se traduire par diverses manifestations telles que :

1. L'absentéisme itératif
2. La dépression
3. L'asthénie
4. Le désintérêt pour le travail
5. Les négligences professionnelles
6. Les actes de maltraitance
7. Le stress
8. Les conduites addictives
9. l'agressivité, les attitudes paranoïaques
10. les conflits
11. la démobilisation durable productrice (d'épuisement et de burnout)

La santé au travail est définie comme un bien-être physique mental et social. Il s'agit donc de concevoir et d'organiser le travail comme moyen de participer à ce bien-être personnel.

Comment prévenir les risques psychosociaux

Le soutien des professionnels constitue une action primordiale.

Travailler à l'accompagnement des jeunes et des familles en particulières difficultés est un travail difficile, complexe convoquant régulièrement le professionnel tant en ce qui concerne ses compétences que sa personne, ses valeurs et croyances, ses émotions son histoire.

Aussi importe-t-il de proposer aux professionnels un soutien multiforme dont ils puissent être acteurs à part entière.

Les diverses dimensions de ce soutien sont les suivantes:

Risques psychosociaux / Soutien multiforme	
→ <i>La clarté des missions confiées</i>	
Une fiche de poste est un repère d'importance en ce qu'elle affirme le sens de la mission, la définit ainsi que le domaine d'intervention, fait référence en ce qui concerne la cohérence au sein de l'équipe. Elle définit un cadre au sein duquel le salarié dispose d'autonomie, de responsabilités et d'initiatives. Ce document individualisé identifie clairement la mission de chaque salarié.	
→ <i>L'équipe lieu de l'efficacité collective</i>	
La dynamique des équipes est un facteur majeur de qualité de vie au travail. La participation à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation du projet de service concourt à cet engagement. La responsabilisation des différents acteurs à ce travail de réflexion est source de mobilisation, d'échange, d'interactivité, de sentiment d'appartenance à un collectif de travail. La participation à l'évaluation interne et externe contribue à l'implication de chaque salarié et permet pour chacun d'entre eux de faire émerger les réalités du terrain. La co-construction du diagnostic et la validation par l'ensemble des participants sont la clé de voûte de la pratique professionnelle.	
→ <i>La qualification et la formation des salariés</i>	
La formation est un acte fort de la politique managériale et constitue un levier de la professionnalisation. Cela participe à la bientraitance au sens de la recommandation de l'ANESM et procure une source de mieux être pour les salariés. Le développement des compétences est un levier central dans un management qui se veut bienveillant. - Le plan de formation va encourager la diversification des formations en favorisant les formations collectives transversales intra-muros qui permettent d'améliorer les compétences de chacun et la cohérence de l'action. - Le soutien au recours de la VAE. Les compétences en interne permettent de proposer un soutien individualisé aux salariés engagés dans cette voie. - Le soutien aux engagements personnels des salariés. Certains salariés choisissent de s'engager personnellement dans un cursus de formation universitaire, diverses formes d'aide sont proposées pour favoriser la réalisation de ce cursus (aménagement du temps de travail, aide à la réflexion, à l'écriture).	

→ *Le dispositif de stages au sein de l'institution*

Les stagiaires constituent une ressource externe. Accueillir des stagiaires est un acte vivifiant pour l'équipe pour le service. Cet accueil nous permet de nous inscrire dans la transmission de nos compétences et savoirs faire et d'être soutien à la formation des acteurs de demain.

De par leurs positionnements, ceux-ci sont source d'ouverture, de questionnement et de renouveau. Les stagiaires nous permettent aussi de renforcer certaines actions, voire, de par les projets de stage d'en mettre en œuvre de nouvelles. Un livret d'accueil dédié aux stagiaires a fait l'objet d'une réflexion et recherche collective.

→ *Les entretiens professionnels*

Les entretiens professionnels sont destinés, à recueillir le point de vue de chaque salarié sur son vécu professionnel, lui faire connaître le regard porté par son supérieur hiérarchique sur la qualité de son travail, et définir les actions de formation susceptibles de lui faciliter l'exercice de sa mission.

Ils sont donc destinés à envisager les perspectives d'évolution des salariés dans l'établissement et les formations qui peuvent y contribuer.

→ *Les Instances Représentatives du Personnel (IRP)*

Il est important de renforcer la participation et la responsabilisation des représentants du personnel. La mobilisation de ces salariés élus sur les prochains accords d'entreprise va leur permettre d'assurer pleinement leur rôle et d'engager une responsabilisation accrue.

→ Document unique de gestion des risques à réaliser par service

→ Désignation d'un référent santé et sécurité du travail avec une priorité de formation

→ Désignation d'un référent sur la bientraitance

5 DÉMARCHE QUALITÉ, DÉMARCHE DE BIEN TRAITEMENT

5.1 Déploiement de la démarche qualité

La loi du 2 janvier 2002 positionne les établissements sur la démarche de projet.

Les établissements et les services se doivent de mettre en place un projet d'établissement et de service, parallèlement, cette loi demande aux institutions du secteur de pouvoir questionner leurs pratiques à travers les démarches d'évaluation.

Aussi face à la conjugaison de ses deux approches par projet d'une part et par le questionnement de ses pratiques d'autre part, il est nécessaire de mettre en place et d'accompagner la démarche qualité.

Jean Luc Joing illustre bien l'approche de la qualité dans notre secteur en énonçant:
... « la qualité est une synthèse entre les besoins des usagers tels qu'ils les expriment eux-mêmes ou par leur représentants, ceux que les professionnels estiment prioritaires, ceux que le droit impose et enfin ceux que l'environnement recommande ».

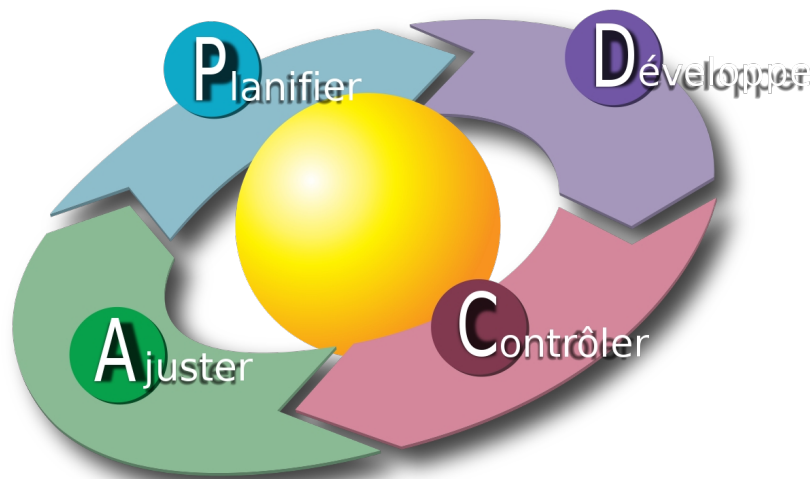
Nous sommes en train d'élaborer notre évaluation de démarche qualité. La roue de Deming sera liée à notre démarche de projet. Elle consiste à reproduire continuellement quatre actions:

- ✓ une planification qui vise à déterminer les objectifs du service et à faire un planning des actions à mener.
- ✓ une réalisation qui va permettre de tester quelques actions pour vérifier leur utilité et efficacité.
- ✓ une analyse et un contrôle pour analyser les résultats, estimer les coûts et les délais.
- ✓ une analyse de ce qui peut être encore amélioré et donc de recommencer le processus à partir d'une nouvelle planification.

C'est une démarche participative qui permettra aux équipes d'avoir un regard critique et constructif sur l'organisation, de prendre le temps de se poser et d'avoir une vision institutionnelle. L'objectif essentiel de ce travail de réflexion est de promouvoir une culture de l'amélioration continue et in fine de satisfaire au mieux les besoins des enfants accueillis.

- Construction d'un référentiel qualité qui intègre les recommandations de l'ANESM avec l'aide d'un prestataire extérieur.
- Identification de nos forces et faiblesses et mise en place des actions à réaliser
- La création des outils qualité vont permettre de suivre les plans d'action d'amélioration

Action sur une démarche pour rechercher la qualité = prioriser les améliorations, plan d'amélioration continu de la qualité. Une démarche qualité doit être connue des salariés.



Roue de Deming

Planifier, Développer, Contrôler, Ajuster : démarche qualité ➡ méthodologie de projet

5.2 Déploiement de la démarche de bientraitance

Être bien traitant c'est connaître les actes de maltraitance ou de négligence à l'intérieur de l'institution.

L'ANESM précise que la bientraitance représente une démarche volontariste, situant les intentions et les actes des professionnels dans un horizon d'amélioration continu des pratiques tout en conservant une empreinte de vigilance incontournable.

La bientraitance est à la fois une démarche positive et une mémoire du risque. C'est ainsi qu'il appartient à chaque équipe, à chaque professionnel en lien avec les usagers d'en déterminer les contours et les modalités de mise en œuvre dans le cadre des projets de service et du projet d'établissement.

Au cas par cas en fonction des enfants accompagnés et du projet de service, l'idée de bientraitance doit guider la mise en place d'échanges, d'activités, de rencontres, en répondant au mieux aux besoins de l'enfant accueilli. La bientraitance demande donc des échanges entre toutes les parties prenantes (institution, professionnels, enfants, familles).

Elle inclut la participation et l'expression des souhaits de l'ensemble des personnes concernées par l'intervention éducative. Elle requiert en outre un soutien aux professionnels dans cette démarche de bientraitance par l'écoute, la formation et des soutiens matériels.

Il va donc s'agir de respecter l'enfant accueilli dans sa singularité, ses rythmes et son histoire et de répondre de la manière la plus adaptée à ses besoins physiques et affectifs.

6 PARTIE PROSPECTIVE DE L'ACCUEIL PARENT-ENFANTS

6.1 Analyse stratégique du service

L'analyse SWOT est un outil de stratégie d'entreprise permettant de déterminer les options stratégiques envisageables dans un futur proche. Le terme SWOT est un acronyme de l'anglais Strengths (forces), Weakness (faiblesses) Opportunities (opportunités) et Threats (menaces).

A ce titre l'analyse SWOT fait partie des outils qui contribuent à l'étude de la pertinence et la cohérence d'une action future (qu'il s'agisse d'une action ponctuelle ou d'une stratégie d'ensemble).

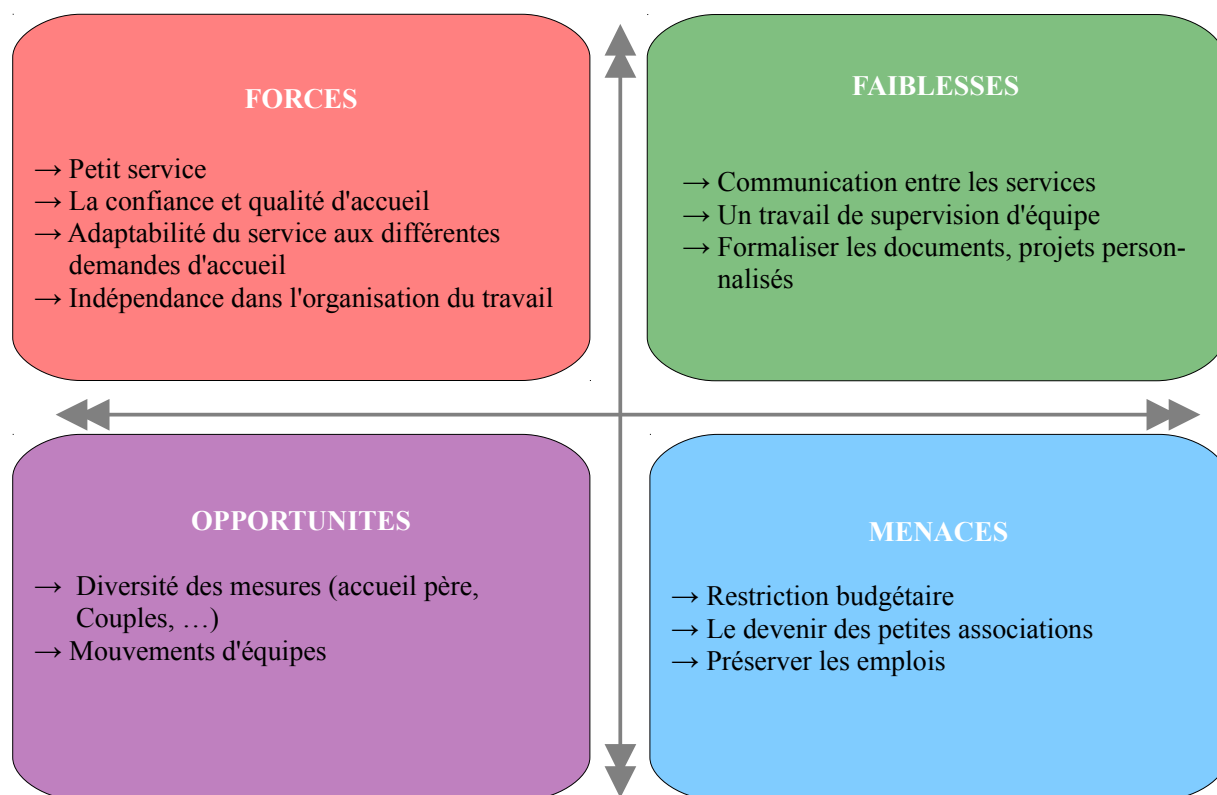
Dans un contexte incertain à la fois sur les politiques publiques sanitaires et sociales et sur la place du secteur privé non lucratif il est impératif de s'interroger sur son avenir sans attendre d'être en difficulté ou de devoir faire face aux injonctions des autorités publiques.

Conduire une analyse de ce type consiste à effectuer deux diagnostics :

- un diagnostic interne qui identifie les forces et les faiblesses du service d'intervention sociale.
- Un diagnostic externe qui identifie les opportunités et les menaces présentes dans l'environnement.

Le résultat attendu se présente sous la forme d'un tableau comportant une grille composée de quatre grandes cases.

Analyse stratégique du service - SWOT



6.2 Détermination des objectifs stratégiques sur 5 ans et tableaux de bord de mise en oeuvre

1 → Formaliser la démarche du projet personnalisé

Cette formalisation s'appuie :

- ✓ sur l'élaboration d'un DIPC dans les quinze jours qui suivent l'admission, sur l'élaboration d'un projet personnalisé qui recherche le consentement éclairé de chaque personne (parents, enfants, travailleurs sociaux) pour déterminer l'ensemble des besoins de la personne accueillie.
- ✓ Sur la communication du contenu des rapports éducatifs aux titulaires de l'autorité parentale, au mineur et au prescripteur de la mesure éducative.
- ✓ Afin de promouvoir cette démarche une action de formation collective sur la démarche de projet personnalisé sera proposée à l'ensemble du personnel éducatif.

Objectifs	Formaliser la démarche du projet personnalisé dans le but d'avoir une démarche commune		
Actions	✓ Mise en place d'une formation sur le projet personnalisé à l'attention des salariés. ✓ Réaliser une trame commune entre les services. ✓ Développer les démarches transversales à partir du projet personnalisé.		
Moyens	✓ Mobilisation des équipes, des différents services ✓ Plan de formation ✓ Budgétisation		
Echéancier	1	2	3
Indicateurs	✓ Formation réalisée ✓ Trame commune construite ✓ Travail en transversalité à partir de la trame		
Effets attendus	✓ Répondre aux exigences légales ✓ Harmoniser les pratiques ✓ Garantir un accompagnement de qualité ✓ Assurer une lisibilité sur le parcours interne de l'utilisateur au sein de la MECS		
Effets observés			
Evaluation			
Actions correctives			

2 → Faire vivre les Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles à travers nos outils institutionnels et dans notre démarche d'accompagnement au quotidien.

La prise en compte des recommandations des bonnes pratiques professionnelles s'appuie sur :

- Une bonne identification des recommandations spécifiques au secteur de la protection de l'enfance. Une attention particulière doit être accordée à la surveillance de nouvelles préconisations de l'ANESM.
- La mise à disposition aux salariés d'un dossier informatisé contenant les synthèses des RBPP relatives à notre secteur d'intervention est le premier préalable à leur sensibilisation. Des réunions d'équipe peuvent venir compléter la compréhension des bonnes pratiques professionnelles.

Objectifs	Faire vivre les RBPP à travers nos outils institutionnels et dans notre démarche d'accompagnement au quotidien.				
Actions	✓ Mettre à disposition des professionnels les RBPP applicables au sein du service. ✓ Questionner les pratiques professionnelles au regard des RBPP. ✓ Réaliser ou actualiser nos outils à l'aune des recommandations du secteur.				
Moyens	✓ Mobilisation des équipes. ✓ Travailler les recommandations dans le cadre du comité éthique de bientraitance.				
Echéancier	1	2	3	4	5
Indicateurs	✓ Présence dans les différents outils. ✓ Mise en place des RBPP utilisées. ✓ Amélioration de la qualité de l'accompagnement (enquêtes de satisfaction).				
Effets attendus	✓ Délivrer des prestations de qualité au regard des RBPP ✓ Assurer en équipe une réflexion sur les pratiques professionnelles et sur la culture de l'évaluation afin d'étendre les connaissances sur le plan d'amélioration de la qualité.				
Effets observés					
Evaluation					
Actions correctives					

3 → Accompagner une démarche de bientraitance

La bientraitance est un projet collectif et transversal qui doit impliquer tous les professionnels éducatifs, administratifs, logistiques et de santé en lien avec les personnes accueillies.

Des sessions de sensibilisation et de formation professionnelle seront programmées. Des outils de prévention de la maltraitance et de la promotion de la bientraitance seront construits et développés.

Parmi les outils à mettre en place nous retiendrons : la fiche d'incidents, l'affichage du 119 avec notice explicative, la création d'un classeur sur la bientraitance ainsi que la rédaction d'une Charte sur la bientraitance.

Objectifs	Accompagner une démarche de bientraitance				
Actions	✓ Formation du personnel sur la bientraitance ✓ Réalisation d'un classeur sur la bientraitance ✓ Nomination d'un référent bientraitance ✓ Charte sur la bientraitance ✓ Créer un comité éthique et bientraitance				
Moyens	✓ Mobilisation de l'ensemble de l'équipe ✓ Plan de formation ✓ Budgétisation				
Echéancier	1	2	3	4	5
Indicateurs	✓ Référent nommé ✓ Réalisation de la formation, du classeur, de la charte ✓ Mise en place du comité éthique				
Effets attendus	✓ Développer la culture de la bientraitance au sein du service ✓ Travail avec les RBPP ✓ Savoir questionner les pratiques professionnelles en équipe				
Effets observés					
Evaluation					
Actions correctives					

4 → Prévenir les risques psychosociaux

Il s'agit d'identifier les facteurs de risques psychosociaux dans le cadre de la démarche d'évaluation des risques qui incombe à l'employeur.

L'actualisation du document unique d'évaluation des risques professionnels concourt à la connaissance des facteurs de risque. Le diagnostic porté à l'échelle du service nécessite une démarche structurée pour affiner les réponses à apporter.

Il est essentiel que la démarche s'appuie sur une concertation associant la direction, les délégués du personnel et le référent santé. Afin de rendre opérationnel ce processus de concertation il convient d'envisager la désignation d'un référent santé sécurité au travail et de lui proposer une formation adaptée tout comme aux représentants du personnel.

Cette étape de formation compte tenu de la complexité du sujet sera primordiale dans l'analyse future des risques psychosociaux.

Objectifs	Prévenir les risques psychosociaux				
Actions	✓ Sensibiliser les professionnels sur les risques psychosociaux ✓ L'inscrire dans le projet d'établissement ✓ Prévenir les risques psychosociaux ✓ Nomination d'un référent santé				
Moyens	✓ Mobilisation de l'ensemble de l'équipe ✓ Budgétisation, financement, amélioration des conditions de travail				
Echéancier	1	2	3	4	5
Indicateurs	✓ La gestion des RPS fait partie d'une démarche d'évaluation continue de la part des professionnels ✓ La démarche est régulièrement questionnée ✓ Des actions de prévention des RPS sont mises en place				
Effets attendus	✓ Meilleure approche par les professionnels des RPS ✓ Adopter des conduites de prévention des risques ✓ Mettre en place des actions de prévention				
Effets observés					
Evaluation					
Actions correctives					

5 → Développer écocitoyenneté et développement durable

Au sein des établissements sociaux la question du développement durable constitue non seulement un enjeu social et économique mais aussi un exemple de citoyenneté. L'écocitoyenneté fait référence à l'écologie, la citoyenneté s'exerce aussi vis-à-vis de l'environnement et de la nature. Le citoyen a des devoirs envers la planète sur laquelle il vit et l'environnement dans lequel il évolue.

A ce titre une sensibilisation des enfants accueillis aux aspects de l'éco-citoyenneté et du développement durable constitue un axe du travail éducatif. Cette démarche pédagogique sur le long terme vise à faire évoluer les mentalités ainsi que les comportements face à l'environnement. L'objectif est de développer la conscience planétaire des enfants accueillis, afin que demain, ils puissent avoir conscience de l'implication de l'homme sur l'environnement, mais surtout afin de leur donner la volonté et la capacité d'agir pour protéger leur environnement.

L'éducation au développement durable va s'appuyer sur trois piliers : la restauration, le tri et le recyclage des déchets, la consommation d'eau et l'énergie.

Objectifs	Développer écocitoyenneté et développement durable				
Actions	✓ Prise de conscience générale sur l'approche de l'écocitoyenneté et du développement durable ✓ Développer les gestes éco-citoyens (fiches de consommation énergétique dans les appartements, tri sélectif.....)				
Moyens	✓ Mobilisation de l'ensemble de l'équipe et des personnes accueillies ✓ Apprentissage des gestes éco-citoyens ✓ S'inscrire dans la culture du développement durable ✓ Orienter la politique de financement de l'établissement				
Echéancier	1	2	3	4	5
Indicateurs	✓ Réalisation de gestes éco-citoyens ✓ Mise en place d'un plan de développement durable ✓ Positionner la démarche d'écocitoyenneté dans le projet d'établissement				
Effets attendus	✓ Economie ✓ Meilleure gestion de l'énergie ✓ Respect de l'environnement ✓ Apprentissage des gestes citoyens				
Effets observés					
Evaluation					
Actions correctives					

6.3 Modalités d'évolution de la démarche

Un Comité de pilotage sera constitué afin de garantir un suivi rigoureux de la démarche qualité. Il se réunira une fois par an.

Il aura pour objet de veiller à la réalisation des objectifs stratégiques définis.

Il sera constitué de la Présidente de l'association, de membres du Conseil d'Administration, de l'équipe de Direction, d'un professionnel de chaque service et si possible d'un représentant des usagers.

Chaque année sa composition sera actualisée.