

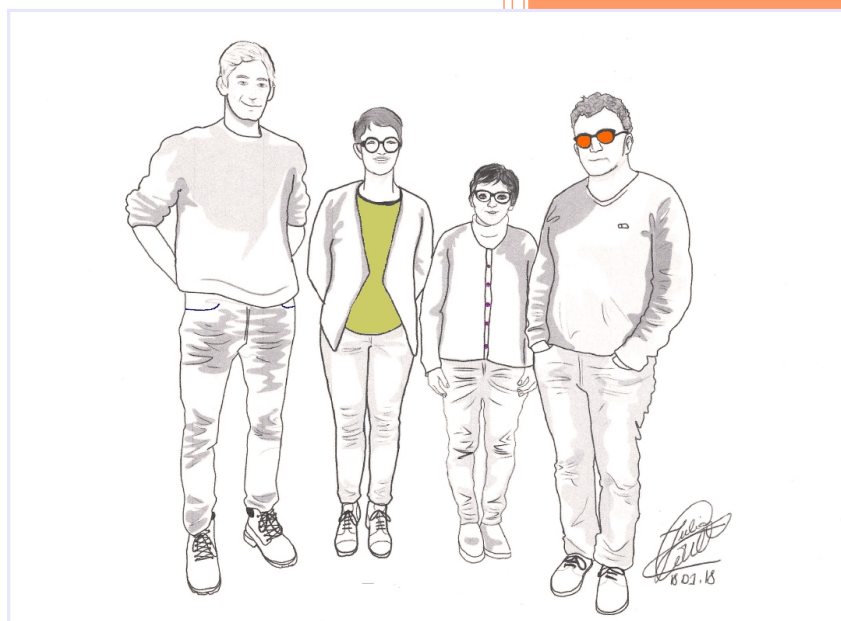
Maison d'Enfants à Caractère Social

ACCUEIL MILLAU SEUR

Projet de Service 2018 – 2023

actualisé en octobre 2021

Service SEAD



Dessin en couverture réalisé par Julia C.

Table des matières

1 - Introduction	5
1.1 Présentation du contexte d'élaboration du projet de service	5
1.2 Choix de la direction	5
1.3 La méthode d'élaboration du projet de Service	6
2 - Présentation du Service	7
2.1 Présentation de l'association	7
2.2 Les valeurs actuelles qui fondent la philosophie associative	8
2.3 Cadre juridique de l'intervention sociale	9
2.4 Présentation synthétique de l'établissement	13
2.5 Situation géographique	14
2.6 Présentation du service	15
2.7 La mission du service	18
2.8 Présentation des personnes accompagnées	20
2.9 Références théoriques et conceptuelles	22
3 - L'offre de service	24
3.1 L'admission	24
3.2 Les prestations	25
3.3 Le dossier des usagers	32
3.4 Le travail en réseau et partenariat	33
4 - Fonctionnement du service	35
4.1 Les moyens humains sur le service	35
4.2 La gestion des moyens matériels, logistiques, financiers	38
4.3 Communication, régulations et échanges	39
4.4 Les droits des usagers	40
4.5 Les Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles	42
4.6 La gestion des risques psychosociaux	42
5 - Démarche qualité, démarche de bientraitance	46
5.1 Déploiement de la démarche qualité	46
5.2 Déploiement de la démarche de bientraitance	47
6 - Partie prospective du SEAD	48
6.1 Partie prospective du service	48
6.2 Détermination des objectifs stratégiques sur 5 ans et tableaux de bord de mise en oeuvre	49
6.2 Modalités d'évaluation de la démarche	54

1 INTRODUCTION

1.1 Présentation du contexte d'élaboration du 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 Choix de la direction

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
- L'acceptation a un moment donné de mettre un terme à la relation éducative sociale afin que l'usager puisse construire son propre projet
- 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 des écritures existantes sur le projet, nous avons en équipe remanié l'existant en questionnant les pratiques pour arriver à une trame de projet de service qui restait à compléter. Le choix a été fait par la direction de faire venir une personne ressource extérieure afin de travailler la trame proposée. Ainsi le projet de service a été revu en équipe pluridisciplinaire avec la participation des différents acteurs au projet, de la même façon le choix a été fait de mobiliser directement les personnes accueillies sur les principales thématiques du projet de service.

La mobilisation s'est faite de deux façons principalement :

1. rencontre directe avec le jeune.
2. entretiens formalisés dans le cadre de rencontre libre expression.

Seront présentés l'association, le service, ses missions, le profil des personnes accueillies et moyens (humain, matériel et références théoriques) mis en œuvre pour répondre à leurs besoins. Dans le respect de leurs droits RBPP une démarche d'évaluation continue de la qualité est initiée. Présentées en fin de projet, les actions à mettre en place figurent au fil du document en encadré de couleur rose, signes de l'évolution permanente de nos pratiques.

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, 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 enfin 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.

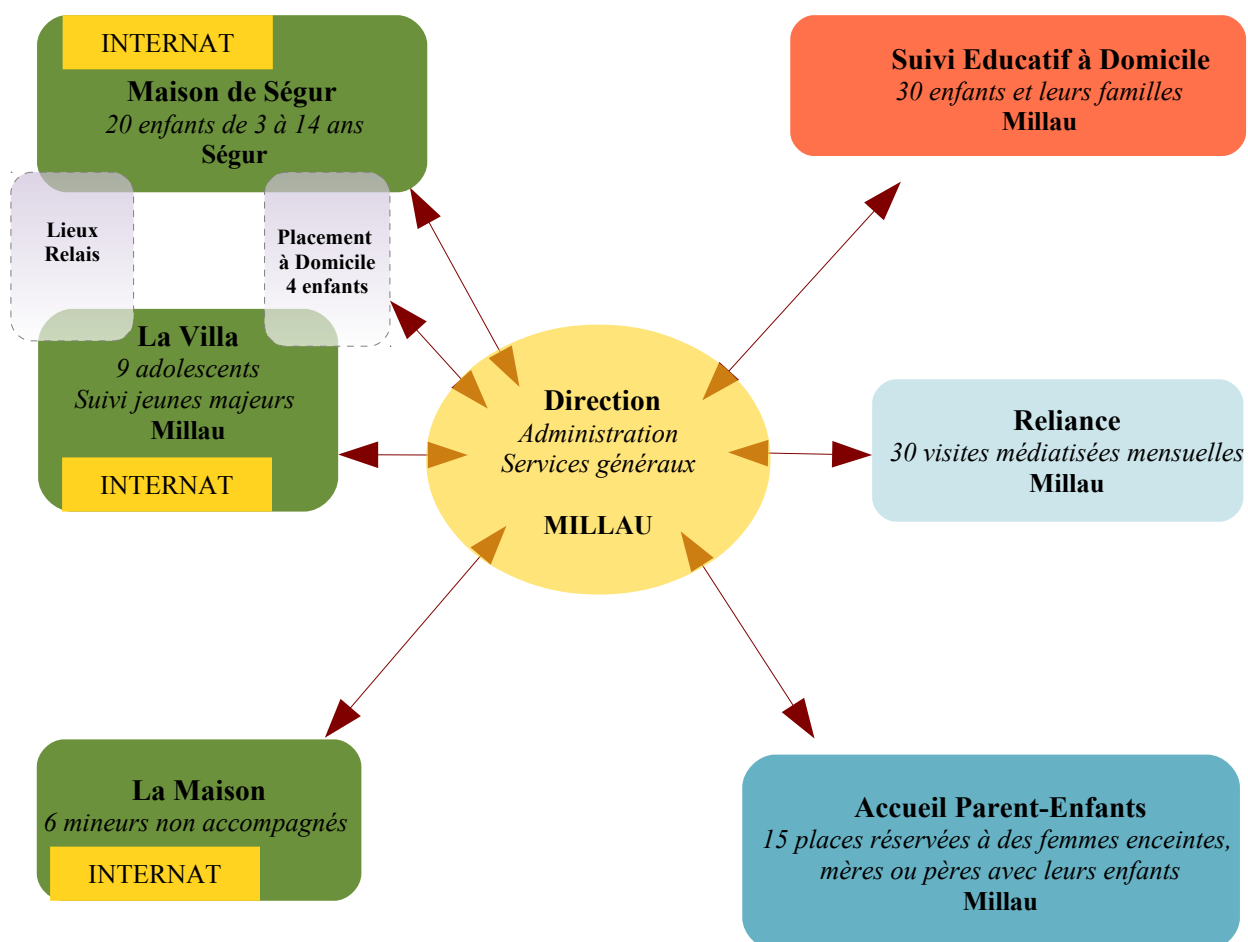
Les parents sont à présent évoqués dans le texte comme des ressources mobilisables et les détenteurs de responsabilités éducatives.

2.4 Présentation synthétique de l'établissement

L'établissement Accueil Millau Ségur, plateforme de services pour l'Enfance et la Famille accueille et accompagne 87 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 autour du pôle administratif et de direction.



2.5 Situation géographique

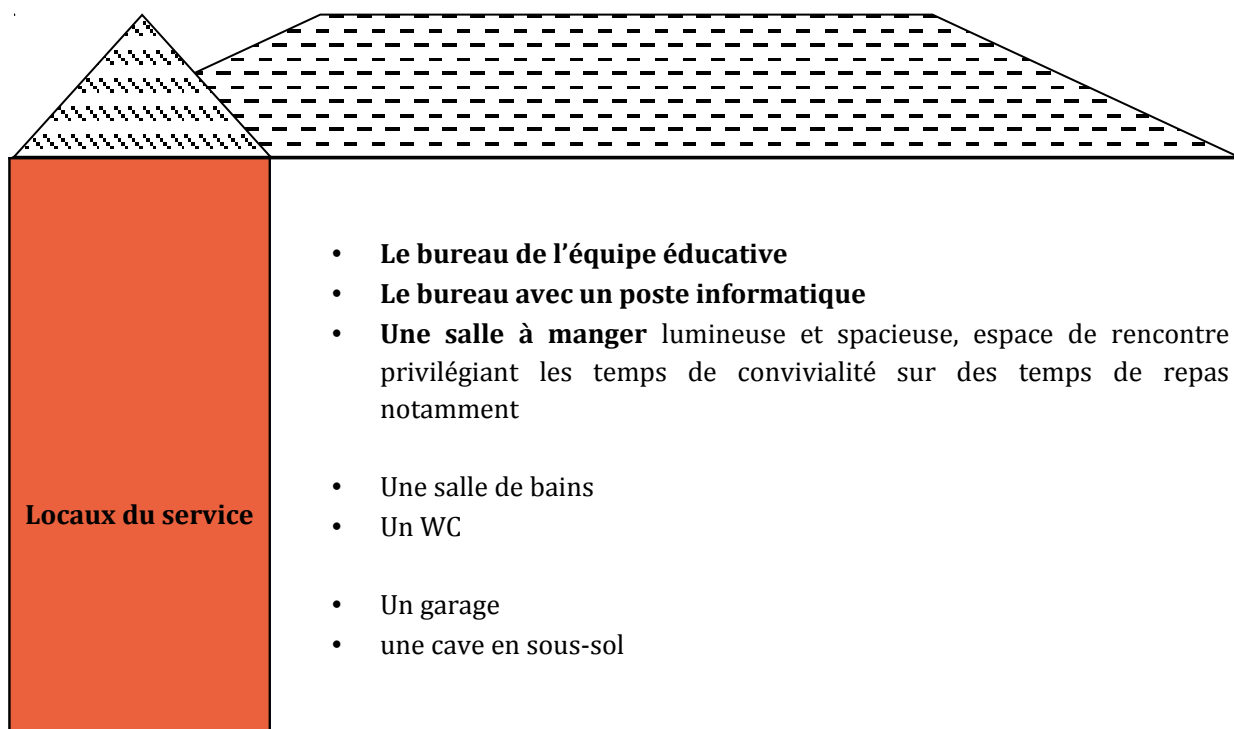
Le service du SEAD est situé à proximité du centre-ville, au 29 rue de la Fraternité, 1er étage, à Millau. C'est un appartement en location à proximité des locaux administratifs de l'établissement.



2.6 Présentation du service

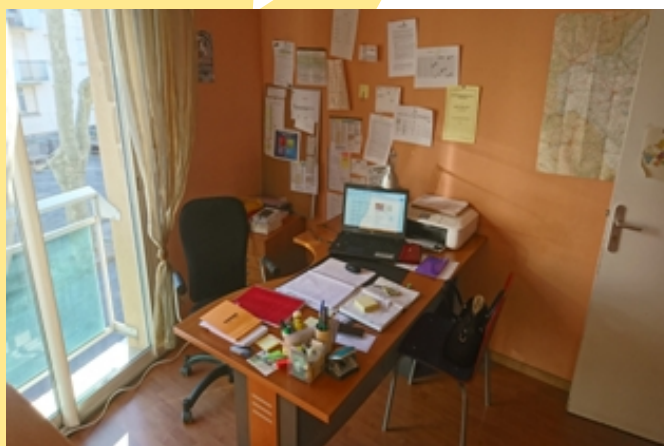
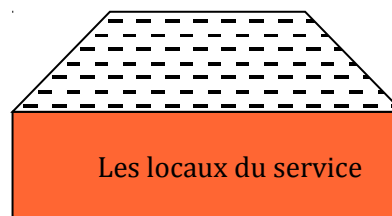
Les familles, les enfants et adolescents sont invités à venir dans les locaux du service.

Ceux-ci sont organisés de façon à favoriser des espaces d'intimité garantissant la confidentialité lors d'entretiens individualisés, de proposer des espaces de rencontres et de convivialité pour les jeunes ainsi que des espaces de travail ouvert à chacun.



PROJETS :

- Réaménager le salon
- Aménager un petit coin jeux pour les enfants en bas âges
- Identifier le bureau des éducateurs



Le bureau de l'équipe éducative : espace de travail dans lequel les familles ou les jeunes peuvent être reçus



Le bureau avec un poste informatique réservé aux enfants et adolescents accompagnés : un espace de documentation et de soutien scolaire



Une cuisine équipée utilisée pour préparer des repas occasionnels avec les enfants ou adolescents



Un salon, très investi par les jeunes



Une salle à manger avec balcon lumineuse et spacieuse, espace de rencontre privilégiant les temps de convivialité sur des temps de repas notamment

2.7 La mission du service

Le service exerce :

→ **une mission de Service Educatif d'Aide à Domicile** auprès d'enfants bénéficiant d'une mesure judiciaire ou administrative d'aide éducative à domicile.

Ouvert toute l'année, le service assure une mission de veille permanente des situations qui lui sont confiées. L'équipe éducative est présente tous les jours de la semaine sur de larges amplitudes horaires (de 8 heures à 20 heures) ainsi que le week-end (le samedi de 9 heures à 19 heures et le dimanche de 10 heures à 18 heures). Les cadres assurent une permanence en dehors de ces horaires.

2.7.1 Les Missions du Suivi Educatif A Domicile

Le Service Educatif d'Aide à Domicile est désigné par le Juge des enfants, par l'Aide Sociale à l'enfance, dans le cadre d'une mesure judiciaire ou à la demande des parents pour mettre en œuvre une action éducative au profit de l'enfant.

Dans le respect de l'autorité parentale et à travers un soutien à la parentalité de chacun des parents, le service a pour mission de veiller à ce que les besoins fondamentaux et l'intérêt supérieur de l'enfant soient respectés.

Le service s'inscrit à la fois dans une démarche de **prévention** et de **protection** et, selon les situations il a pour objectifs :

- ✓ Evaluer la situation familiale: repérer les besoins de l'enfant, les capacités des parents et le contexte familial
- ✓ Favoriser le développement de l'enfant au sein de son milieu familial
- ✓ Prévenir les risques de danger
- ✓ Préparer l'acceptation d'une mesure de protection le cas échéant
- ✓ Maintenir ou rétablir le lien parent/enfant à travers des rencontres médiatisées
- ✓ Consolider un retour à domicile après une mesure de placement.

La particularité de ce service est d'intervenir dans l'environnement de l'enfant et auprès des parents.

L'équipe éducative intervient à domicile et se déplace à l'extérieur pour effectuer des démarches et accompagner vers des activités.

Les professionnels rencontrent également les partenaires intervenant dans le contexte familial en présence des parents ou avec leur accord, à l'exception des situations où l'enfant est exposé à un danger.

L'enfant et ses parents sont également reçus dans les locaux du service lors de la présentation du service et des objectifs de travail et ponctuellement dans le cadre d'entretiens.

Une à deux rencontres par semaine est prévue avec chaque famille.

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.



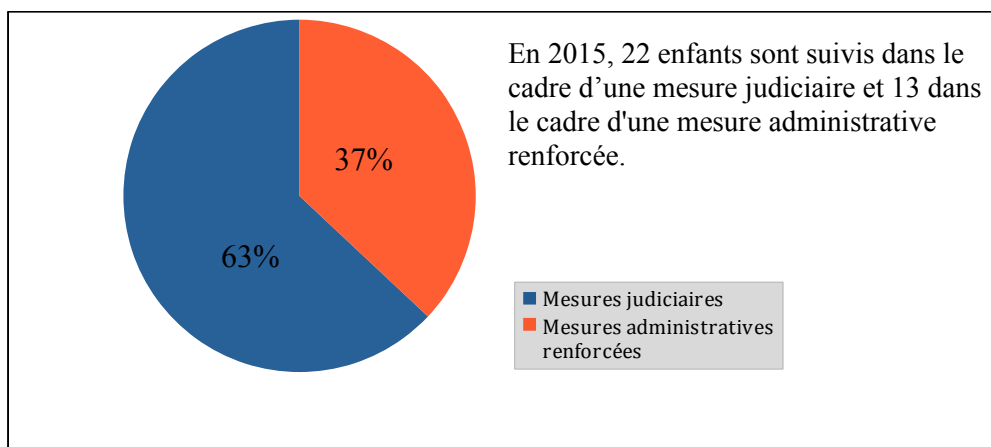
- Le respect des principes éthiques et déontologiques prescrits par la Charte Nationale du ministère chargé des affaires sociales.
- La Charte des droits et libertés de la personne accueillie.
- Le respect des dispositions législatives et réglementaires.
- Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM.



2.8 Présentation des personnes accompagnées

2.8.1 Suivi Educatif A Domicile vers les familles

Le Service Educatif à Domicile s'adresse à des enfants de tous âges et à leurs familles, sur mandat judiciaire ou administratif. Les demandes émanant du sud de l'Aveyron sont prioritaires.



La majorité des enfants accompagnés évoluent dans un environnement familial exposé à des problématiques repérées qui impactent le développement de l'enfant.

- Problématiques familiales les plus fréquentes

- ✓ Risques de mise en danger du fait de négligences et /ou violences physiques, psychiques, sexuelles
- ✓ Vulnérabilités psychiques et/ou handicap
- ✓ Conduites addictives
- ✓ Repli communautaire, identitaire et culturel
- ✓ Carences éducatives et/ou affectives
- ✓ Immaturité et incapacité à assumer correctement des fonctions parentales
- ✓ Conditions de vie précaires, marginalisation, nomadisme
- ✓ Isolement social
- ✓ Absence de soutien trans-générationnel (Famille élargie)

De façon globale, nous pourrions parler de dysparentalité.

Ce concept désigne les troubles de la fonction parentale qui se manifestent par des comportements inadéquats ou violents. Elle peut prendre des formes variées et contradictoires: non investissement de l'enfant, désintérêt, peur de lui faire mal, hostilité manifeste accompagnée de mauvais traitements ou de sentiments de persécution. La dysparentalité n'est l'apanage d'aucune catégorie sociale même si ses manifestations peuvent prendre des formes différentes selon les milieux culturels¹.

1 - Site internet : www.famidac.fr - Association des accueillants Familiaux et de leurs partenaires

- Problématiques des enfants orientés vers le service

- ✓ Mises en danger, conduites à risques et transgression
- ✓ Mal être physique et psychique
- ✓ Troubles dans la relation
- ✓ Troubles du comportement
- ✓ Addictions
- ✓ Difficultés scolaires

Ces facteurs de vulnérabilité sont des repères à une évaluation la plus juste possible de la situation de l'enfant dans sa famille. L'équipe s'appuie sur une approche multidimensionnelle et multidisciplinaire de la réalité du contexte familial visant à repérer les difficultés, élaborer des axes de travail. Il s'agira de soutenir les parents dans leurs capacités et responsabilités, faire émerger leurs compétences, tout en garantissant la sécurité de l'enfant.

2.9 Références théoriques et conceptuelles

2.9.1. L'enfant au cœur de l'accompagnement SEAD

L'enfant est au cœur du suivi éducatif à domicile. Notre intervention se situe au plus près de son vécu et de sa réalité quotidienne. Il est essentiel d'être à l'écoute de ce qu'il vit et ressent. Sa parole est prise en compte comme témoignage de ses désirs et besoins, de ses joies et ses peines, de ses peurs ou inquiétudes.

L'enfant a des droits et nous sommes vigilants pour les faire reconnaître et exister pour lui.

- Comme le rappelle la loi du 14 mars 2016:

Art. 1: « L'enfant doit être associé aux décisions qui le concernent selon son degré de maturité ».

L'accompagnement réalisé par l'équipe du SEAD vise à garantir le bon développement de l'enfant en s'assurant que son environnement puisse répondre à ses besoins.

L'accompagnement éducatif s'appuie sur trois axes fondamentaux :

1 → La reconnaissance des besoins de l'enfant

Pour grandir, évoluer, se transformer, s'ouvrir au monde, l'enfant a besoin avant tout **de sécurité**. Il s'agit ici d'un besoin fondamental inhérent à un ensemble de besoins qui en découle:

- besoins physiologiques et de santé
- besoin de protection
- besoin de sécurité affective et relationnelle

Afin de tenter de répondre au mieux à ces besoins, nous travaillons en étroite collaboration avec la famille, les partenaires sociaux, environnementaux qui gravitent dans la vie de l'enfant.

2 → La compétence des familles

L'accompagnement éducatif auprès des familles vise avant tout à reconnaître et activer leurs compétences. Il s'agit ici de:

- soutenir les parents dans leurs rôles et responsabilités éducatives : l'enfant a besoin d'un cadre, de règles et de limites
- 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 autorise ². »

2 - AUSLOOS G., *La compétence des familles*, Ramonville Saint-Agne, 1995, p.35

3 → La socialisation et la construction identitaire

Notre intervention vise à permettre à l'enfant de s'inscrire dans la société, de trouver sa place en expérimentant le monde. Ce processus de socialisation se déroule en deux principales étapes:

- «la socialisation primaire»: correspond aux premières relations que l'enfant entretient avec son environnement familial. Il va intérioriser ces relations afin de construire une identité singulière.

- «la socialisation secondaire ³»: fort de cette première expérience socialisante, l'enfant est en mesure d'aller explorer le monde, un univers extra-familial (scolaire, culturel, sportif...)

Nous restons vigilants à ce que l'enfant puisse prendre confiance en lui, qu'il retrouve une estime de lui en changeant le regard qu'il peut porter sur lui-même ainsi que sur le monde qui l'entoure.

Notre accompagnement vise à « **valoriser le rôle social** » de l'enfant que nous accueillons.

Valoriser le rôle social c'est :

« Attribuer un rôle reconnu pour sa valeur sociale, c'est placer la personne dans les meilleurs conditions de développement de ses potentialités ⁴. » J. Feragus

Notre action suit deux principaux buts:

1. L'amélioration de l'image sociale: des personnes en risque de dévalorisation. Pour cela, elle s'appuie sur la valorisation de la personne elle-même, la valorisation de ses conditions de vie, la valorisation de son rôle social.

2. Le développement de ses compétences: toute personne, quel que soit son état ou ses capacités actuelles, peut apprendre à évoluer, à se développer tout au long de sa vie.

Ce travail n'est possible qu'à condition que se crée **une relation de réciprocité** c'est-à-dire une relation qui laisse l'espace à l'enfant pour s'affirmer en bousculant nos perceptions, nos projections, en lui laissant la possibilité de nous enseigner.

L'accompagnement que nous proposons vise avant tout à « **aider les personnes à devenir ce qu'elles peuvent être** ».

3 - P. Berger, T. Luckmann, *La construction sociale de la réalité*, Armand Colin, 2012 p. 214-285

4 - Jacques Feragus, *"La méthode PASS, évolution qualitative de l'action sociale"*, échanges n°29, 1982 et "l'évaluation de l'action sociale : de l'énoncé à la pratique", revue française des affaires sociales, n°2, 1986

3 L'OFFRE DE SERVICE

Les accompagnements des adolescents et des enfants au sein de leurs familles sont assurés par la même équipe. Ils se différencient cependant par des modalités d'intervention adaptées.

3.1 L'admission

3.1.1 Procédure d'accueil des enfants et leurs familles.

Une visite d'admission est organisée dans les locaux administratifs de l'Accueil Millau Ségur L'entretien se tient en présence: - d'un membre de l'équipe de direction - de l'éducateur référent - d'un travailleur social de l'Aide Sociale à l'Enfance	Une convocation précise le caractère obligatoire de la présence des enfants à ce premier rendez-vous. Les deux parents en cas de séparation seront convoqués séparément. → Sont présentés le service, les intervenants et les modalités d'intervention. → Sont présentés et signés le Document Individuel de Prise en Charge, le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement. Un premier rendez-vous au domicile familial est fixé lors de l'admission. Une rencontre avec la psychologue de l'établissement est organisée. L'objectif est d'offrir un espace de soutien psychologique et d'aborder les enjeux de l'accompagnement.
Cette première rencontre est essentielle dans l'engagement du soutien à venir. Il s'agit d'aborder les éléments déterminants la mesure, d'appréhender les problématiques familiales et de produire des hypothèses de travail sur les difficultés détectées. L'objectif est de rechercher l'adhésion de la famille. La reconnaissance de ses difficultés permet de définir les objectifs précis afin de faire évoluer la situation en s'appuyant sur les compétences propres.	

3.2 Les prestations

3.2.1 L'action éducative auprès des familles suivies par le SEAD : Une offre multidimensionnelle

L'accompagnement du SEAD revêt différentes formes d'interventions en fonction de l'âge de l'enfant et de sa situation.

Elles s'organisent sur des temps plus ou moins intensifs qui se déclinent en quatre prestations et vont constituer les moyens qualitatifs développés par le service pour étayer les fonctions parentales et atténuer les conditions de danger pour les enfants.

Nos actions se situent:

- ✓ au niveau des relations parents/enfant,
- ✓ auprès des parents,
- ✓ auprès de l'enfant
- ✓ et enfin au sein de l'environnement de l'enfant et de sa famille.

En préalable, avant de rencontrer les parents et dans le respect du secret partagé, les éducateurs rencontrent les partenaires orienteurs et s'immergent dans la situation au travers de la lecture du dossier.

Ils peuvent ainsi relever certains éléments (personne ressource, origine de la problématique...) afin de mieux appréhender la dynamique familiale.

Pour autant, il reste essentiel d'aborder la situation familiale avec un nouveau regard et une posture professionnelle singulière. Nous partons du postulat que chaque problématique est spécifique et que chaque famille a son propre fonctionnement que nous tâchons d'identifier pour adapter notre intervention éducative.

L'un des enjeux est bien de comprendre ce qui fait « symptôme » dans le système familial à travers l'analyse des dynamiques intrafamiliales afin d'impulser un nouvel équilibre, garantissant le bon développement de l'enfant et satisfaisant ses besoins.

Dans un premier temps et dans l'intérêt de l'enfant, l'équipe du SEAD s'attache à rechercher l'adhésion de la famille afin que les parents prennent conscience de la problématique familiale.

Cette approche déterminera la qualité du travail qui pourra s'effectuer auprès de l'enfant. Les professionnels s'appuient essentiellement sur la parole et les comportements des personnes accompagnées. Ils se basent sur leurs observations et leurs constats.

En se positionnant avec empathie et à l'écoute de chacun des membres de la famille, ils tentent d'établir une relation de réciprocité avec eux tout en s'inscrivant dans le cadre de la protection de l'enfant et sous la forme d'une aide contrainte.

L'équipe rencontre les familles deux fois par semaine dans des espaces différents, espaces qui sont autant de supports à notre intervention éducative.

1 - LES VISITES A DOMICILE : IMMERSION DANS LE QUOTIDIEN DE LA FAMILLE

Elles ont lieu de manière périodique, chaque semaine, une fois au minimum et davantage si besoin.	→ Ces visites sont convenues avec la famille selon leurs disponibilités et des objectifs construits en fonction des besoins de l'enfant.
Ces temps de vie quotidienne sont de précieux "outils de travail". L'observation et l'écoute sont essentielles pour recueillir et comprendre ce qui se passe au sein même de la famille.	→ Un seul éducateur intervient à domicile et sur une large amplitude horaire afin d'être présent dans les différents temps du quotidien, notamment ceux qui sont source de tensions.
A partir de ces recueils d'informations et de constats, les éducateurs effectuent un travail d'énonciation, aidant les parents à "déchiffrer" les comportements de leurs enfants: ✓ en valorisant leur capacité à répondre de façon adaptée à ses besoins, ✓ en encourageant leurs réussites et en soutenant une posture éducative juste. Par une écoute active, les professionnels du service tentent d'instaurer une relation de confiance avec les parents, en les soutenant dans leurs propres difficultés et en favorisant l'expression de leur histoire parentale. En les sensibilisant à leurs propres besoins et devoirs vis-à-vis de leurs enfants, en valorisant leurs compétences, ils se montrent moins défensifs. Il est alors possible de développer leur empathie et leur implication auprès de leurs enfants ainsi que leur responsabilité. Il s'agit bien ici d'une aide à engager certaines évolutions dans le mode de gestion des problèmes éducatifs, dans la façon de se positionner vis-à-vis des enfants.	
C'est dans l'intérêt supérieur de l'enfant que les éducateurs prennent en compte les besoins de toute la famille et guident les parents vers une autre approche de leur enfant.	
Avec l'expérience nous constatons qu'il y a davantage d'évolution lorsque les professionnels font avec les parents, plutôt que de leur dire ce qu'ils devraient faire. Cela consiste parfois à accompagner un parent à « poser son autorité » et dire « non » à son enfant.	Les éducateurs du SEAD n'hésitent pas à être démonstratifs, en interactions avec l'enfant et son parent dans les actes du quotidien: ✓ aide aux devoirs, ✓ soins de l'enfant, ✓ communication, ✓ pose de limites..., apportant un soutien sur un aspect précis de la vie de l'enfant.
Certaines familles sont dans une forme d'incapacité d'ouvrir un espace. Garants du cadre fixé par l'ordonnance du juge des enfants ou par l'autorité administrative, l'équipe intervient auprès de parents tout puissants, autoritaristes, maltraitants, négligents... d'enfants roi ou parentifiés, ou instrumentalisés. Il s'agit de faire tiers entre le parent et l'enfant, pour assurer sa sécurité et lui permettre de s'émanciper et s'autonomiser.	
C'est en tant que tiers éducatif dans une fonction d'accompagnement que le SEAD intervient, non pas pour ce substituer aux parents, mais pour susciter un mouvement qui garantira la satisfaction des besoins de l'enfant et des conditions de son développement.	

2 - LES ENTRETIENS AVEC LES PARENTS, SUPPORTS DU TRAVAIL ÉDUCATIF

Les entretiens sont les principaux supports de notre action éducative.	→ Ils ont lieu lors des visites à domicile ou dans nos locaux, à la demande de la famille ou des éducateurs.
Au fil des entretiens, un certain nombre de questionnements animent notre intervention afin d'amener les parents et l'adulte ressource à élaborer le sens de leur problématique et construire des réponses adaptées: • Quelles sont les compétences parentales? Celles de l'environnement familial? Quelles sont leurs limites? • Quelle compréhension a le (s) parent(s) de l'intervention éducative? • Quelles perceptions ont-ils de leurs compétences, de leurs difficultés et de celles de leurs enfants ? • Quelles sont leurs capacités à impulser du changement?	
A travers ces questionnements, les différents aspects de la vie de l'enfant sont abordés (scolarité, loisirs, vie à la maison, santé, socialisation, relation parents-enfants,...). Il s'agit d'aider l'adulte à énoncer ses préoccupations afin de l'aider à se repositionner dans sa fonction parentale.	
La responsabilisation des parents quant à leurs actes éducatifs est considérée comme un levier au changement. Aussi, il est essentiel de rappeler et expliquer les obligations légales liées à l'exercice de l'autorité parentale. Il s'agit d'aider à repérer ce qui relève de l'éducatif, de la loi, de la prévention et de la protection. Lors d'entretiens nous aidons les parents à faire des choix (notamment ceux qu'ils n'avaient peut-être pas envisagés) et soutenons leur autorité à chaque fois que nécessaire dès lors que celle-ci est juste.	Les entretiens ont pour objectif: • d'encourager les parents à "remettre de l'ordre"⁵ dans les différentes dimensions de leur vie familiale, • analyser leurs responsabilités et celles de l'enfant et de l'adolescent notamment concernant les incidences pénales des actes commis, • comprendre l'intervention des professionnels en cas de danger pour l'enfant.
Lorsqu'il s'agit d'un enfant jeune ou très vulnérable, l'action auprès des parents sera plus déterminante : plus l'enfant est en bas âge et/ou en situation de vulnérabilité, plus l'intervention sera ciblée sur les adultes. Plus l'enfant grandit, plus le professionnel interviendra auprès de lui en complément de l'intervention auprès des parents et adultes ressources.	
Dans les situations où l'un des parents, détenteur de l'autorité parentale est éloigné géographiquement, nous travaillons à partir d'appels téléphoniques réguliers. L'informer de l'évolution de la situation, préparer une rencontre, sont autant de moyens pour recréer ou maintenir des liens avec l'enfant, apporter du soutien, apaiser une situation de crise, prévenir un risque.	Les entretiens téléphoniques sont aussi l'occasion de reprendre des éléments d'un entretien précédent afin de mesurer la capacité du parent à se saisir des propositions de travail, préserver un lien éducatif, préparer l'entretien suivant ...

3 - LES RENCONTRES AVEC L'ENFANT

Les rencontres ont lieu au domicile ou à l'extérieur (accompagné ou non d'un des parents).	→ Généralement l'éducateur prévoit une heure s'il y a un seul enfant et d'avantage dans le cas de fratrie.
Lors des premières rencontres nous tentons de prendre plus de temps afin d'apprendre à mieux se connaître, il est possible dans ce cas de partager une activité en commun en fonction des centres d'intérêts de l'enfant (visite, balade,...) ce qui constitue un support pour « accrocher » et progressivement instaurer une relation.	→ Il s'agit d'ouvrir un espace d'expression à l'enfant.
Au fil du temps, l'équipe éducative favorise une mise en confiance de l'enfant et repère ses besoins. De plus, au travers d'échanges, les éducateurs s'efforcent de recueillir la perception de la situation de chacun des enfants, d'en saisir la singularité.	
Suivant l'âge et la maturité cette approche peut passer par le jeu, prendre la forme d'un questionnaire (si tu rencontres un magicien que lui demanderais-tu ?) ou par des discussions autour d'une balade, d'un trajet, d'un repas...	
Ces échanges sont essentiels dans notre mission de prévention des risques de danger auxquels pourraient être confrontés l'enfant.	
C'est en tant que tiers éducatif dans une fonction d'accompagnement que le SEAD intervient, non pas pour se substituer aux parents, mais pour susciter un mouvement qui garantira la satisfaction des besoins de l'enfant et les conditions de son développement.	

4 - ANCRAGE DANS UN RÉSEAU SOCIOCULTUREL

Notre premier partenaire est la famille.	→ L'équipe du SEAD s'appuie sur les ressources existantes dans l'entourage familial et cherchent à développer autour de l'enfant de nouvelles ressources en réponse aux besoins de l'enfant. → L'éducateur référent joue un rôle essentiel dans ce travail, en accord avec la famille, il établit les liens et coordonne l'action des différents acteurs. Il inscrit l'enfant dans une cohérence et continuité de parcours.
L'équipe accompagne les parents et l'enfant afin de faciliter leur compréhension et encourager un positionnement adapté à l'enfant sur toutes les questions liées à la scolarité: réunion scolaire / sorties scolaires / cantine / les associations d'aide à la scolarité / etc...	
Des interventions indirectes auprès des partenaires de santé au profit du développement physique et psychique de l'enfant sont mises en œuvre.	Nous travaillons en lien étroit pour une orientation et suivis auprès des CMPP, services de pédopsychiatrie, PMI, pédiatres, médecins.
En accord avec les parents, l'équipe éducative peut s'engager à assurer des accompagnements jugés importants pour l'enfant (activités sportives et culturelles, centres de loisirs, centres de vacances...).	

Cette prestation vise un ancrage socioculturel et une conciliation ou une réconciliation avec l'environnement social.	
Les professionnels orientent et accompagnent les parents dans leurs démarches administratives vers les partenaires et services susceptibles de leur fournir une aide (CAF, CPAM, Pôle emploi, assistantes sociales de secteur, mesure de protection pour adulte...).	Le travail de partenariat s'inscrit également dans une dynamique de réseau.
Le partage d'informations, dans le respect du secret partagé, permet de mieux évaluer la situation et de transmettre des observations et informations nécessaires aux décisions de l'autorité judiciaire ou administratives.	

3.2.2 Journée type

Organisation d'une journée			
	ACTIONS	OBJECTIFS	MOYENS
8h00 à 9h00	→ Ecoute des messages téléphoniques → Consultation agenda → Traitements des mails → Lecture du cahier de liaison + les classeurs SEAD	→ Assurer la cohérence et la continuité des actions → Favoriser la cohésion de l'équipe → Traiter les informations → Etablir les liens avec les partenaires	→ Traitement des messages téléphoniques et mails → Transcription sur le cahier ou classeur de liaison → Prise de RDV avec des partenaires et/ou des familles
9h00 à 9h30	→ Organisation de la journée	→ Planification des actions	→ Rédaction d'une fiche d'organisation sous forme de listing
9h30 à 10h	→ Passage aux bureaux administratifs	→ Recueil/transmission des documents officiels concernant les situations → Coordination équipe/cadres	→ Bannette du courrier par services → Enveloppe gestion financière → Consultation des dossiers → Rencontre avec un cadre de direction
10h à 10h30	→ Liaison entre collègues	→ Transmission d'informations et coordination des actions	→ Ecoute et prises de notes, échange et questionnements autour des situations

10h30 à 20h00	→ Suivi éducatif à domicile → Accompagnements → Accompagnement à la scolarité → Ecrits sur le déroulement de la journée → Gestion des situations de crises en soirée, veille de week-end, week-end et vacances scolaires	→ Mettre en œuvre les moyens pour répondre aux objectifs de la mesure → Apprentissage à la gestion du quotidien → Mobilisation scolaire → Formalisation et transmission des informations pour l'équipe → Rédaction des rapports éducatifs → Assurer la sécurité de l'enfant, de la cellule familiale	→ Préparation des visites à domicile → Accompagnement aux divers RDV pour chaque situation → Rencontre des enfants à domicile ou activités → Soutien aux démarches → Ecoute bienveillante → Responsabilisation des parents et de l'enfant → Mobilisation des parents sur la scolarité de leurs enfants → Conseils méthodologiques → Ecrits dans les documents de liaisons → Evaluation de la situation de crise avec un cadre de permanence → Intervention à domicile → Apaisement des tensions, gestion du conflit, autorité bienveillante, regard attentif sur l'enfant → Rédaction d'un écrit professionnel
Les journées du mercredi, samedis et dimanches sont consacrées aux déplacements extérieurs et aux familles en demande de soutien.			

3.2.3 Les différents étapes de l'accompagnement

ACCUEIL / ADMISSION	ACCOMPAGNEMENT	PREPARATION A LA fin du suivi éducatif ou à sa poursuite
1) Orientation et présentation de la situation par l'Aide Sociale à l'Enfance 2) Rencontre d'admission en présence d'un membre de l'équipe de direction, de l'éducative et de la famille: - Présentation de l'établissement des moyens mis à disposition, - Rappel des motifs de l'intervention, déclinaison des objectifs de travail, - Recueil des attentes de la famille, - Signature du DIPC remise du livret d'accueil. 3) Visite à domicile	1) Recueil des besoins, élaboration du projet personnalisé de chaque enfant au sein avec objectifs et moyens, signature du projet personnalisé 2) Mise en œuvre du projet personnalisé prenant compte du contexte familial 3) Mobilisation des partenaires et des ressources de l'environnement familial 4) Rédaction d'un rapport intermédiaire pour évaluer et réactualiser les objectifs de la mesure 5) Continuité du projet en tenant compte des évolutions	1) Bilan de l'accompagnement avec la famille 2) Rapport de situation à la fin de la mesure auprès de l'ASE en vue de l'audience et préconisations 3) Préparation à la sortie, à une réorientation ou poursuite de la mesure selon décision de l'autorité judiciaire ou administrative 4) Accompagnement à l'audience

→ Créer la fiche de suivi (cf. annexe) : formaliser une démarche de projet recherche d'information.

→ La grille d'évaluation des capacités et des compétences

→ Réalisation du plan d'action, mise en œuvre

3.3 Le dossier des usagers

Le dossier de l'utilisateur est composé des pièces suivantes :

- ✓ La notification de la décision judiciaire (ordonnance de jugement) ou la décision Administrative du Responsable de Territoire.
- ✓ Le document individualisé de prise en charge qui fixe la nature de l'intervention, les objectifs de l'action éducative et les prestations offertes.
- ✓ Les rapports de situation et notes d'information rédigés par le service.
- ✓ Les courriers à la famille et au service.
- ✓ Les notifications de fin de mesure.

Le document individuel de prise en charge est cosigné par les détenteurs de l'autorité parentale et un cadre de direction

Le projet éducatif personnalisé est rédigé par l'éducateur référent avec la famille.	→ Son élaboration marque la fin de la première phase de recueil d'informations. Il envisage les changements à mettre en œuvre et la création des conditions possibles à cette réalisation, sous la forme d'objectifs et de moyens. → Il est cosigné par la famille, un représentant de la direction et l'éducateur référent. Il a valeur d'engagement technique. → Ce document est valide jusqu'à échéance de la décision du magistrat qui sera revue en audience.
Les rapports de situation sont rédigés à mi mesure et avant son échéance.	→ Reprenant les items du projet personnalisé, ils permettent d'évaluer l'évolution de la situation et la réalisation des objectifs fixés. → Le service s'engage à faire parvenir ces rapports aux différents prescripteurs, au plus tard 15 jours avant l'échéance de la mesure, pour permettre aux intéressés de les consulter dans les dispositions prévues dans le décret du 15 mars 2002. → Dans le cadre d'une audience, un membre de la direction représente le service et participe au débat contradictoire.

3.4 Le travail en réseau et partenariat

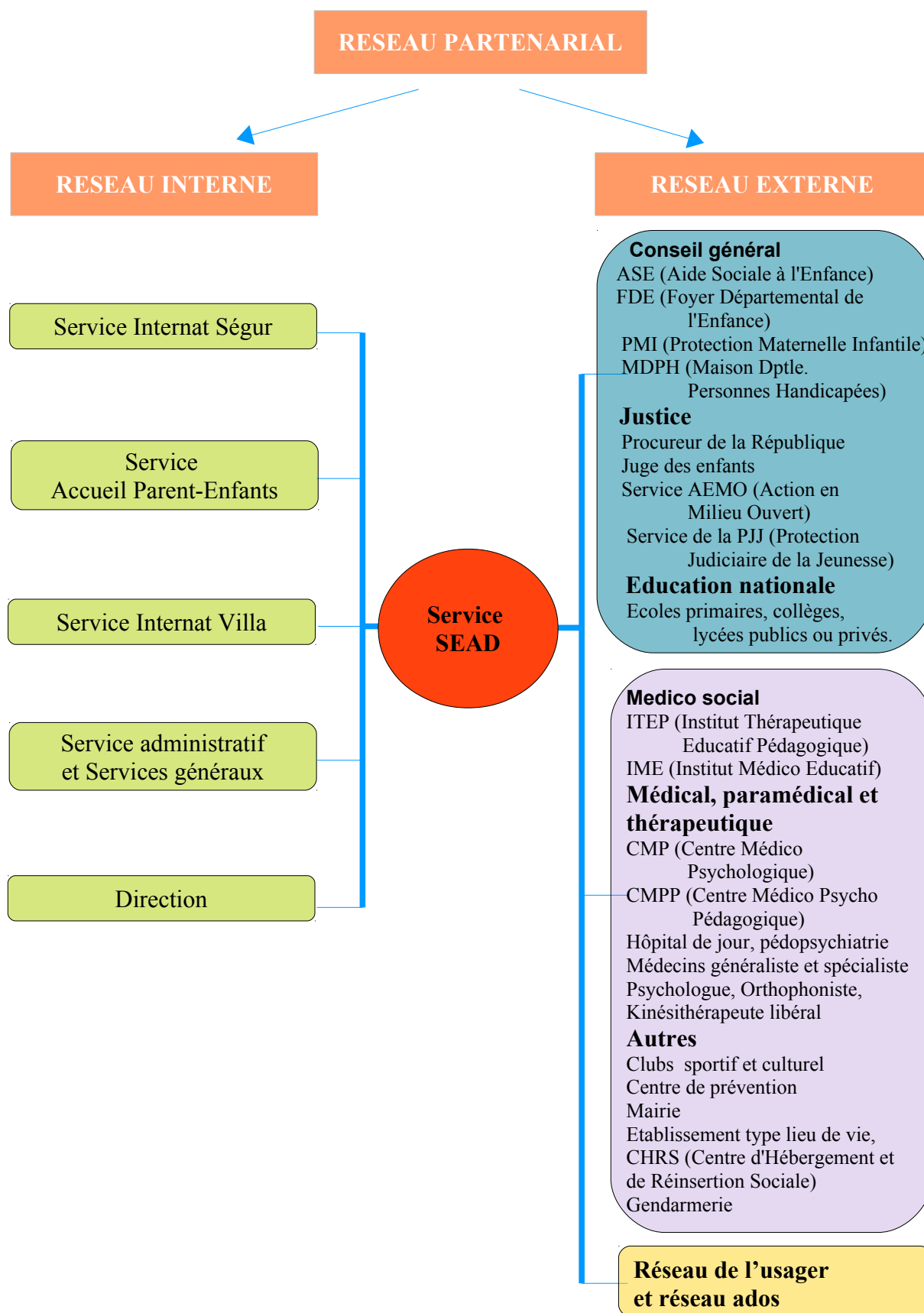
Il constitue un autre volet de l'intervention à domicile. Concertation, échange d'information, débat autour de tel point ou telle situation, permettent une évaluation plus poussée de la problématique familiale et des actions mises en place.

Entrent dans cette catégorie tous les acteurs qui partagent avec nous mission et souci du développement de l'enfant:

- ✓ la famille élargie,
- ✓ la PMI,
- ✓ l'école et les services éducatifs,
- ✓ le CMP,
- ✓ la circonscription,
- ✓ les associations d'aide, etc.

Le travail de partenariat va permettre de mutualiser les compétences et les connaissances, d'ajuster notre démarche d'accompagnement et de fournir des clefs de lecture à des situations complexes; parfois paradoxales. La constitution d'un réseau va ainsi favoriser les actions de prévention.

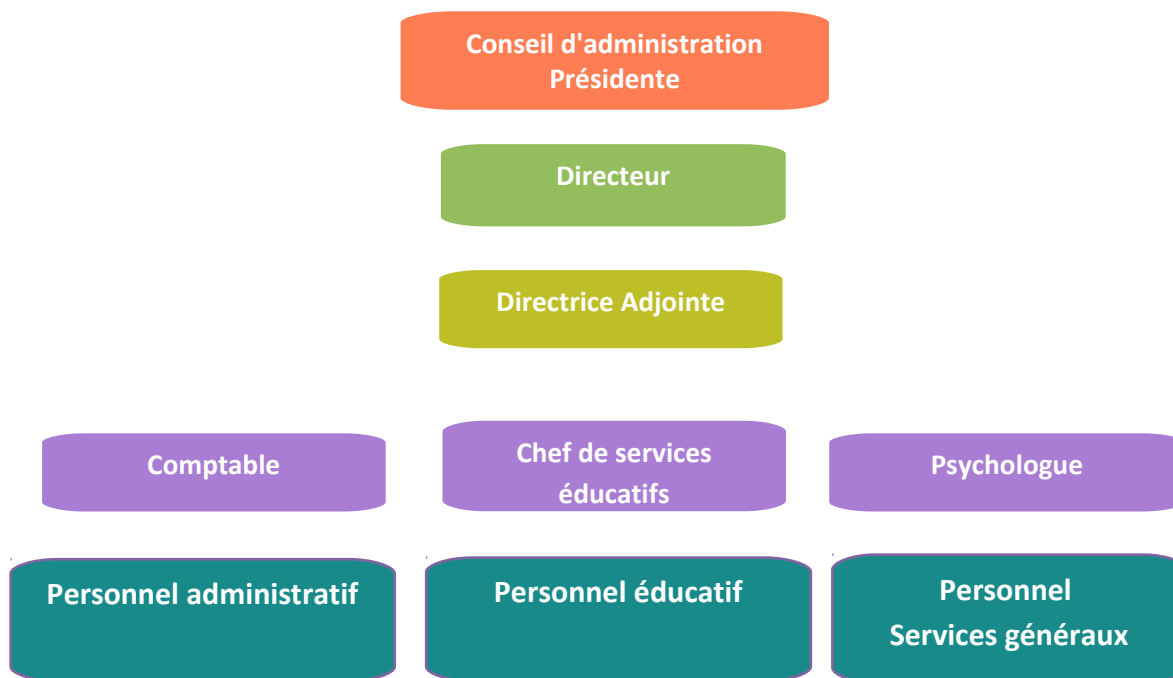
• RESEAU PARTENARIAL



4 FONCTIONNEMENT DU SERVICE

4.1 Les moyens humains sur le service

➤ Organigramme fonctionnel du service Millau SEAD



➤ Le Pôle de direction

L'équipe de direction intervient de façon active dans le suivi des situations.

Elle est à l'origine de la première prise de contact avec la famille qui officialise les modalités de l'intervention compte tenu des attendus et motifs de la décision judiciaire ou administrative.

Elle régule avec le concours de la psychologue clinicienne les réunions hebdomadaires de l'équipe éducative.

L'équipe de direction intervient en convoquant tout membre des familles, dès qu'un évènement en lien avec le sens profond de l'intervention, nécessite une remobilisation.

→ Le directeur est le garant des orientations éducatives du service.

Il rédige, complète, valide et paraphe l'ensemble des rapports ou notes d'informations transmises au juge ou au responsable de territoire.

Il s'agit pour le service d'offrir :

- Aux magistrats et au responsable du territoire du Sud Aveyron des garanties techniques sur la qualité du travail et les moyens mis en œuvre.

➤ **Le Pôle Educatif**

L'équipe est constituée de quatre professionnels éducatifs disposant de par leurs antécédents professionnelles respectives d'une expérience en internat et en matière de soutien à la parentalité.

L'intervention éducative sera assurée en binôme.

Chaque famille disposera ainsi de deux interlocuteurs privilégiés qui élaboreront avec eux le projet éducatif de leur(s) enfant(s).

LA FICHE DE MISSION DU REFERENT

→ Garant du projet personnalisé de l'enfant co-construit avec lui et sa famille, en cohérence avec le Document Individuel de Prise en Charge.

Sont mentionnés les objectifs à atteindre dans le cadre de la prise en charge et les moyens envisagés pour favoriser la réalisation de ces objectifs.

Ce document est signé par l'enfant, le ou les parents, le référent éducatif et le cadre de direction.

→ Porteur de la parole de l'adolescent, il accorde une attention particulière pour aborder et prendre en compte ses besoins.

→ Soucieux de la cohérence du parcours de l'adolescent, il prend en compte son histoire singulière.

Le référent est le lien privilégié avec les représentants de l'autorité parentale

→ Coordinateur de l'action pour tous les membres de l'équipe:

- ✓ Il favorise les liens entre les différents intervenants extérieurs des champs éducatifs, pédagogiques, thérapeutiques et médicaux.
- ✓ Il facilite les échanges d'informations, les centralise et les retranscrit.
- ✓ Il veille à la cohérence des différentes actions entreprises.

→ Il présente en réunion de synthèse l'évolution de la situation de l'adolescent, les objectifs atteints et les perspectives de travail à venir.

→ Le référent est chargé de rédiger les rapports transmis aux équipes à l'origine de la prise en charge ou au magistrat ayant pris la décision de protection.

Ces écrits sont validés par un cadre de direction avant d'être adressés à l'extérieur.

➤ Le Pôle psychologique

Les missions du psychologue: SEAD

En lien avec le projet d'établissement, la psychologue clinicienne assure :

Au niveau de la prise en charge individuelle	→ La psychologue se présente lors de l'entretien d'admission. → En concertation avec l'équipe pluridisciplinaire, la psychologue peut être amenée à recevoir des parents, des adolescents ou enfants bénéficiant d'une mesure AEMO renforcée. Grâce à ces rencontres, la psychologue peut informer les familles de son rôle au sein de l'établissement et envisager la nécessité d'un travail thérapeutique. Ces rencontres peuvent permettre aux parents ainsi qu'aux enfants d'élaborer leur manière de vivre la relation d'aide contrainte. → Cet espace d'écoute peut amener le parent ou l'enfant à s'engager dans une démarche psychothérapeutique régulière ou bénéficier d'entretiens de soutien ponctuels. → Rédaction d'écrits professionnels exigés dans le cadre de l'activité.
Au niveau du travail en équipe pluridisciplinaire	→ Participation aux réunions hebdomadaires ou ponctuelles de réflexion, d'analyse clinique et/ou organisationnelle en lien avec 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.
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.

➤ Le Pôle administratif

Une comptable chargée du traitement social, de la facturation et de la paye.

Deux secrétaires:

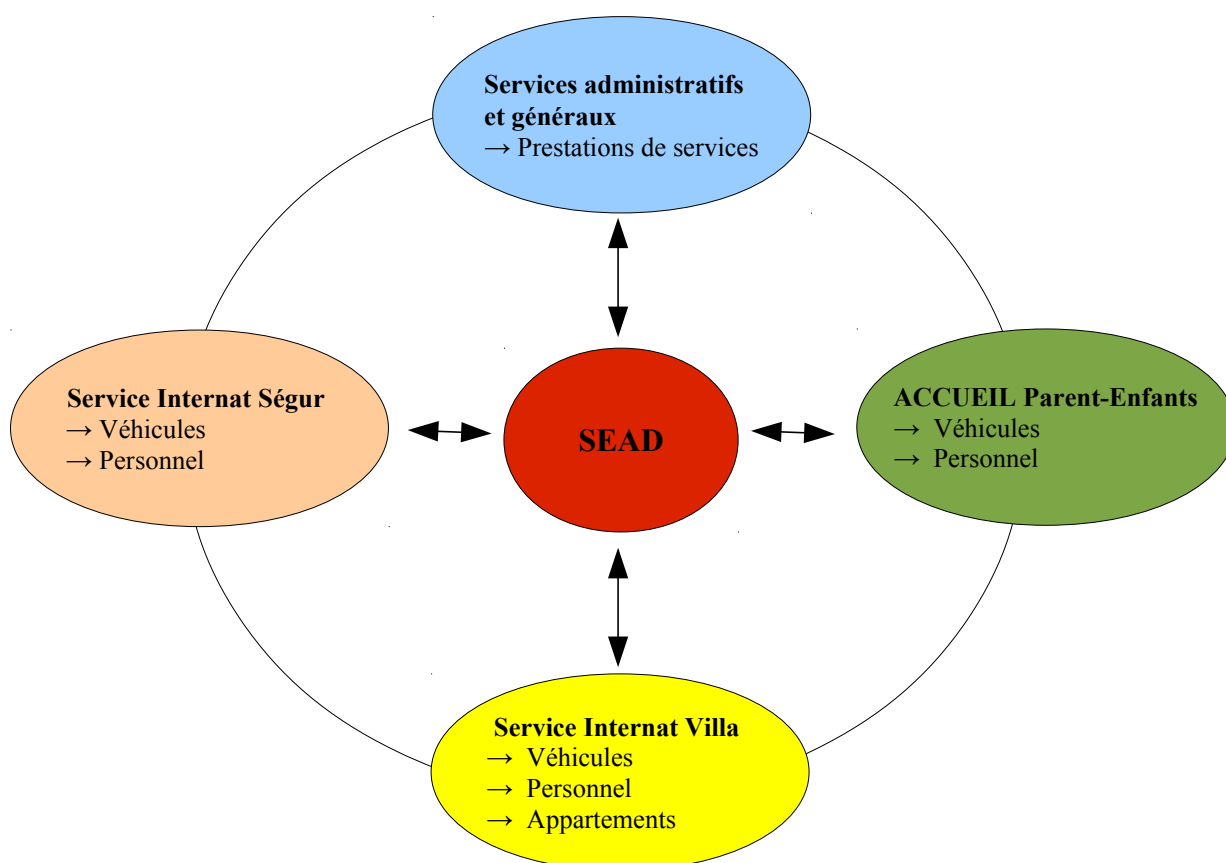
- ✓ chargées de taper les rapports,
- ✓ d'établir les fiches de présence,
- ✓ d'assurer la gestion de caisse,
- ✓ de tenir à jour le registre des admissions,
- ✓ assure également la mise à jour et le suivi du dossier de l'utilisateur sur logiciel spécial.

4.2 La gestion des moyens matériels, logistiques, financiers

Le SEAD dispose de:

- ✓ 2 véhicules de service,
- ✓ Un scooter,
- ✓ Le téléphone portable,
- ✓ Un ordinateur portable,
- ✓ Un fond de roulement de 200 € (essence, goûter avec les enfants, pharmacie...),
- ✓ L'accès internet (travail en réseau, accès aux données).

LA MUTUALISATION DES MOYENS ENTRE SERVICES



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 évènements éventuels survenus sur la semaine. Elle laisse place à une réflexion en présence de la chef de services 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).

4.4 Les droits des usagers

La loi du 2 janvier 2002 met en avant la promotion des droits de la personne accompagnée. Aussi il s'agit d'expliquer aux usagers que nous accompagnons quels sont leurs droits, leurs devoirs dans un espace de citoyenneté.

Ainsi nous envisagerons tour à tour d'aborder les droits fondamentaux reconnus à chaque usager du service, droits que nous ne manquerons pas de lui expliquer dans le cadre des réunions d'expression et de participation citoyenne.

Il sera intéressant d'étudier chacun de ses droits 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 et donc l'approche de la personne accueillie est considérée comme une personne à part entière et non comme une personne complètement à part.

Dès lors, les droits que nous allons évoquer par la suite 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 1956,
- ✓ 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. A savoir au niveau de notre service, s'interroger sur la qualité des locaux d'accueil, collectifs et individuels, à travers les interactions sociales entre professionnels et usagers, le respect aussi des pratique religieuses, la réalisation pour chaque personne accompagnée de son projet personnalisé.

Concernant notre service, une campagne de réfection des locaux a eu lieu en 2015 qui se poursuit en 2016 qui concerne l'accessibilité, l'aménagement d'appartement, la réfection du jardin avec la 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

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).

La mission principale du personnel éducatif au regard de la sécurité, c'est de veiller à la sécurité des personnes accueillies (parents enfants).
 Visite annuelle concernant la sécurité des bâtiments (alarme, incendie, recherche de légionellose, électricité).
 Contrat de maintenance à jour (ascenseur, incendie).
 L'ensemble du personnel a été formé aux premiers secours (pompiers).
 L'entretien des véhicules est fait régulièrement par l'homme d'entretien.
 Présence et surveillance éducative la nuit 3 fois par semaine.
 Un cadre est d'astreinte durant la semaine et les weekends.

Droit à l'intimité

Chaque jeune bénéficie d'un appartement individuel.
 Chaque jeune a la possibilité de fermer son appartement. Le personnel peut accéder à l'appartement en cas d'urgence.
 Il convient pour entrer dans l'appartement de frapper avant d'entrer.

Respect de la vie privée

Respecter la personne au niveau de leur histoire intime, de leur vécu.
 Le courrier personnel est distribué et non ouvert.

Droit à la confidentialité

L'ensemble du personnel sur le service à un devoir de discrétion professionnelle.
 Dans les relations avec les partenaires, livrer uniquement les informations nécessaires à la problématique.
 Dans le cadre du service, lors d'échanges entre professionnels, ces derniers veillent à la confidentialité des informations échangées (échanges d'informations dans les bureaux, hors présence des personnes accueillies).
 Préciser l'article sur la diffamation (code pénal).
 Pour rappel, 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, psy), ni un droit, mais une obligation de se taire sous peine de sanction. Ainsi le secret professionnel vise à garantir la confiance dans une profession. Il protège l'intimité de l'utilisateur mais il est aussi une règle d'ordre public, il garantit à ceux qui sont obligés de confier une partie d'eux-mêmes qu'elle ne sera pas violée par personne d'autre qu'eux.

Droit à l'accès direct aux dossier

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

→ Formaliser une procédure

4.5 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 références 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

4.6 La gestion des risques psychosociaux

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	Elle 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.
Les risques psychosociaux	Ils constituent une variété de risques professionnels impliquant deux grands axes: les aspects psychologiques et les aspects relationnels. Ils questionnent la situation du personnel dans son rapport personnel à son cadre du travail mais également les relations entre les personnels 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 : ✓ absentéisme itératif, ✓ dépression, asthénie, ✓ désintérêt pour le travail, ✓ négligences professionnelles et actes de maltraitance, ✓ stress, conduites addictives, ✓ attitude paranoïaque, ✓ conflits, ✓ démobilisation durable productrice (d'épuisement et de burn out).	
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 difficultés est un travail, 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).
<i>→ Le dispositif de stages au sein de l'institution</i>
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 de soutenir 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 en gestion des risques à réactualiser périodiquement par le responsable du service.

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

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 ».

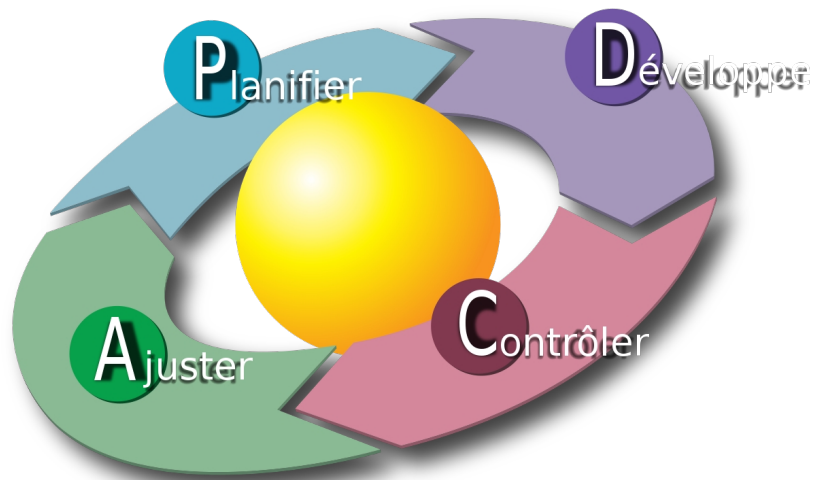
Nous sommes en train d'élaborer notre évaluation de démarche qualité. La roue de Deming sera liée à notre démarche de projet. Elle consiste à reproduire continuellement quatre actions:

- ✓ 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 personnes accueillies.

- 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 personnes accompagnées 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 des personnes accueillies.

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 la personne accueillie 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 DU SEAD

6.1 Partie prospective 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).

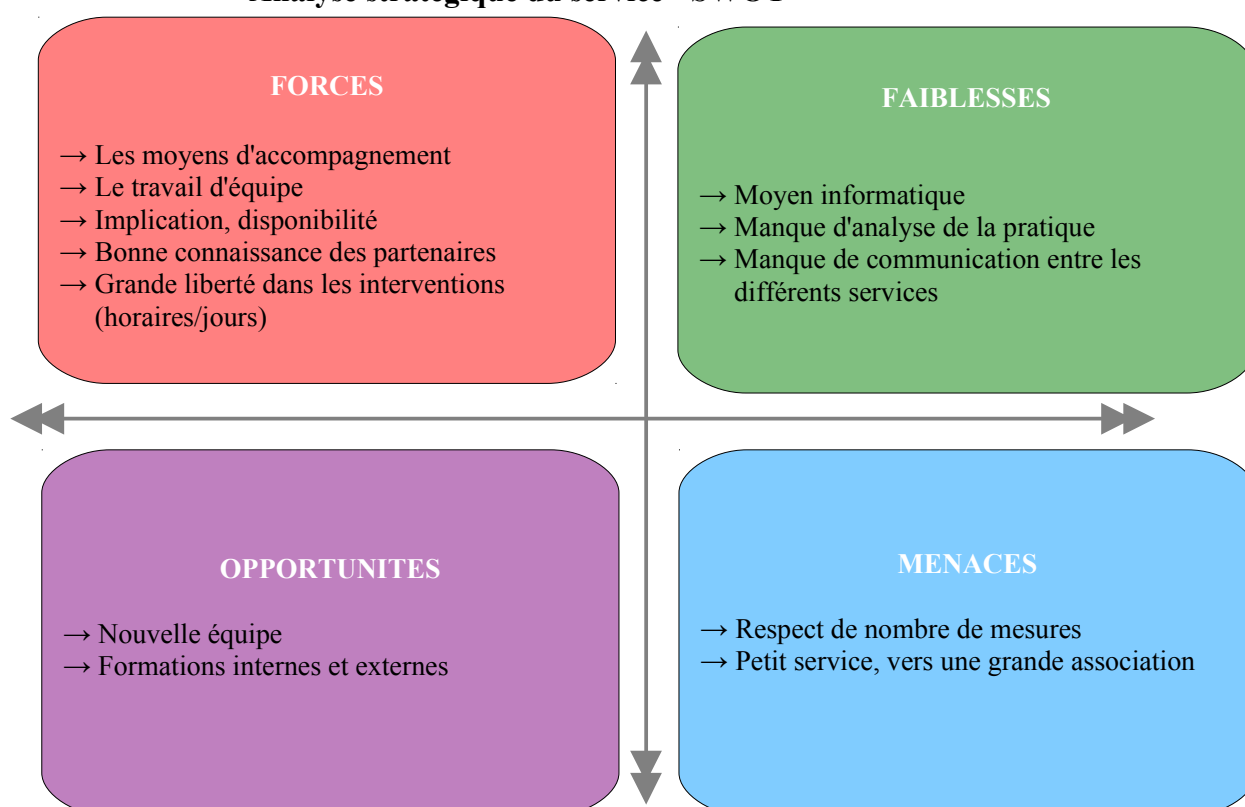
Dans un contexte incertain à la fois sur les politiques publiques sanitaires et sociales et sur la place du secteur privé non lucratif il est impératif de s'interroger sur son avenir sans attendre d'être en difficulté ou de devoir faire face aux injonctions des autorités publiques.

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



Cette démarche de diagnostic articulée autour du métier, du territoire d'action et de la population accueillie complète et participe à la réflexion sur l'évolution à moyen terme du service de SEAD.

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 (les 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'évaluation 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.