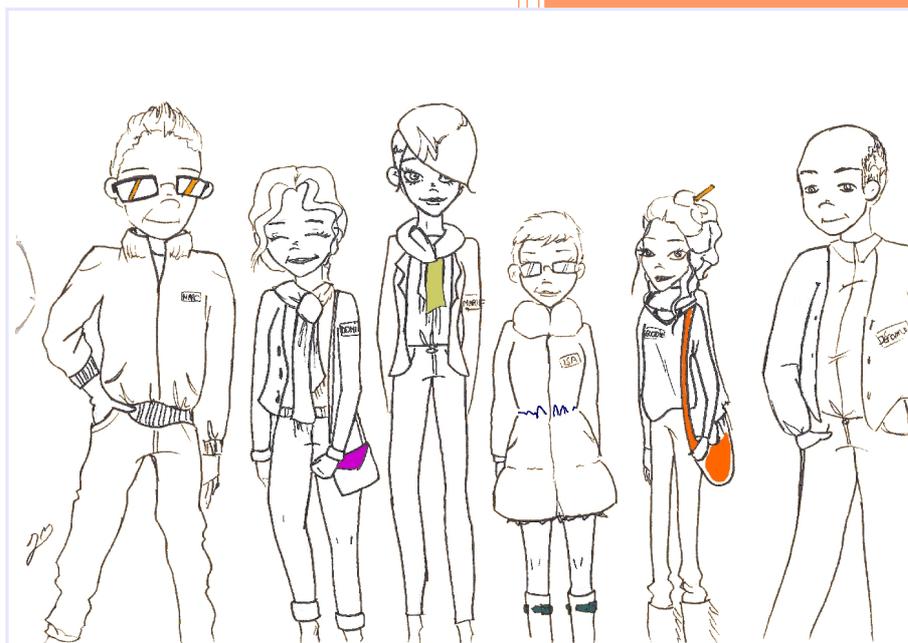


Maison d'Enfants à Caractère Social ACCUEIL MILLAU SEGUR

Projet de Service 2018 - 2023

Internat « La Villa »



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	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.....	17
2.8 Approche générale des personnes accueillies.....	18
3 - L'offre de service	21
3.1 L'admission.....	22
3.2 Les prestations.....	23
3.3 Les relations avec la famille.....	34
3.4 Le travail en réseau et partenariat.....	35
4 - Fonctionnement du service	37
4.1 Les moyens humains sur le service.....	37
4.2 La gestion des moyens matériels et logistiques.....	37
4.3 Communication, régulations et échanges.....	38
4.4 Les différents outils d'expression et de participation des familles	39
4.5 Les droits des usagers.....	39
4.6 Les Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles.....	41
4.7 La gestion des risques psychosociaux.....	42
5 - Démarche qualité, démarche de bientraitance	45
5.1 Déploiement de la démarche qualité	45
5.2 Déploiement de la démarche de bientraitance	46
6 - Partie prospective de l'internat	47
6.1 Analyse stratégique du service	47
6.2 Détermination des objectifs stratégiques sur 5 ans et tableaux de bord de mise en oeuvre.....	48
6.3 Modalités d'évaluation de la démarche.....	53

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 grands 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 portées 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.

2 PRÉSENTATION DU SERVICE

2.1 Présentation de l'association

L'activité et l'identité de la Maison d'Enfants Accueil Millau-Séguir 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 Séguir. 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.

Les buts définis et déclinés dans l'article 2 des statuts de l'association (Cf. annexes) reprennent et traduisent 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 disfonctionnements 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-I. *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-Séjour, 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'enfant :

→ Améliorer la gouvernance nationale et locale de la protection de l'enfant.

→ Sécuriser le parcours de l'enfant en protection de l'enfant.

→ 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'enfant 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.

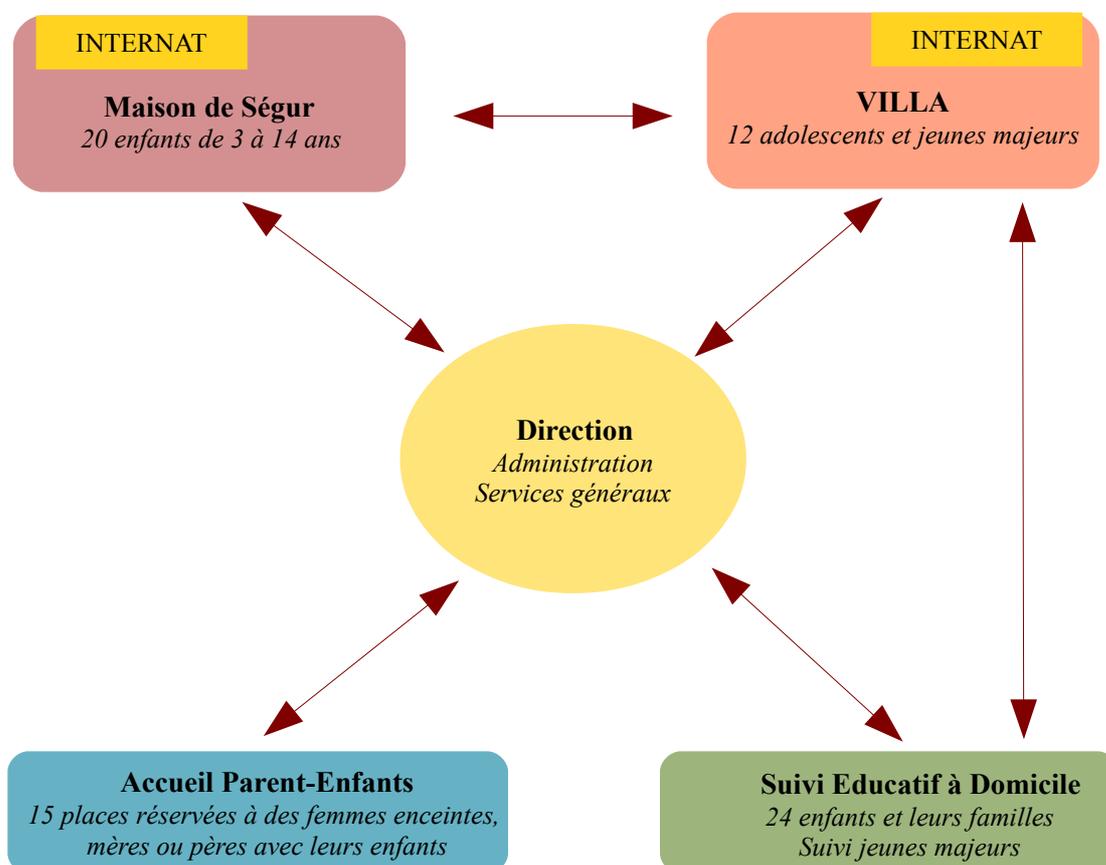
Les parents sont à présent évoqués dans le texte comme des ressources mobilisables et les détenteurs de responsabilités éducatives.

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.

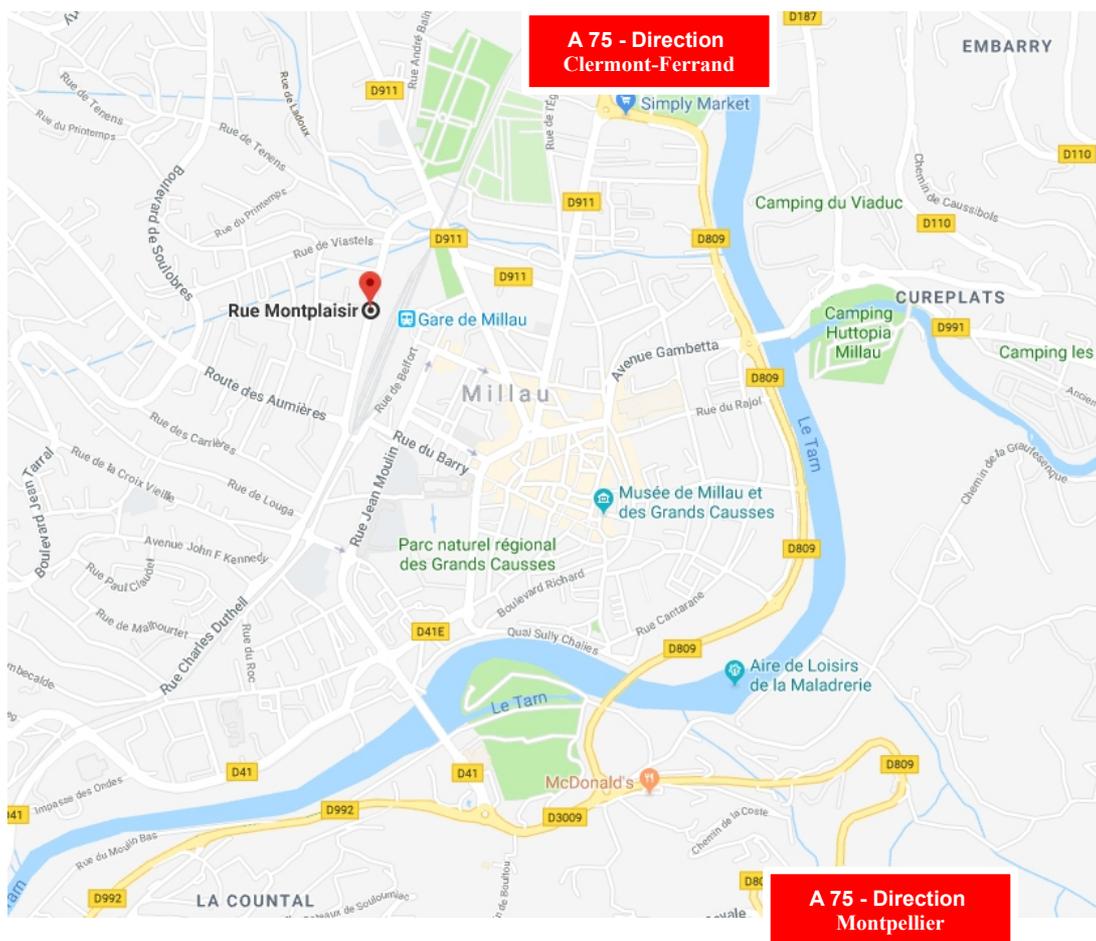
Les pôles sont répartis en quatre services organisés autour du pôle administratif et de direction.



2.5 Situation géographique

Le service se trouve dans une grande maison surnommée " la villa".

Elle se situe dans un quartier résidentiel calme qui surplombe le centre-ville de Millau, en proximité des bureaux administratifs situés Rue Montplaisir.



2.6 Présentation du Service

La villa se compose de deux bâtiments, reliés l'un à l'autre par un porche d'entrée.
Le bâtiment principal peut accueillir six adolescents en chambres individuelles entourées d'espaces collectifs conviviaux.



Salle à manger



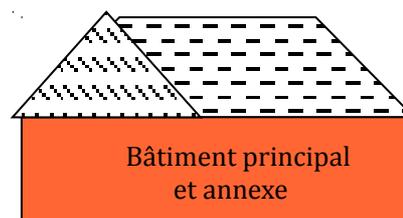
Cuisine



Salle de jeux



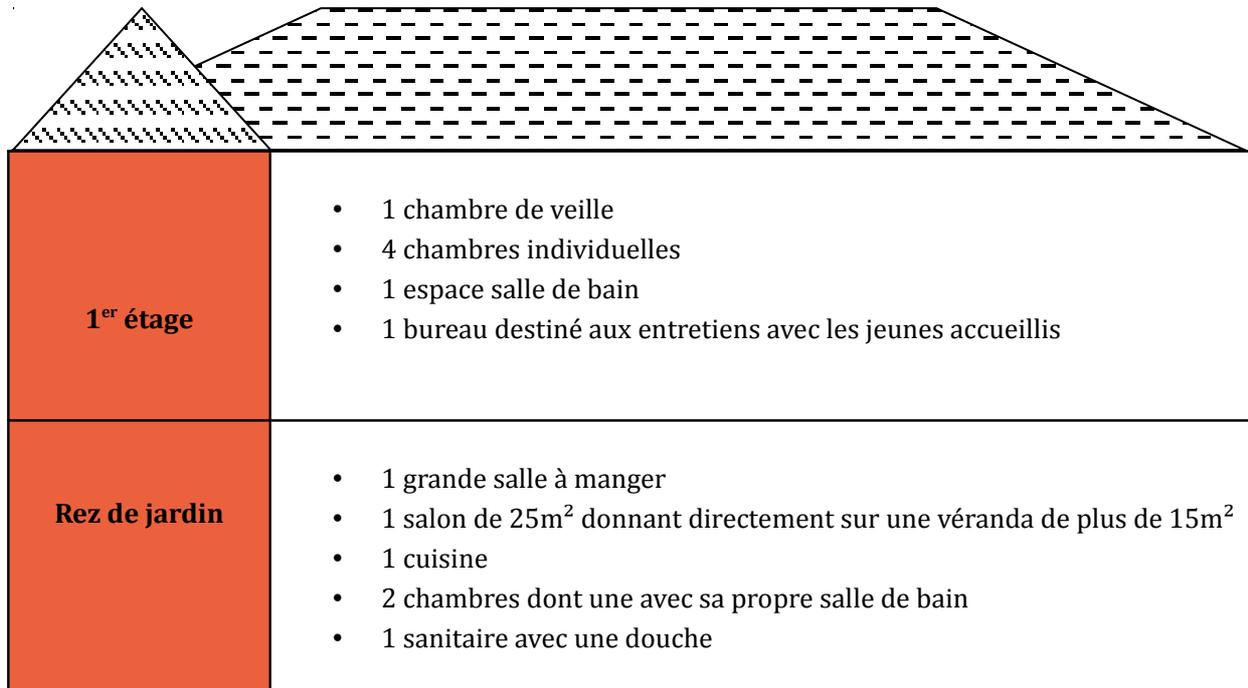
Studio annexe



Bâtiment principal
et annexe

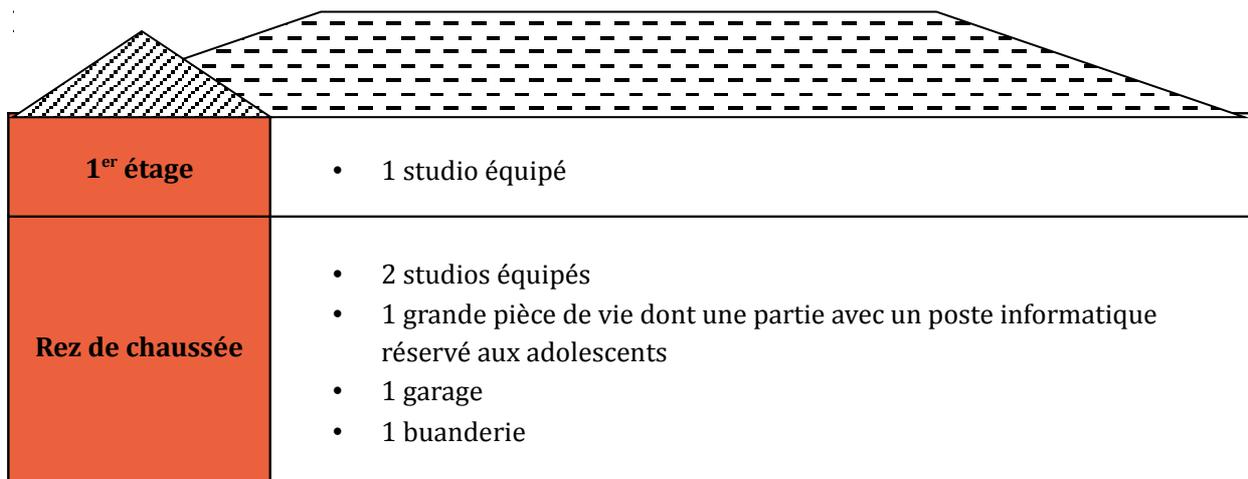
➤ *Configuration de la Villa*

→ *Les locaux : Le bâtiment principal*



→ *Les locaux : le bâtiment annexe*

La villa dispose d'un parc d'environ 1000 m² sur lequel est implanté un bâtiment annexe composé de **trois studios**, d'une grande salle de détente, un garage et une buanderie



La répartition des locaux permet une articulation entre l'individuel et le collectif. C'est un axe de travail essentiel qui répond aux besoins des adolescents.

Les adolescents ont besoin d'un espace intime favorisant retour à soi et construction identitaire sans se sentir menacés par leur groupe de pairs, tout en explorant le rapport à l'autre, le lien social dans un espace collectif.

La différenciation des territoires, studios et bâtiment principal, chambres individuelles et espaces collectifs répond à ces besoins.

Des appartements sont liés en ville pour héberger des jeunes majeurs.

2.7 La mission du service

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

Dans ce cadre d'intervention sociale, le service Internat reçoit des adolescents (garçons et filles âgées de 14 à 18 ans) considérés comme menacés dans leur évolution, qu'elle soit scolaire, sociale, affective, psychologique ou physique.

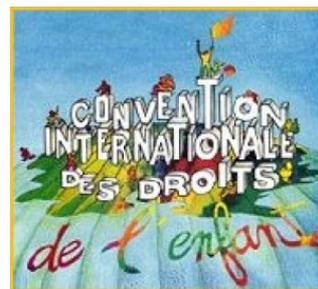
La Villa est un lieu d'accueil, de protection, d'hébergement et d'éducation qui prend en charge des mineurs dont la situation a été jugée comme nécessitant un éloignement de durée variable d'avec leur milieu familial. Cet accompagnement peut se prolonger dans le cadre de contrat Jeunes Majeurs. Un éducateur est détaché de ce service pour assurer ces suivis à partir des appartements situés en ville.

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

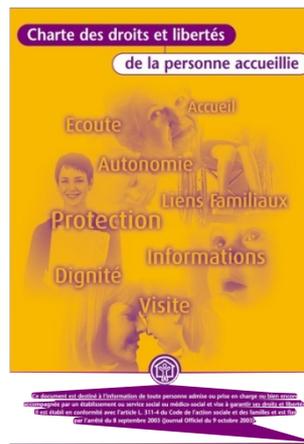
Dans cette perspective elle veille à organiser une suppléance familiale respectueuse du droit de l'enfant (Convention Internationale des Droits de l'Enfant) et de celui des parents (autorité parentale).

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.



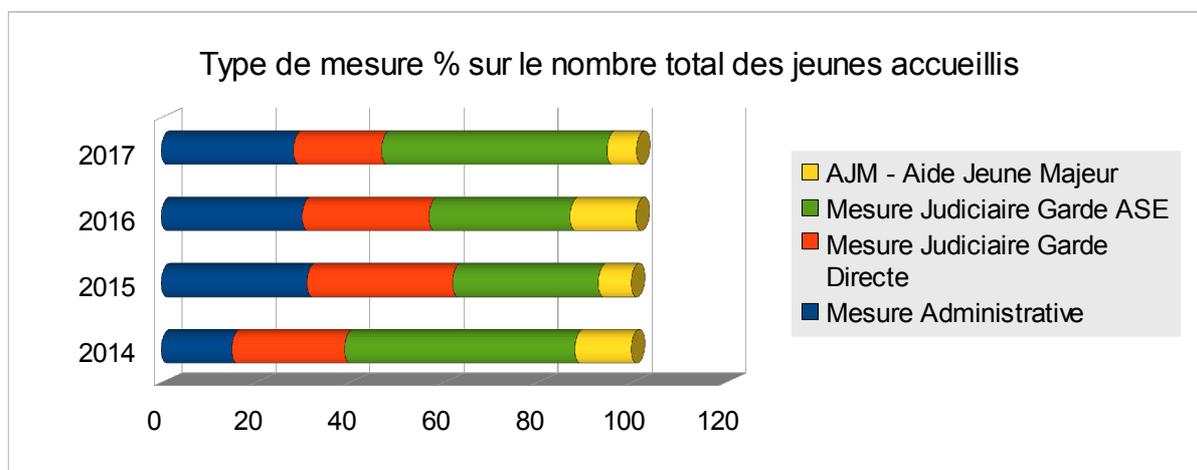
2.8 Approche générale des personnes accueillies

Le Service de la Villa reçoit des adolescents âgés de 14 à 18 ans et 18-21 ans dont les familles se trouvent en difficulté momentanée ou durable et ne peuvent garantir leur sécurité, assurer leur développement et assumer leur éducation.

L'ensemble des adolescents sont accueillis à la Villa pour une durée limitée, définie par le magistrat ou le service d'Aide Sociale à l'Enfance.

Ils vivent dans leur grande majorité, une situation familiale empreinte de difficultés importantes: ruptures, histoire enracinée dans une parentalité difficile ou impossible, violences, conflits, négligences. A ce titre, l'autorité judiciaire, au nom d'un danger potentiel ou avéré ordonne une mesure de placement et confie l'adolescent au service d'Aide Sociale à l'Enfance. Ce service organise la prise en charge à la demande des parents dans le cas d'une mesure administrative.

Les différents types de mesure de protection des adolescents accueillis à la villa.



La majorité des accueils relève d'une décision judiciaire. L'accueil de jeunes majeurs dans le cadre d'un contrat d'Aide au Jeune Majeur (AJM), signé avec le Conseil Départemental se fait dans des appartements loués par l'établissement. Leur suivi est assuré par l'équipe du SEAD.

Les adolescents que nous accompagnons présentent des difficultés personnelles, relationnelles, des souffrances associées à des carences affectives.	
Elles s'expriment de différentes manières	<ul style="list-style-type: none"> → Problématiques relationnelles → Conduites à risques et addictives, transgressions, passages à l'acte → Repli narcissique, isolement social, image et estime de soi dévalorisées, manque de confiance en soi → Troubles comportementaux: anorexie, boulimie, énurésie, sommeil perturbé, agitation ou immobilisme → Insécurité → Décrochage ou phobies scolaires → Difficulté à construire un projet d'insertion socio-professionnelle

La traversée de l'adolescence est un enjeu pour chaque individu. Ce moment particulier de la vie s'effectue par des allers retours nécessaires entre le monde protégé de l'enfance et celui des découvertes de l'adolescence. Questions identitaires, désir d'indépendance, besoin de construire son autonomie, cette période transitoire est facilitée par un environnement qui pourra répondre à de nouveaux besoins.

Un regard bienveillant au vu de projets à construire, une écoute attentive associée à un cadre de vie sécurisant offre à l'adolescent en devenir la possibilité d'ouvrir sa curiosité au monde environnant et d'explorer des espaces élargis.

Comme les autres, les adolescents accueillis à la villa traversent cette étape constitutive de leur devenir d'adulte. Ils ne bénéficient cependant pas d'entourage familial et affectif en capacité de leur apporter de soutien.

De fait et de par leur parcours de vie, ils manifestent des besoins singuliers que l'équipe s'attache à repérer afin de soutenir et accompagner au mieux ces adolescents dans la construction de projets individualisés, soutenant, adaptés aux désirs et capacités de chacun.

→ Besoins de sécurité et de protection
<p>En référence au rapport Blachais¹, le besoin de sécurité est un « méta-besoin » c'est-à-dire un besoin fondamental qui regroupe l'ensemble des besoins de sécurité physique, affective et relationnelle.</p> <p>Les adolescents que nous accueillons sont souvent en proie à un sentiment d'insécurité profond et de grande solitude. En résulte des symptômes remarquables: recherche insatiable de relation exclusive alternant avec des comportements de rejet, ruptures, errances.</p>

1 - Démarches de consensus sur les besoins fondamentaux de l'enfant en protection de l'enfance, Dr Martin-Blachais, Marie Paule

Derrière ces comportements, s'exprime un besoin de permanence et de continuité du lien éducatif et de cohérence des actions éducatives. La cohérence renvoie à un positionnement éducatif constant exercé au quotidien avec bienveillance. Elle tend à aider l'adolescent à dissocier demandes impétueuses, désirs et besoins fondamentaux et à répondre de façon adaptée.

Impactés dans leur histoire familiale par des violences physiques, sexuelles ou psychologiques, les adolescents manifestent un besoin de protection à l'égard de toutes formes de maltraitance, envers eux mêmes, dans leur environnement domestique et/ou extérieur et envers les autres. Ce besoin fondamental s'inscrit dans le respect de l'intégrité physique et psychique de soi et d'autrui.

→ Besoin de repères et de limites

Les jeunes accueillis ont besoin d'éprouver un rapport à la réalité sociale à travers un cadre légal, des limites et des repères afin d'intérioriser les codes et les règles favorisant et sécurisant leur inscription dans la société.

Il s'agit d'être reconnu dans ses droits et devoirs envers autrui, afin de pouvoir s'inscrire en tant que citoyen dans le corps social.

→ Besoin de reconnaissance et de valorisation

L'adolescent a besoin que soient considérés son sexe, son orientation sexuelle, son origine nationale, sa religion et son identité culturelle.

Il a besoin d'être entendu et écouté avec bienveillance. Valorisé et reconnu dans ses compétences, dans sa capacité à utiliser ses propres ressources, il renforcera une estime de soi positive nécessaire à son développement.

Reconnu en tant que sujet, avec sa propre personnalité, ses propres désirs, ses limites, il pourra s'autoriser à exprimer sa parole, ses choix, ses envies et se reconnaître dans sa singularité à travers le regard qu'il pose sur lui et dans le rapport à l'autre.

Grandir, c'est prendre conscience de l'altérité. L'adolescent va forger son identité par le biais de modèles identificatoires pluriels qui lui permettront de reconsidérer ses premières figures d'attachement que celles-ci soient idéalisées, dévalorisées ou absentes.

→ Besoin de socialisation et d'autonomie

Le passage de l'adolescence vers la vie d'adulte se construit par des allers retours entre le connu et l'inconnu, entre le dehors et le dedans, l'individuel et le collectif, entre le système scolaire et le milieu professionnel. Accompagnés, ces mouvements favoriseront le développement de son autonomie.

Dans cet apprentissage, les adolescents ont besoin d'être autorisé à expérimenter des relations amicales, des activités culturelles, sportives ou associatives. Soutenus, ils pourront mesurer leurs propres responsabilités, apprendre de leurs échecs et de leurs réussites et ainsi repousser leurs propres limites en développant de nouvelles capacités.

C'est à partir de ces repérages, par un travail individualisé et à travers une relation singulière avec chaque jeune accueilli que l'offre de service de la MECS se construit et évolue.

3 L'OFFRE DE SERVICE

Dans son approche générale, le service d'internat de la Villa développe son intervention sociale par la mise en œuvre d'actions de protection, d'hébergement, d'éducation et de soutien des liens sociaux et familiaux.

L'accueil d'un adolescent et la dynamique de travail s'articulent autour de plusieurs dimensions :

→ Un cadre général

Le respect de la loi qui passe par le rappel du cadre posé par la décision d'origine du placement : celui-ci signale les raisons tangibles du placement, il en signifie également des objectifs formels, il en précise les modalités et enfin en indique le terme.
En ce sens la Maison d'Enfants remplit bien une mission qui se réfère à des obligations qui lui sont signifiées et dont elle doit rendre compte.

→ La prise en compte du besoin des adolescents et des familles

Le travail mené dans le cadre d'une réflexion interne se réalise dans une dynamique de projets personnalisés, partagée avec les référents sociaux éducatifs extérieurs à l'établissement. Le recueil des informations sur l'état des besoins et de la situation de l'adolescent va déterminer les engagements et objectifs de travail de l'équipe psycho éducative. Le recensement et la formalisation des besoins fait l'objet d'un écrit. Le projet personnalisé, qui traduit les objectifs réalisables à l'endroit de l'adolescent et les moyens mis en œuvre pour les atteindre, associe la famille à son élaboration et sa validation.

→ Une intervention éducative qui privilégie l'inscription sociale et l'action partenariale

L'inscription dans l'environnement est volontairement favorisée. Les échanges avec le voisinage, les contacts avec les associations de proximité participent à ce choix d'immersion sociale.
Le dispositif partenarial mis en œuvre par l'établissement en direction des intervenants sociaux, des familles, des structures de soin, des établissements scolaires, des organismes culturels, de sports, de loisirs, vise une complémentarité des compétences et favorise la socialisation de chaque adolescent pris en charge. La recherche de l'épanouissement personnel, affectif et intellectuel de l'adolescent ancrée sur le partenariat, guide notre réflexion et notre action éducative.

3.1 L'admission

Suite à la commission départementale d'admission, l'entrée sera effective dès lors que le Conseil Départemental aura signifié l'orientation de l'adolescent vers le service, au vue de la mesure judiciaire de protection ou de la demande des parents s'il s'agit d'une mesure administrative.

<p>La première étape se fait par un entretien aux bureaux administratifs en présence:</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'un cadre de la structure, - d'un éducateur du service, - du référent ASE, - de l'adolescent et de sa famille. 	<p>Sont présentés les modalités proposées par l'établissement et clarifiés les objectifs de l'accueil en adéquation avec les attendus du juge des enfants et les attentes de la famille et de l'adolescent.</p> <p>→ le Document Individuel de Prise en Charge est le support de cet entretien. Il est rempli avec l'adolescent et la famille et co-signé par l'ensemble des intervenants dans les quinze jours suivant l'entretien.</p> <p>→ le livret d'accueil ainsi que le règlement de fonctionnement sont remis. Icelui-ci sera commenté et travaillé avec l'adolescent par l'éducateur référent dans les jours suivant son installation, avant d'être signé en présence d'un cadre. Loin d'être une simple formalité, il est un véritable engagement de l'adolescent et du service signifiant la responsabilité de chacun, autant dans le respect des autres adolescents, des professionnels que de lui-même.</p>
<p>Une visite d'admission est proposée.</p>	<p>→ une présentation des locaux est effectuée,</p> <p>→ les règles de vie au sein de la villa et l'organisation du quotidien sont abordées.</p>
<p>L'entrée est programmée en réunion d'équipe</p>	<p>→ un référent éducatif est désigné.</p>
<p>Cette procédure concerne également les adolescents déjà pris en charge au sein du service Internat à Ségur. Cependant pour faciliter leur projection dans ce nouvel espace, une rencontre est effectuée avant l'entretien d'admission, autour d'un repas ou d'une activité dans les locaux de la villa.</p> <p>Portant une attention particulière à la notion de parcours, un éducateur de Ségur est présent lors de la réunion d'admission et participe à la réunion de la villa avant l'entrée de l'adolescent afin de présenter la situation. Cette transmission est essentielle afin d'assurer une cohérence dans la trajectoire de l'adolescent.</p>	

3.2 Les prestations

3.2.1. Objectifs et moyens

L'accompagnement se décline à partir d'interventions éducatives, psychologiques et sociales adaptées aux besoins de l'adolescent.

Dès l'accueil, nous veillons à leur sécurité, au respect de leur intégrité physique et psychique. La prise en compte de difficultés spécifiques nécessite des actions adaptées, sur un plan éducatif, psychologique et médical, dans une volonté affirmée de prendre soin des adolescents qui nous sont confiés. Ces actions sont singularisées et coordonnées afin de favoriser l'inscription des adolescents dans un projet d'inscription scolaire, professionnel et social.

L'accompagnement de chacune des situations, quelque soit la durée de prise en charge, implique de distinguer plusieurs périodes pour répondre à l'évolution des besoins de l'adolescent.

→ Une première période dite d'observation, d'évaluation et de préconisation concerne le premier mois d'accueil.
Au cours de cette période, nous évaluons: <ul style="list-style-type: none">✓ les besoins spécifiques et les capacités de l'adolescent,✓ la qualité du lien avec le groupe de pairs ainsi qu'avec l'équipe éducative.
Cette première étape est cruciale afin d'instaurer un climat de confiance entre l'adolescent et l'équipe de professionnels, climat favorable à l'évolution de l'adolescent dans ce nouveau contexte. Cette période est finalisée par la co-construction du projet personnalisé par l'adolescent et l'éducateur référent. Co-signé par le chef de service et la psychologue, il servira de trame au parcours et de balise pour un travail individualisé correspondant aux besoins identifiés.
→ La période de soutien et suivi du projet personnalisé s'étend sur toute la durée de l'accueil de l'adolescent.
Elle est elle-même scindée en deux temps afin de s'adapter au plus près du projet et des besoins de chacun.
→ Une réunion de synthèse est programmée après six mois d'accueil
L'objectif est de réaliser un bilan des actions mises en place. L'outil de réflexion pour l'adolescent et son référent, un rapport d'évaluation est rédigé. <ul style="list-style-type: none">✓ Il mentionne le parcours effectué, les objectifs atteints.✓ Il témoigne de l'engagement dans le projet. Les atouts et les difficultés sont travaillés afin de réévaluer le projet personnalisé si nécessaire.
Ce rapport est présenté par le référent en réunion de synthèse avant d'être adressé à l'Aide Sociale à l'Enfance, après validation par un cadre de l'établissement.
→ Une nouvelle réunion de synthèse est organisée un mois avant l'échéance de la mesure.
Le référent présente un nouveau rapport d'évaluation, également travaillé en amont avec l'adolescent. Les conclusions font apparaître les objectifs atteints et les préconisations de l'établissement en vue de l'audience. Ce rapport après validation par l'équipe de cadre est transmis au référent de l'Aide Sociale à l'Enfance avant la réunion pluridisciplinaire organisée par les services du département avant

l'échéance de la mesure, à laquelle participe l'éducateur référent.

→ Un nouveau projet personnalisé est élaboré et signé avec l'adolescent si la mesure de placement est renouvelée.

3.2.2. L'accompagnement éducatif

Au regard des besoins des adolescents et de chaque individualité nos actions éducatives s'articulent entre présence et écoute au quotidien, élaboration et soutien aux projets personnalisés, accompagnements vers l'autonomie.

1. la fonction contenant du quotidien:

Dès la réalisation de l'accueil, nous veillons à la sécurité de l'adolescent en lui offrant un espace de vie respectueux de son intégrité physique et psychique. En chambre individuelle meublée, l'adolescent pourra investir ce nouvel environnement intime tout en étant entouré par les espaces collectifs communs qu'il partagera avec le groupe (salon, cuisine, salles de bains, extérieurs).

En référence au méta besoin de sécurité, l'équipe est soucieuse d'aménager et faire vivre ces espaces contenant et rassurants dans tous les moments du quotidien, afin d'aider chacun à surmonter ses problématiques.

Le quotidien se déploie autour de temps rythmés, propice au tissage d'un lien éducatif. Entre intimité, rapport à soi, rapport à l'autre se construisent dans tous les temps de la journée, une identité, un espace où s'affirment la personnalité, les forces de chacun, mais aussi s'expriment souffrances, craintes et angoisses. La présence éducative au quotidien, nuits et jours est essentielle pour réguler l'inscription de chacun dans le groupe tout en ayant une vigilance et une écoute particulière à chacun chaque fois que nécessaire.

Il est à noter le choix de l'établissement de ne pas recourir à un poste de veilleur de nuit. Les nuits sont assumées par les éducateurs afin d'assurer une continuité dans le lien éducatif. Un membre de l'équipe éducative est ainsi présent en permanence à la villa, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 avec le soutien du cadre de permanence.

Ce sont en effet, des éléments particuliers qui émergent en soirée, la nuit pour chaque adolescent. Ils sont écoutés, travaillés et repris par les éducateurs, comme une matière essentielle de l'accompagnement éducatif.

Nous savons que les plis du quotidien constituent un ancrage qui a fonction de contenant pour l'adolescent en maturation. C'est donc au travers d'un accompagnement dans les temps forts du quotidien que se déploie les actions éducatives:

→ Les temps de lever sont individualisés au rythme de chacun.

Un travail sur l'autonomie est réalisé pour ceux ayant des impératifs scolaires ou professionnels. Pour ceux qui n'ont pas de projets, l'éducateur présent veille à maintenir un rythme de vie proche d'une réalité socio-professionnelle.

→ Le petit déjeuner est pris avec les adolescents afin d'inciter à un rythme alimentaire adapté à une journée.

C'est un temps de partage et d'expression avec l'éducateur présent en continuité avec la soirée, particulièrement pour les adolescents accueillis en studio.

Moment de rappels des consignes élémentaires concernant leur environnement (aération des chambres, arrêt du chauffage, entretien des chambres et du linge...), cet espace est aussi dédié à la planification de la journée de chacun, des retours en fin de journée, une projection sur la soirée.

Ce sont autant d'échanges qui permettent de sécuriser l'adolescent avant de partir vers l'extérieur. L'éducateur porte également un regard attentif sur l'adolescent concernant son état psychique et physique, vestimentaire

→ Une sensibilisation à l'hygiène corporelle régulière est portée par l'éducateur, dans un respect de soi et des autres.

L'adolescence est un moment de remise en cause des apprentissages de l'enfance. L'achat de produits ou accessoires est un moment privilégié pour reprendre ces questions avec chaque adolescent.

L'achat de vêtements est un moment fort partagé avec l'éducateur référent. Une allocation pour l'hygiène est prévue mensuellement. L'entretien du linge personnel incombe à chacun. Une laverie est à disposition.

→ Le règlement de fonctionnement engage l'adolescent à entretenir sa chambre.

Pour autant, certains sont en difficulté pour conserver leur espace privé en bon état. Les éducateurs exercent une vigilance au quotidien. Le référent accompagne cet apprentissage: mettre de l'ordre dans sa chambre c'est aussi border une confusion psychique.

Les week-ends et les vacances scolaires sont des moments propices au rangement et entretien en profondeur par les éducateurs et le personnel des services généraux, en présence de l'adolescent.

→ L'autonomie est favorisée pour tous les déplacements vers les collèges et lycées, terrain de stage ou sur le lieu de travail.

Des accompagnements singularisés sont privilégiés en soutien au projet personnalisé. Les résistances, difficultés à aller vers l'extérieur émergent et sont mis au travail dans ces espaces. L'équipe éducative parle de véritables «cliothérapies» !

→ Chaque jeune est stimulé à participer à une activité en adéquation avec ses capacités et ses besoins pendant le temps extrascolaire.

Les temps libres à la villa sont aussi importants : moments de pause dans le quotidien et pendant le week-end, ils permettent un retour à soi.

La fin d'après- midi est consacrée à un soutien aux devoirs. Une stimulation et un accompagnement individualisé sont réalisés.

→ Les repas sont des temps forts dans la gestion du groupe.

Moments de régulation, de débats, de convivialité, tous les adolescents sont présents avec un éducateur. La mise en place du repas est prise en charge par le groupe qui se reconstitue à ce moment-là.

Les repas sont préparés par un prestataire extérieur à l'exception des week-ends et d'une partie des vacances, les repas sont confectionnés par l'équipe et les adolescents.
→ La soirée est un temps relationnel individualisé adapté aux demandes de chacun
- Entretien avec l'éducateur - Les adolescents préfèrent pour la plupart se retrouver dans leur espace intime. - Les soirées du week-end sont organisées des activités à l'extérieur (cinéma...)
→ Entre 22 h 30 et 23 heures
Les adolescents doivent rejoindre leur chambre afin de favoriser un rythme de sommeil adapté. L'éducateur est vigilant à l'état de santé de chaque jeune
→ La nuit
La connaissance par chacun des membres de l'équipe de l'adolescent permet d'atténuer les angoisses ou les crises éventuelles qui pourraient s'exprimer la nuit. L'adolescent est sécurisé et rassuré de se savoir entouré par un membre permanent de l'équipe physiquement présent. Les événements de la nuit sont repris le matin par l'éducateur.
Tous ces actes du quotidien se font dans le respect du règlement de fonctionnement, assurant la sécurité du groupe et de chacun, dans le respect de chacun et de son intimité. Ces actes éducatifs contribuent à créer au sein même du groupe, des conditions favorables de socialisation et venir valider un climat de sérénité. En ce sens, nous pouvons dire que le rythme du quotidien a des effets thérapeutiques.

2. La fonction repérante: une posture éducative au service des projets personnalisés

Les modalités d'intervention répondent à la singularité des besoins spécifiques légitimes de chaque adolescent. L'élaboration du projet personnalisé par le référent et avec l'adolescent trace les objectifs visés par l'accompagnement.

Le projet personnalisé constitue un repère à l'ensemble de l'accompagnement éducatif. Véritable fil rouge, il articule mission de protection et fonction éducative du service auxquelles participent l'ensemble de l'équipe éducative.

La fonction éducative auprès d'adolescents vise à les accompagner dans la construction de leur devenir d'adulte. Pour conduire l'adolescent dans cette trajectoire, l'éducateur doit alterner entre différentes postures :

- ✓ En faisant exister les règles de vie en société, le rapport à la loi, en signifiant ou imposant les limites, il apporte une réponse contenant, une barrière protectrice et émancipatrice. En étant garant d'un cadre collectif et porteur de repères éducatifs, il offre à l'adolescent la possibilité de construire sa singularité et sa propre liberté dans un espace délimité.
- ✓ Par une attitude bienveillante, un engagement relationnel et une présence attentive, l'éducateur accompagne l'adolescent à traverser, intégrer et penser les changements internes et environnementaux qui bouleversent sa vie.

Cette posture éducative alliant bienveillance et fermeté vise à permettre à l'adolescent de s'affirmer en tant que sujet. L'adolescent advient sujet lorsque nous sommes en mesure d'entendre que les conduites d'opposition, les conflits qui entravent son quotidien, sont le signe et les prémices d'un positionnement singulier.

L'éducateur référent accompagne plus particulièrement ce développement.

LA FICHE DE MISSION DU REFERENT	
→ Garant du projet personnalisé de l'adolescent, co-construit avec lui et 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'adolescent, 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: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.

3. Fonction socialisante: Soutien à une insertion scolaire, professionnelle et socio-culturelle

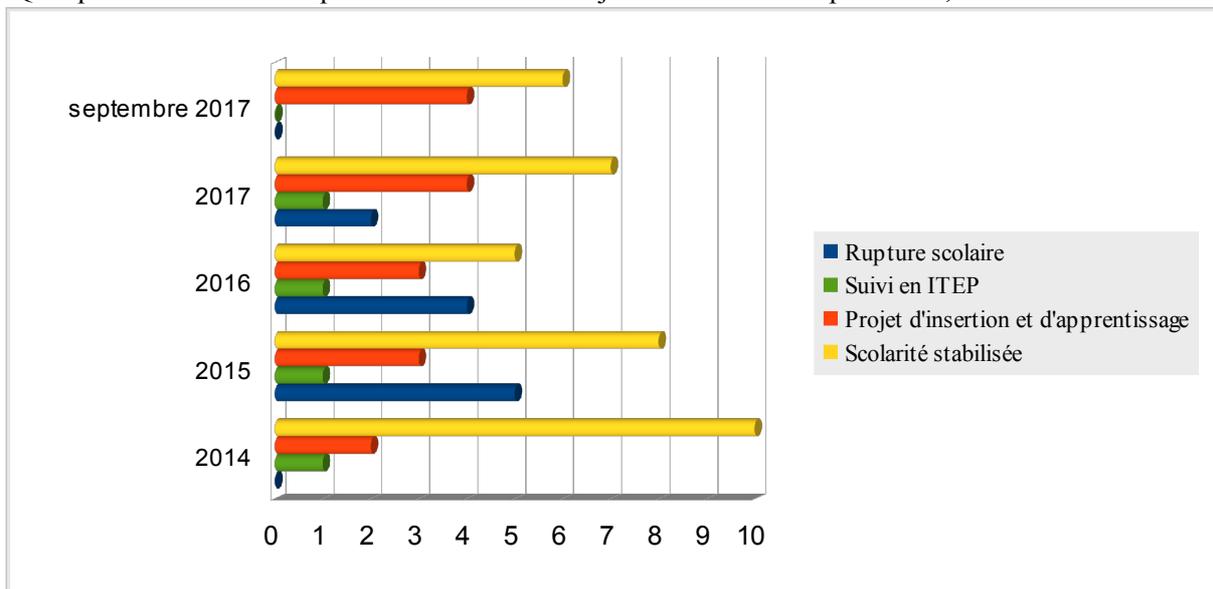
Ces actions éducatives doivent permettre à chacun de s'inscrire dans la réalisation des projets scolaires et professionnels.

➤ **Scolarisation, projets d'insertion**

La démarche de scolarisation intervient généralement dans la poursuite d'un projet construit en amont, avant l'entrée à la villa. Au vue de la situation, un nouveau projet de scolarisation sera rediscuté, retravaillé avec l'adolescent. Il est partie intégrante du projet global.

L'équipe s'emploie à maintenir et à accompagner au mieux l'adolescent dans sa scolarité.
<ul style="list-style-type: none">✓ aide aux devoirs,✓ rencontre professeurs /éducateurs/adolescents/parents, dans la mesure du possible.
Dans tous les cas on recherchera l'adhésion et la participation des parents
<ul style="list-style-type: none">✓ signature de documents administratifs transmission des bulletins scolaires,✓ démarches d'orientation

Quelques données statistiques sur l'ensemble des jeunes accueillis depuis 2014, soit 30 situations :



Les données recueillies restent approximatives. En effet certains jeunes connaîtront durant l'année un parcours qui n'est pas linéaire, pouvant être en rupture scolaire plusieurs mois, puis dans un parcours d'insertion pour intégrer ensuite des stages de découvertes professionnelles et un apprentissage.

D'autres amorçant un parcours d'insertion, l'abandonneront et se retrouveront sans projet professionnel stable alternant période d'oisiveté et période de stage.

Pour d'autres la scolarité à «plein temps» est inadaptée, malgré l'obligation scolaire, nécessitant un aménagement de l'emploi du temps et /ou un accompagnement spécifique dans le cadre de la mission «décrochage scolaire».

Nous pouvons constater que les plus âgés intègrent des programmes d'insertion, les plus jeunes sont inscrits dans un cursus scolaire. Il est repéré pour le mois de septembre 2017, une forte majorité de jeunes inscrits dans un cursus scolaire. Cette donnée peut être mise en relation avec l'accueil de jeunes provenant de la structure de Ségur, qui révèlent une forme de stabilité dans leur parcours. **Nous pourrions avancer l'hypothèse qu'une prise en charge précoce de l'adolescent amène une meilleure stabilité dans son parcours scolaire, permet un meilleur repérage de ses difficultés.**

Certains adolescents que nous accompagnons sont dans l'incapacité de poursuivre leur cursus scolaire. Cette rupture qui intervient dans leur rapport aux apprentissages s'explique en partie par l'effort psychique permanent que fournissent ces adolescents pour tenter de pallier à des situations de souffrance. L'action éducative vise alors à les accompagner vers des activités de découverte, de créativité et d'apprentissage et à travailler en lien direct avec la psychologue

Ils peuvent mettre en échec les projets éducatifs, refusant toutes les propositions faites par l'équipe, le soutien psychologique, ainsi que les orientations vers des soins médicaux adaptés. Ils sont en rupture de tous liens sociaux et apparaissent dans un état de repli qui s'apparente à la dépression. Ils s'enferment dans leur chambre, dans le noir, ils s'isolent.

Cette souffrance indicible ne nous laisse que «d'être avec» et c'est là que se pose l'essentiel de notre fonction à ce moment-là: l'aider à pouvoir exprimer ses «maux» et le faire sortir de sa solitude pour l'amener vers une resocialisation.

Nous essayons de faire en sorte qu'il sente qu'on est avec lui dans ses inquiétudes et sa souffrance pour le pousser dans une position active de sujet, pour être enfin quelqu'un qui a des désirs et retrouver une dynamique d'inclusion sociale. Cet isolement nous amène à réfléchir sur nos pratiques et à faire preuve d'innovation pour favoriser l'ouverture au monde extérieur.

➤ **Socialisation**

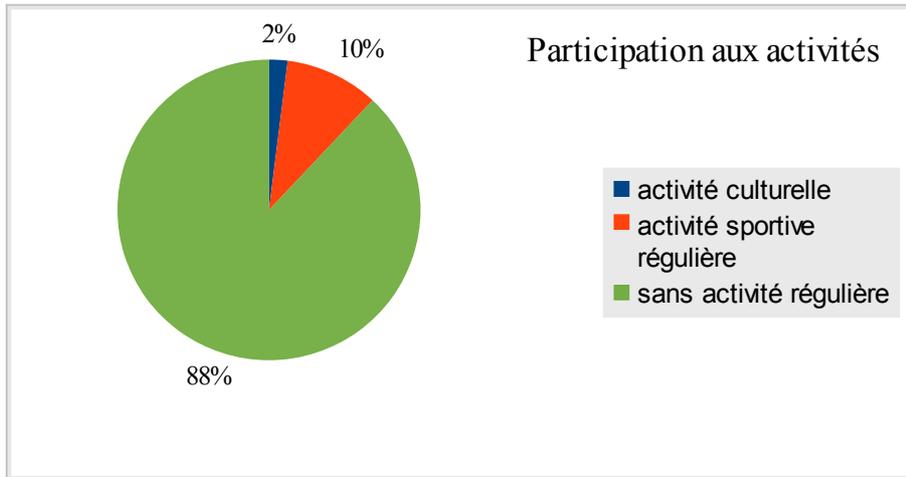
Au moment de l'adolescence la socialisation est une préoccupation centrale.

Pour les adolescents accueillis à la villa, ceci est d'autant plus vrai que de par le placement en lui-même, ils peuvent avoir été amenés à quitter le lieu où ils ont grandi et par conséquent leur environnement.

Par le biais d'activités culturelles et /ou sportives, les adolescents se créent ou se recréent un réseau de connaissances et d'adultes de référence qui les accompagnent vers une ouverture et l'apprentissage de codes sociaux en lien avec les activités proposées.

Cette inscription dans des activités à l'extérieur de la Villa est importante dans la mesure où elles poussent les adolescents à ne pas se suffire de ce qui peut être proposé en interne, explorer autre chose, ailleurs, avec d'autres personnes.

Quelques données chiffrées sur l'inscription des jeunes à des activités culturelles et/ou sportives régulières, **depuis 2014 sur 30 jeunes accueillis sur la villa.**



Au regard du graphique ci-dessus nous pouvons constater la difficulté pour les adolescents de s'inscrire dans des activités sur le long terme. Il existe également une corrélation entre inscription culturelle et /ou sportive avec une stabilité dans un projet scolaire ou professionnel.

Concernant les propositions trouvant leur source au sein de la Villa, elles ne sont pas à négliger et peuvent constituer un apport important pour des jeunes qui ont des difficultés à s'inscrire dans des expériences hors de leur groupe de vie.

L'équipe éducative propose des camps pendant les vacances scolaires et/ou certains week-ends.	
Les séjours peuvent être orientés vers diverses horizons: culturelles, sportives, humanitaires.	
Le début de l'été est souvent synonyme de départ et d'arrivée d'adolescents, le camp est alors un moyen de recréer une dynamique de groupe interne.	Partir en camp peut être un moyen de couper avec le quotidien institutionnel; il peut être aussi un moyen de construire dans le temps un projet ensemble.
L'initiative s'amorce souvent lors de discussions entre les adolescents et les éducateurs. Ces séjours amènent l'adolescent à se projeter dans un ailleurs bien loin de la vie institutionnelle. Ils entraînent tant les éducateurs que les adolescents vers une autre relation. Ils visent tout particulièrement à créer du lien, à vivre des expériences nouvelles, à découvrir.	
Le vivre ailleurs, vivre autrement, vivre ensemble, est un facilitateur des relations entre les uns et les autres.	
L'équipe éducative co-construit le projet, en fonction des envies émergentes des adolescents mais aussi en fonction des objectifs de travail en lien avec la problématique adolescente (renfermement sur soi, prise de risque, conduites addictives...).	Le camp est aussi le lieu propice pour que l'adolescent et l'éducateur se rencontrent différemment, une relation spontanée peut se créer. Ces temps sont des moments privilégiés, ils sont des « fabriques à souvenirs ».
Les camps permettent bien souvent de mieux repérer les capacités/ compétences des adolescents qui ne peuvent pas s'exprimer dans un quotidien.	

➤ Insertion Professionnelle

Nous travaillons en partenariat avec divers acteurs, le CIO, la mission locale (POI), le CREPT, le GRETA, le CFA, Pole Emploi. Le travail en réseau avec un suivi individualisé permet souvent au jeune de se remobiliser et retrouver une dynamique d'insertion professionnelle.

Nous **disposons également de convention de stages propre à l'établissement**, permettant à un jeune en rupture de projet scolaire d'expérimenter le milieu professionnel.

Ces conventions ont été élaborées avec notre mutuelle d'assurance et tolérées par les services de l'URSSAF. Elles permettent d'inscrire le jeune dans une situation professionnelle hors rémunération, sur des périodes n'excédant pas 15 jours chez le même employeur.

C'est un outil que nous utilisons régulièrement et cela depuis de nombreuses années, notre connaissance des entreprises, ancrage de notre établissement sur le territoire, nous permet de mener à bien notre mission d'insertion pour ces jeunes déscolarisés, fragiles et vulnérables.

La réalité psychique de certains jeunes avec une faible estime de soi, des troubles de comportement, des troubles dépressifs associés aux difficultés socio-économiques, le manque de formation ou de diplôme, sont des obstacles pour décrocher un apprentissage et parfois même simplement de s'inscrire dans un stage.

➤ Santé et prévention

Dans le cadre du suivi personnalisé,	Le jeune bénéficie d'un soutien aux démarches vers les professionnels de santé (généralistes, spécialistes): prise de rendez-vous et accompagnements.
Un bilan médical est effectué par un médecin (choisi par la famille ou par le service avec l'accord de celle-ci et de l'adolescent) à la demande du Conseil Départemental, il est ensuite envoyé au médecin référent. Cette démarche peut être une amorce du suivi médical de l'adolescent.	
Au quotidien	L'équipe éducative veille à accompagner l'adolescent dans le « prendre soin de soi ». Nous apportons une attention toute particulière à la façon dont le jeune gère son hygiène et d'une façon plus générale, à tout ce qui peut concerner le respect de son intimité et de son intégrité physique.
Cette attention bienveillante permet de travailler des questions plus générales relatives à l'hygiène de vie en liens avec leurs activités et leurs âges respectifs : rythme de vie, alimentation équilibrée, temps de sommeil. Les questions de sexualité sont également abordées avec les adolescents sur les temps du quotidien. Des supports à la discussion sont à leur disposition : médias, plaquettes d'information du planning familial, films, expositions, débats. De façon plus singulière, certains adolescents pourront être orientés par les professionnels de l'équipe éducative vers des partenaires extérieurs (planning familial, gynécologue, etc.) De même, les adolescents peuvent évoquer leurs conduites addictives (écrans, tabac, alcool, drogues, etc.) avec les membres de l'équipe, ce qui permet ensuite de les orienter, si besoin, vers des services spécialisés.	

L'adolescence constitue une période d'expérimentation, de confrontation aux limites et à l'interdit, voir même de prise de risque. Ce processus d'émancipation tient une place importante dans l'accompagnement éducatif, et nécessite au quotidien une présence « contenante » et une écoute bienveillante.

→ Mettre en place une fiche de suivi médical

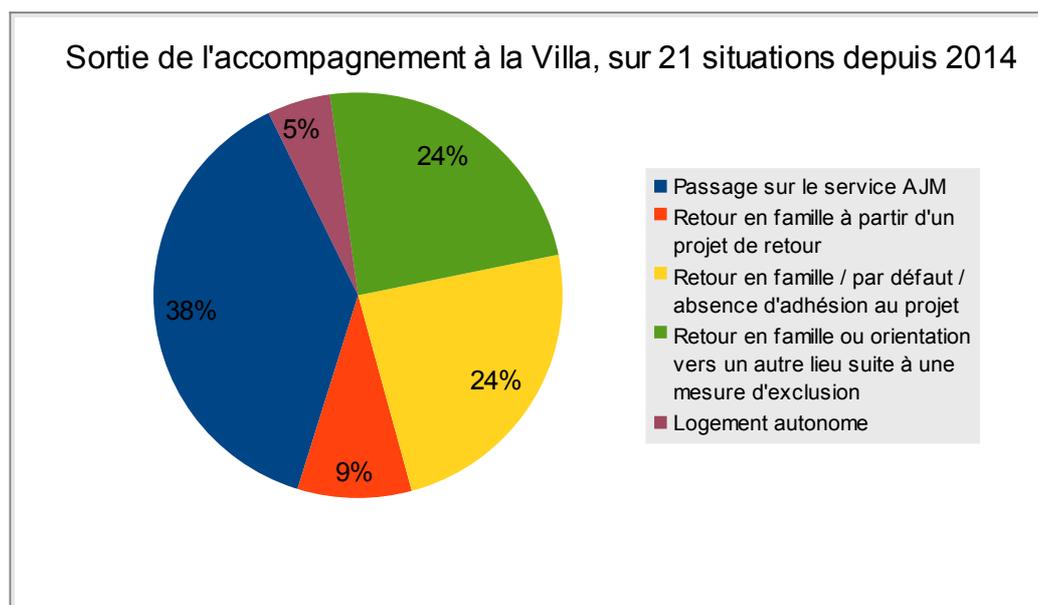
➤ Orientation

L'équipe éducative qui accompagne dans un quotidien les adolescents fragilisés dans leurs parcours de vie, est particulièrement impliquée dans la construction de leur avenir. Leur vulnérabilité demande une attention particulière.

En 2006, une étude de l'Institut National des Etudes Démographiques (INED) démontre que 40 % des SDF âgés de 18 à 25 ans sortiraient d'un dispositif de protection de l'enfance.

Plus récemment une étude réalisée par la DRJSCS en Picardie, en 2012 corrobore ce chiffre en indiquant que les jeunes de moins de 25 ans représentent 52,75 % du public accueilli dans les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS).

Ces jeunes qui proviennent pour la plupart du dispositif de l'ASE suscitent de nombreuses questions et nous obligent à interroger nos pratiques. S'il n'existe pas d'éléments qui nous permettent de mettre en corrélation les situations d'adolescents difficiles relevant d'un dispositif de protection de l'enfance avec les situations d'adolescents accueillis en CHRS, nous devons rester mobilisés afin de sécuriser leur avenir.



Si la mesure de protection est une mesure qui reste provisoire, elle est souvent renouvelée pendant cette période de l'adolescence. Les retours en famille font suite majoritairement à une mesure d'exclusion et /ou sont liés à un refus d'adhésion au projet.

Afin également de garantir une cohérence de parcours et d'éviter des situations de rupture, nous proposons trois studios annexes à la Villa. Ces lieux peuvent être définis comme des lieux transitionnels entre une vie au sein du groupe dans un collectif, puis seul dans un studio en ville.

Nous travaillons sur des questions de présence et d'absence éducative sur la gestion des soirées, de la solitude, de l'insécurité tout en restant dans une proximité.

Comme le démontre le graphique, quelques jeunes accéderont à vie autonome, par un logement et une activité professionnelle.

Les projets de fin de prise en charge sont travaillés en amont par l'équipe à partir des studios annexes puis en ville en relais avec le service de Suivi Educatif à Domicile.

- Une réflexion sur le travail d'accès à l'autonomie pour les adolescents à partir de 17 ans est à développer
- Mener une réflexion pour la création de dispositifs d'accueil avec des espaces collectifs ou appartements partagés pour lutter contre l'isolement et la solitude

3.2.3. Le 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:	
Au niveau de la prise en charge individuelle	<ul style="list-style-type: none">- Lors d'un entretien d'accueil, la psychologue écoute l'adolescent et retrace son parcours. Elle tente de cerner les différents axes de travail thérapeutique pour chaque adolescent et informe le jeune de son rôle au sein de l'établissement.- Cet espace d'écoute proposé peut permettre à l'adolescent de s'engager dans une démarche psychothérapeutique régulière ou bien il peut bénéficier d'entretiens de soutien ponctuels.- L'adolescent rencontre la psychologue au moins une fois par trimestre.- Rédaction d'écrits professionnels exigés dans le cadre de l'activité
Au niveau du travail en équipe pluridisciplinaire	<ul style="list-style-type: none">- 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.
Au niveau du travail avec les familles et les partenaires extérieurs	<ul style="list-style-type: none">- Participation aux réunions pluridisciplinaires extérieures lorsque la présence de la psychologue s'avère nécessaire.- Proposition d'entretiens de soutien ponctuels ou réguliers auprès des familles des adolescents accueillis.

3.3 Les relations avec la famille

Conformément à la législation et aux recommandations des bonnes pratiques professionnelles nous travaillons avec les familles sollicitant leur autorisation dans tous les actes relevant de l'autorité parentale. Nous associons les parents à toutes les décisions importantes concernant leur enfant (santé, scolarisation, loisirs...).

L'Aide Sociale à l'Enfance reste le tiers qui travaille la relation avec la famille (Droit d'Hébergement, Droit de Visite).

Dans le quotidien, l'action éducative s'apparente aux fonctions parentales mais en aucun cas, elle ne se substitue à l'autorité parentale.

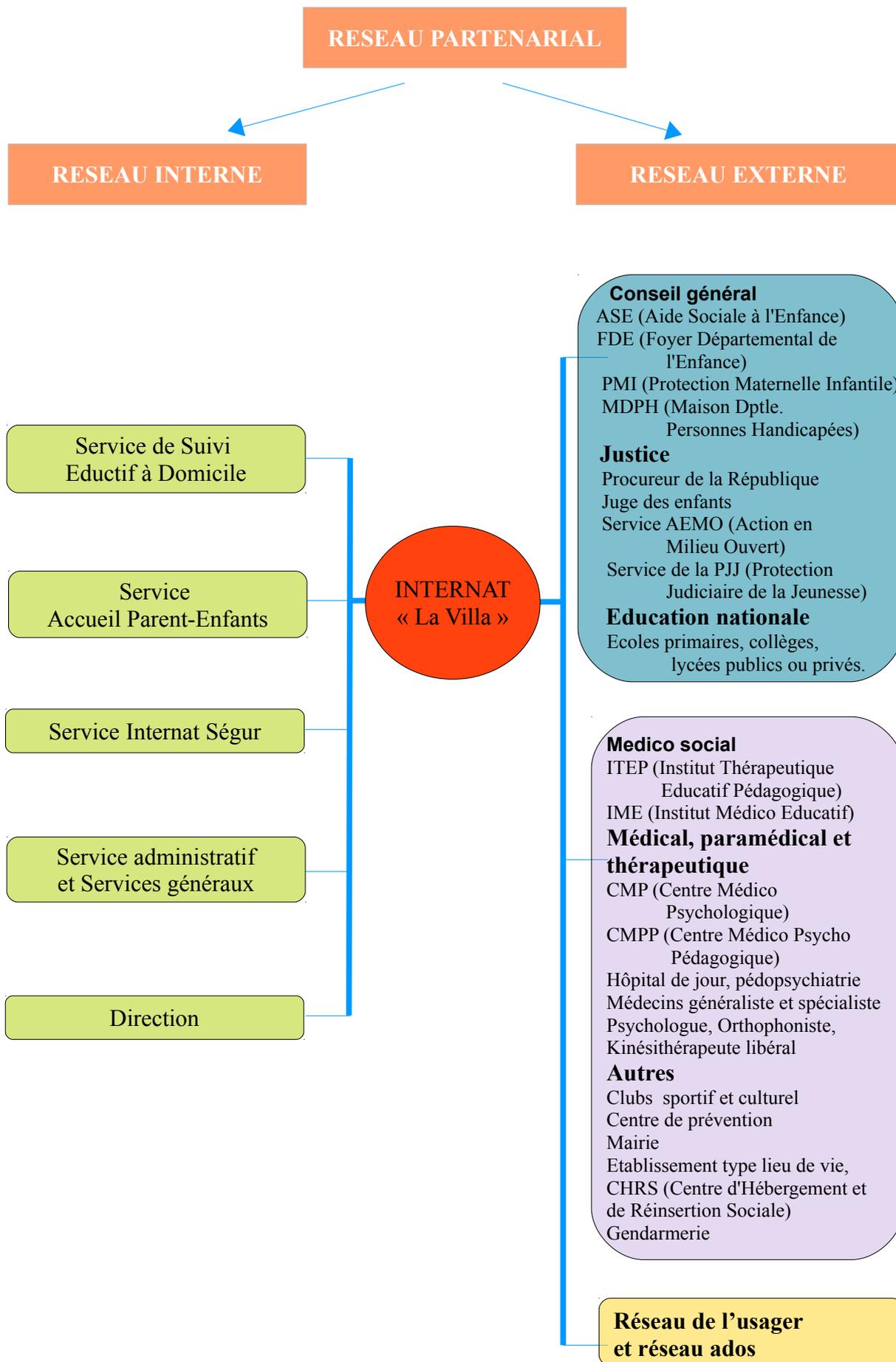
Le référent est l'interlocuteur privilégié, il peut être médiateur dans la relation parent / enfant, dans des moments spécifiques: rencontre parents – professeurs, ...

Il travaille avec l'adolescent sur les représentations qu'il a de sa famille ou des personnes ressources et de son histoire mais également sur la problématique qui a conduit à sa mise en protection.

3.4 Le travail en réseau et partenariat

Les temps de réunions et échanges avec les partenaires sont importants pour assurer la cohérence des actions auprès de l'adolescent.

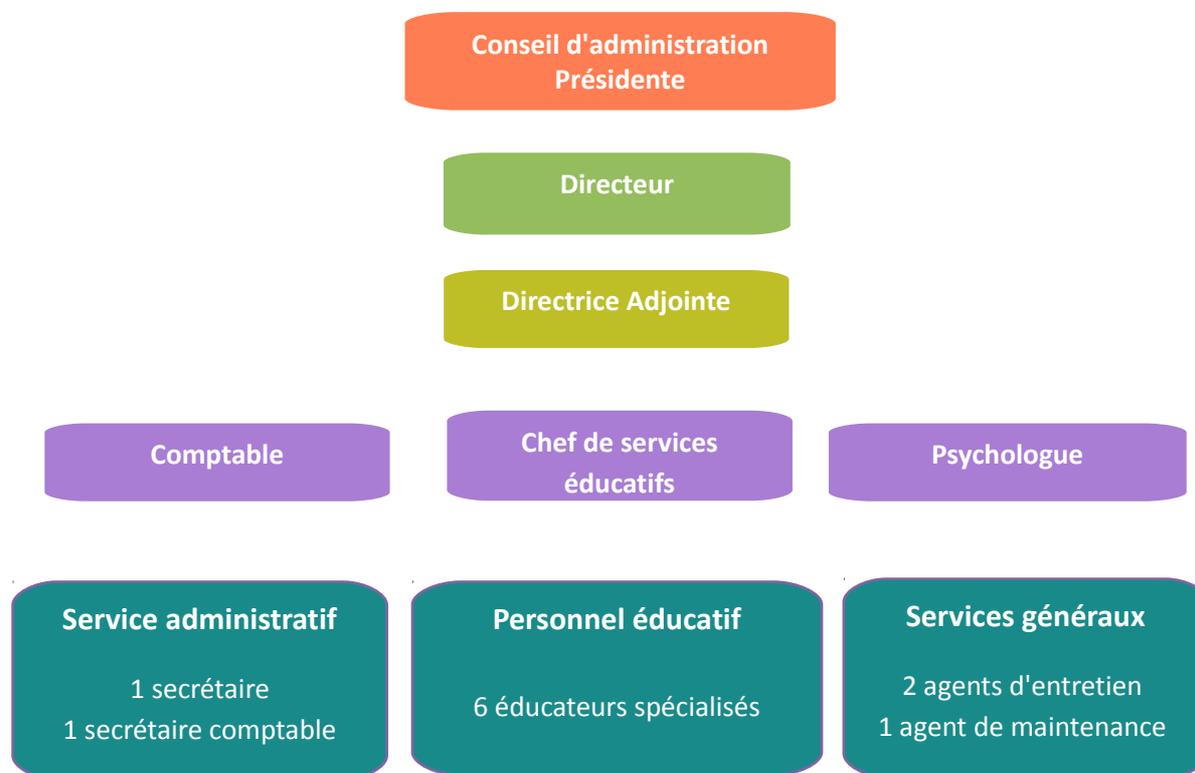
Le réseau Partenarial est large et adapté à chaque situation, en fonction des besoins de chacun.



4 FONCTIONNEMENT DU SERVICE

4.1 Les moyens humains sur le service

➤ Organigramme fonctionnel du service Internat la Villa



4.2 La gestion des moyens matériels et logistiques

- ✓ 2 voitures de service (une clio et un renault scénic)
- ✓ Téléphone portable et fixe
- ✓ Un ordinateur avec accès internet et mail
- ✓ Clés USB

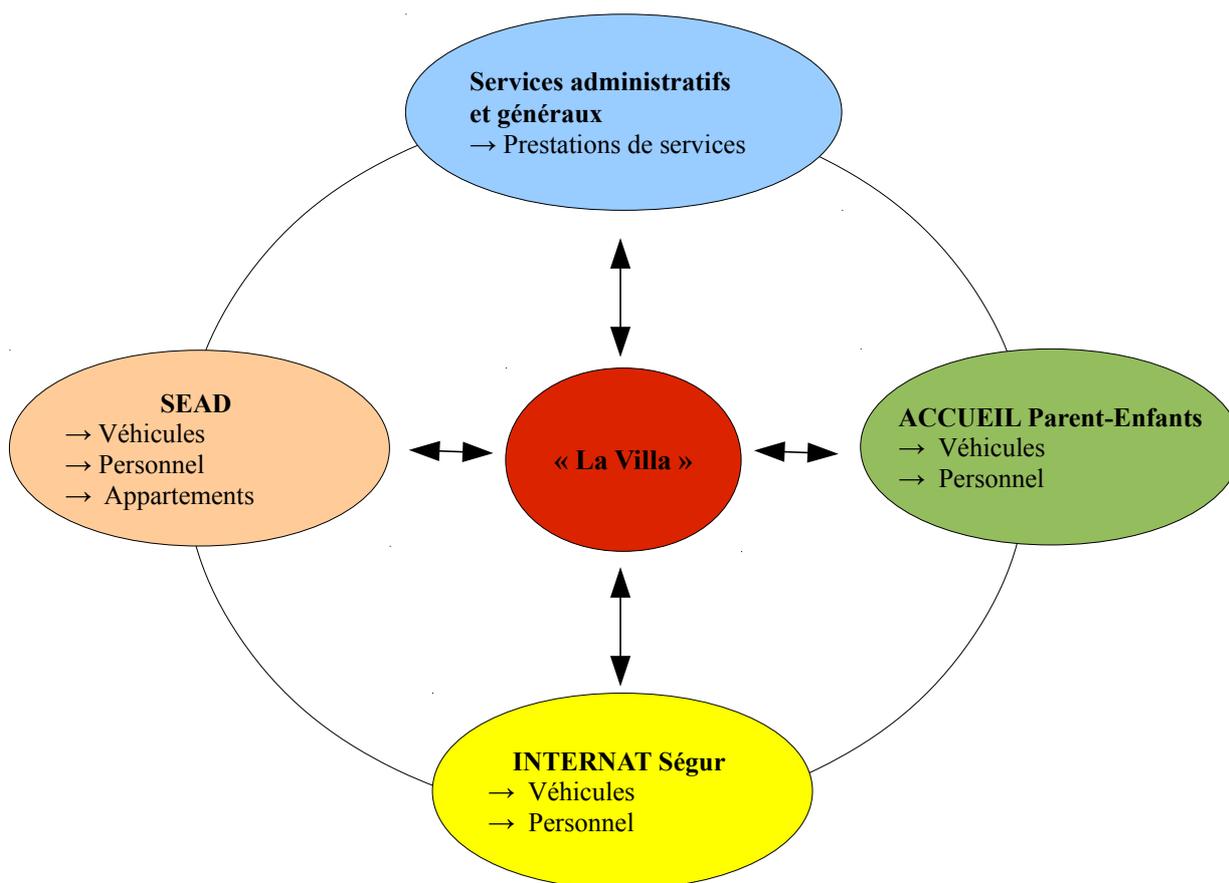
Les travaux d'entretien et de réparations sont réalisés par le service d'entretien, à la demande de l'équipe portée en réunion éducative et après validation par l'équipe de direction. De même, les besoins en matériels sont exposés en réunion et validés par l'équipe de direction.

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 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 :
<ul style="list-style-type: none">✓ 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 ou chacun des services est représenté par un ou plusieurs membres de l'équipe. Siègent aussi à cette réunion les cadres et des représentant 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 vues 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 à lieu entre les membres de l'équipe sur l'accompagnement (reste à formaliser les outils).

- **LA MUTUALISATION DES MOYENS ENTRE LES SERVICES**



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

→ Des outils d'expression des usagers doivent être formalisés

4.5 Les droits des usagers

Dans le domaine de la protection de l'enfance la prise en compte des droits de la famille et de l'adolescent constitue une question prégnante et d'actualité à ce jour.

Dans le cadre des droits fondamentaux reconnus à chaque usager d'une institution sociale ou médicosociale, celle-ci au-delà de sa mise en conformité se devra de les faire vivre au quotidien.

Parmi les droits fondamentaux reconnus notamment dans la convention internationale des droits de l'enfance, dans le cadre de la déclaration des droits de l'homme de 1789, du préambule de la constitution de 1946, du préambule de la constitution de 1958 nous évoquerons chacun de ses droits en essayant de les ajuster au mieux à nos pratiques dans notre quotidien.

Droit à la sécurité

Le projet de service fixe les moyens humains et les bases matérielles pour assurer la sécurité des enfants accueillis.

Parmi les moyens humains mis en place est définie la mission du personnel éducatif pour veiller à la sécurité des adolescents dans chaque moment de sa prise en charge.

La sécurité durant la nuit est assurée par le même personnel éducatif qui intervient aussi en journée. Le choix de ne pas recourir à un veilleur de nuit est un choix institutionnel.

Une grande vigilance est portée sur tous les éléments de violence, un registre d'incident enregistre les évènements indésirables et fait l'objet d'un traitement à posteriori.

Parmi les bases matérielles qui concourent à la sécurité de l'équipement nous pouvons recenser les dispositifs de sécurité incendie et électriques adossés à des contrats de maintenance et de vérification. La commission de sécurité intervient à échéance régulière.

Droit à l'intégrité physique et morale

Chaque personne accueillie a droit au respect de son intégrité physique et morale. Il s'agit de respecter la personne dans le cadre de son environnement. Le respect de l'intégrité physique implique le droit au respect du corps. Le respect de l'intégrité morale implique le respect de la dignité humaine, le droit à l'honneur, le droit à l'image.

Droit à la dignité

Le respect du droit à la dignité s'exprime à travers divers éléments :

- la qualité des locaux d'accueil collectifs et individuels
- la mise à disposition de chambres individuelles.
- l'interdiction des surnoms et des quolibets

Droit à la vie privée

Dans le cadre de notre service éducatif certaines dispositions contribuent et participent au respect de la vie privée :

- La reconnaissance à l'adolescent d'être acteur de sa propre vie est un préalable indispensable.
- La possibilité pour les adolescents de profiter de temps libres dans l'espace privatif de leur chambre.
- Le respect du courrier personnel et sa distribution en temps réel sauf contre-indication posée par le magistrat.

Droit à l'intimité

- Le respect légitime du droit à l'intimité chez les enfants accueillis passe par des mesures qui tiennent compte des contraintes d'une structure collective.
- La sécurisation de l'espace privatif par l'octroi d'une clé pour fermer la chambre individuelle

favorise le droit à l'intimité.

- La multiplicité des sanitaires permet de combiner confort et intimité.

Droit à la confidentialité

Ce droit s'inscrit dans l'exigence réglementaire et la nécessité quotidienne des pratiques professionnelles des personnels éducatifs. Sa mise en effectivité peut notamment passer par les pistes suivantes :

- en relation avec les tiers extérieurs (collèges, lycées, clubs sportifs, MJC, services divers)
- cadre déontologique sur la règle du secret professionnel qui s'impose par destination à notre établissement qui concourt à une mission ASE.
- en n'abordant jamais les relations familiales ou intimes en présence d'autres jeunes ou de personnel non habilité sur le sujet.
- la détention des dossiers adolescents dans un lieu sécurisé.

Le droit à l'accès direct aux dossiers chaque personne accueillie pourra s'il le souhaite (sauf interdiction du juge) accéder à son dossier en présence d'un éducateur après demande écrite formulée auprès de la direction de l'établissement.

→ Rédiger un protocole d'accès aux dossiers

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.

- Possibilité de télécharger gratuitement les RBPP sur le site de l'ANESM
- Classeur des RBPP en cours d'élaboration à disposition du personnel
- Soutien aux professionnels par la mise en place d'une formation collective sur le thème de la bientraitance

4.7 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, turnover, 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 de 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,
- ✓ agressivité,
- ✓ attitude paranoïaque,
- ✓ conflits,
- ✓ démobilitation 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.

Risques psychosociaux / Soutien multiforme : Les diverses dimensions de ce soutien sont les suivantes:

→ *La clarté des missions confiées*

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.

→ *L'équipe lieu de l'efficacité collective*

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.

→ *La qualification et la formation des salariés*

La formation est un acte fort de la politique managériale et constitue un levier de la professionnalisation. Cela participe à la bienveillance 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 de 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 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

→ Désignation d'un référent sur la bienveillance

5 DÉMARCHE QUALITÉ, DÉMARCHE DE BIENTRAITANCE

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 ».

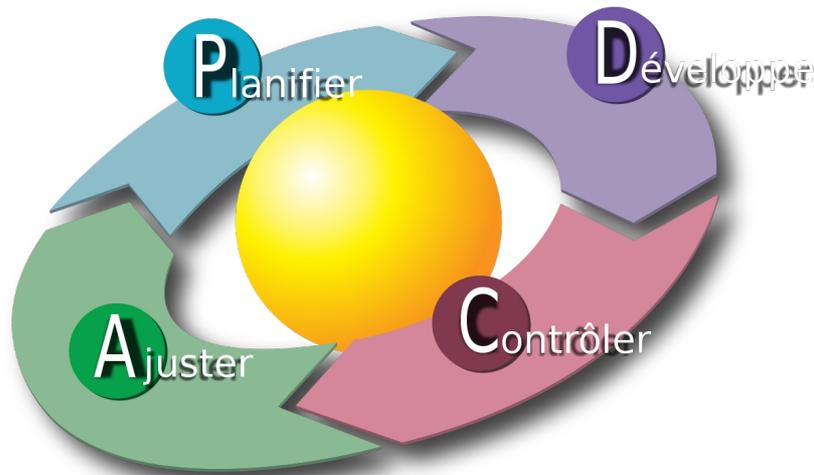
Nous sommes en train d'élaborer notre évaluation de démarche qualité. La roue de Deming sera liée à notre démarche de projet. Elle consiste à reproduire continuellement quatre actions:

- ✓ 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 adolescents 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 qualités 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

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 adolescents 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'adolescent accueilli.

La bientraitance demande donc des échanges entre toutes les parties prenantes (professionnels, adolescents, 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 s'agit de respecter l'adolescent 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'INTERNAT

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).

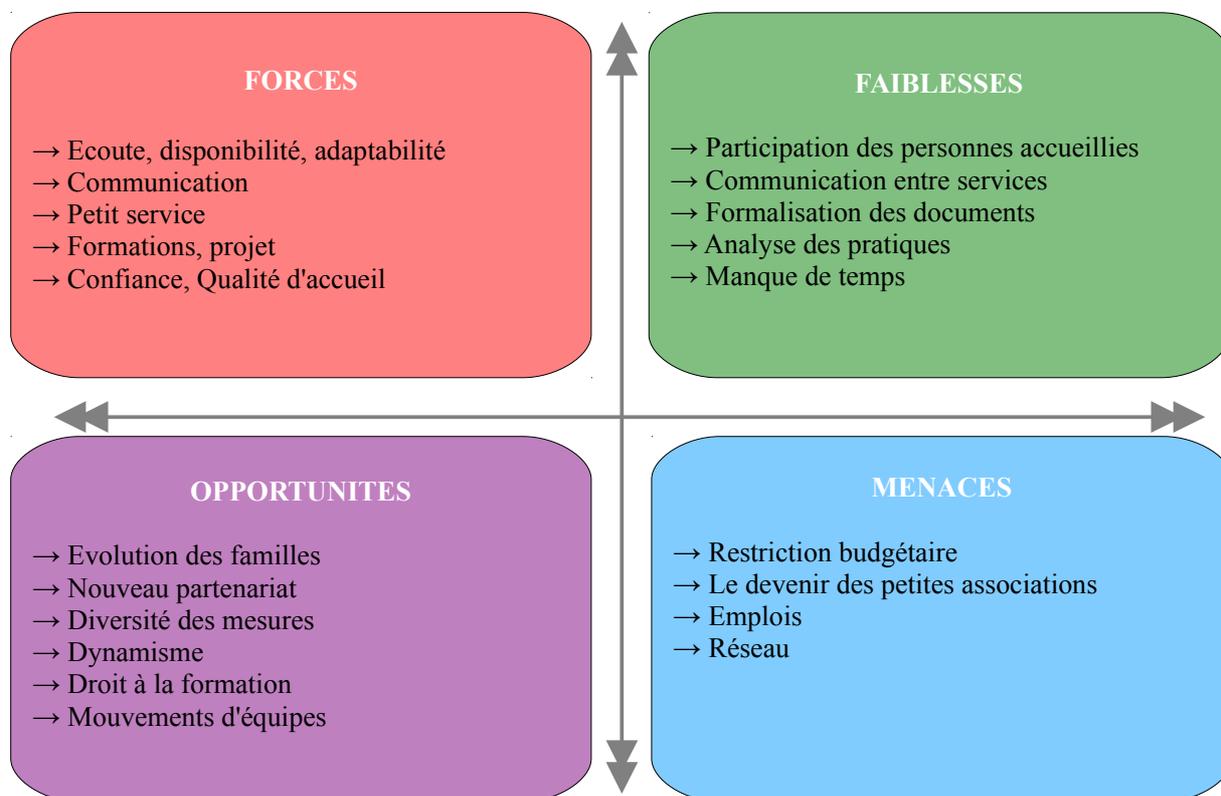
Dans un contexte incertain à la fois sur les politiques publiques sanitaires et sociales et sur la place du secteur privé non lucratif il est impératif de s'interroger sur son avenir sans attendre d'être en difficulté ou de devoir faire face aux injonctions des autorités publiques.

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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mobilisation des équipes, des différents services ✓ Plan de formation ✓ Budgétisation 		
Echéancier	1	2	3
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formation réalisée ✓ Trame commune construite ✓ Travail en transversalité à partir de la trame 		
Effets attendus	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mobilisation des équipes. ✓ Travailler les recommandations dans le cadre du comité éthique de bienveillance. 				
Echéancier	1	2	3	4	5
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Présence dans les différents outils. ✓ Mise en place des RBPP utilisées. ✓ Amélioration de la qualité de l'accompagnement (enquêtes de satisfaction). 				
Effets attendus	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mobilisation de l'ensemble de l'équipe ✓ Plan de formation ✓ Budgétisation 				
Echéancier	1	2	3	4	5
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Référent nommé ✓ Réalisation de la formation, du classeur, de la charte ✓ Mise en place du comité éthique 				
Effets attendus	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sensibiliser les professionnels sur les risques psychosociaux ✓ L'inscrire dans le projet d'établissement ✓ Prévenir les risques psychosociaux ✓ Nomination d'un référent santé 				
Moyens	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mobilisation de l'ensemble de l'équipe ✓ Budgétisation, financement, amélioration des conditions de travail 				
Echéancier	1	2	3	4	5
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mobilisation de l'ensemble de l'équipe et des personnes accueillis ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.