



ACCUEIL MILLAU SEGR

Maison d'Enfants à Caractère Social

PROJET D'ETABLISSEMENT



2024-2029

TABLE DES MATIERES

| | |
|--|----|
| INTRODUCTION..... | 4 |
| PREMIERE PARTIE : PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA MECS..... | 6 |
| I. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT | 7 |
| 1.1. <i>Présentation de l'association Accueil Millau Ségur</i> | 7 |
| 1.2. <i>Présentation de l'établissement et des services</i> | 8 |
| 1.3. <i>Historique et évolution de l'établissement</i> | 9 |
| 1.4. <i>Notre philosophie, nos valeurs</i> | 11 |
| II. CADRE LEGAL..... | 12 |
| 2.1. <i>Un cadre législatif régit par l'intérêt supérieur de l'enfant</i> | 12 |
| 2.2. <i>Des missions départementales confiées à l'établissement</i> | 13 |
| 2.3. <i>Droits des personnes accompagnées et la lutte contre la maltraitance</i> | 15 |
| III. NOS MISSIONS ET LEURS APPLICATIONS..... | 17 |
| IV. REPONSES AU SCHEMA DEPARTEMENTAL | 18 |
| V. PRESENTATION DES PERSONNES ACCUEILLIES..... | 19 |
| 5.1. <i>Présentation des enfants et adolescents accompagnés</i> | 19 |
| 5.2. <i>Identification des besoins des enfants et adolescents</i> | 22 |
| 5.3. <i>Références conceptuelles, théoriques et méthodologiques</i> | 23 |
| DEUXIEME PARTIE : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT..... | 26 |
| I. PREVENTION ET LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE | 27 |
| 1.1. <i>La promotion de la Bientraitance : COPIL Qualité</i> | 27 |
| 1.2. <i>Le Comité Ethique des professionnels et le Comité Ethique des personnes accompagnées</i> | 29 |
| 1.3. <i>La Charte des droits et des libertés de la personne accueillie</i> | 31 |
| 1.4. <i>Moyens de repérage des risques de maltraitance</i> | 32 |
| 1.5. <i>Modalités de signalement et de traitement des situations de maltraitance</i> | 35 |
| II. MODALITES DE COORDINATION ET DE COOPERATION INTERNES ET EXTERNES | 39 |
| 2.1. <i>En interne : cohérence et mutualisation de nos compétences</i> | 39 |
| 2.2. <i>Ouverture de la MECS sur son environnement</i> | 41 |
| III. LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCUEILLIES ET ACCOMPAGNEES | 44 |
| 3.1. <i>Le parcours de l'usager : co-construction du projet personnalisé</i> | 45 |
| 3.2. <i>Les outils d'expression</i> | 47 |
| 3.3. <i>Le dossier de l'usager</i> | 49 |

| | |
|---|-----------|
| 34. Le travail avec les familles..... | 50 |
| IV. LE PROJET SOCIAL, GESTION DU PERSONNEL..... | 50 |
| 4.1. Organigramme fonctionnel et catégories professionnelles..... | 50 |
| 4.2. Procédure de recrutement..... | 54 |
| 4.3. Procédure d'accueil du salarié..... | 55 |
| 4.4. Le travail d'équipe et l'interdisciplinarité..... | 56 |
| 4.5. La qualité de vie au travail, l'évaluation des risques psychosociaux et la protection des salariés..... | 56 |
| 4.6. La formation..... | 59 |
| TROISIEME PARTIE : PROSPECTIVES POUR L'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE DE NOS SERVICES | 61 |
| I. LA DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE | 62 |
| II. LES TRAVAUX DU COPIL QUALITE..... | 64 |
| III. AXES D'INTERVENTION PRIORISES PAR L'ACCUEIL MILLAU SEUR..... | 64 |
| IV. DIVERSIFICATION DE L'OFFRE DE SERVICES : LES FICHES ACTIONS DU CONTRAT PLURIANNUEL D'OBJECTIFS ET DE MOYENS | 66 |
| V. MODALITES DE REVISION ET DE COMMUNICATION AUX AUTORITES, ET AUX PERSONNES ACCUEILLIES | 67 |
| CONCLUSION..... | 68 |
| ANNEXES..... | 69 |
| ANNEXE 1 : LA CHARTE DU COMITE ETHIQUE..... | 69 |
| ANNEXE 2 : LA CHARTE DES DROITS ET DES LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE | 71 |
| ANNEXE 3 : PREVENTION ET SIGNALEMENT DES RISQUES DE MALTRAITANCE | 75 |
| ANNEXE 4 : GUIDE D'ASTREINTE..... | 78 |
| ANNEXE 5 : FICHES ACTIONS CPOM 2024-2028 | 81 |

INTRODUCTION

Le Projet d'Etablissement de la Maison d'Enfants à Caractère Social de l'Accueil Millau Ségur a été actualisé fin 2024 et début 2025, avec la participation des professionnels membres du Comité de Pilotage d'amélioration continu de la Qualité aux services des personnes que nous accueillons et accompagnons et avec tous les professionnels de l'Accueil Millau Ségur.

A l'issue d'une réunion mensuelle depuis septembre 2024 et dans l'objectif de préparer l'évaluation de l'établissement en novembre 2025, nous avons travaillé à partir du Manuel d'Evaluation de la HAS pour interroger nos pratiques.

Nous avons mis en lumière et analysé nos actions, identifié des axes d'amélioration afin que la qualité de nos accompagnements soient conformes à nos valeurs et à la philosophie de l'établissement :

Des enfants, des adolescents et des familles épanouis, accueillis au sein de Maisons chaleureuses et sécurisantes, accompagnés pendant toute la durée de leur parcours, par des professionnels engagés et soutenus dans leurs missions.

Ce travail d'analyse de nos pratiques, porté par le Comité de Pilotage d'amélioration continue de la qualité, et mené par l'ensemble des professionnels, a été une grande opportunité pour réaffirmer le sens de nos pratiques, donner la parole aux enfants, aux adolescents et à leurs parents et impulser une réflexion éthique commune.

**Paraphrasant Victor Hugo, nous affirmons que « l'enfant est notre souci ».
Et savez-vous pourquoi ?
Savez-vous son vrai nom ?
L'enfant s'appelle l'avenir.**

Dans le cadre des Groupes d'expression, ce Projet d'Etablissement a été présenté à toutes les personnes accueillies. Les personnes accompagnées par le SEAD ont participé à un questionnaire.

Ce Projet d'Etablissement présente le contenu fixé par le **décret n°2024-166 du 29/02/2024 modifiant l'article D.311-38 du Code de l'Action Sociale et des Familles.**

Il est complété par les **Projets de Service** explicitant plus particulièrement les modalités d'accueil et d'accompagnement en fonction de l'âge des enfants accueillis au sein de chaque service. Les projets de service ont été actualisés avec l'ensemble des équipes éducatives lors de réunions régulières depuis le mois de Septembre 2024.

Le **Projet Associatif** porté par le Conseil d'Administration de l'Association Accueil Millau Ségur est actualisé par les membres du Conseil d'Administration, encadrés par la Présidente de l'Association. Ses valeurs, et les axes stratégiques décidés par le Conseil d'Administration sont développés dans ce Projet d'Etablissement.

L'ensemble des projets est disponible sur notre site www.accueil-millau-segur.fr.



PREMIERE PARTIE : PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA MECS



I. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

Situé sur le territoire du Sud de l'Aveyron, l'Accueil Millau Ségur est une Maison pour les Enfants et les Adolescents, un ensemble de services dédiés à la Protection de l'Enfance et au soutien des familles.

Petit établissement toujours implanté au sein du village de Ségur, étymologiquement « lieu sûr », nous accueillons et accompagnons **89 enfants et adolescents dans plusieurs lieux** situés à Millau et en proximité.

Ce sont des lieux d'épanouissement et d'ouverture, des espaces de paroles et d'échanges, des Maisons pour grandir en toute sécurité.

Habilité par le Conseil Départemental de l'Aveyron, l'établissement et les professionnels de l'Accueil Millau Ségur mettent tout en œuvre au quotidien, pour que l'accompagnement des enfants et des familles respecte les besoins de chacun et favorise le développement et l'épanouissement de tous.

1.1. Présentation de l'association Accueil Millau Ségur

La Maison d'Enfants à Caractère Social « Accueil Millau Ségur » dépend d'une association à but non lucratif (loi 1901), Notre Dame des Monts créée le 9 mars 1978, aujourd'hui dénommée : **Accueil Millau Ségur**.

Les statuts déclarés au Journal officiel le 9 mars 1978, actualisés le 24 11 2017 et déposés en préfecture énoncent l'objet et les modalités de fonctionnement de l'Association :

Article 2 :

« 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 ou adolescents en voie de rupture avec leur milieu naturel de vie, ou en grande difficulté sociale.

Lorsqu'ils lui sont confiés de veiller à leur protection, de contribuer 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 services situés à MILLAU et SEGUR. Elle loue, acquiert, ou fait construire tous biens immeubles nécessaires à la réalisation de son objet."

Article 3 : Son siège social est fixé au 15 rue du Bouzou - 12 290 SEGUR. Ses bureaux administratifs sont situés au 65 rue Montplaisir - 12 100 MILLAU.



Article 9 : L'association est dirigée par un Conseil d'Administration comprenant 11 membres au moins et 19 membres au plus....

Article 12 : Tous les ans, après renouvellement du tiers sortant, le Conseil d'Administration élit parmi ses membres un bureau composé de six personnes dont un Président, un secrétaire, un trésorier... Le bureau décide du recrutement du Directeur.

1.2. Présentation de l'établissement et des services

L'arrêté N° A 24 S 00063 délivré par le Conseil Départemental de l'Aveyron a augmenté l'autorisation de fonctionnement des établissements gérés par l'association Maison d'Enfants à Caractère Social « Accueil Millau Ségur » en portant la capacité totale à 89 places réparties en fonction du type de prise en charge (Article 3).

Depuis le 1 janvier 2024, l'établissement accueille et accompagne :

- **38 enfants de 3 à 21 ans** en internat à Ségur et à Millau,
- **36 enfants au domicile** de leurs parents,
- **15 enfants de 0 à 3 ans** et leurs parents à l'Accueil Parents Enfants.

L'établissement est répertorié dans le fichier national des établissements sanitaires et sociaux (FINESS) :

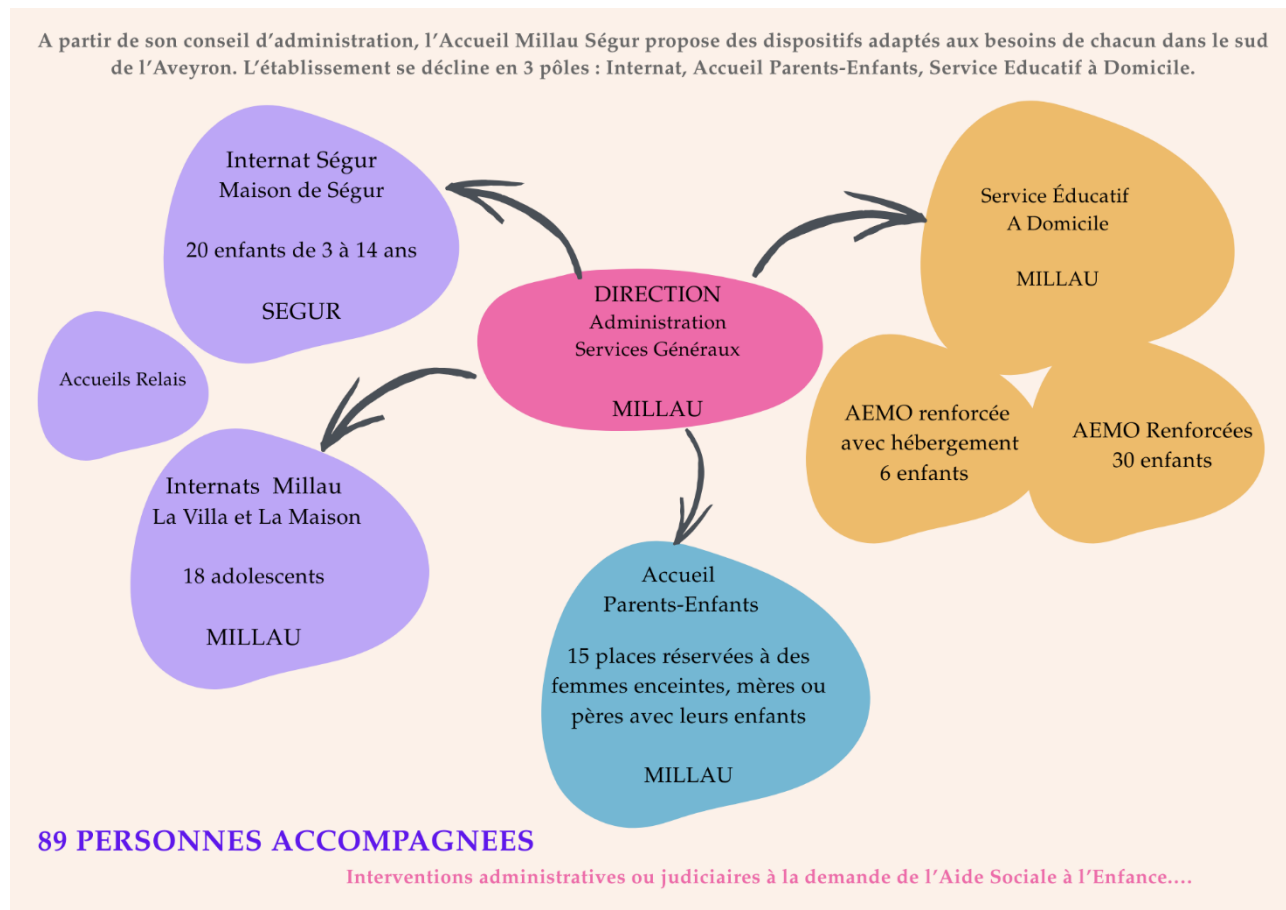
N° : EJ 12 000 059 1 pour l'Association gestionnaire Accueil Millau Ségur

N° : ET 12 078 310 5 pour le siège social à Ségur

N° : ET 12 078 532 4 pour l'établissement à Millau

Les services administratifs se situent au 65 rue Montplaisir, à Millau (12100), joignables au **05.65.61.03.11**.

Toutes les informations concernant l'établissement sont disponibles sur le site internet : www.accueil-millau-segur.fr.



1.3. Historique et évolution de l'établissement

a. De l'orphelinat à la professionnalisation de la protection de l'enfance :

Les premiers accueils à Ségur s'inscrivent dans l'histoire de la France d'après-guerre. Orphelinats et sanatoriums accueillaient alors des enfants ayant besoin de soutien et de soins.

« **Profiter du bon air et de la vie à la campagne** » dans un village au cœur de l'Aveyron tout en « **bénéficiant d'une éducation** », sont les principes qui ont guidé la fondation de la Maison de Ségur par la congrégation des sœurs de la Communauté Dominicaine de Monteils. Dortoirs, salles de classes, réfectoires, la maison, abritant internat et

école privée, recueillait et soignait 20 enfants, sous la protection des sœurs vivant sur place.

Sollicitées par ce qui était encore la Direction de l'Action Sanitaire et Sociale, la DASS, les sœurs de la Communauté religieuse prirent acte de l'évolution des problématiques sociales dans une société en profonde mutation et engagèrent la professionnalisation des prises en charge au titre de la **Protection de l'enfance**.

b. Création et publication de l'association au Journal Officiel le 9 mars 1978 :

La laïcité s'est associée à la création de l'association. Les premières équipes éducatives constituées constatèrent qu'il fallait étendre l'activité de l'Association en deux lieux différents, afin de distinguer la prise en charge spécifiques des adolescents(tes) de celle adaptée aux besoins des enfants de Ségur.

En 1981, l'association acquiert les bâtiments de l'ancien Centre Médico-Social de Millau. Un groupe de dix adolescents(tes) est accueilli. Cinq ans plus tard, un second groupe de sept adolescents(tes) est constitué dans un autre lieu.

En 1986, 37 enfants et adolescents(tes) sont confiés à l'établissement.

c. Des évolutions constantes depuis la fin des années 80 :

En 1987, débute l'expérimentation qui conduira à la création du **service d'accueil de mères accompagnées d'enfants**. Avec les années 2000, le soutien aux familles se développe. Le **Service Éducatif d'Accompagnement à Domicile** vient compléter nos missions.

Le siège administratif est localisé à Millau. Le siège social de l'Association demeure à Ségur. La capacité d'accueil de l'établissement évolue progressivement.

d. A partir de 2018, nouvelles créations de places dans l'ensemble de nos dispositifs :

En 2018, un nouveau service voit le jour pour apporter du soutien aux **Jeunes Mineurs Non Accompagnés**, issus de l'immigration.

En 2022, l'Accueil Millau Ségur poursuit sa volonté de répondre aux besoins et crée 4 places de **Placement à Domicile** étendues à 6 en 2024.

e. En 2024, signature du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens :

En fin d'année 2024, l'Accueil Millau Ségur co-signe, avec le Conseil Départemental de l'Aveyron, le **Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens**.

Dans ce cadre, l'Association s'est engagée à développer l'offre d'accueil, avec la création de 5 places dédiées à des jeunes présentant des besoins spécifiques et de 10 nouvelles places d'accueil en internat.

1.4. Notre philosophie, nos valeurs

a. Notre philosophie, c'est le sens de nos métiers et de nos missions :

Accueillir et protéger l'enfance en danger en offrant un accompagnement qui favorise l'épanouissement, le bien grandir dans la joie et le plaisir partagés d'être ensemble.

Nous affirmons nos valeurs de solidarités et de soutien en faveur de ceux qui ont été abimés par leur histoire, meurtris dans un parcours de vie chaotique, pour qu'avec nous ils retrouvent le désir, la volonté et la force de s'épanouir.

b. Pour les enfants et les adolescents, nous nous engageons à être :

- ✓ A l'écoute des besoins singuliers, dans le respect des droits de chacun,
- ✓ Dans une attention bienveillante au bien-être de chacun et de tous ensemble,
- ✓ A toujours faire avec chaque enfant et adolescent, pour lui mais jamais sans lui,
- ✓ A promouvoir son pouvoir d'agir dans une dimension éthique, citoyenne et sociétale.

c. Sous soutenons un questionnement éthique permanent sur nos pratiques et sur le sens de nos actions :

Notre responsabilité est de toujours se rappeler que nous construisons l'histoire de chacun. Ses souvenirs d'enfance, ses repères pour l'adolescence, des compétences de jeunes mères et de jeunes pères, nous construisons ensemble leur avenir.

II. CADRE LEGAL

2.1. Un cadre législatif régit par l'intérêt supérieur de l'enfant

L'établissement est mandaté par l'Aide Sociale à l'Enfance sur décision judiciaire ou administrative pour assurer des missions de protection, de prévention et d'éducation de l'enfant et de l'adolescent, dans le respect de ses droits, en vertu d'un ensemble de textes législatif qui encadrent nos actions.

a. La Convention Internationale des Droits de l'Enfant :

En Application de l'article 3 de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant du 20 novembre 1989, dans toutes les décisions qui concernent les enfants, qu'elles soient le fait des institutions publiques ou privées de protection sociale, des tribunaux, des autorités administratives ou des organes législatifs, **l'intérêt supérieur de l'enfant** doit être une considération primordiale.

b. L'article 375-1 du Code Civil énonce le cadre des mesures juridiques en faveur de la protection de l'enfant en danger :

« Si la santé, la sécurité ou la moralité d'un mineur non émancipé sont en danger, ou si les conditions de son éducation ou de son développement physique, affectif, intellectuel et social sont gravement compromises, des mesures d'assistance éducative peuvent être ordonnées par justice à la requête des père et mère 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. »

c. L'article L 112-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles avec la loi du 5 mars 2007 et du 14 mars 2016 insiste sur la prise en compte des besoins fondamentaux de l'enfant :

« 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 justifier toutes les décisions le concernant. »

d. La Loi du 14 mars 2016 :

- ✓ Rappelle l'évaluation des besoins de l'enfant et insiste sur le renforcement de **l'évaluation et de l'individualisation des projets d'accueil**,
- ✓ Renforce l'obligation de favoriser le maintien des liens familiaux, sauf si contraire à l'intérêt de l'enfant,
- ✓ Insiste sur les mesures d'accompagnement en milieu ouvert avant toute séparation.

e. La Loi du 22 avril 2024 :

- ✓ Vise l'amélioration de la prise en charge des mineurs en danger,
- ✓ Création de "parcours de protection" individualisés, avec une évaluation systématique des besoins de l'enfant.



2.2. Des missions départementales confiées à l'établissement

Le Code de l'Action Sociale et des Familles dans son article 221-1 définit les missions de l'Aide Sociale à l'Enfance :

1° - Apporter un soutien matériel, éducatif et psychologique tant aux mineurs et à leur famille ou à tout détenteur de l'autorité parentale, 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 ;

(...)

3° - Mener en urgence des actions de protection en faveur des mineurs mentionnés au 1° du présent article ;

4° - Pourvoir à l'ensemble des besoins des mineurs confiés au service et veiller à leur orientation, en collaboration avec leur famille ou leur représentant légal ;

(...)

6° - 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 ;

7° - Veiller à la stabilité du parcours de l'enfant confié et à l'adaptation de son statut sur le long terme ;

8° - 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 dans les conditions prévues aux articles L. 313-8, L. 313-8-1 et L. 313-9 ou à des personnes physiques.

Le service contrôle les personnes physiques ou morales à qui il a confié des mineurs, en vue de s'assurer des conditions matérielles et morales de leur placement.

L'article L 112-3 CASF précise les missions de protection de l'enfance confiés à l'établissement :

« 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 et à préserver sa santé, sa sécurité, sa moralité et son éducation, dans le respect de ses droits. »

« Les modalités de mise en œuvre de ces décisions doivent être adaptées à chaque situation et objectivées par des visites impératives au sein des lieux de vie de l'enfant, en sa présence, et s'appuyer sur les ressources de la famille et l'environnement de l'enfant.

Elles impliquent la prise en compte des difficultés auxquelles les parents peuvent être confrontés dans l'exercice de leurs responsabilités éducatives et la mise en œuvre d'actions de soutien adaptées en assurant, le cas échéant, une prise en charge partielle ou totale de l'enfant. Dans tous les cas, l'enfant est associé aux décisions qui le concernent selon son degré de maturité. »

« Ces interventions peuvent également être destinées à des majeurs de moins de vingt et un ans connaissant des difficultés susceptibles de compromettre gravement leur équilibre. »

« La protection de l'enfance a également pour but de prévenir les difficultés que peuvent rencontrer les mineurs privés temporairement ou définitivement de la protection de leur famille et d'assurer leur prise en charge. »

2.3. Droits des personnes accompagnées et la lutte contre la maltraitance

L'article L 311 et suivants du CASF (loi 2002-2 du 2 janvier 2002) complétées par la Loi du 14 mars 2016 insiste sur le respect des droits des personnes accueillies ou accompagnées par un établissement.

Article L 311- 3 : L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute **personne** prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

1° - Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;

2° - Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;

3° - Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;

4° - La confidentialité des informations la concernant ;

5° - L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;

6° - Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;

7° - La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

Afin de garantir l'exercice effectif de ses droits et notamment de **prévenir tout risque**

de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal : un **livret d'accueil** auquel sont annexés :

- Une **charte des droits et libertés** de la personne accueillie ;
- Le **règlement de fonctionnement** après consultation des personnes accueillies ;
- Le **contrat de séjour** ou document individuel de prise en charge.

L'article L 311-5 prévoit également que :

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal s'il s'agit d'un mineur, peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le Département, le directeur général de l'Agence Régionale de Santé et le président du Conseil Départemental.



La personne doit pouvoir participer au fonctionnement de l'établissement (article L 3116 et L 311-8) :

Afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement de l'établissement ou du service, il est institué soit un **Conseil de la vie sociale**, soit d'autres formes de participation.

La maison d'enfants accueillant des mineurs n'est pas soumise à la mise en œuvre d'un Conseil de vie sociale, mais propose d'autres formes de participation (groupes d'expression, groupes de parole, comité éthique, questionnaires de satisfaction, boîte à idées, réclamations et avis).

Dans chaque établissement et service social ou médico-social, il est élaboré un **règlement de fonctionnement qui définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs** nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service.

Enfin l'article L 311 - 8 prévoit que « Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un **projet d'établissement ou de service**, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement.

Le projet d'établissement et les projets de service de l'Accueil Millau Ségur sont évalués régulièrement et actualisés tous les cinq ans. Ils sont accessibles aux personnes accompagnées via le site internet de l'Association.

III. NOS MISSIONS ET LEURS APPLICATIONS

Assurer la sécurité et la protection de l'enfant et de l'adolescent conformément aux décisions administratives et/ou judiciaires.

- Des lieux accueillants, des petites unités de vie adaptées aux besoins de chacun ;
- Accompagnement au quotidien par des professionnels diplômés ;
- Des pratiques bienveillantes garantissant : écoute et disponibilité de l'ensemble des professionnels.

Accompagner le développement physique et psycho-affectif de l'enfant et de l'adolescent :

- Evaluation des besoins et des attentes de chacun ;
- Des réponses adaptées et personnalisées ;
- Accompagnement à la santé : prévention et orientation ;
- Accompagnement à l'autonomie : valorisation des compétences personnelles ;
- Respect des droits de la personne, de sa dignité de son intimité ;
- Apprentissage d'un vivre ensemble dans le respect de l'autre et de soi-même.

Soutenir la scolarité, l'insertion sociale, l'accès à la citoyenneté de l'enfant et de l'adolescent :

- Un soutien scolaire en partenariat avec les établissements scolaires et les services spécialisés ;
- Une aide à la construction de projet d'orientation ;
- Une inscription dans des activités sportives et culturelles au sein des ressources locales ;
- Des séjours éducatifs variés favorisant la découverte de nouveaux environnements ;
- Des groupes d'expressions favorisant l'apprentissage de la citoyenneté.

Maintenir et développer les liens familiaux en soutenant les compétences parentales :

- Entretiens et rencontres réguliers pour soutenir et renforcer les compétences parentales afin de répondre au mieux aux besoins de l'enfant ;
- Co-construction du projet personnalisé et association du parent à toute prise de décisions concernant leur enfant dans le respect de ses droits et de l'autorité parentale ;

- Accueil des fratries.

Pour accomplir ses missions l'établissement garantit :

- Une démarche continue d'amélioration de la qualité des prestations et services rendus ;
- Un questionnement des pratiques professionnelles assurant la bientraitance ;
- Une réflexion éthique au centre de nos actions.

IV. REPONSES AU SCHEMA DEPARTEMENTAL

Le Schéma Départemental Enfance Famille 2018-2022 de l'Aveyron prévoit :

- ✓ **Objectif 1 :** Favoriser la coordination, créer des cultures communes et soutenir la formation ;
- ✓ **Objectif 2 :** Renforcer la prévention ;
- ✓ **Objectif 3 :** Garantir la cohérence et la continuité du parcours de l'enfant protégé ;
- ✓ **Orientation 4 :** Mettre en application la loi du 14 mars 2016

Depuis la rédaction de notre précédent Projet de Service, l'établissement a développé ses actions et ses moyens en réponse à ces besoins précisés notamment dans les fiches actions du Schéma Départemental.

Nous avons renforcé notre partenariat avec l'ensemble des établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux de notre département ainsi que développé des liens avec des Maisons d'Enfants de départements limitrophes, et participé aux formations proposées par le département dans le cadre de l'Observatoire Départemental de la Protection de l'Enfance.

Nous avons organisé des formations sur l'évaluation et la pourvoyance des besoins fondamentaux et développés des outils avec l'ensemble de nos professionnels.

Nous avons créé des places d'accueil spécifiques pour les Mineurs Non Accompagnés et réalisé des accueils d'urgence, chaque fois que notre capacité d'accueil nous le permettait.

Nous avons renforcé nos compétences pour garantir la continuité des parcours des jeunes au sein de notre établissement et ainsi éviter les ruptures.

Nous avons développé les outils de participation des personnes accueillies (co-construction du Projet Personnalisé, groupes d'expression et de parole).

Nous avons institué des Comités Ethiques et un Comité de Pilotage de la qualité.

Nous avons créé notre site internet, essentiel aujourd'hui pour la lisibilité de nos actions tant pour les personnes accompagnées et accueillies, que pour nos partenaires. Interactif, il permet aussi aux personnes accompagnées de s'exprimer et de trouver les outils pour garantir leurs droits et aux professionnels d'y trouver toutes les ressources et protocoles pour garantir des pratiques de bientraitance, notre éthique et nos valeurs.

Le 15 octobre 2024, l'Accueil Millau Ségur a signé un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens avec le Conseil Départemental, après une phase d'autoévaluation.

Les fiches actions, proposées et validés par le Conseil Départemental, s'inscrivent pleinement dans les objectifs du Schéma Départemental qui a été actualisé avec la volonté de consolider les objectifs fixés par le Schéma sus cité.

→ *Fiches d'actions présentées en annexes de ce document.*

V. PRESENTATION DES PERSONNES ACCUEILLIES

5.1. Présentation des enfants et adolescents accompagnés

Les Services de l'Accueil Millau Ségur accueillent et accompagnent des enfants et des adolescents de 0 à 21 ans dont les familles se trouvent en difficulté momentanée ou durable pour exercer leur parentalité et garantir la pourvoyance des besoins fondamentaux, soutenir le développement physique, affectif, intellectuel et social et préserver la santé, la sécurité, et l'éducation, de leur enfant.

Tous les enfants accueillis et accompagnés sont orientés par le Département de l'Aveyron. Seuls 25 % des jeunes enfants avec leurs parents peuvent être orientés par les départements limitrophes auprès de l'Accueil Parents Enfants.

Leur particularité et leurs profils sont présentés dans les projets de service, consultable sur notre site internet :



De façon, succincte nous pouvons ici présenter les enfants et les adolescents que nous accompagnons :

➤ Les enfants et les adolescents de 3 à 21 ans accueillis en internat :

Les enfants accueillis à la MECS ont grandi, quelquefois depuis leur plus jeune âge, dans des environnements familiaux défailants, auprès de parents en prise avec des difficultés de vie compromettant l'exercice de leur parentalité (difficultés socio-économiques, désadaptations sociales, troubles en santé mentale, parfois redoublées de troubles psychologiques et psychiatriques addictions, violences conjugales, déficience intellectuelle...).

L'histoire des enfants et adolescents que nous accueillons est marquée de ruptures ou d'abandon. Elle s'est enracinée dans une parentalité empêchée ou impossible, auprès de parents qui parfois eux-mêmes, ont été victimes de ruptures de traumatismes, ont manqué de repères.

Les Mineurs Non Accompagnés ont parfois subi les mêmes carences de leur environnement auxquelles se sont ajoutés le déplacement géographique et la perte ou l'éloignement des liens et repères familiaux.

Des actes de négligence, de violence, des conflits intrafamiliaux ont conduit l'autorité administrative ou judiciaire, au nom d'un danger avéré, à décider une mesure de protection sous la forme d'ordonnance de placement provisoire.

Les difficultés présentées par les enfants et les adolescents sont en lien avec des réponses parentales inadaptées à leurs besoins fondamentaux (absence de réponse aux besoins primaires, compétences parentales insuffisantes, carences éducatives parentales, maltraitances...).

Victimes de négligences ou de violences parfois dès leur petite enfance, de manière continue ou discontinue, permanente, occasionnelle ou récurrente, ils ont subi des **traumatismes psychiques, physiques ou relationnels à l'origine d'une souffrance et d'un mal-être qui s'expriment en termes de symptômes :**

- Des troubles relationnels et troubles de l'attachement, des difficultés de régulation émotionnelle ;
- Des troubles à expression comportementales (violences verbales ou physiques, enfants agités ou à l'inverse apathiques, sommeil perturbé, énurésie, anorexie, boulimie...) ;
- Des difficultés scolaires (des déficiences éventuelles, des troubles neurodéveloppementaux, rupture scolaire...) ;
- Des troubles post-traumatiques.

Pour la plupart, les enfants et adolescents n'ont pas pu avant leur accueil comprendre ou même évoquer le sens de leur histoire, de la séparation, ce qui les met en difficulté pour se tourner vers un avenir.

Notre accompagnement en lien avec des services spécialisés du sanitaire et du médicosocial, leur permettra de **mettre des mots sur des maux**, de grandir et évoluer dans un environnement sécurisé, d'agir auprès de nouveaux adultes qui feront référence.

➤ Les enfants de 0 à 3 ans accueillis à l'Accueil Parents Enfants :

Ils sont orientés avec leurs parents qui rencontrent des difficultés dans l'exercice de leur parentalité (manques de repères, fragilités psychologiques, violences conjugales, addictions...). De la conception aux trois ans de l'enfant, l'objectif du service Accueil Parents-Enfants est de protéger les enfants dans un cadre sécurisé pour prévenir les troubles cités plus haut.

L'enjeu est de développer et soutenir les compétences parentales par un accompagnement sur **les 1000 premiers jours de l'enfant**.

Le service accueille des mères majeures ou mineures, enceinte ou ayant un enfant de moins de trois ans, accompagnée de l'ensemble de la fratrie. Les couples ou les pères seuls sont également accueillis avec leurs enfants.



➤ Les enfants et adolescents accompagnés au sein de leur domicile par le SEAD :

Le SEAD intervient auprès de familles en situation de vulnérabilité socio-économique, souvent isolées géographiquement dans le Sud-Aveyron (Millau, Saint-Affrique, et zones rurales environnantes). Les problématiques récurrentes incluent :

- ✓ Négligences éducatives ou carences affectives ;
- ✓ Violences intrafamiliales ou conjugales ;
- ✓ Addictions (substances, écrans) ;
- ✓ Troubles psychiques ou handicaps chez les parents ou les enfants ;
- ✓ Isolement social et précarité économique.

5.2. Identification des besoins des enfants et adolescents

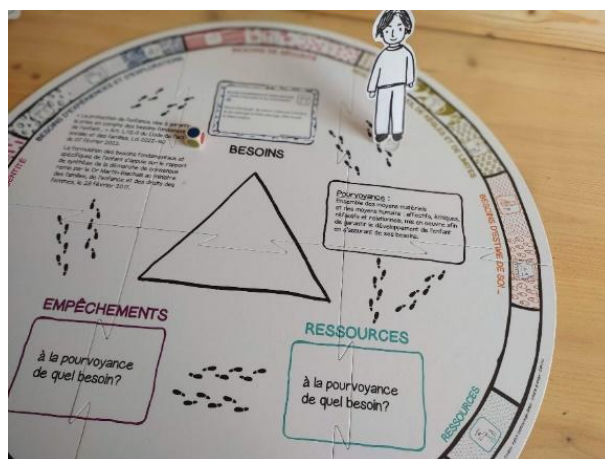
Les besoins fondamentaux et singuliers de l'enfant sont au centre de l'accompagnement, de leur évaluation jusqu'à leur pourvoyance en s'appuyant et en valorisant les capacités de l'enfant et de l'adolescent et les ressources parentales.

Les réunions Projet Personnalisé et suivi de projets, les réunions cliniques et les Groupes d'Analyse des Pratiques s'appuient sur l'analyse des besoins fondamentaux. Des grilles d'analyse ont été construites par les équipes éducatives à partir du méta besoin de sécurité et sur la démarche de consensus des besoins fondamentaux.

Evaluation et pourvoyance des besoins fondamentaux :

Les professionnels de l'accueil Millau Ségur sont formés à une méthodologie d'intervention et d'évaluation de l'Institut d'Anthropologie Clinique s'appuyant sur la loi de 2016 identifiant avec l'enfant et les familles, les besoins de l'enfant, les ressources et les empêchements des parents à la pourvoyance des besoins fondamentaux.

La co-construction des projets personnalisés avec l'enfant et sa famille s'appuie sur cet outil, sous la forme d'un plateau de jeu qui favorise les interactions, la compréhension et l'identification des besoins de l'enfant, des ressources et empêchements des parents et de l'environnement familial pour y répondre. Les objectifs et moyens fixés sont élaborés à partir de ces éléments.



5.3. Références conceptuelles, théoriques et méthodologiques

➤ **Les Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles :**

Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles élaborées par l'HAS ont pour vocation d'éclairer les professionnels dans leurs actions et les institutions dans leur organisation. Elles sont des repères, des orientations, des pistes destinées à permettre aux professionnels de faire évoluer leurs pratiques et ainsi améliorer la qualité des prestations rendues aux enfants et/ou adolescents.

Les principales RBPP qui guident nos pratiques au sein de la Maison d'Enfants « Accueil Millau Ségur » sont régulièrement interrogés dans le cadre des COPIL qualités, au sein des réunions cliniques, comités éthiques et Groupe d'Analyse des Pratiques Professionnelles. Elles sont disponibles sur notre site, accessibles à tous les professionnels et aux personnes accueillies :

- ✓ **La bientraitance** : définition et repères pour la mise en œuvre ;
- ✓ **Le questionnement éthique** dans les établissements sociaux et médico-sociaux ;
- ✓ **Les attentes** de la personne et de son projet personnalisé ;
- ✓ **L'exercice de l'autorité parentale** dans le cadre du placement ;
- ✓ **L'expression et la participation du mineur**, de ses parents et du jeune majeur dans le champ de la protection de l'enfance ;
- ✓ **L'évaluation pluridisciplinaire** des mineurs en cours de mesure en protection de l'enfance.

➤ **Cadre national de référence** : évaluation globale de la situation de danger des enfants en danger ou en risque de l'être HAS.

➤ **Méta besoin de sécurité et troubles de l'attachement** : les fiches pratiques de la CNAPE.

Les besoins fondamentaux des enfants illustrent parfaitement nos référentiels théoriques (besoins fondamentaux, troubles de l'attachement, psycho trauma). Elles sont un support de travail pour nos équipes et sont disponible sur le site :

https://www.cnap.e.fr/documents/cnape_-fiches-pratiques-sur-les-besoins-fondamentaux-de-lenfant/



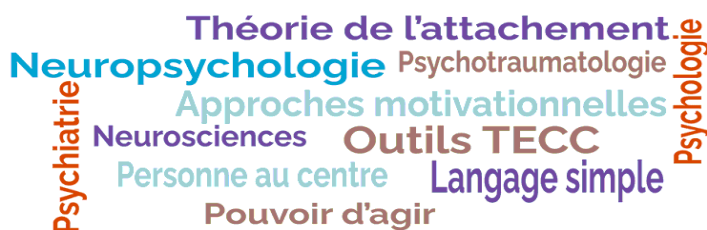
➤ **Grilles d'évaluation des besoins :**

Accessible à tous les professionnels, elles ont été construites dans le cadre d'une formation collective en interne à partir de méthodologie d'intervention et d'évaluation de **l'Institut d'Anthropologie Clinique : Evaluation et pourvoyance des besoins fondamentaux**. Elles sont utilisées par les équipes dans la phase de co-construction des projets personnalisés. Cet outil prévoit également un guide d'entretien pour le recueil des attentes de la personne accueillie et accompagnée et de sa famille.

➤ **Approche clinique intégrative :**

Nos psychologues sont formés à différentes approches et nous utilisons au sein de l'établissement un **corpus privilégiant l'ouverture à l'ensemble des disciplines** considérant l'individu dans sa globalité : corps, émotions, pensée et son histoire. Les psychologues apportent une analyse clinique et un soutien aux équipes dans la compréhension des situations.

Santé Mentale et Psychoéducation, une approche intégrative



➤ **Santé Mentale et Psychoéducation :**

Nos professionnels sont formés à la psychoéducation avec la volonté de travailler avec la personne la compréhension de ses difficultés et de ses troubles l'aider à trouver par elle-même et avec notre appui des solutions propres qui lui seront adaptées et dont elles pourront se saisir.

Il s'agit de s'appuyer sur leurs compétences, leur pouvoir d'agir pour prendre soin d'elle et de leur entourage.

➤ **Génogramme :** outil développé par nos psychologues, construit avec les familles, il permet une approche historicisée des symptômes, sans enfermer la personne dans son histoire. Ils apportent un angle de compréhension des comportements aux personnes, à leurs familles avec le soutien de nos équipes éducatives.

➤ **Une bibliothèque** comportant une centaine d'ouvrage est disponible dans nos locaux à Millau et à Ségur pour l'ensemble des professionnels. Elle est complétée à la suite de la participation à des Colloques, à des formations et à la demande des professionnels.

➤ **Abonnements** : plateforme CAIRN pour l'ensemble de ses professionnels, revues des ASH, les cahiers de l'Actif et des Editions Législatives.



DEUXIEME PARTIE : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT



I. PREVENTION ET LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

1.1. La promotion de la Bienveillance : COPIL Qualité

➤ Définition :

L'Accueil Millau Ségur promeut la bienveillance au cœur de ses pratiques.

« La bienveillance relève d'une culture partagée du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité. Pour le professionnel, il s'agit d'une manière d'être, de dire et d'agir, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus. »

A partir de cette définition de la Haute Autorité de Santé, retenue par notre Comité de Pilotage d'amélioration continue de la Qualité, nos actions envers les enfants et adolescents sont régulièrement questionnées dans différentes instances :

- ✓ Réunions du Comité de Pilotage d'amélioration Continue de la Qualité ;
- ✓ Réunions des Comités Ethiques ;
- ✓ Réunions d'équipes hebdomadaires de chaque service ;
- ✓ Réunion du Comité de Direction CODIR ;
- ✓ Groupes d'expression ;
- ✓ Groupes de paroles.

➤ Comité de Pilotage d'amélioration continue de la Qualité de nos services et de nos prestations (COPIL Qualité) :

Réuni tous les mois, il est composé par la directrice, le directeur adjoint qui est le référent qualité de l'établissement, les deux chefs de service, un éducateur de chaque service et une maîtresse de maison.

Dans l'objectif de lutter contre la maltraitance et de maintenir une démarche continue d'amélioration de la qualité des prestations et services rendus, il a pour fonction d'analyser nos pratiques et de définir des axes d'amélioration à partir :

- ✓ Des thématiques proposées par l'HAS dans le Manuel d'évaluation des Etablissements Sociaux et Médicosociaux ;
- ✓ De la charte des droits et des libertés des personnes accueillies ;
- ✓ De notre charte de la bienveillance ;

- ✓ Des comptes rendus des groupes d'expression et de parole.

➤ Charte de la bientraitance à l'Accueil Millau Ségur :

Dans le cadre d'un Comité de Pilotage Qualité, nous avons établi une Charte de la Bientraitance, qui a été présentée aux personnes accueillies dans le cadre des groupes d'expression ; elle est accessible sur notre site internet et affichée sur l'ensemble des services.

Chaque item peut être questionné en réunions de service, en Comité de Pilotage d'amélioration continue de la Qualité de nos services et de nos prestations (COPIL Qualité) et en Comité Ethique.

La Charte de la Bientraitance



Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de respect des attentes et des besoins de la personne accompagnée à chaque étape de son parcours



Donner à la personne accueillie et à ses proches, une information accessible et transparente concernant toutes décisions et actions liées à son accompagnement



Permettre à la personne d'être actrice de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision



Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de la personne accueillie



Respecter la confidentialité des informations en partageant celles nécessaires au parcours de la personne accueillie



Veiller à la santé physique et psychique de la personne accueillie en prenant en compte ses souffrances, ses attentes, ses capacités et ses empêchements.



Accompagner la personne accueillie dans la compréhension de son histoire familiale et dans son parcours de vie



Vérifier constamment la qualité des conditions d'accueil et d'accompagnement et interroger son amélioration avec les personnes accueillies et les professionnels



Garantir un accès à la santé par des actions régulières de suivi, d'orientation et de prévention



Évaluer et prendre en compte la satisfaction des personnes accueillies et de leur entourage dans une dynamique d'amélioration continue des services et des accompagnements proposés

1.2. Le Comité Ethique des professionnels et le Comité Ethique des personnes accompagnées

Définition : « L'éthique est une réflexion qui vise à déterminer le bien agir en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées.

L'éthique est un positionnement critique sur des normes établies, c'est un questionnement permanent qui en constitue son essence.

Voisine de la morale et de la déontologie, elle ne donne pas de réponse visant à l'universalité, elle ne forme pas des principes, mais elle met en question la façon dont ces derniers sont actualisés ou réactualisés dans des situations concrètes.

L'éthique est donc de l'ordre de la recherche individuelle et collective : elle désigne le questionnement de l'action sous l'angle des valeurs et cherche à dépasser une logique d'actions purement technique » ¹

a. Le Comité Ethique des professionnels :

Le Comité Ethique a été créé conformément aux Recommandations des Bonnes pratiques Professionnelles de la Haute Autorité de Santé et des nouveaux référentiels portant sur les évaluations des établissements.

Ce Comité se compose de membres permanents : les chefs de service, les psychologues et les administrateurs. Il est présidé par la Directrice.

A chaque réunion, des professionnels sont conviés, la présence est obligatoire.

➤ Objectifs :

Ce Comité a pour objectif, à partir d'une thématique, d'être un lieu d'échange entre les divers professionnels, services et métiers de « l'Accueil Millau Ségur ».

Il s'agira d'élaborer des valeurs professionnelles et d'avancer vers un partage de celles-ci.

L'objectif étant de nous construire une culture professionnelle commune.

- Développer, déployer une éthique de l'accompagnement et des valeurs dans l'exercice de nos missions ;
- Déconstruire ses opinions, suspendre son jugement, questionner ses propres principes ;

¹ Article 30 de la Loi d'adaptation de la société au vieillissement, le décret n°2016 -1813 du 21 décembre 2016 (Art. R.331- 8 à Art. R.331-10) et l'arrêté du 28 décembre 2016. Les publics concernés sont les personnes âgées et handicapées, les enfants pris en charge au titre de la protection de l'enfance et les publics vulnérables.

- Poser des problèmes pour construire une réflexion collective associant une pluralité de point de vue ;
- Engager une réflexion à partir de situations concrètes singulières qui entrent en contradiction des valeurs ou des principes d'intervention ;
- Prévenir les actes ou les situations de maltraitance.

➤ **Organisation :**

- Un Comité Ethique par trimestre + des Comités exceptionnels à la demande ;
- Une thématique retenue à partir du Comité Ethique des jeunes et des personnes accompagnées, ou définie en amont par de l'équipe de direction à partir des demandes des professionnels, des problématiques posées, des axes de travail retenus pour l'année.... ou à l'issue d'un Comité Ethique ;
- Les membres permanents du Comité Ethique sont des Administrateurs, les professionnels de l'équipe de direction (direction, cadres éducatifs et psychologues), deux professionnels de chaque équipe (éducateurs, maitresse de maison, assistante familiale) volontaires ou sollicités par le chef de service ;
- Les membres invités : tous les salariés, intervenants extérieurs, Membres du CA.

➤ **Charte du Comité éthique :** cf. Annexes

b. Le Comité Ethique des personnes accueillies :

Le Comité Éthique des Jeunes est une instance consultative et participative mise en place pour assurer que les droits, les besoins et les intérêts des jeunes accueillis au sein de l'association Accueil Millau Ségur sont respectés et pris en compte.

Ce Comité est composé de représentants des jeunes accueillis, ainsi que des membres du personnel. Animé par la directrice et une psychologue, les membres du Comité s'expriment sur les thématiques abordées dans le cadre des groupes d'expression et des groupes de parole et sur toutes questions concernant l'accueil et l'accompagnement au sein des différents services.

Le Comité Éthique des Jeunes de l'Accueil Millau Ségur joue un rôle crucial dans la promotion des droits et du bien-être des jeunes accueillis. En encourageant la participation active des jeunes et en veillant à l'éthique des pratiques, ce Comité contribue à créer un environnement sûr, respectueux et inclusif pour tous.

1.3. La Charte des droits et des libertés de la personne accueillie

La Charte des droits et des libertés de la personne accueillie est affichée dans tous les sites de l'établissement. Elle figure également dans les livrets d'accueil.

Sa mise en œuvre au sein de l'établissement est régulièrement interrogée :

- Au sein des **groupes d'expression ou de parole** : les comptes rendus de ces réunions sont ensuite affichés et les actions correctives sont proposées lors du prochain groupe d'expression ;
- En **Comité Ethique des personnes accueillies** : les comptes rendus des réunions des groupes d'expression servent de support à l'analyse des réponses qui sont proposées aux personnes accompagnées ;
- En **Comité de Pilotage Qualité** afin d'engager une réflexion sur nos pratiques professionnelles et envisager des axes d'amélioration ;
- En **réunion d'équipe de direction (CODIR)** qui traite dans son ordre du jour de toutes les réclamations, incidents et événements indésirables en des réponses aux personnes et proposant des axes d'amélioration aux équipes ;
- En **réunions hebdomadaires des équipes** à chaque fois que nécessaire : les comptes rendus de toutes nos réunions sont diffusés et disponibles à tous les professionnels ;
- En **Groupe d'Analyse des Pratiques Professionnelles** (cf. Partie 3).



LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE



1.4. Moyens de repérage des risques de maltraitance

a. Définition :

Nous avons construit notre Démarche Qualité en lien avec la dernière évaluation externe et, dans le cadre de notre évaluation interne, nous avons mis en place des groupes de travail sur trois thématiques :

- Commission sur l'évaluation des risques psycho sociaux ;
- Commission Développement durable et Ecocitoyenneté ;
- Commission Bienveillance.

Cette dernière commission a défini dans ses axes de travail une stratégie de la lutte contre la maltraitance et retenu la définition maintenant inscrite dans le Code de l'Action Sociale et des Familles dans son article L 119-1 :

« Il y a maltraitance d'une personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action, compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux, et/ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non ; leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »²

b. Sensibilisation des salariés :

Cette définition, inscrite dans notre stratégie de lutte contre la maltraitance, est constamment interrogée au sein de plusieurs instances qui viennent questionner nos postures professionnelles, nos pratiques professionnelles inscrites dans le cadre d'une aide contrainte :

- ✓ *Comité éthique*
- ✓ *Réunions d'équipe*
- ✓ *Comité de direction*
- ✓ *Comité de pilotage de la qualité*
- ✓ *Groupe d'Analyse des Pratiques Professionnelles*
- ✓ *Formations pour le développement de nos pratiques éducatives*
- ✓ *Accueil des stagiaires et nouveaux salariés*

c. Informations aux personnes accueillies et accompagnées :

Les personnes accompagnées ont connaissance de la politique de lutte contre les maltraitements portée par l'établissement à travers différents supports :

- Le livret d'accueil et le site internet communiquent sur l'engagement de l'établissement dans la prévention de la maltraitance ;
- La Charte de la bienveillance et la Charte des droits des usagers en FALC (Facile

² Commission National de Promotion de la Bienveillance et de lutte contre les Maltraitements.

à lire et à Comprendre) sont affichées dans tous les services et ont fait l'objet de thématiques partagées dans les groupes d'expression.

Elles peuvent s'exprimer librement :

- Auprès de leurs référents éducatifs et auprès de tous les professionnels qui les accompagnent dans le quotidien (autres éducateurs, maitresse de maison, cuisiniers) ;
- Auprès des chefs de service ou directement auprès de la direction ;
- Avec les boîtes à idées et réclamations de façon anonyme ;
- Par la procédure de réclamations disponible sur notre site internet ;
- Au sein des groupes d'expression, de paroles et Comité Ethique (présentés dans la partie 2 suivante : Participation des personnes accueillies et accompagnées).

d. Rédaction de notes d'informations :

Dans notre politique de lutte contre la maltraitance et de gestion des crises conformément aux textes législatifs, nous avons mis en place une procédure de signalement et de traitement de tous les événements et dysfonctionnements « susceptibles d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et de tout événement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées ³. »

L'Accueil Millau Ségur traite et signale tous dysfonctionnements à partir du recueil des informations réalisées par le professionnel présent au moment des faits ou des réclamations portées par les personnes accueillies.

L'accent est mis sur l'importance de signaler, en interne, tout dysfonctionnement qui revêt un caractère exceptionnel dans la prise en charge, qu'elle concerne une personne accompagnée (plainte ou réclamations), des personnes accompagnées entre elles, une personne accueillie et un professionnel, ou les professionnels.

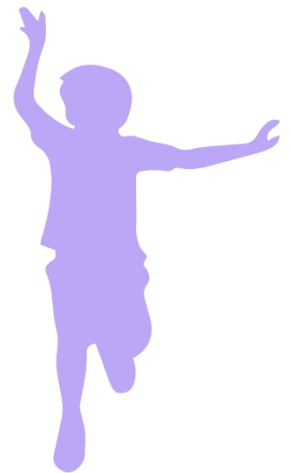
Nous distinguons les faits concernant les personnes entre elles ou envers un professionnel qui peuvent être qualifiés de violences et les faits dont les auteurs seraient les professionnels qui seraient qualifiés de maltraitances.

³ Article 30 de la Loi d'adaptation de la société au vieillissement, le décret n°2016 -1813 du 21 décembre 2016 (Art. R.331- 8 à Art. R.331-10) et l'arrêté du 28 décembre 2016. Les publics concernés sont les personnes âgées et handicapées, les enfants pris en charge au titre de la protection de l'enfance et les publics vulnérables.

Ces notes s'inscrivent dans notre démarche qualité et dans notre plan de gestion des risques de maltraitance. Ces informations sont essentielles pour le traitement en interne et le signalement de l'évènement aux autorités compétentes par la directrice si nécessaire.

La survenue d'un incident ou d'un évènement grave donne lieu à des actions correctives. Les notes d'informations des professionnels et les réclamations sont transmises au cadre de direction et traitées en réunion de Direction (CODIR). Pour chaque dysfonctionnement, le cadre notera après la réunion de direction, les suites données dans un souci d'amélioration du service rendu et de la qualité de nos prestations.

Les personnes seront informées des suites données par courrier ou dans le cadre d'un entretien avec la directrice, le directeur adjoint, la cheffe de service ou l'éducateur référent, selon la situation.



1.5. Modalités de signalement et de traitement des situations de maltraitance

a. Signalement des faits :

Après avoir signalé les faits à son supérieur hiérarchique ou au cadre d'astreinte, le professionnel témoin des faits remplit une note d'incidents ou d'informations, ou une information préoccupante selon avis du cadre de direction.

Il est demandé au professionnel de rédiger ces notes, à partir des trames disponibles dans le document unique de l'utilisateur (DU), en fonction de l'évènement :

- **Note d'informations ou incidents concernent tous dysfonctionnements intervenant dans l'accueil et l'accompagnement des personnes :**
 - Les situations de maltraitance à l'égard de personnes accueillies ou prises en charge ;
 - Les disparitions de personnes accueillies ;
 - Les comportements violents de la part d'utilisateurs, à l'égard d'autres utilisateurs ou à l'égard de professionnels, au sein de la structure, ainsi que les manquements graves au règlement du lieu d'hébergement ou d'accueil qui compromettent la prise en charge de ces personnes ou celle d'autres utilisateurs ;
 - Une réclamation de la part d'une personne accueillie ou d'un tiers ;
 - Les perturbations dans l'organisation du travail et la gestion des ressources

humaines ;

- Les situations de perturbation de l'organisation ou du fonctionnement de la structure, liées à des difficultés relationnelles avec la famille ou les proches d'une personne prise en charge, ou du fait d'autres personnes extérieures à la structure ;
- Les incidents liés à une erreur ou à un défaut de soin ou de surveillance ou à des défaillances techniques du matériel ;
- Les actes de malveillance au sein de la structure.

➤ **Informations préoccupantes :**

- Tous événements qui relèvent du pénal (faits à caractère sexuel ou délictuel) ;
- Tous événements survenant à une personne qui n'est pas connue des services sociaux ne bénéficiant pas d'une mesure d'assistance éducative.

➤ **Evénements Indésirables :**

La fiche d'événements indésirables relevant de faits graves est uniquement rédigée par un cadre de direction à partir de la note d'incidents ou d'information transmises par le professionnel.

La qualification des faits qui seront déclarés aux autorités relève de l'appréciation de la direction. Ils seront analysés en réunion de direction, et les mesures à prendre immédiatement et/ou les mesures correctives à envisager y seront décidées.

L'arrêté du 28 décembre 2016 précise les dysfonctionnements ou événements à signaler par la directrice, ou à défaut son représentant qui transmettra sans délai et par tout moyen les informations concernant le dysfonctionnement aux autorités administratives compétentes (Préfet de département, directeur général de l'Agence Régionale de Santé, Président du Conseil Départemental) :

- Les sinistres et événements météorologiques exceptionnels ;
- Les accidents liés à des défaillances d'équipement techniques de la structure et les événements en santé environnement ;
- Les accidents liés à une erreur ou à un défaut de soin ou de surveillance ;
- Les décès accidentels ou consécutifs à un défaut de surveillance ou de prise en charge d'une personne ;
- Les suicides et tentatives de suicide, au sein des structures, de personnes prises en charge ou de personnels ;
- Les situations de maltraitance à l'égard de personnes accueillies ou prises en charge ;
- Les comportements violents de la part d'usagers, à l'égard d'autres usagers ou à l'égard de professionnels, au sein de la structure, ainsi que les manquements graves au règlement du lieu d'hébergement ou d'accueil qui compromettent la prise en charge de ces personnes ou celle d'autres usagers ;

- Les actes de malveillance au sein de la structure.

b. Traitement et actions correctives :

Les informations sont renseignées par le professionnel présent au moment des faits à partir de la trame présente dans le Document unique des usagers. Sont mentionnés :

- **Les dates** de survenue et de constatation du dysfonctionnement ou de l'événement ;
- **La nature des faits et les circonstances** dans lesquelles ils se sont produits ;
- **Le nombre de personnes victimes** ou exposées ;
- **Les conséquences du dysfonctionnement ou de l'événement** constatées pour la ou les personnes prises en charge (hospitalisation, blessure, aggravation de l'état de santé, changement de comportement ou d'humeur...), pour le personnel éventuellement.
- **Mesures immédiates prises par la structure** pour protéger, accompagner ou soutenir les personnes victimes ou exposées, pour assurer la continuité de la prise en charge, à l'égard des autres personnes prises en charge ou du personnel, le cas échéant :
 - Les demandes d'intervention du cadre de permanence et si demande d'intervention des secours (pompiers, SAMU, police, gendarmerie...) ;
 - Information des personnes concernées, des familles et des proches sous réserve de l'accord de la personne concernée selon la nature des faits.
- **Les suites données** (à renseigner par le cadre à la suite de la réunion CODIR) :
 - Concernant les usagers ou les résidents : adaptation la prise en charge, révision du projet personnalisé, soutien, fin de prise en charge...
 - Concernant le personnel : formation, sensibilisation, soutien, mesure conservatoire, mesure disciplinaire...
 - Concernant l'organisation du travail : révision du planning, des procédures...
 - Concernant la structure : aménagement ou réparation des locaux ou équipements, information ou communication interne et/ou externe, demande d'aide ou d'appui, notamment à l'autorité administrative, activation d'une cellule de crise, activation d'un plan...
 - L'information apportée à la personne concernée par le dysfonctionnement ou l'événement et à sa famille, ou son représentant légal et aux services de l'ASE.

- **Les dispositions prises ou envisagées** par la structure pour remédier aux dysfonctionnements, perturbations ou comportements à l'origine du fait signalé, éviter leur reproduction et, le cas échéant, faire cesser le danger, les suites administratives ou judiciaires.

c. Bilan annuel portant sur les situations de maltraitance :

Un tableau annuel recense les déclarations d'incidents et d'informations, les informations préoccupantes et événements indésirables.

Ce tableau mentionne les actions correctives menées par l'établissement. Il fait l'objet d'une analyse annuelle en CODIR et en COPIL Qualité afin d'apporter des axes de prévention et d'amélioration.

d. La communication des situations de maltraitance :

La communication de toute situation de violence et/ou de maltraitance passe par la transmission systématique des notes d'incidents ou d'événements indésirables et informations préoccupantes au Conseil Départemental et aux services de l'Etat (préfecture ou judiciaires) s'il s'agit de délits notamment de violences sexuelles.

- Si elles concernent **une personne accompagnée envers une autre personne accueillie ou envers un professionnel, nous parlerons plutôt de violence**. La note d'information ou d'événements indésirables est transmise après information à la personne et à sa famille.
- Si elles concernent **d'un professionnel envers les personnes accompagnées, nous parlerons de maltraitance**. Le professionnel sera immédiatement convoqué par la direction afin de comprendre la situation. Il pourra être accompagné d'un membre du CSE ou de la personne de son choix. Après étude de la situation, en référence au règlement intérieur, des sanctions pourront être prises à l'encontre du professionnel. Ce dispositif est identique s'il s'agissait d'un membre de l'équipe de direction. La présidente de l'Association convoquerait le salarié. La note ou fiche d'événements indésirables serait ensuite transmise au Conseil Département et aux services de l'Etat après information auprès du salarié.



II. MODALITES DE COORDINATION ET DE COOPERATION INTERNES ET EXTERNES

2.1. En interne : cohérence et mutualisation de nos compétences

L'établissement promeut une politique d'amélioration de la qualité des prestations qui est assurée par une harmonisation des pratiques sur l'ensemble des services, des instances de réunions pluriprofessionnelles et des outils communs, accessibles à tous les professionnels.

a. Harmonisation des pratiques :

Les réunions de direction tous les mardis, en présence de la directrice, du directeur adjoint, des chefs de services et des psychologues veillent à promouvoir une culture commune, une coopération des services et la coordination de nos actions.

Le Comité de pilotage de la qualité réunit des professionnels de tous les services.

Les Comités Ethiques sont également transversaux.

➤ **Développement des compétences communes**

Des formations communes dédiées à l'ensemble de nos professionnels, deux à minima par an, permettent le développement des compétences de nos équipes et le savoir-faire de l'établissement. Nous y invitons des partenaires avec lesquels nous partageons les mêmes problématiques (ASE, Autres MECS...)

➤ **Des fonctions supports mutualisées** (direction, comptabilité, secrétariat, homme d'entretien)

➤ **Promotion d'une logique de parcours**

Le passage d'un service à un autre est favorisé afin de permettre à l'enfant de conserver une continuité de son accompagnement. Dès lors que la mesure de placement est renouvelée par le Juge des Enfants et que son projet est validé par l'Aide Sociale à l'Enfance, un enfant accueilli à Ségur pourra à partir de 14 ans intégrer le service de la Villa. De la même manière, pour un enfant bénéficiant d'une AEMO ou d'un Accueil Parents Enfants, il pourra, si une évolution de la mesure éducative est ordonnée par le Juge des Enfants et avec accord du Conseil Département, être accueilli auprès de l'un de nos internats.

Les prestations proposées par nos différents services sont accessibles sur notre site www.accueil-millau-ségur.fr et déclinés dans chaque projet de service.

b. Réunions d'équipe et de l'ensemble des professionnels :

Le Comité de direction :

Constitué par la directrice, le directeur adjoint, les chefs de service et les psychologues, il se réunit toutes les semaines pour :

- coordonner les pratiques éducatives,
- garantir la protection des personnes accueillies et des professionnels,
- assurer une réflexion éthique et clinique,
- veiller à la qualité des prestations délivrées par l'établissement,
- organiser les ressources humaines,
- analyser les événements indésirables (astreintes, notes d'incidents et réclamations).

Les réunions d'équipe hebdomadaires :

Animées par le chef de service, les réunions permettent à tous professionnels éducatifs d'organiser les accompagnements, en plusieurs temps :

- **Organisationnel** : question matérielles, planning, accompagnements...
- **Clinique** : suivi des projets personnalisés (évaluation et actualisation des moyens et objectifs).
- **Projet personnalisé** : présentation et validation des objectifs et des moyens deux à trois mois après le renouvellement de la mesure en présence du référent ASE et autres partenaires selon les situations (réfèrent médico-social, réfèrent sanitaire...)
- **Synthèse** : évaluation de l'atteinte des objectifs, orientation et validation des conclusions, deux à trois mois avant échéance en présence du référent ASE et autres partenaires selon les situations (réfèrent médico-social, réfèrent sanitaire...)

L'ensemble de ces réunions font l'objet de comptes rendus disponibles à l'ensemble des professionnels.

Deux assemblées générales du personnel :

Deux fois par an, en début d'année et en début du second semestre la directrice présente un bilan de l'activité, la gestion des ressources humaines durant le semestre écoulé, les actions et les projets à mener en adéquation avec la stratégie du Conseil d'Administration.

Tous les professionnels sont présents. Les Assemblées Générales sont présidées par la Présidente. Les membres du Conseil d'administration y sont conviés.

Le Conseil Social et économique :

Dans le respect du cadre législatif, sont élus huit représentants du personnel, quatre membres titulaires et quatre suppléants. Six réunions sont organisées par an dont la moitié portent sur la santé, la sécurité et les conditions de vie au travail.

Comité de pilotage d'amélioration continue de la qualité (présenté en deuxième partie).

3 Comités Ethiques sont organisés par an (présenté en deuxième partie).

c. Des outils communs et accessibles à tous les professionnels :

Chaque salarié a un accès au **Document Unique des usagers**. L'accès est sécurisé et conforme aux Règles Générales de la Protection des Données. Les salariés ont également accès à toutes les documents internes à partir du site internet.

Les **professionnels ont un accès sur le site qui leur est réservé**. Sont communiqués tous les comptes rendus :

- Le règlement intérieur
- Le protocole d'accueil du nouveau salaire
- Les procédures de gestion des risques
- Les procédures internes et notes de services
- Les numéros utiles
- Les présentations et comptes rendus des Comités Ethiques
- Les comptes rendus des Comités de Pilotage qualité
- Notre bibliothèque
- Un espace multimédia



2.2. Ouverture de la MECS sur son environnement

a. Coordination avec nos partenaires :

Pour accomplir sa mission, l'Accueil Millau Ségur est en lien avec différents partenaires :

- **Les services de l'ASE** restent référents du parcours des enfants et adolescents confiés à l'Accueil Millau Ségur ;

- **Les écoles et établissements scolaires** sont des partenaires essentiels pour assurer la continuité éducative des enfants accueillis et garantir aux enfants et adolescents un environnement éducatif adapté à leurs besoins ;
- Les liens avec nos **partenaires du sanitaire et du médico-social** s'adaptent à toutes les situations particulières. Nous sommes en contact réguliers, en fonction des besoins de l'enfant et de l'adolescent avec toutes les structures de proximité, DIME, DITEP, services de pédopsychiatrie et de psychiatrie, services d'addictologie, planning familial ;
- L'Accueil Millau Ségur travaille également en partenariat avec un **réseau de professionnels de santé** pour assurer un suivi médical, paramédical et psychologique adapté aux besoins des enfants ;
- L'Accueil Millau Ségur collabore avec **les associations locales, sportives, culturelles** pour enrichir l'offre de services et d'activités proposées aux enfants, aux adolescents et aux familles, favorisant ainsi leur épanouissement et leur intégration sociale.

b. Réunions pluri partenariales :

- **Réunions Projet personnalisé et réunions de Synthèse :** sont invités au sein de l'établissement les référents ASE et autres partenaires selon les situations (référents médico-social, référents sanitaire...) ;
- **Réunions pluridisciplinaires :** le référent ou le co-référent et le chef de service si besoin participent aux réunions pluridisciplinaires organisées par le référent de l'Aide Sociale à l'Enfance avant échéance ou à chaque fois que nécessaire. Sont présents l'ensemble des partenaires qui connaissent et interviennent dans le parcours de l'enfant ou de l'adolescent ;
- **Réunions spécifiques à la demande de nos partenaires :** de la même manière nous participons à toutes les réunions concernant les enfants et adolescents que nous accompagnons : ESS (Equipe de Suivi Scolaire - Education Nationale), PAG (Plan Accompagnement Global - MDPH)...

Dans les relations avec nos partenaires, le partage d'informations entre professionnels est strictement limité à ce qui est nécessaire à l'accomplissement de la mission de protection de l'enfance.

L'établissement garantit le respect de l'article L 226-2-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

c. Site internet :

Nos modalités de communication s'adaptent aux besoins de chaque situation. Outre les contacts directs avec l'ensemble de nos partenaires, nous avons développés des outils et instances de communication.

Notre site internet www.accueil-millau-segur.fr permet aux personnes accompagnées et à tous nos partenaires de connaître nos missions, notre éthique, nos services, et nos actions.

d. Projet d'Etablissement et projets de service :

Le Projet d'Etablissement et les Projets de service ont été actualisés avec l'ensemble des professionnels lors des Comités de Pilotage d'amélioration continue de la qualité pour le Projet d'Etablissement et lors des réunions d'équipe dédiées aux Projets de service.

Ils ont été présentés aux personnes accompagnées en Groupe d'expression. Ils sont également sur notre site internet accessibles à tous.

e. Rapport annuel des comptes administratifs et d'activité :

A l'issue des réunions du Conseil d'Administration et des Assemblées Générales (deux réunions par an, présidées par la Présidente de l'Association, auxquelles participent l'ensemble des membres du Conseil d'administration, la directrice, le directeur adjoint, les chefs de service et les membres du CSE), nous communiquons annuellement le rapport de nos comptes administratifs et d'activité au Conseil Départemental.

f. Livret d'accueil et règlement de fonctionnement du service :

Les personnes accompagnées ont accès sur notre site au livret d'accueil, et au règlement de fonctionnement du service auprès duquel elles sont accueillies.

Ces documents leurs sont aussi remis lors de l'admission pour signature.

Un onglet permet de connaître les protocoles d'accès à leur dossier, à toutes réclamations, et au formulaire de renoncement à une prestation.

g. Compte rendu des réunions de Projet personnalisé et de synthèse :

Selon les situations, les personnes accueillies sont invitées à participer à la fin de la réunion de Projet Personnalisé. Dans tous les cas, une rencontre avec le référent, le co-référent ou si besoin le chef de service, est prévue pour la signature par l'enfant ou l'adolescent et par sa famille.

De la même façon, la personne est invitée en fin de réunion de synthèse, ou est informée, dans le cadre d'un entretien de fin de mesure, du contenu du rapport de situation et de ses conclusions.

h. Communication avec les familles : Coéducation et accompagnement à la parentalité :

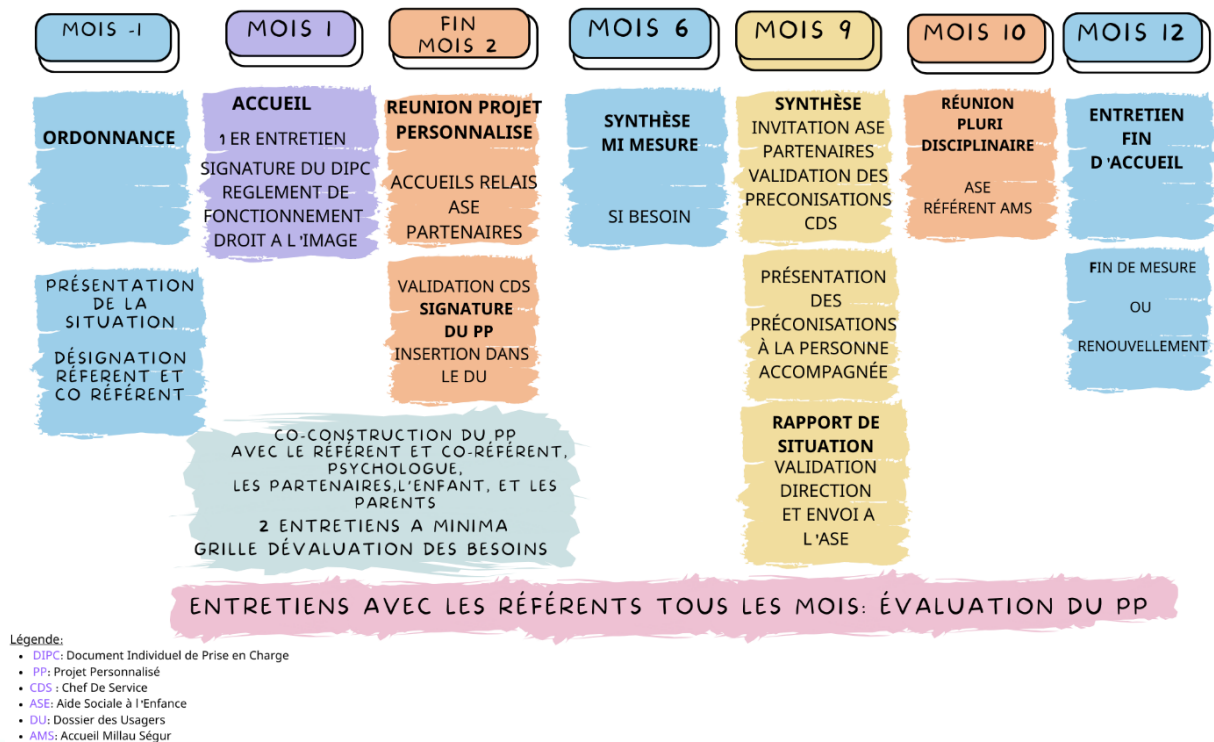
Les familles sont associées à la construction et à la mise en œuvre du projet personnalisé de l'enfant et plus largement à toutes décisions concernant leur enfant, dans le respect de l'autorité parentale.

Le Document Individuel de Prise en charge est signé dès l'admission par le représentant légal et par l'enfant ou l'adolescent.

Le projet personnalisé élaboré conjointement est présenté et signé par les parents et l'enfant ou l'adolescent.

III. LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCUEILLIES ET ACCOMPAGNEES

LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE L'ACCOMPAGNEMENT



3.1. Le parcours de l'utilisateur : co-construction du projet personnalisé

a. Le document individuel de prise en charge et le livret d'accueil :

Lors de l'admission, en présence du chef de service et du référent éducatif, ces documents sont renseignés et remis avec l'enfant, l'adolescent et sa famille.

Ils sont également accessibles sur notre site. Les signatures seront conservées dans le dossier de l'utilisateur.

Le **Document Individuel de Prise en Charge** énonce les prestations et moyens proposés. Les objectifs mentionnés sur l'ordonnance du magistrat ou sur le Projet Pour l'Enfant établi par les services du Département sont spécifiés.

Le **livret d'accueil** présente l'établissement et le service et son règlement de fonctionnement.

b. Le projet personnalisé :

Un éducateur référent et un co-référent sont nommés dès l'admission.

Le référent est garant de la **co-construction du projet personnalisé** et de sa mise en œuvre, sous la responsabilité du chef de service.

Le projet est élaboré dans les deux mois suivant l'accueil, à partir du Projet Pour l'Enfant, et d'une évaluation des besoins avec l'enfant et l'adolescent et sa famille.

Les objectifs et des moyens sont coconstruits avec le mineur et sa famille.

Le projet personnalisé est signé par le mineur et par ses parents.

Le référent ASE est invité à la réunion projet ainsi qu'à la réunion de synthèse à l'approche de la fin de mesure et chaque fois que nécessaire selon les besoins de la situation.

Le projet personnalisé garantit :

Un soutien au développement physique et psycho-affectif de l'enfant et de l'adolescent personnalisé :

- Pourvoyance au besoin de sécurité physique ;
- Evaluation des besoins et des attentes de chacun ;
- Valorisation des ressources et compétences de l'enfant et de l'adolescent ;
- Entretiens éducatifs réguliers et soutien psychologique ;

- Des réponses singulières et adaptées déclinées en objectifs et moyens spécifiques ;
- Accompagnement à la santé : prévention et orientation ;
- Accompagnement à l'autonomie par la valorisation des compétences personnelles ;
- Apprentissage d'un vivre ensemble dans le respect des droits de la personne, de sa dignité de son intimité ;
- Continuité du parcours à partir de la souplesse de nos propositions de 0 à 21 ans.

Un soutien au développement des liens familiaux et compétences parentales :

- Evaluation des compétences, capacités et empêchements du parent à la pourvoyance des besoins fondamentaux de l'enfant ;
- Entretiens et rencontres régulières avec les familles pour soutenir et renforcer les compétences parentales afin de répondre au mieux aux besoins de l'enfant d'engager au mieux un changement de la situation éducative ;
- Accueil des fratries ;
- Démarche de collaboration qui vise à associer les parents à toute prise de décisions concernant leur enfant (qu'il s'agisse du domaine de la santé, de l'éducation, de la religion, de la scolarité, de l'habillement, des activités sportives et des loisirs, des relations de l'enfant avec des tiers) dans le respect de ses droits et de l'autorité parentale.

Un soutien à la scolarité, l'insertion sociale, l'accès à la citoyenneté de l'enfant et de l'adolescent :

- Partenariat avec les établissements scolaires et les services de soutien spécialisé ;
- Aide à la construction de projet d'orientation scolaire ou pré professionnel ;
- Soutien scolaire et soutien à la motivation en partenariat avec les établissements scolaires et les services de soutien spécialisé ;
- Inscription dans des activités sportives et culturelles au sein des ressources locales ;
- Séjours éducatifs variés favorisant la découverte de nouveaux environnements ;
- Groupes d'expressions favorisant l'apprentissage de la citoyenneté.

c. Le rapport d'évaluation :

Au moins une fois par mois les objectifs et les moyens sont évalués par l'enfant, l'adolescent et l'éducateur référent dans le cadre d'entretiens.

Une fois par an est organisée une réunion pluri-professionnelle de synthèse. Elle permet d'évaluer l'évolution de l'enfant ou de l'adolescent au regard des objectifs mentionnés dans le projet personnalisé.

A partir de cette réunion, l'éducateur référent rédige un rapport d'évaluation qui est validé par le cadre. Les conclusions de ce rapport sont portées à la connaissance de l'enfant et de sa famille. Le rapport de situation est transmis à l'Aide Sociale à l'Enfance qui transmet au Juge des enfants.

Dans le cadre de nos missions, nous informons également le référent de l'Aide Sociale à l'Enfance qui reste le garant du Projet de l'Enfant de tout événement grave survenant dans l'accompagnement de l'enfant et de l'adolescent.

3.2. Les outils d'expression

La loi du 2 janvier 2002, prolongée par le décret du 15 mai 2007 et par les recommandations de l'ANESM, puis HAS depuis 2018, a engagé un véritable **processus d'évolution des pratiques professionnelles**, pour penser l'accueil et l'accompagnement des personnes selon des principes valorisant :

- la reconnaissance des droits fondamentaux,
- le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée et de l'intimité,
- le libre choix des prestations,
- le droit à un accompagnement de qualité, à une information sur les droits, et à la confidentialité des données,
- la participation directe à leurs projets de vie, d'accueil et d'accompagnement...

Pour favoriser l'expression de tous, l'Accueil Millau Ségur propose plusieurs espaces de participation :

a. Les groupes d'expression :

Les groupes d'expression sont des **espaces de parole, de propositions, d'échanges d'idées et d'amélioration**, mis en place au sein de chacun des lieux d'accueil de l'établissement pour permettre aux personnes accueillies et accompagnées de participer à la vie collective, donner leur avis sur les modalités d'accueil et d'accompagnement et faire des propositions pour améliorer le quotidien et être acteur tout au long de leur accueil (les Maisons d'Enfants, accueillant des mineurs, ne sont pas soumises à l'instance « Conseils de Vie Sociale »).

- **Six séances par an** de 30 min à 1h00 avec l'ensemble de l'effectif des personnes accueillies de chaque service ou unité de vie : une réunion avant chaque période de vacances scolaires et à la rentrée de septembre.
- Les réunions se déroulent sur le service d'accueil ou dans la salle de réunion du siège administratif et peuvent être suivies d'un temps convivial.
- Chaque personne accueillie reçoit une invitation nominative du chef de service.



b. Les groupes de parole :

Les psychologues animent des groupes de parole avec les enfants et les adolescents à Ségur et à la Villa. **Une fois tous les mois et demi**, sur des thématiques choisies par les jeunes ou proposées par les psychologues, les groupes de parole sont des espaces d'échanges, réunissant l'ensemble des jeunes.

L'expression, l'écoute, le respect de la parole de l'autre dans la bienveillance, permettent de renforcer la confiance en soi, la collaboration et la vie de groupe, tout en favorisant le développement des compétences et les capacités de chacun.

c. Le Comité Ethique des personnes accueillies (cf. p27)

d. Des questionnaires de satisfaction :

Les questionnaires de satisfaction sont des outils essentiels pour **évaluer la qualité des services offerts par l'établissement**. Ils permettent de recueillir les avis et les suggestions des personnes accueillies et accompagnées, afin de mieux répondre à leurs besoins et attentes et d'améliorer continuellement la qualité des services et prestations proposés.

e. Boîtes de réclamation et boîtes à idées :

Une boîte à idées, à pensées, à questions, à réclamations est mise à la disposition des personnes accueillies sur chaque service éducatif. **La boîte alimente l'ordre du jour, elle est relevée toutes les 6 semaines.**

f. Avis et satisfaction :

Notre site internet dispose d'un nouvel onglet depuis le mois de septembre 2025 : nous traiterons les avis et commentaires selon la même procédure que les boîtes de réclamation et boîtes à idées, dans le cadre des groupes d'expression.

3.3. Le dossier de l'utilisateur

a. Document Unique de l'utilisateur :

Les informations, nécessaires à la prise en charge et à la gestion administrative des accueils et accompagnements, sont traitées de manière confidentielle et sécurisée, et ne sont **accessibles qu'aux membres du personnel autorisés** dans un logiciel spécifique « Dossier Unique ».

Elles peuvent être transmises à nos partenaires dans le cadre de l'exercice de nos missions, après en avoir informé les personnes, dans le respect de nos obligations légales.

b. Protection des Données Personnelles :

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, la MECS Accueil Millau Ségur s'engage à **protéger les données personnelles des personnes accueillies**.

c. Accès aux informations :

Les personnes accueillies ont le droit d'accéder à leurs données. Pour exercer ce droit ou pour toute question relative à la protection des données personnelles, elles peuvent contacter notre **Délégué à la Protection des Données** (DPO) et consulter la procédure d'accès au dossier, accessible sur notre site et auprès des professionnels.



d. Réclamations et recours à un médiateur en cas de non-respect des droits :

En cas de réclamation, de non-respect des droits, les personnes accueillies et accompagnées peuvent contacter la Direction de l'Etablissement, à partir de la **procédure de réclamation téléchargeable sur notre site**.

Elles peuvent également faire appel à un **médiateur**, choisi sur liste des personnes qualifiées du département. Ces médiateurs sont prévus pour assister et orienter toute personne en cas de désaccord avec l'établissement.

e. Droit au renoncement à une prestation :

En application de l'article 5 de la Charte des droits et des libertés de la personne accueillie « **Droit à la renonciation** » (cf. Annexes).

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

3.4. Le travail avec les familles

Maintien des liens familiaux, Coéducation et accompagnement à la parentalité :

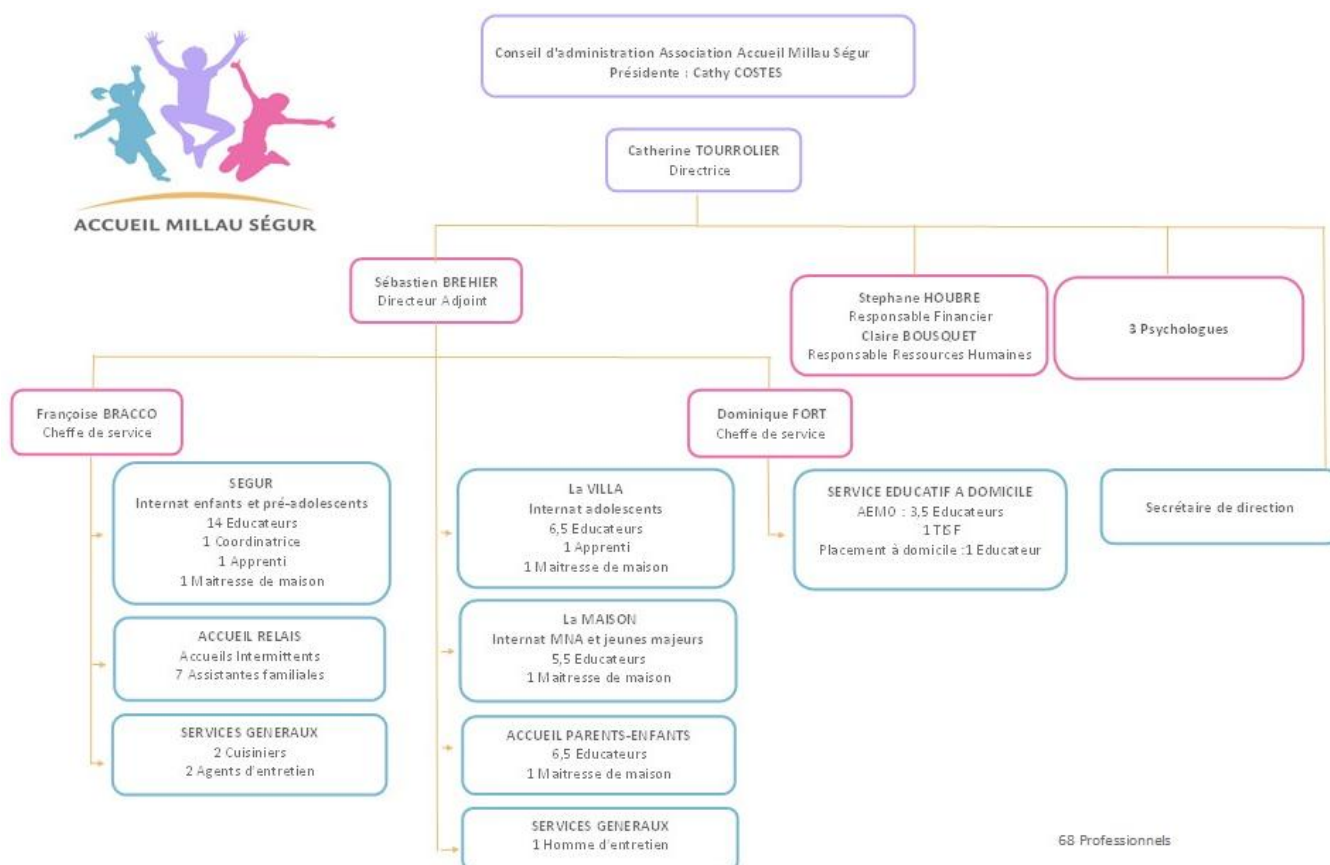
- ✓ **Les familles participent à l'accompagnement de leurs enfants** et sont associées à toutes décisions concernant leurs enfants dans le respect de leurs droits relatif à l'exercice de l'autorité parentale et précisés par l'ordonnance du magistrat et du Projet pour l'Enfant ;
- ✓ **Des entretiens réguliers** sont organisés par le référent et/ou par le chef de service ;
- ✓ **Un entretien de fin de mesure** est prévu pour signifier le contenu et les conclusions des rapports d'évaluation ;
- ✓ Nous organisons **les retours en famille** quand elles bénéficient de droit de visite ou de droit d'hébergement.

IV.LE PROJET SOCIAL, GESTION DU PERSONNEL

4.1. Organigramme fonctionnel et catégories professionnelles

➤ **68 professionnels :**

59,7 Equivalent Temps Plein auxquels il faut rajouter le nombre de remplaçants régulièrement embauchés par la Maison d'Enfants pour les remplacements du personnel éducatif pendant les périodes de congés ou de maladie.



➤ Le Comité de Direction :

La directrice exerce ses fonctions à partir du Document Unique de délégation validé par le Conseil d'Administration et signé par la Présidente.

Elle met en œuvre la stratégie et la politique définies par le Conseil d'Administration. Elle dirige l'établissement avec le Comité de Direction constitué de l'ensemble des cadres : Directeur adjoint, chefs de services et cadres techniques – psychologues, comptable responsable financier et responsable des ressources humaines.

En lien avec l'ensemble des professionnels, le Comité de Direction sous la responsabilité de la directrice garantit la protection des personnes accueillies et des professionnels, organise les ressources humaines et la coordination des pratiques éducatives, analyse les événements indésirables (astreintes, notes d'incidents et réclamations).

Le Comité de Direction veille à la qualité des prestations délivrées par l'établissement, à la bientraitance des personnes accompagnées et au respect de leurs droits, et maintient une réflexion éthique et clinique pour lutter contre la maltraitance.

La directrice assure une gestion financière et budgétaire conforme aux moyens alloués dans l'exercice des missions de l'établissement.

➤ **Les équipes éducatives :**

Présents auprès de leurs équipes, le directeur adjoint et les chefs de service organisent le travail des professionnels à partir de planning annualisé.

Chaque salarié peut projeter ses jours travaillés sur une année scolaire à l'exception des périodes de vacances, durant lesquels les plannings des équipes éducatives sont réorganisés pour assurer la continuité des accueils et accompagnements 24 h / 24 et 7 jours / 7, et 365 jours par an.

La Maison d'enfants assure une continuité d'accueil et d'accompagnement 365 jours par an. Tous les jours de l'année, les professionnels constituant l'équipe éducative de chaque service est présente à partir d'un taux d'encadrement équivalent au niveau des internats à :

- Un éducateur pour 7 adolescents ;
- Un éducateur pour 5 enfants de 4 à 14 ans.

Auxquels sont associés :

- Une coordinatrice à Ségur ;
- Une maîtresse de maison sur chaque site.

Afin de favoriser une sécurité psychique de l'enfant et de l'adolescent, l'aménagement du temps de travail, prévoit une organisation qui assure une continuité éducative, en journée et durant la nuit, soit 24 h/24⁴.

Le service du SEAD n'est généralement pas concerné par le travail de nuit, mais un professionnel peut être amené à remplacer un éducateur au sein des internats.

Tous les professionnels membres des équipes éducative travaillent le week-end et perçoivent une prime pour les dimanches travaillés, conformément à la **Convention Collective Nationale du 15 mars 1966, appliqué au sein de l'établissement.**

Constituée d'éducateurs spécialisés ou de moniteurs éducateurs et d'une maîtresse de maison par site, l'équipe assure la sécurité, l'accompagnement et la prise en compte des besoins au quotidien de chaque enfant dans le collectif.

Un éducateur est nommé référent de l'enfant ou de l'adolescent. Il est l'interlocuteur privilégié, il est présenté à la famille et à l'enfant ou l'adolescent dès l'accueil.

⁴ *Accords d'entreprise actualisés le 13 décembre 2024*

Repère dans l'accompagnement, il garantit la réalisation et la cohérence du projet personnalisé. Il est particulièrement attentif à la pourvoyance des besoins fondamentaux et singuliers de l'enfant et de l'adolescent.

Le référent coordonne l'ensemble des décisions prises par l'équipe éducative sous la responsabilité du chef de service. Il est en lien avec la famille dans le respect de l'autorité parentale. Il est l'interlocuteur privilégié des familles et des partenaires. Il est le garant de la mise en œuvre du projet personnalisé et du parcours de l'enfant et de l'adolescent.

Un co-référent désigné également travaille en étroite relation avec le référent et assure la continuité de l'accompagnement.

➤ **Assistante familiale : des accueils relais en articulation avec les collectifs :**

Durant le week-end et les vacances scolaires, six assistantes familiales professionnelles de l'établissement, accueillent à leur domicile des enfants de Ségur et des adolescents de la Villa ponctuellement.

➤ **Les psychologues :**

3 psychologues exercent leurs fonctions sur tous les services de l'établissement :

- ✓ En rencontrant les enfants, les adolescents et les familles dès l'accueil et en fonction des besoins et des demandes ;
- ✓ En soutien des professionnels : ils participent à toutes les réunions pour y apporter une analyse clinique ;
- ✓ En lien régulier avec les partenaires notamment les partenaires du sanitaire et du médico-social pour les enfants et adolescents qui ont des prises en charge spécifiques.

➤ **Les services administratifs :**

Ils représentent les fonctions supports suivants :

- Une responsable des ressources humaines ;
- Une comptable responsable financier ;
- Une secrétaire de l'établissement.

➤ **Personnel d'entretien :**

Deux agents d'entretien à Ségur prennent en charge le linge de maison et l'entretien des locaux à Ségur.

Un homme d'entretien s'occupe des travaux de réparations de l'ensemble de nos sites et du parc automobile.

➤ **Cuisiniers :**

Deux cuisiniers assurent les repas du site de Ségur.

4.2. Procédure de recrutement

Le recrutement de nouveaux salariés est la prérogative de la directrice de l'établissement.

En fonction des besoins et après évaluation en Comité de Direction, le profil du poste est déterminé. Une offre d'emploi est diffusée (y compris sur notre site) et les chefs de service reçoivent les candidats sélectionnés sur leurs compétences et expériences.

Les cadres sont évalués par un Comité de recrutement composé de la Présidente, de la directrice et des membres de l'équipe de direction.

Après validation de la directrice, nous procédons au recrutement.

La responsable des ressources humaines gère la partie administrative sur les consignes de la directrice (objet et durée du contrat, service d'affectation...).

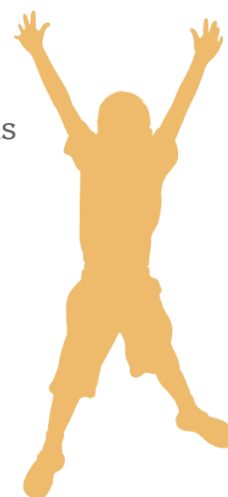
Elle adresse au futur salarié « la fiche de renseignements salarié » et la liste des pièces utiles à la rédaction du contrat.

→ A partir d'Octobre 2025, il sera demandé au futur salarié une attestation d'honorabilité.

*L'attestation d'honorabilité est un document obligatoire pour tous les professionnels et les bénévoles intervenant dans les **champs de la protection de l'enfance et de l'accueil du jeune enfant**. Elle garantit que la personne n'a pas de condamnation inscrite sur un casier judiciaire ou sur le fichier judiciaire automatisé des auteurs d'infractions sexuelles et violentes (FIIJASV) qui l'empêche d'intervenir auprès de mineurs. Lors de l'embauche ou d'une demande d'agrément, et à intervalle régulier en cours d'exercice professionnel, la présentation de cette attestation à l'employeur, qui en vérifiera la validité et l'authenticité, est obligatoire.*

Il sera demandé au nouveau salarié de prendre connaissance des documents suivants, accessibles sur le site internet public ou dans l'espace salarié :

- Règlement intérieur de l'Association Accueil Millau Ségur
- Projet d'établissement
- Projet de service auquel le salarié est affecté
- Livret d'accueil
- Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP HAS)
- Charte de bientraitance
- Charte des droits et des Libertés de la personne accompagnée
- Procédures de Gestion des risques
- Procédures internes et Notes de services



A la signature de son contrat le salarié remettra son attestation de lecture de ces documents, signée.

Le (la) Responsable du Service transmet le planning prévisionnel, à minima 7 jours avant la prise de poste.

4.3. Procédure d'accueil du salarié

Le nouveau salarié est reçu à sa prise de poste par le responsable du service. Le contrat sera signé, associé à une attestation justifiant que le salarié a pris connaissance des documents remis. Lui seront présentées les situations des personnes accompagnées et leurs particularités, ses horaires de travail et les procédures d'urgence.

A chaque fois que cela est possible, le nouveau salarié débute son contrat par une réunion d'équipe au cours de laquelle l'ensemble des professionnels du service lui seront présentés.

La première semaine, le nouveau salarié ne travaille pas seul. Il est en « doublure éducative » pour faciliter la prise de poste.

Un titulaire de l'équipe sera nommé en tant que tuteur/guidant pour accompagner la prise de poste et faciliter l'intégration sur le service.

Des temps de travail en commun seront programmés dans le premier mois et identifiés sur le planning du service.

Le (la) Responsable du Service propose des entretiens réguliers, en présence du tuteur/guidant, pour soutenir le nouveau salarié et évaluer les conditions de son intégration sur le service.

Une visite de l'ensemble des services de l'établissement est proposée dans le premier mois de la prise de poste.

L'établissement accueille également des stagiaires et forme des apprentis. Deux postes d'apprenti Educateur Spécialisé, et des stagiaires moniteurs éducateurs, éducateurs spécialisés. Deux éducateurs dans l'établissement sont formés au tutorat de stagiaire.

Le stagiaire est accueilli par le chef de service. Un référent de stage est désigné, sur la base du volontariat. Il sera en lien avec l'organisme de formation et accompagnera le stagiaire tout au long de son stage.

Un livret d'accueil lui est remis dès son arrivée, il est aussi disponible sur notre site. L'accueil des stagiaires fait partie de nos engagements et participe à la promotion de la Protection de l'Enfance pour les jeunes en formation.

Une fois diplômés, les stagiaires sont souvent recrutés pour les périodes de remplacement d'été.

4.4. Le travail d'équipe et l'interdisciplinarité

Chacun des services de la Maison d'enfants est pilotée par le Comité de Direction, en cohérence avec la stratégie associative.

Le **Comité de direction** se réunit tous les mardis après-midi.

Le travail d'équipe est encadré par les chefs de services et le directeur adjoint.

Les réunions d'équipes éducatives s'organisent de façon hebdomadaire. Chaque équipe se réunit trois heures par semaine. Le cadre responsable du service anime la réunion à laquelle participe le psychologue du service.

Une réunion trimestrielle est prévue pour les **services généraux**, animée par le directeur adjoint.

Une réunion trimestrielle est organisée par la directrice pour les **services administratifs et comptable**.

Tous les deux mois, un intervenant extérieur vient animer auprès de chaque équipe un **Groupe d'Analyse des Pratiques**.

4.5. La qualité de vie au travail, l'évaluation des risques psychosociaux et la protection des salariés

La qualité de vie au travail est notre préoccupation constante. Elle se décline à partir de plusieurs instances et outils.

Le **Conseil Social et Economique** est un acteur important de la prévention des risques DUERPS.

Réunit au moins 6 fois dans l'année, la moitié de ses réunions porte sur les Conditions d'Hygiène de Santé et de Sécurité au travail.

Sur ordre du jour proposé par le secrétaire et validé par la Présidente du CSE, nous abordons toutes les thématiques que les salariés ont souhaité porter à l'attention de la directrice, Présidente du CSE.

Nous invitons la médecine du travail à ces réunions afin d'avoir un appui à l'évaluation et à la prévention des risques psychosociaux.

Les représentants du personnel élu au CSE rencontre régulièrement les professionnels représentatifs de chaque fonction au sein de l'établissement.

A partir d'un questionnaire, il est demandé aux professionnels les difficultés éventuelles rencontrées dans l'exercice de leurs fonctions, les risques identifiés sur leurs postes de travail et les axes d'amélioration qu'ils pourraient avoir repéré. Les actions correctives et les axes de prévention sont insérés dans le DUEP.

Le **Document Unique des Risques psychosociaux** est actualisé à chaque fois qu'un nouveau risque est identifié avec des axes de prévention à développer. Il est disponible sur le site dans l'espace salarié.

Le CSE peut être également saisi par tout salarié qui rencontrerait des difficultés pendant son temps de travail.

Les entretiens d'évaluation annuels et les entretiens professionnels :

Présentés plus haut, ce sont autant d'occasion pour le salarié d'exprimer, pendant ce temps privilégié avec son cadre hiérarchique, les difficultés et les risques auxquels il se sent exposé, tout en prévoyant des actions de formation pour développer ses compétences et améliorer sa situation de travail...

Les Fiches d'événements indésirables, notes d'incident et notes d'information :

Disponibles pour tous les salariés, sur le site et sur le Document Unique de l'Usager, elles sont le support pour signaler un dysfonctionnement ou un risque perçu ou constaté sur son espace de travail. Traités en équipe de direction, elles sont le support au déclenchement de la cellule de crise pour le soutien du salarié.

La cellule de crise :

Pour tout salarié victime de violence physique ou verbale de la part d'une personne accompagnée ou accueillie, ou de la part d'un autre professionnel pendant son temps de travail, la cellule de crise a pour enjeu le soutien du salarié.

Elle se décline en plusieurs actions :

- **Rencontre avec le cadre** n+1 et/ou N+2 selon la gravité ;

- **Rencontre du psychologue du service** ou d'un autre service à la demande du salarié ;
- **Signalement des éléments** au Conseil Départemental et aux services de la préfecture ;
- **Accompagnement du salarié** qui souhaiterait déposer plainte ;
- **La personne agresseur est convoquée par la direction.** Un rappel de la loi et des risques pénaux encourus est spécifié.

L'information de la déclaration des actes aux services du département ou/et judiciaire ainsi que les suites éventuelles sont énoncées.

Une décision de réorientation pourrait être sollicitée auprès des services de l'ASE, l'exclusion ne pouvant être une sanction dans nos services de Protection de l'Enfance ;

- **Accompagnement du salarié pour un retour à son poste de travail** : il peut être demandé au salarié de ne pas retourner auprès de la personne agresseur seule. Pour les visites à domicile par exemple, deux professionnels seront obligatoirement présents. Les visites à domicile pourront également être suspendues pendant une durée déterminée. La famille sera alors reçue dans nos locaux administratifs. Pour un éducateur d'internat, le retour sera accompagné par le chef de service et la présence d'un autre membre de l'équipe pourra être sollicitée ;
- **Les situations d'agression** feront l'objet d'une réunion spéciale d'analyse des pratiques est également déclenchée, soit dans le cadre d'une réunion clinique, soit au sein d'un groupe d'Analyse des Pratiques.

Le règlement intérieur :

Chaque salarié reçoit à son embauche un règlement intérieur. Révisé régulièrement par la Direction et validé par le CSE, il précise les obligations du salarié et également les devoirs de l'établissement concernant sa protection. Il est disponible sur le site internet dans l'espace salarié.

Les astreintes

Les cadres, directeur adjoint et chefs de service sont les cadres d'astreinte de première ligne. Ils se relaient chaque semaine pour assurer une permanence téléphonique auprès des équipes éducatives entre 12h et 14h, à partir de 17h30 et jusqu'à 8h30 le lendemain, ainsi que les week-ends (du vendredi soir 17h30 au lundi matin 8h30) et les jours fériés.

La directrice en astreinte permanente est appelée par le cadre d'astreinte « de première ligne » pour une situation d'événements graves (Procédure de gestion des risques : « **Prévention et signalement des risques de maltraitance** » - cf. annexe n°3) et

pour toute demande d'accueil d'urgence et nécessité de recrutement de personnel. Elle est prévenue en cas de fugues ou d'hospitalisation par sms ou appel si nécessaire. La mission du cadre d'astreinte est d'assurer la procédure d'interventions d'urgence décrite dans le **Guide d'astreinte** (cf. annexe n°4) en fonction de la situation et /ou un soutien aux équipes éducatives en difficulté pour assurer la sécurité des enfants ou des professionnels.

Le cadre d'astreinte est présent téléphoniquement pour trouver une réponse éducative au niveau de l'équipe. Le cadre d'astreinte n'intervient physiquement qu'en dernier recours, après que la situation ait été évaluée comme urgente, dangereuse ou à risque de danger.

L'Accueil Millau Ségur est un petit établissement.

Les échanges entre les salariés eux-mêmes, ou entre les salariés et leurs cadres, ainsi qu'avec la directrice, sont réguliers. Tout professionnel peut à tout moment solliciter un RDV avec son chef de service, avec le Directeur adjoint ou avec la directrice.

4.6. La formation

Les entretiens d'évaluation et entretiens professionnels organisés pour tous les salariés en alternance tous les ans, sont l'occasion de faire un bilan des compétences de chaque salarié.

A partir de ces entretiens menés par les responsables hiérarchiques N+1, les salariés sont amenés à exprimer et repérer des compétences à développer. **Les axes de formation sont priorisés à partir d'un bilan des besoins et souhaits identifiés.**

Le Plan annuel de développement des compétences prévoit des formations collectives pour l'ensemble des salariés, des colloques et des formations individuelles.

Les salariés n'ayant pas de diplôme ou n'ayant pas bénéficié de formation depuis longtemps sont prioritaires pour les formations individuelles.

Les formations collectives sont obligatoires, elles visent le renforcement des compétences de l'établissement et son adaptation aux évolutions.

Quelques exemples de formations collectives réalisées ces dernières années :

- Accompagnement des jeunes sur la vie affective et la sexualité
- Gestion de l'agressivité réelle ou potentielle
- Problématiques d'addiction
- Approche Systémique en protection de l'Enfance
- Sensibilisation à la clinique de l'exil

- Journées OCDE
- CSE
- Les normes HACCP
- Risques routiers
- Formation incendie
- Formation Santé et sécurité au travail
- Les fondamentaux du RGDP
- ...

Participation de plusieurs salariés chaque année à des colloques :

- Association Nationale des MECS
- Carrefour AEMO

Quelques exemples de formations individuelles :

- Thérapie familiale
- Surveillant de baignade
- Recyclage DEES canyoning
- Remise à niveau en français
- Maitresse de maison
- Paramétrages paye
- Maîtriser les fondamentaux en droit social
- Management de proximité
- Evaluation des ESSMS



TROISIEME PARTIE : PROSPECTIVES POUR L'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE DE NOS SERVICES



I. LA DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE

L'HAS 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, élabore et diffuse des **« Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles » (RBPP)**.

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

Ils 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 elles 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 en liens avec des Comités Ethiques qui sont organisés chaque trimestre à l'attention des professionnels de l'établissement et des personnes accueillies.

Une sélection des RBPP en lien avec notre secteur, nos pratiques et les problématiques fréquemment rencontrées est accessible à l'ensemble de l'établissement et communiquée aux nouveaux salariés, stagiaires et apprentis.

Suite à l'évaluation externe et dans la continuité des travaux menés au sein des trois commissions mises en place en 2019, **des Fiches Actions ont été élaborées par les différents groupes de travail**. Ces fiches sont en cours de mise en œuvre sur l'ensemble des services en matière d'éco-citoyenneté, de risques psycho-sociaux et de bientraitance.

La Commission Bientraitance, étayée notamment par l'étude de deux recommandations de bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé (« l'autorité parentale dans le cadre du placement » et « Bientraitance, principes éthiques et définition ») a permis de dégager des besoins et des objectifs d'amélioration du travail d'accompagnement des familles regroupés dans une fiche action spécifique à ce sujet.

C'est au cours du deuxième trimestre de l'année 2022 que de nouveaux groupes de travail ont débuté une réflexion sur **le développement du pouvoir d'agir des familles et la co-construction des Projets Personnalisés**.

A la rentrée de septembre 2022, l'équipe de Direction, en s'appuyant sur les premiers travaux des différentes commissions, a pu élaborer et présenter aux équipes une **procédure d'admission et de construction des Projets Personnalisés**, en lien avec le développement du pouvoir d'agir des familles.

La poursuite des travaux de réflexion lors du dernier trimestre 2022 a permis d'approfondir et de préciser les objectifs, les moyens et les principes éthiques et éducatifs en termes de co-éducation entre les familles et les professionnels, de posture de l'éducateur dans l'accompagnement des familles et de définition des modes de communication et de rencontres.

Parallèlement à cette démarche, **des sessions de formations ont été proposées et mises en place** (« Sensibilisation à l'approche systémique et au travail avec les familles en institution et la pourvoyance des besoins » proposée par l'Institut d'études de la famille) à l'attention de l'ensemble des équipes éducatives et des cadres de l'établissement.

En 2023, **le niveau 2 et un approfondissement de cette même thématique ont été mis en place** pour tous les professionnels ayant bénéficié de la sensibilisation à l'approche systémique en 2022.

L'année 2024 n'a pas constitué une exception à la poursuite de la démarche qualité, avec la particularité du déclenchement de **la démarche d'évaluation de la Haute Autorité de Santé qui est programmée fin novembre 2025**.

Un Comité de Pilotage, constitué par des représentants de chaque service et par les cadres de l'équipe de Direction, a donc vu le jour en septembre 2024.

Il s'est réuni trois heures par mois, chargé de vérifier la qualité de l'ensemble des dimensions de l'accueil et de l'accompagnement des personnes accueillies et de définir les axes d'amélioration à mettre en place.



II. LES TRAVAUX DU COPIL QUALITE

Le COPIL Qualité décline les critères d'évaluation de la qualité à partir des 9 thématiques du Manuel d'évaluation de la qualité :

- **Bientraitance et éthique**
- **Droits de la personnes accueillies**
- **Expression et participation de la personne accompagnée**
- **Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement**
- **Accompagnement à l'autonomie**
- **Accompagnement à la santé**
- **Continuité et fluidité des parcours**
- **Politique des ressources humaines**
- **Démarche qualité et gestion des risques**

Après analyse de nos pratiques, nous définissons des objectifs et les axes d'amélioration d'évolution, de progression et de développement de la qualité. Ces objectifs, inscrits dans nos comptes rendus des réunions COPIL, seront renforcés par les conclusions de l'évaluation qui aura lieu en novembre 2025.

III. AXES D'INTERVENTION PRIORISES PAR L'ACCUEIL MILLAU SEUR

➤ Recommandations des Bonnes Pratiques professionnelles :

Dans le cadre de nos commissions Bientraitance et aujourd'hui de notre Comité de Pilotage Qualité, et au sein du Comité Ethique, nous avons travaillé sur les

Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles suivantes :

- La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre ;
- Le questionnement éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux ;
- Les attentes de la personne et de son projet personnalisé ;
- 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 ;
- L'accompagnement des mineurs non accompagnés.

En lien avec les fiches actions du CPOM présentées ci-dessous⁵, et les thématiques déjà en questionnement au sein de l'établissement, nous avons pour objectif de poursuivre des travaux à partir des RBPP suivantes :

- Amélioration de la prise en charge à la sortie des dispositifs de protection de l'enfance : l'accompagnement vers l'autonomie ;
- Prévention de la violence entre les mineurs adolescents au sein des établissements d'accueils ;
- Accompagnement de la vie intime, affective et sexuelle des personnes en ESSMS (volet 1 socle transversal) ;
- Coordination entre la protection de l'enfance et psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent.

➤ Plan d'amélioration Continue de la Qualité :

En parallèle, le Comité de Pilotage Qualité a décliné pour chaque service un Plan d'amélioration Continue de la Qualité sous la forme de **Fiches Actions**.

Ces fiches sont présentées dans les projets de service, consultables sur le site internet de l'établissement www.accueil-millau-segur.fr



⁵ Diversification de l'offre de service page 58

IV.DIVERSIFICATION DE L'OFFRE DE SERVICES : les Fiches Actions du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens

Le Contrat Pluriannuel d'Objectif et de Moyens, signé en novembre 2024, donne des axes de développement et d'amélioration de l'établissement, sous la forme de fiches actions. Ces fiches sont déclinées en Objectifs stratégiques auxquels correspondent plusieurs actions :

- **Objectif stratégique n°1 : Thématique qualité**
 - ✓ Action n° 1 : « Renforcer la lisibilité et la qualité de nos dispositifs »
- **Objectif stratégique n°2 : Développement de l'offre**
 - ✓ Action n° 1.1 : « Créer un dispositif spécifique pour les jeunes présentant des vulnérabilités multiples »
 - ✓ Action n° 1.2 : « Clarifier l'offre d'accueil en faveur des jeunes majeurs »
 - ✓ Action n° 1-3 : « Développer des places d'accueil d'urgence »
 - ✓ Action n° 1-4 : « Spécificité des places Mineurs Non Accompagnés »
 - ✓ Action 2 : « Adapter et diversifier l'offre de l'Accueil Parents Enfants »
 - ✓ Action 3 : « Développer la modalité d'intervention renforcée à domicile »
- **Objectif stratégique n°3 : Développement des ressources humaines**
 - ✓ Action n° 1 : « Optimiser l'organisation et maîtriser la masse salariale »
- **Objectif stratégique n°4 : Développer et entretenir le patrimoine immobilier en faveur des personnes accueillies**
 - ✓ Action n° 1 : « Construire et aménager des espaces accueillants et adaptés dans une dimension écocitoyenne »

L'ensemble de ces fiches actions prévoit :

- des objectifs détaillés ;
- des moyens, des modalités de mise en œuvre et de suivi ;
- un calendrier avec une programmation prévisionnelle détaillée ;
- les partenaires à associer ;
- les indicateurs d'évaluation de la mise en place de ces actions.

La première évaluation de ces actions figure dans le Rapport Annuel du Suivi CPOM présenté et validé par le Conseil d'Administration le 14 octobre 2024 et transmis au Conseil Départemental fin octobre 2024.
Ces fiches actions sont disponibles en Annexes.

V. MODALITES DE REVISION ET DE COMMUNICATION AUX AUTORITES, ET AUX PERSONNES ACCUEILLIES

Ce Projet d'Etablissement est transmis au Conseil Départemental après avoir été présenté aux personnes accompagnées et au Conseil d'administration.

L'évaluation de l'établissement effectué par un organisme habilité par la Haute Autorité de Santé, ayant lieu après son actualisation, apportera des axes d'amélioration qui seront mis au travail durant les 5 années à venir dans le cadre du Comité de Pilotage d'amélioration continue de la qualité de nos services auprès des personnes accueillies et accompagnées.

CONCLUSION

L'actualisation du Projet d'établissement de la MECS Accueil Millau Ségur marque une étape importante dans la consolidation et l'évolution de nos pratiques éducatives et d'accompagnement.

Ce Projet renouvelé réaffirme les valeurs fondatrices de notre association : respect de la dignité et des droits des enfants et adolescents accueillis, engagement dans une démarche éducative bienveillante, et volonté de favoriser l'autonomie et l'inclusion sociale.

Il s'inscrit dans une dynamique collective : il est le fruit de la participation active des équipes pluridisciplinaires, des jeunes, de leurs familles, ainsi que de nos partenaires institutionnels et associatifs.

Il constitue une feuille de route partagée, permettant de donner sens et cohérence aux actions quotidiennes tout en laissant une place essentielle à l'adaptation et à l'innovation.

En affirmant des objectifs clairs — sécuriser les parcours, renforcer la qualité de l'accompagnement, soutenir la parentalité et développer les coopérations territoriales — la MECS Accueil Millau Ségur réaffirme **sa mission d'acteur engagé de la protection de l'enfance**.

Cette actualisation n'est pas une fin en soi, mais une étape vivante d'un processus évolutif, guidé par l'évaluation continue, l'écoute des besoins des jeunes et des familles, et l'ancrage dans les réalités sociales du territoire.

Ensemble, nous poursuivons notre engagement à offrir à chaque enfant et adolescent accueilli un cadre sécurisant, structurant et porteur d'avenir.

ANNEXES

Annexe 1 : La Charte du Comité Ethique

L'instance éthique est un espace de questionnements et de réflexion. Afin que soit garanti la circulation de la parole, l'écoute et le respect de chacun et une certaine prise de distance, il implique des règles communément partagées dans un cadre déontologique clairement identifié.

La bienveillance : Le Comité Ethique est un cadre d'échanges respectueux de chacun s'appuyant sur le principe de « non-jugement » d'autrui et favorisant la prise de parole spontanée et une mise en question plus sereine.

La confidentialité : Le Comité Ethique est un espace protégé où chacun peut s'exposer, les membres de l'instance sont tenus au principe de confidentialité par rapport aux acteurs impliqués dans les situations faisant l'objet des échanges, et ce dans tout type de communication à l'extérieur.

L'engagement à titre professionnel et personnel : Le Comité Ethique est un lieu pour faire valoir ses points de vue, ses compétences et les expériences de chacun.

L'enjeu est de soutenir une instance de réflexion institutionnelle pour nourrir nos pratiques éducatives et partagées les valeurs associatives.

La participation des professionnels se fait sur la base d'une convocation pour les cadres et deux membres de chaque équipe. Des membres volontaires sont associés aux réflexions.

L'engagement personnel permet de se décentrer de son propre statut et de celui des autres, pour se sentir à la fois légitime dans l'expression et ouvert à la parole de l'autre.

La neutralité : Le comité éthique est une instance de questionnement éthique qui ne prend pas partie. Le comité éthique n'est pas :

- une commission des usagers ou un espace de recours pour les personnes accompagnées ou leurs proches en conflit avec la structure ou les professionnels ;

- un espace de plainte dédié aux professionnels qui fonctionnerait comme un lieu de régulation et de traitement des conflits sociaux ;
- un lieu de sanction institutionnel ou un outil de contrôle des conduites professionnelles par la direction ou l'encadrement.

Les comptes rendus des séances ne permettent pas d'identifier l'origine des propos individuels, mais reflètent la teneur globale des échanges. Ils seront disponibles sur le site internet dans l'espace salariés.

La régularité : Le Comité Ethique est un repère pour l'ensemble des acteurs afin d'assurer une continuité de réflexions et de questionnements visant des pratiques éducatives et un accompagnement respectueux de la personne et de ses droits.

Trois comités éthiques à minima sont organisés annuellement.

Annexe 2 : La Charte des Droits et des Libertés de la personne accueillie

(Arrêté du 08.09.2003 – Article L 311-4 du C.A.S.F)

Article 1^{er} : Principe de non-discrimination.

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté.

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 : Droit à l'information.

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, de service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi, s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne.

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1) La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son

admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.

2) Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3) Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement.

Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 : Droit à la renonciation.

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 : Droits au respect des liens familiaux.

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice.

En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles

en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 : Droit à la protection.

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 : Droit à l'autonomie.

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 : Principe de prévention et de soutien.

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie.

L'exercice effectif de la totalité des droits attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 : Droit à la pratique religieuse.

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité.

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

Annexe 3 : Prévention et signalement des risques de maltraitance

Modalités de signalement : note d'information, d'incidents et événements indésirables :

Après avoir signaler les faits à son supérieur hiérarchique ou au cadre d'astreinte, le professionnel témoin des faits remplit une note d'incidents ou d'informations, ou une information préoccupante selon avis du cadre de direction.

Il est demandé au professionnel de rédiger ces notes, à partir des trames disponibles dans le document unique de l'utilisateur (DU), en fonction de l'évènement :

➤ Note d'informations ou incidents concernent tous dysfonctionnements intervenant dans l'accueil et l'accompagnement des personnes :

- Les situations de maltraitance à l'égard de personnes accueillies ou prises en charge ;
- Les disparitions de personnes accueillies ;
- Les comportements violents de la part d'usagers, à l'égard d'autres usagers ou à l'égard de professionnels, au sein de la structure, ainsi que les manquements graves au règlement du lieu d'hébergement ou d'accueil qui compromettent la prise en charge de ces personnes ou celle d'autres usagers ;
- Une réclamation de la part d'une personne accueillie ou d'un tiers ;
- Les situations de perturbation de l'organisation ou du fonctionnement de la structure, liées à des difficultés relationnelles avec la famille ou les proches d'une personne prise en charge, ou du fait d'autres personnes extérieures à la structure ;
- Les perturbations dans l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines ;
- Les incidents liés à une erreur ou à un défaut de soin ou de surveillance ou à des défaillances techniques du matériel ;
- Les actes de malveillance au sein de la structure.

➤ Informations préoccupantes :

- Tous événements qui relèvent du pénal (faits à caractère sexuel ou délictuel) ;
- Tous événements survenant à une personne qui n'est pas connu des services sociaux ne bénéficiant pas d'une mesure d'assistance éducative ;

➤ **Evénements Indésirables :**

La fiche d'événements indésirables relevant de faits graves est uniquement rédigée par un cadre de direction à partir de la note d'incidents ou d'information transmises par le professionnel. La qualification des faits qui seront déclarés aux autorités relève de l'appréciation de la direction. Ils seront analysés en réunion de direction. Seront décidées les mesures à prendre immédiatement et les mesures correctives à envisager.

L'arrêté du 28 décembre 2016 précise les dysfonctionnements ou événements à signaler par la directrice, ou à défaut son représentant qui transmettra sans délai et par tout moyen les informations concernant le dysfonctionnement aux autorités administratives compétentes (préfet de département, directeur général de l'agence régionale de santé, président du conseil départemental) :

- Les sinistres et événements météorologiques exceptionnels ;
- Les accidents liés à des défaillances d'équipement techniques de la structure et les événements en santé environnement ;
- Les accidents liés à une erreur ou à un défaut de soin ou de surveillance ;
- Les décès accidentels ou consécutifs à un défaut de surveillance ou de prise en charge d'une personne ;
- Les suicides et tentatives de suicide, au sein des structures, de personnes prises en charge ou de personnels ;
- Les situations de maltraitance à l'égard de personnes accueillies ou prises en charge ;
- Les comportements violents de la part d'usagers, à l'égard d'autres usagers ou à l'égard de professionnels, au sein de la structure, ainsi que les manquements graves au règlement du lieu d'hébergement ou d'accueil qui compromettent la prise en charge de ces personnes ou celle d'autres usagers ;
- Les actes de malveillance au sein de la structure.

Traitement et actions correctives :

Les informations sont renseignées par le professionnel présent au moment des faits à partir de la trame présente dans le Documents uniques des usagers. Sont mentionnés :

- **Les dates de survenue** et de constatation du dysfonctionnement ou de l'événement ;
- **La nature des faits et les circonstances** dans lesquelles ils se sont produits ;

- **Le nombre de personnes victimes** ou exposées ;
- **Les conséquences du dysfonctionnement ou de l'événement** constatées pour la ou les personnes prises en charge (hospitalisation, blessure, aggravation de l'état de santé, changement de comportement ou d'humeur...), pour le personnel éventuellement ;
- **Mesures immédiates prises par la structure** pour protéger, accompagner ou soutenir les personnes victimes ou exposées, pour assurer la continuité de la prise en charge, à l'égard des autres personnes prises en charge ou du personnel, le cas échéant :
 - Les demandes d'intervention du cadre de permanence et si demande d'intervention des secours (pompiers, SAMU, police, gendarmerie...) ;
 - Information des personnes concernées, des familles et des proches sous réserve de l'accord de la personne concernée selon la nature des faits.
- **Les suites données** (à renseigner par le cadre à la suite de la réunion CODIR)
 - Concernant les usagers ou les résidents : adaptation la prise en charge, révision du projet personnalisé, soutien, fin de prise en charge...
 - Concernant le personnel : formation, sensibilisation, soutien, mesure conservatoire, mesure disciplinaire...
 - Concernant l'organisation du travail : révision du planning, des procédures...
 - Concernant la structure : aménagement ou réparation des locaux ou équipements, information ou communication interne et/ou externe, demande d'aide ou d'appui, notamment à l'autorité administrative, activation d'une cellule de crise, activation d'un plan...
 - L'information apportée à la personne concernée par le dysfonctionnement ou l'événement et à sa famille, ou son représentants légal et aux services de l'ASE.
- **Les dispositions prises ou envisagées** par la structure pour remédier aux dysfonctionnements, perturbations ou comportements à l'origine du fait signalé, éviter leur reproduction et, le cas échéant, faire cesser le danger, les suites administratives ou judiciaires.

Bilan annuel portant sur les situations de maltraitance :

Un tableau annuel recense les déclarations d'incidents et d'informations, les informations préoccupantes et événements indésirables. Ce tableau mentionne les actions correctives menées par l'établissement. Il fait l'objet d'une analyse annuelle en CODIR et en COPIL Qualité afin d'apporter des axes de prévention et d'amélioration.

Annexe 4 : Guide d'astreinte

GESTION DE CRISE : GUIDE D'ASTREINTE Procédure d'interventions d'urgence (Mise à jour le 11/06/2025)

➤ **Les trois cadres, directeur adjoint et chefs de service sont les cadres d'astreinte de première ligne.** Ils se relaient une semaine sur trois pour assurer une permanence téléphonique auprès des équipes éducatives entre 12 h et 14 h à partir de 17 h 30 et jusqu'à 8 h 30 le lendemain, ainsi que les week-ends du vendredi soit 17 h 30 au lundi matin 8 h 30 et les jours fériés.

➤ **La directrice, d'astreinte permanente est appelée par le cadre d'astreinte** pour une situation d'évènements graves (cf. Imprimé évènements indésirables), pour toute demande d'accueil d'urgence et nécessité de recrutement de personnel. Elle est prévenue en cas de fugues ou d'hospitalisation par sms ou appel si nécessaire.

➤ **La mission du cadre d'astreinte est d'assurer la procédure d'interventions d'urgence décrite dans ce document, en fonction de la situation et /ou un soutien aux équipes éducatives** en difficulté pour assurer la sécurité des enfants ou des professionnels. Le cadre d'astreinte est présent téléphoniquement pour trouver une réponse éducative au niveau de l'équipe. Le cadre d'astreinte n'intervient physiquement qu'en dernier recours, après que la situation ait été évaluée comme urgente, dangereuse ou à risque de danger.

➤ **En cas d'hospitalisation jugée nécessaire par les pompiers ou le service médical**, autant que possible l'enfant ou l'adolescent pris en charge par les services de secours est accompagné par le cadre d'astreinte, si les moyens éducatifs ne sont pas disponibles. La présence d'un éducateur présent avec le groupe est indispensable.

➤ **En cas de fugue**, l'éducateur prévient le cadre d'astreinte qui décide de la déclaration auprès des services de police ou gendarmerie. Réalisée par l'éducateur à partir de la fiche de disparition inquiétante présente dans le DU, il se met en lien avec les services de police ou gendarmerie.

(Cf. Procédure de disparition inquiétante sur le site internet espace salariés – Procédures à connaître + bureau du PC des services).

➤ Dans ces situations, après appel des secours dans les situations graves et après avoir informé la directrice, le cadre d'astreinte demande à l'éducateur en poste de **prévenir les parents de l'enfant ou responsables légaux**.

➤ **Le cadre d'astreinte prévient le cadre d'astreinte du Conseil Départemental** après avoir prévenu la directrice. Pas sms ou appel selon la gravité, il mentionne le nom, l'âge, le lieu d'accueil et le territoire d'action sociale responsable de l'enfant (Cf. Cahier d'astreinte pour les numéros d'appel d'urgence).

➤ **Assurer la continuité de l'activité en cas d'absence d'un salarié le week-end** : les autres membres de l'équipe sont sollicités par sms ou appels téléphoniques après avoir vérifié leur planning (pas de dépassement de 44 heures hebdomadaire, et temps de repos obligatoire de 9 heures minimum entre deux interventions). Si pas de possibilité au niveau de l'équipe, solliciter les professionnels des autres services après avoir réalisé la même vérification. En dernier lieu appeler les salariés remplaçants, qui ont terminés récemment leur contrat avec l'AMS et réaliser obligatoirement une DPAE (déclaration préalable à l'embauche) avec l'aval de la directrice.

➔ Connexion sur le site de l'URSAFF – déclarer un nouveau salarié <https://www.due.urssaf.fr/declarant/formulaireDueLibre.jsf> - inscrire le SIRET de l'établissement 776 756 678 000 (20 pour l'APE), 46 (villa-MNA), 61 (SEAD), 12 (Segur), le nom du salarié, numéro de sécurité sociale et date et lieu de naissance, renseigner la date et la fin de l'embauche en fonction du besoin de remplacement, la période d'essai correspond à 1 jour, envoyer le document et surtout le télécharger pour le transférer à la responsable des RH.

Le contrat sera régularisé avec la responsable RH en début de semaine ; éventuellement prolongé avec accord de la directrice.

➤ **Un classeur d'astreinte est en possession du cadre d'astreinte.**

Mis à jour régulièrement il comprend la liste des personnes accueillies, les plannings des professionnels, les numéros de téléphone des professionnels, la liste des numéros d'appels d'urgence (astreinte CD – Pompiers – Police – Gendarmerie - SAMU – Médecin régulateur - Centre antipoison – Maif Assistance). Lors des week-end et vacances scolaires les cadres d'internat y joignent les présences des enfants en interne, en accueils relais, en famille ou en colonies.

Lors des transferts, séjours éducatifs, la liste des enfants, des éducateurs, les lieux de séjours sont insérés au classeur.

La passation du classeur se fait en réunion du Comité de direction le mardi après-midi.

➤ **Les comptes rendus d'astreinte** sont systématiquement inscrits dans Tersedia chaque fin de semaine.

➤ **Toutes situations d'astreinte sont analysées en réunion CODIR** le mardi après-midi. Elles peuvent faire l'objet de notes d'incidents, notes d'informations préoccupantes, notes d'événements indésirables. Les actions correctives sont prévues, elles s'inscrivent dans notre démarche qualité. Elles sont accessibles à partir des comptes rendus des réunions CODIR et sur Tersedia quand elles sont finalisées. L'équipe et les personnes concernées sont informées.

Annexe 5 : Fiches Actions CPOM 2024-2028

Objectif stratégique n°1 : *Thématique qualité*

Action n° 1 : « Renforcer la lisibilité et la qualité des dispositifs »

La mise en oeuvre du CPOM nécessite de renforcer les perceptions et connaissances des partenaires - notamment partenaires orienteurs - sur la nature des missions, sur l'organisation et le fonctionnement des établissements et services gérés afin que l'Association continue d'apporter des réponses adaptées aux besoins du territoire. Il convient, en ce sens, de développer la lisibilité des actions et de faire connaître la souplesse des dispositifs de l'Association.

Le CPOM ouvre, par ailleurs, une visibilité pluriannuelle sur les démarches d'amélioration continue de la qualité des prestations et de gestion des risques, déjà initiées par l'Association.

■ Objectifs de l'action

Concernant la lisibilité extérieure

- ☞ Développer les procédés de communication pour améliorer la lisibilité de l'offre de services gérés par l'Association et soutenir la fluidité des parcours de publics et la file active des usagers ;
- ☞ Garantir un dispositif d'accueil souple adapté aux besoins du territoire et aux évolutions légales ;
- ☞ Consolider le référencement des établissements et/ou services porteurs d'une autorisation dans le champ de la protection de l'enfance ;

Concernant la démarche qualité

- ☞ Favoriser le développement continu de la qualité ;
- ☞ Prévenir et signaler les événements indésirables ;

■ Pilote

Direction et chefs de service Accueil Millau Ségur

■ Moyens

Concernant la lisibilité extérieure

- ☞ Réunions internes interservices pour faciliter l'évolution des parcours ;
- ☞ Structurer la politique de communication de l'établissement ;
- ☞ Rencontres régulières des partenaires ASE orienteurs pour présenter les services, les missions et favoriser les liens opérationnels ;
- ☞ Initier et/ou participer à des actions partenariales : Actions de formation, colloques, activités... ;
- ☞ Mise à jour des arrêtés de fonctionnement de l'Association, en correspondance avec les notions de référence du répertoire FINESS ;

Concernant la démarche qualité

- ☞ Mise en place d'un comité éthique porteur de la démarche qualité ;
- ☞ Actualisation des projets de service ;
- ☞ Evaluation de l'établissement par un organisme extérieur et suivi d'un plan d'action correspondant aux préconisations ;
- ☞ Consolidation de la procédure de signalement des événements indésirables ;

■ Modalités de mise en œuvre et de suivi

Concernant la lisibilité extérieure

- ✓ Organisation de rencontres territoriales avec les partenaires ASE orienteurs pour présenter les établissements et services, exposer les modalités d'admission, d'accompagnement et les spécificités d'accueil ;
- ✓ Mise en place de réunions internes de service en vue : d'actualiser les projets d'établissements et/ou de services existants, d'ajuster les documents à l'offre et aux modalités d'accueil actuels. Seront détaillées les valeurs associatives, la typologie des publics accueillis, les spécificités des dispositifs ;
- ✓ Organisations de formations, rencontres thématiques, participations à des colloques ;
- ✓ Développement des outils de communication externe (site internet) et des procédures RGDP ;
- ✓ Collecte des données d'identification des établissements et des activités ; actualisation et publication des arrêtés en lien avec les services du Département ;

Concernant la démarche qualité

- ✓ Transformation des groupes de travail « démarche qualité » en Comité éthique pour maintenir la dynamique de bientraitance, déployer une réflexion sur le pouvoir d'agir dans le cadre contraint de la protection de l'enfance, réaffirmer les valeurs associatives et adapter les pratiques aux évolutions du secteur et des personnes accueillies ;
- ✓ Nomination d'un référent qualité ;
- ✓ Mise en place de réunions internes de service en vue d'actualiser les projets d'établissements et/ou de services existants ;
- ✓ Trouver un organisme d'évaluation pour satisfaire aux exigences du nouveau cadre légal, suivi du plan d'actions ;
- ✓ Suivis des groupes d'analyse des pratiques professionnelles ;
- ✓ Participation à l'élaboration de référentiels au niveau départemental pour coconstruire une dynamique commune (notamment procédure départementale de déclaration des dysfonctionnements et événements indésirables) ;

■ Calendrier

| | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
|-------|------|------|------|------|------|
| Début | X | | | | |
| Fin | | | | | X |

■ Programmation prévisionnelle détaillée

| Etape | Résultats attendus | | | | |
|---|--------------------|------|------|------|------|
| | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
| Arrêtés d'autorisations | X | | | | |
| Actualisation des projets de services et validation en Conseil d'Administration | X | X | X | | |
| Développer des rencontres partenariales | X | X | X | | |
| Formations, rencontres pluri institutionnelles, colloques | X | X | X | X | X |
| Site internet | X | X | | | |
| Mise en place du Comité éthique | X | | | | |
| Evaluation externe et suivis des préconisations d'action | | X | X | X | X |
| Consolidation procédure événements indésirables | | X | | | |

■ Partenaires/acteurs à associer

- ☞ Acteurs locaux de la protection de l'enfance ;
- ☞ Département : territoires d'action sociale et Direction de la Protection de l'Enfance et de la Famille ;
- ☞ Autres établissements partenaires ;
- ☞ Organismes de formation ;
- ☞ Salariés de l'établissement ;

■ Indicateurs

- ☞ Nombre de réunions internes relatives à l'actualisation des projets de services ;
- ☞ Nombre de rencontres partenariales extérieures ;
- ☞ Nombre de participations à des actions de formation commune ;
- ☞ Parution du Site internet ;
- ☞ Suivis des arrêtés d'autorisation ;
- ☞ Nombre de réunions du Comité éthique ;
- ☞ Désignation d'un référent qualité ;
- ☞ Nombre de réunion d'analyse des pratiques ;
- ☞ Réalisation de l'évaluation ;

Objectif stratégique n°2 : Développement de l'offre

Action n° 1.1 : « Créer un dispositif spécifique pour les jeunes présentant des vulnérabilités multiples »

La problématique des jeunes adolescents présentant de multiples vulnérabilités nécessite des prises en charge adaptées pour répondre à leurs besoins spécifiques. Violences, troubles du comportements, troubles relationnels et troubles de l'attachement sont les caractéristiques de ce public. Elle nécessite un dispositif construit pour eux, avec des moyens adaptés, croisant la psychiatrie, le médico-social et des propositions éducatives innovantes.

■ Objectifs de l'action

- ④ Développer des modalités innovantes pour répondre aux besoins spécifiques du public (caractéristiques sanitaires/médico-sociales/protection judiciaire) ;
- ④ Garantir une réponse territoriale aux demandes départementales relatives à l'accueil temporaire de jeunes présentant des multiples vulnérabilités ;
- ④ Obtenir l'autorisation administrative de création d'un nouveau service dédié à la prise en charge spécifique de jeunes en grandes difficultés, dans le cadre d'une extension non importante de la capacité ;

■ Pilote

Direction et chefs de service Accueil Millau Ségur

■ Moyens

- ④ Construction d'un projet de service en vue de la délivrance d'une autorisation de fonctionnement ;
- ④ Expérimentation de conditions matérielles sur 4 à 5 places dédiées, supports de modalités d'accueil continu et/ou séquentiel et/ou en alternance avec des lieux relais ;
- ④ Location d'une villa ;
- ④ Partenariats conventionnés relatifs à l'accompagnement éducatif, et/ou médico-social et/ou sanitaire ;

■ Modalités de mise en œuvre et de suivi

- ✓ Constitution d'un groupe de travail en interne pour construire des propositions de création d'un service innovant adapté à la prise en charge des jeunes présentant des vulnérabilités multiples : lieux et modalités d'accueil diversifiés (continu, urgence, séquentiel, journée) ;
- ✓ Rencontres de structures ayant mis en place ce type de dispositif au niveau régional et/ou national ;
- ✓ Initier et conduire les partenariats pour la création et l'opérationnalité du projet :
 - Renforcement des liens avec les structures médicosociales et sanitaires et les autres MECS ;
 - Conventions pour mise à disposition de professionnels (pédopsychiatre, infirmiers, psychologue, thérapeutes...) ;
 - Organisation et suivi d'un réseau de partenaires locaux pour proposer des stages en milieu professionnel, des activités en journée, des temps de médiatisation par le sport ;
- ✓ Adapter les moyens en ressources humaines (ES, ME, éducateurs sportifs, maitresse de maison et assistants familiaux relais) pour assurer la prise en charge quotidienne autour des axes identifiés ;

- ✓ Présentation du projet et des propositions budgétaires aux services départementaux en charge des autorisations ;
- ✓ Création d'un nouveau dispositif selon les modalités validées en lien avec les services départementaux ;
- ✓ Habilitation de places supplémentaires ;
- ✓ Poursuite de l'engagement dans la création d'un réseau de soutien des professionnels et établissements de l'Aveyron pour la prise en charge de ces jeunes (analyse clinique et des pratiques, collaboration autour d'un projet, formations...) ;
- ✓ Evaluation de l'action ;

■ Calendrier

| | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
|-------|------|------|------|------|------|
| Début | X | | | | |
| Fin | | | X | | |

■ Programmation prévisionnelle détaillée

| Etape | Résultats attendus | | | | |
|--|--------------------|------|------|------|------|
| | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
| Elaboration d'un avant projet | X | | | | |
| Rencontres partenariales notamment sanitaires | X | X | X | | |
| Constitution d'un groupe de travail | X | | | | |
| Présentation du projet budgété et dépôt de dossier ENI | | X | | | |
| Autorisation du service (création administrative) | | X | | | |
| Conditions matérielles et RH nécessaires au fonctionnement | | X | | | |
| Conventionnements nécessaires au fonctionnement | | X | X | X | X |
| Ouverture des places | | X | | | |
| Evaluation de l'action | | X | X | X | X |

■ Partenaires acteurs à associer

- ☞ Salariés de l'établissement ;
- ☞ Acteurs locaux de la protection de l'enfance ;
- ☞ Etablissements sanitaires, pédopsychiatrie, centre de santé mentale Millau ;
- ☞ Etablissements du secteur médico-social ;
- ☞ Protection Judiciaire de la Jeunesse ;
- ☞ Associations et artisans du territoire ;
- ☞ Département : Direction de la Protection de l'Enfance et de la Famille ;
- ☞ Délégation Agence Régionale de Santé ;
- ☞ Autres établissements MECS partenaires ;

■ Indicateurs

- ☞ Nombre de réunions internes relatives à la création du projet de service ;
- ☞ Nombre de rencontres partenariales extérieures ;
- ☞ Modalités de validation et d'autorisation du projet ;
- ☞ Signature du bail locatif ;
- ☞ Nombre de conventions signées ;

Objectif stratégique n°2 : Développement de l'offre

Action n° 1.2 : « Clarifier l'offre d'accueil en faveur des jeunes majeurs »

L'Association est aujourd'hui habilitée pour 38 places d'internat dont 20 places installées à Ségur. Les 18 autres places situées à Millau sont réparties entre les jeunes de la protection de l'enfance « classique » et les Mineurs Non Accompagnés.

Cependant, l'accueil de jeunes majeurs vulnérables est aussi une modalité d'internat.

Le pôle internat de Millau, pour répondre aux besoins des jeunes majeurs vulnérables, présentait historiquement des taux d'activité élevés : des appartements étaient notamment loués en ville, au-delà de l'autorisation, et mis à disposition des jeunes majeurs pour travailler leur autonomie.

Dans le cadre du CPOM, l'objectif est de consolider le travail sur l'autonomie et la sortie et/ou la réorientation des jeunes majeurs, dans le respect de l'autorisation « internat ».

■ Objectifs de l'action

- 1° Accompagner et soutenir les capacités d'autonomie des jeunes majeurs en réponse à leurs besoins et dans le cadre de leurs parcours ;
- 2° Travailler et soutenir la réorientation des jeunes les plus autonomes à leur majorité sans créer de rupture ;
- 3° Identifier et objectiver les critères de vulnérabilité soutenant la nécessité d'une continuité de parcours au sein de l'établissement au-delà de 18 ans-;
- 4° Maintenir un taux d'occupation conforme à l'autorisation ;

■ Pilote

Direction et chefs de service Accueil Millau Ségur

■ Moyens

- 1° Actualisation du projet de service de l'internat de Millau pour caractériser l'offre d'accueil en faveur des jeunes majeurs vulnérables ;
- 2° Réunions et liens avec les référents ASE pour évaluer les capacités d'autonomie de chaque jeune, identifier et objectiver les critères de vulnérabilité ;
- 3° Conditions matérielles d'accueil dans le respect de l'autorisation « internat » ;
- 4° Plan pluriannuel d'investissement pour les travaux d'aménagement du studio (1 place) ;

■ Modalités de mise en œuvre et de suivi

- ✓ Constitution d'un groupe de travail en interne pour actualiser le projet de service concerné (internat) ;
- ✓ Adaptation des pratiques éducatives à l'approche de la majorité avec la co-construction du projet d'autonomie dès 17 ans en lien avec les référents ASE pour préparer la sortie des jeunes majeurs et leur orientation ;
- ✓ Suivi des groupes d'analyse des pratiques professionnelles ;
- ✓ Rencontres avec les professionnels des dispositifs départementaux accueillant des jeunes majeurs pour favoriser l'orientation ;
- ✓ Participation au comité de pilotage de l'accompagnement des mineurs non accompagnés ;

- ✓ Réalisation des travaux d'aménagement du studio pour l'accueil d'un jeune majeur vulnérable (Plan Pluriannuel Investissement) ;

■ Calendrier

| | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
|-------|------|------|------|------|------|
| Début | X | | | | |
| Fin | | X | | | |

■ Programmation prévisionnelle détaillée

| Etape | Résultats attendus | | | | |
|---|--------------------|------|------|------|------|
| | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
| Actualisation des projets de services et validation en Conseil Administration | X | | | | |
| Travaux d'aménagement studio | X | | | | |
| Fin des baux de location appartements extérieurs | X | | | | |
| Rencontres des structures accueillant des jeunes majeurs | X | X | | | |
| Caractérisation des critères de vulnérabilité | | X | X | X | |

■ Partenaires acteurs à associer

- ☞ Salariés de l'établissement ;
- ☞ Associations gestionnaires de dispositifs/logements jeunes majeurs dans le département ;
- ☞ Département : territoires d'action sociale et Direction de la Protection de l'Enfance et de la Famille ;
- ☞ Comité de pilotage de l'accompagnement des mineurs non accompagnés ;

■ Indicateurs

- ☞ Nombre de réunions internes relatives à l'actualisation du projet de service ;
- ☞ Nombre de rencontres partenariales extérieures (associations gestionnaires) ;
- ☞ Taux d'activité des services internat ;
- ☞ Nombre de jeunes vulnérables accueillis sur les dispositifs dédiés, et durées de séjours associées ;

Objectif stratégique n°2 : Développement de l'offre

Action n° 1.3 : « Développer des places d'accueil d'urgence »

Les services d'internat maintiennent historiquement des taux d'activité élevés.

De fait, l'établissement est très rarement en capacité de répondre aux demandes d'accueil d'urgence pour des jeunes enfants ou adolescents.

Le maintien de l'activité dans un tunnel défini en préalable doit permettre de répondre à des besoins ponctuels d'accueil d'urgence quand les effectifs ne sont pas complets. Cette possibilité se décline déjà au sein de l'Accueil Mère Enfant en période de sous activité.

Il s'agira dans un premier temps de définir cette modalité d'accueil afin de l'expérimenter dans le cadre de l'habilitation actuelle de l'internat.

Le CPOM offre, dans un second temps, l'opportunité d'analyser cette expérimentation afin d'évaluer la nécessité de dédier à terme des places dans le cadre d'une éventuelle extension non importante.

■ Objectifs de l'action

- ☞ Garantir une réponse territoriale aux demandes départementales relatives à l'accueil en urgence d'enfants, d'adolescents ;
- ☞ Définir les modalités d'accueil en urgence au sein des différents services de l'internat ;
- ☞ Développer des modalités innovantes pour répondre aux besoins spécifiques ;
- ☞ Proposer, le cas échéant, la création d'un nouveau service dédié dans le cadre d'une extension non importante de la capacité d'accueil ;

■ Pilote

Direction et chefs de service Accueil Millau Ségur

■ Moyens

- ☞ Construction d'un protocole interne d'accueil d'urgence ;
- ☞ Expérimentation des conditions matérielles sur les sites d'internat en fonction des places vacantes ;
- ☞ Expérimentation avec prix de journée internat dans un premier temps en vue d'identifier le besoin ;
- ☞ Construction et mise en œuvre des outils d'évaluation de l'action ;
- ☞ Projet de service permettant la délivrance d'une autorisation de fonctionnement et la création de places spécifiques avec prix de journée adéquat (prise en compte des journées vacantes) ;

■ Modalités de mise en œuvre et de suivi

- ✓ Constitution d'un groupe de travail en interne pour définir les modalités d'accueil et d'accompagnement (protocole) :
 - Identification des possibilités matérielles d'accueil d'urgence sur les sites, au regard du périmètre actuel d'autorisation ;
 - Modalités d'identification et de validation des places vacantes ;
 - Présentation des modalités d'accueil d'urgence au Département (tranche d'âge, nombre de jours maximum d'accueil, conditions d'admission...)
- ✓ Evaluation et analyse de l'expérimentation : analyse de l'activité, analyse des moyens RH dédiés à la prise en charge, analyse économique ;
- ✓ Le cas échéant, formalisation d'un projet de service (présentation du projet et des propositions budgétaires auprès du Département) en vue d'une habilitation de places dédiées ;

■ Calendrier

| | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
|-------|------|------|------|------|------|
| Début | X | | | | |
| Fin | | | X | | |

■ Programmation prévisionnelle détaillée

| Etape | Résultats attendus | | | | |
|---|--------------------|------|------|------|------|
| | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
| Définition des modalités en groupe de travail | X | X | | | |
| Mise en œuvre des accueils d'urgence | X | X | X | | |
| Evaluation | | | X | | |
| Autorisation du service (création administrative) | | | | X | |

■ Partenaires acteurs à associer

- Salariés de l'établissement ;
- Département : Direction de la Prévention et de la Protection de l'Enfance et de la Famille ;

■ Indicateurs

- Validation du protocole interne d'accueil en urgence ;
- Nombres d'accueils d'urgence : nombre de sollicitations formulées par le Département, nombre d'accueils effectifs ;
- Taux d'activité de l'internat ;
- Données d'évaluation de l'expérimentation ;
- Le cas échéant, arrêté d'autorisation ;

Objectif stratégique n°2 : Développement de l'offre

Action n° 1.4 : « Spécificité des places Mineurs Non Accompagnés »

Le service Mineurs Non Accompagnés de l'Association a développé une qualité et une technicité pour répondre aux besoins des jeunes, depuis Octobre 2018.

La satisfaction de leurs besoins, notamment du méta besoin de sécurité, au même titre que les autres mineurs accueillis en protection de l'enfance, ainsi que les résultats de leur insertion par le biais de l'apprentissage et la clarification de leur situation administrative témoignent des compétences de l'équipe.

L'Association Accueil Millau Ségur souhaite maintenir la spécificité de ce service d'internat.

Le Département sollicite néanmoins l'engagement d'un travail prospectif sur les capacités d'évolution de ce service, dans l'hypothèse où les demandes d'accueil de MNA venaient à diminuer.

■ Objectifs de l'action

- ☞ Garantir une réponse territoriale aux demandes départementales relatives à l'accueil des jeunes mineurs non accompagnés ;
- ☞ Porter la reconnaissance des savoirs faire et compétences de l'Association en matière d'accueil de jeunes MNA ;
- ☞ Explorer les capacités de diversification du service, au-delà de l'accueil de publics MNA ;

■ Pilote

Direction et chefs de service Accueil Millau Ségur

■ Moyens

- ☞ Conditions matérielles d'accueil et modalités d'accompagnement des mineurs non accompagnés orientés par le Département ;
- ☞ Expérimentation d'accueil d'autres profils/situations de jeunes sur le site d'internat MNA en fonction de l'évolution des orientations départementales et des places vacantes (mixité de groupe) ;
- ☞ Construction et mise en œuvre des outils d'évaluation de l'action ;
- ☞ Rapports d'activité ;

■ Modalités de mise en œuvre et de suivi

- ✓ Evaluation et analyse de l'activité MNA de l'établissement ;
- ✓ Participation au comité de pilotage de l'accompagnement des mineurs non accompagnés ;
- ✓ Etude d'impact de l'activité MNA sur l'économie de l'Association ;
- ✓ Constitution d'un groupe de travail en interne pour construire des propositions alternatives à la prise en charge des jeunes MNA ;
- ✓ Actualisation du projet de service concerné (internat) ;

■ Calendrier

| | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
|-------|------|------|------|------|------|
| Début | X | | | | |
| Fin | | | | X | |

■ Programmation prévisionnelle détaillée

| Etape | Résultats attendus | | | | |
|--|--------------------|------|------|------|------|
| | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
| Evaluation/Analyse de l'activité MNA | X | X | | | |
| Etude d'impact | | X | | | |
| Définition des modalités alternatives en groupe de travail | | X | | | |
| Actualisation du projet de service et validation en Conseil d'Administration | | X | | | |

■ Partenaires acteurs à associer

- ☞ Salariés de l'établissement ;
- ☞ Conseil d'Administration de l'Association ;
- ☞ Département : Direction de la Prévention et de la Protection de l'Enfance et de la Famille ;

■ Indicateurs

- ☞ Taux d'activités du service ;
- ☞ Nombre de jeunes accueillis sur les dispositifs dédiés, et durées de séjours associées ;
- ☞ Note d'impact et de perspectives relative à l'activité MNA ;

Objectif stratégique n°2 : Développement de l'offre

Action 2 : « Adapter et diversifier l'offre de l'Accueil Mère Enfant »

L'évolution des besoins sur le territoire nécessite une adaptation des services et la création de modalités d'accueil conformes aux attentes du schéma départemental. L'Accueil Mère Enfant constitue une modalité spécifique.

Depuis la loi du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfance, les Centres Parentaux sont reconnus dans le Code de l'Action Sociale et des Familles par l'article L 222-5-3.

De l'accueil du jeune enfant avec sa mère, l'Association a développé ses modalités et ses compétences pour s'inscrire dans la démarche du Centre Parental, accueillir des pères ou des couples, afin d'éviter autant que possible la séparation du jeune enfant avec son ou ses parents.

L'accueil s'adresse à des enfants de moins de trois ans ainsi qu'à sa fratrie, quelque soit l'âge des autres enfants.

Ce développement des modalités d'accueil et de prise en charge est cependant à faire connaître dans le département afin que l'Association :

- continue d'apporter des réponses adaptées aux besoins du territoire à partir d'orientations émanant du Département,
- et maintienne un taux d'activité viable.

■ Objectifs de l'action

- « R » Déployer des modalités innovantes pour répondre aux besoins spécifiques du public ;
- « R » Garantir une réponse territoriale aux demandes départementales relatives à l'accueil d'urgence de mères isolés avec enfant de moins de trois ans ;
- « R » Faire évoluer l'habilitation de l'Accueil Mère Enfant en habilitation de Centre Parental ;
- « R » Améliorer la lisibilité sur la spécificité de l'offre d'accueil en Centre Parental ;
- « R » Développer un taux d'activité à partir de situations orientées par le Département ;

■ Pilote

Direction et chefs de service Accueil Millau Ségur

■ Moyens

- « R » Actualisation du projet de service pour travailler les modalités d'accueil et d'accompagnement ;
- « R » Transformation de l'habilitation de l'Accueil Mère Enfant en Centre Parental ;
- « R » Rencontres régulières des partenaires ASE orienteurs pour présenter les services, les missions et favoriser les liens opérationnels ;
- « R » Construction et mise en œuvre des outils d'évaluation de l'action ;
- « R » Rapports d'activité ;

■ Modalités de mise en œuvre et de suivi

- ✓ Mise en place de réunions internes de service en vue d'actualiser le projet de service. Il s'agira de détailler :
 - les différentes modalités d'accueil ;
 - les compétences en matière de prise en charge ;
 - les capacités d'accueil d'urgence ;
- ✓ Rencontres de structures ayant mis en place ce type de dispositif au niveau régional et/ou national, en vue de consolider le projet et d'échanges de pratiques ;
- ✓ Organisation de rencontres territoriales avec les partenaires pour présenter le service, exposer les modalités d'admission, d'accompagnement et les spécificités d'accueil ;

■ Calendrier

| | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
|-------|------|------|------|------|------|
| Début | X | | | | |
| Fin | | | X | | |

■ Programmation prévisionnelle détaillée

| Etape | Résultats attendus | | | | |
|--|--------------------|------|------|------|------|
| | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
| Constitution d'un groupe de travail | X | | | | |
| Formations, rencontres pluri institutionnelles, colloques | X | X | | | |
| Actualisation du projet de service et validation en Conseil d'Administration | X | X | | | |
| Développer des rencontres partenariales | | X | X | X | |
| Evaluation de l'action | | | | X | X |

■ Partenaires acteurs à associer

- ① Salariés de l'établissement ;
- ② Autres établissements gestionnaires d'Accueil Mère Enfant et/ou de Centre Parental ;
- ③ Acteurs locaux de la protection de l'enfance ;
- ④ Département : territoires d'action sociale et Direction de la Protection de l'Enfance et de la Famille ;

■ Indicateurs

- ① Nombre de réunions internes relatives à l'actualisation du projet de service ;
- ② Nombre de rencontres partenariales extérieures ;
- ③ Arrêté d'autorisation et inscription FINESS ;
- ④ Taux d'activité du service ;
- ⑤ Nombre de sollicitations formulées par le Département, nombre de personnes accueillis sur le dispositif dédié, et durées de séjours associées ;

Objectif stratégique n°2 : Développement de l'offre

Action 3 : « Développer la modalité d'intervention renforcée à domicile »

L'évolution des besoins sur le territoire nécessite une adaptation des services et la création de modalités d'accueil conformes aux attentes du schéma départemental. Les interventions soutenues et renforcées à domicile sont une modalité qu'il convient de développer, dans le respect des évolutions législatives et réglementaires, et des orientations nationales et départementales.

■ Objectifs de l'action

- ☞ Garantir une réponse territoriale aux demandes départementales relatives au placement à domicile d'enfants, d'adolescents ;
- ☞ Renforcer l'offre de placement à domicile en fonction des besoins repérés et en lien avec les services du Département ;
- ☞ Développer un pôle interne de compétences mutualisés d'intervention à domicile, sur le territoire du sud Aveyron ;
- ☞ Développer les procédés de communication pour améliorer la lisibilité de l'offre de services, soutenir la fluidité des parcours de publics et la file active des usagers ;
- ☞ Finaliser l'écriture du projet de service en lien avec le référentiel aveyronnais ;
- ☞ Examiner les possibilités d'accueil des enfants de moins de trois ans ;

■ Pilote

Direction et chefs de service Accueil Millau Ségur

■ Moyens

- ☞ Mutualisation interne des conditions matérielles d'accueil et des modalités d'accompagnement au sein de l'Association ;
- ☞ Travaux sur les dispositions, modalités, et délais d'admission ;
- ☞ Actualisation des projets de service concernés ;
- ☞ Suivi des groupes d'analyse des pratiques professionnelles ;
- ☞ Rencontres régulières des partenaires ASE orienteurs pour présenter le service, les missions et favoriser les liens opérationnels ;

■ Modalités de mise en œuvre et de suivi

- ✓ Mutualisation progressive des moyens au sein du pôle interne SEAD/SEPAD : personnels, locaux, modalités de travail, diversification des compétences ;
- ✓ Groupes de travail en équipe SEAD et SEPAD pour actualiser le projet de service intégrant le référentiel ;

■ Calendrier

| | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
|-------|------|------|------|------|------|
| Début | X | | | | |
| Fin | | | | | X |

■ Programmation prévisionnelle détaillée

| Etape | Résultats attendus | | | | |
|--|--------------------|------|------|------|------|
| | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
| Mutualisation des moyens au sein du pôle | X | X | X | X | X |
| Actualisation du projet de service et validation en Conseil d'Administration | X | X | | | |
| Présentation du projet budgété et dépôt de dossier ENI | X | X | X | | |
| Arrêté d'autorisation du service (création administrative) | X | X | X | | |
| Développer des rencontres partenariales | X | X | X | X | |
| Ouverture des places | X | X | X | | |
| Evaluation de l'action | | | | X | X |

■ Partenaires acteurs à associer

- ① Salariés de l'établissement ;
- ② Acteurs locaux de la protection de l'enfance ;
- ③ Département : territoires d'action sociale et Direction de la Protection de l'Enfance et de la Famille ;

■ Indicateurs

- ① Fiches de postes mutualisées au sein du pôle ;
- ② Nombre de rencontres partenariales extérieures ;
- ③ Taux d'activité des services ;
- ④ Arrêté d'autorisation ;

Objectif stratégique n°3 : Développement des ressources humaines

Action 1 : « Optimiser l'organisation et maîtriser la masse salariale »

La qualité d'accueil et de prise en charge, la garantie de la sécurité des enfants, et le bon fonctionnement des établissements et/ou services nécessitent la présence et le développement de moyens humains dédiés et spécifiques. La diversification des profils embauchés, des plans de développement des compétences et l'engagement de moyens dédiés aux risques psychosociaux ou à l'évolution de l'organisation de travail sont des pistes de réponse à la baisse d'attractivité des métiers éducatifs et aux conséquences qu'elle emporte sur les équipes en place dans les établissements.

La perspective annoncée d'une convention collective unique remplaçant l'actuelle Convention Nationale du 15 mars 1966, contraint de penser en amont les répercussions et les évolutions de la masse salariale.

■ Objectifs de l'action

- Garantir l'exercice, la qualité et la continuité des missions confiées à l'Association, à travers le maintien d'un bon fonctionnement des établissements et/ou services gérés ;
- Accompagner l'évolution de la répartition et de la coordination des tâches et des responsabilités, gages des organisations de travail ;
- Pourvoir les emplois disponibles ;
- Limiter les recours aux heures supplémentaires au sein des services et respecter les quotas horaires ;
- Agir sur la qualité de vie au travail et prévenir les risques professionnels ;
- Fidéliser les salariés et stabiliser les équipes en place ;
- Mesurer les évolutions – économiques – de la convention collective unique sur la masse salariale ;
- Agir, sur la nature et sur la structure, des dépenses afférentes aux personnes (groupe II de dépenses) et identifier les marges de manœuvres connexes ;

■ Pilote

Direction, comptable et chefs de service Accueil Millau Ségur

■ Moyens

- Management des chefs de service et de la Direction ;
- Politique de recrutement ;
- Modalités d'organisation et de gestion des remplacements ;
- Evolution et partage du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP), en particulier sur le volet risque psychosociaux ;
- Modalités de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences ;
- Formations ;
- Veille juridique sur l'évolution de la rémunération (augmentation de la valeur du point), sur les taux d'encadrement et la mise en place de la convention collective unique ;
- Tableaux de bord pour la gestion de la masse salariale ;
- Données budgétaires et comptables ;

■ Modalités de mise en œuvre et de suivi

- ✓ Analyses et propositions managériales d'évolution de l'organisation de travail et des fonctions :
 - Questionnement de l'organisation des plannings notamment pour limiter les heures supplémentaires ;
 - Analyse des besoins en compétences et ajustements des recrutements à partir des nouvelles fonctions identifiées ;
 - Evaluation des marges de manœuvre ;
- ✓ Elaboration de nouvelles fiches de fonction pour diversifier le recrutement de nouveaux professionnels ; accompagnement et formations des salariés en poste sur de nouvelles fonctions ;
- ✓ Axes et partenariats de recrutement ;
- ✓ Actualisation régulière du Document Unique d'Evaluation des Risques Psychosociaux à partir des notes d'événements indésirables, des propositions des salariés et de leurs représentants et de la médecine du travail ;
- ✓ Modalités et opportunités de remplacement sur de longues périodes pour stabiliser les équipes et prévenir l'usure professionnelle ;
- ✓ Anticipation des départs en retraite et conduite des travaux concomitants de redéfinition/mutualisation/segmentation des postes ;
- ✓ Participation à des colloques et aux réunions de syndicats employeurs pour mise en place de la convention collective unique ;
- ✓ Anticipation et chiffrage de l'évolution de la valeur du point, des revalorisations conventionnelles et de l'indice GVT pour analyser l'impact sur le groupe II de dépenses et proposer des évolutions ;

■ Calendrier

| | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
|-------|------|------|------|------|------|
| Début | X | | | | |
| Fin | | | | | X |

■ Programmation prévisionnelle détaillée

| Etape | Résultats attendus | | | | |
|---|--------------------|------|------|------|------|
| | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
| Evolution de l'organisation de travail et des fonctions | X | X | X | | |
| Evolution de l'organisation de plannings | X | X | | | |
| Agir sur les fiches de postes et sur les profils de recrutements et de remplacement | X | X | X | X | |
| Actualisation du DUERP et formations | X | X | X | X | X |
| Chiffrage de la masse salariale | X | | | | |
| Suivi des évolutions conventionnelles et passage en convention collective unique | X | X | X | | |
| Anticipation des départs en retraite | X | X | X | X | X |
| Identification et mise en œuvre des marges de manœuvre en groupe II | X | X | X | X | X |

■ Partenaires acteurs à associer

- ☞ Direction et chefs de service ;
- ☞ Salariés de l'établissement ;
- ☞ Comité Social et Economique (CSE)
- ☞ Organismes de formation ;
- ☞ Partenaires de l'emploi ;
- ☞ Syndicat employeur ;
- ☞ Département : Direction de la Protection de l'Enfance et de la Famille ;

■ Indicateurs

- ☞ Evolutions des plannings et des fiches de postes ;
- ☞ Nombres et qualifications des embauches ;
- ☞ Nombres d'heures supplémentaires ;
- ☞ Evolution du DUERP ;
- ☞ Durée des contrats de remplacements ;
- ☞ Tableaux de bord de gestion de la masse salariale ;
- ☞ Suivi budgétaire annuel du groupe II de dépenses ;

Objectif stratégique n°4 : Développer et entretenir le patrimoine immobilier en faveur des personnes accueillies

Action n° 1 : « Construire et aménager des espaces accueillants et adaptés dans une dimension écocitoyenne »

L'évolution des besoins des enfants accueillis et de leurs problématiques nécessitent le développement de la qualité d'hébergement. Les prestations proposées pourront en effet évoluer dans le cadre de projets immobiliers adaptés.

Dans le cadre du Plan Pluriannuel d'Investissement annexé au CPOM, l'Association a fait plusieurs choix patrimoniaux, en vue de bénéficier d'espaces individuels et collectifs plus vastes et mieux adaptés, de satisfaire à l'accueil de personnes à mobilité réduite et de répondre aux normes environnementales :

- Aménagement de la « maison ancienne » à SEGUR, pour l'accueil des plus jeunes ;
- Construction nouvelle à SEGUR, pour l'accueil des pré-adolescents ;
- Aménagement d'un studio au sein de la maison des MNA, à Millau, pour l'accueil de jeunes majeurs ;

Dans le cadre de la démarche CPOM, les investissements immobiliers permettront de renforcer une démarche écoresponsable en s'appuyant sur la capacité d'autofinancement de l'Association.

■ Objectifs de l'action

- ☞ Développer, sur les sites de l'Association, les conditions matérielles d'accueil des usagers et de travail des salariés ;
- ☞ Conduire une démarche écoresponsable de rénovation énergétique des logements et des bâtiments en vue d'améliorer la qualité de vie et de lutter contre le changement climatique ;
- ☞ Réduire l'impact budgétaire des dépenses/coûts énergétiques (fluides) ;
- ☞ Utiliser la capacité d'autofinancement de l'Association ;

■ Pilote

Conseil d'administration, Directrice, comptable et chefs de service Accueil Millau Ségur

■ Moyens

- ☞ Plan pluriannuel d'investissement ;
- ☞ Cabinet d'expertise et d'architecture ;
- ☞ Rénovation de la Maison de Ségur portée par la Mairie ;
- ☞ Construction d'un nouveau lieu d'accueil à Ségur ;
- ☞ Travaux d'aménagement, d'isolation et transformation des moyens de chauffage dans les bâtiments existants ;

■ Modalités de mise en œuvre et de suivi

- ✓ Signature du contrat avec l'architecte sélectionné par le Conseil d'administration ;
- ✓ Obtention des autorisations d'urbanisme en lien avec le cabinet d'architecte ;
- ✓ Travaux de construction, d'aménagement, de rénovation des bâtis conformément au Plan Pluriannuel d'Investissement ;
- ✓ Politique de maîtrise des coûts énergétiques : comparatifs économiques, groupes de travail transversaux et d'équipes pour poursuivre la sensibilisation à la démarche écoresponsable et écocitoyenne ;

■ Calendrier

| | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
|-------|------|------|------|------|------|
| Début | X | | | | |
| Fin | | | | | X |

■ Programmation prévisionnelle détaillée

| Etape | Résultats attendus | | | | |
|---|--------------------|------|------|------|------|
| | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
| Validation Plan Pluriannuel d'investissement | X | | | | |
| Obtention des autorisations d'urbanisme | X | X | X | | |
| Début de construction neuve à SEGUR | | X | | | |
| Travaux d'aménagement à SEGUR | | X | | | |
| Aménagement dans le nouveau site de SEGUR | | | X | | |
| Travaux d'aménagement et installation studio Maison MNA | X | | | | |
| Travaux isolation et modes de chauffage | X | X | X | | |
| Evaluation des dépenses/couts énergétiques et démarche écoresponsable | | X | X | X | X |

■ Partenaires acteurs à associer

- Architectes et artisans ;
- Conseil d'Administration de l'Association ;
- Mairies SEGUR et MILLAU ;
- Département : Direction de la Protection de l'Enfance et de la Famille ;
- Salariés de l'établissement ;

■ Indicateurs

- Autorisations d'urbanisme ;
- Nombre de réunions de chantiers ;
- Date de démarrage et de fin des travaux ;
- Tableaux des investissements ;