

# PROJET DE SERVICE



Association pour l'action  
sociale et éducative

## Enfance Famille

Accompagnement  
éducatif en milieu ouvert

2024 - 2029

# Table des matières

<b>Introduction</b> .....	<b>3</b>
<b>Méthodologie</b> .....	<b>5</b>
<b>L'APASE</b> .....	<b>7</b>
Projet associatif .....	8
Structure organisationnelle .....	9
<b>Le secteur Enfance Famille</b> .....	<b>10</b>
Cadres législatif et réglementaire .....	10
Mesures exercées.....	15
Principes communs.....	16
<b>Le service d'accompagnement éducatif en milieu ouvert</b> .....	<b>20</b>
Déploiement de la Mesure Educative Personnalisée .....	20
Fiche d'identité du service : autorisation, territoire, tarification .....	21
Données statistiques 2022 : mesures, public, parcours.....	22
<b>Bilans et travaux de 2015 à aujourd'hui</b> .....	<b>26</b>
Bilan du projet de service antérieur.....	26
Bilan issu de la méthodologie du CREAMI.....	29
<b>Opérationnalité des Mesures Educatives Personnalisées</b> .....	<b>31</b>
Repères de l'accompagnement éducatif en milieu ouvert, mesure judiciaire .....	31
Repères de l'accompagnement éducatif en milieu ouvert, mesure contractuelle ....	32
Avant-Propos.....	33
Trois premiers mois .....	33
Vie et dynamique de l'accompagnement.....	38
Signalement.....	43
Bilan du projet d'accompagnement.....	43
<b>Perspectives</b> .....	<b>45</b>
Faciliter la participation .....	45
Re-travailler les outils de l'accompagnement.....	46
Affirmer la modulation de l'accompagnement.....	47
Développer, actualiser, renforcer le réseau partenarial .....	47
Travailler l'axe de la santé .....	48
Travailler la pertinence et les contours de la co-intervention.....	49
<b>Organisation du service</b> .....	<b>50</b>
Richesses humaines.....	50
Moyens financiers, matériels et logistiques .....	51
<b>Politique des Ressources Humaines</b> .....	<b>53</b>

<b>Démarche qualité.....</b>	<b>55</b>
Promotion et respect des droits et libertés des personnes accompagnées .....	55
Evaluation.....	56
Prévention des risques de maltraitance .....	57
<b>Déploiement du projet de service .....</b>	<b>58</b>
Communication du projet .....	58
Modalités de suivi et d'actualisation.....	58
<b>Annexes .....</b>	<b>60</b>
Annexe 1 Logigramme représentant l'avant et l'après MEP Contractuelle .....	61
Annexe 2 Trame du Projet d'Accompagnement.....	63
Annexe 3 Actions éducatives collectives .....	67
Annexe 4 Trame de rapport à échéance de la MEP .....	68
Annexe 5 Présentation synthétique des métiers de l'équipe du service de l'accompagnement éducatif en milieu ouvert.....	71
Annexe 6 Trames de demande d'aide financière pour suppléance familiale, soutien à la parentalité & au titre du budget éducatif .....	74
Annexe 7 Procédure interne de signalement et de traitement des incivilités, incidents et événements indésirables survenus dans le cadre de l'exercice professionnel.....	77
Annexe 8 Procédure éloges et doléances .....	81

# Introduction

La révision-constitution du projet de service de l'accompagnement éducatif au sein du secteur Enfance-Famille de l'APASE est l'occasion d'intégrer les évolutions législatives, les travaux et réflexions conduits depuis 2014<sup>1</sup>.

Ce projet de service s'enracine dans une expérience de plusieurs décennies durant lesquelles les équipes ont indéniablement contribué à construire un socle fondateur de l'accompagnement éducatif à l'APASE. Ces connaissances acquises constituent un capital et une compétence critique permettant d'intégrer avec pertinence les mouvements à l'œuvre et à venir.

Depuis le dernier projet de service, la loi de 2016 a renforcé la notion d'action éducative fondée sur les besoins fondamentaux de l'enfant, le Département d'Ille-et-Vilaine a conduit, avec les acteurs, le déploiement d'une mesure unique nommée « Mesure Educative Personnalisée » (MEP) et l'APASE, dans son projet stratégique 2020-2025, a affirmé son objectif de soutenir la participation et le développement du pouvoir d'agir des personnes accompagnées. Cette orientation associative affirmée prolonge la culture de la participation déjà à l'œuvre dans les pratiques quotidiennes des professionnels du service, en recherchant, outre la personnalisation des accompagnements :

- le recueil et la prise en compte de l'expression des personnes accompagnées quant au fonctionnement du service : « *Comment portons-nous attention à penser nos organisations à l'aune des retours des personnes ?* »
- ainsi que l'approfondissement des pratiques et politiques sociales dans une visée émancipatrice, individuelle et collective : « *Quelles pratiques sociales développer pour contribuer à une société plus juste et plus démocratique ?* ».

Ne se limitant pas à répondre à l'obligation légale relative aux dispositions de la loi 2002-2, ce projet de service se veut dynamique, associant l'ensemble des parties prenantes, tant dans le processus d'élaboration que dans sa mise en œuvre et son suivi. Il est le fruit d'une réflexion collective et transversale, enrichie de la perception des familles et des partenaires, ayant relevé les enjeux et finalités suivants, en interne et à l'externe :

EN INTERNE

- Définir des repères communs à l'ensemble des professionnels du service
- Spécifier les modalités d'intervention, entre autres fonction de l'âge des enfants
- Allier des apports théoriques aux pratiques professionnelles
- Permettre l'émergence de perspectives dans le cadre des pratiques en milieu ouvert
- Etre un guide, un outil de dialogue, de transmission clair et précis

Les enjeux et finalités internes se rattachent à la dimension de la culture commune, laquelle prend son appui sur une pluralité d'approches. Il s'agit par le projet de service d'acquérir des repères communs pour l'ensemble des salariés du service Enfance-Famille au niveau des pratiques, de l'organisation du travail et de la philosophie d'accompagnement. De plus, une volonté prospective concernant les interventions dans le cadre du milieu ouvert en protection de l'enfance est également soulignée.

<sup>1</sup> Projet de service AEMO, APASE, avril 2014

A l'externe, une des finalités du projet de service se situe autour de l'enjeu coopératif : soutenir les relations partenariales et partager la spécificité de l'intervention en milieu ouvert au bénéfice des personnes concernées. Ce projet est, à la fois, l'occasion d'inscrire cette orientation comme une priorité pour les années à venir et un outil de communication en lui-même.

A L'EXTERNE

Rendre lisible les actions menées par le service Enfance Famille

Rendre lisible la place de l'association dans le département

Promouvoir et valoriser les actions menées par le service Enfance Famille

Être un outil de coopération

Être un outil de communication tant au niveau financier que politique

Durant ces 3 dernières années, des évolutions législatives et départementales ayant eu lieu, les équipes ont intégré en partie ces transformations dans leurs pratiques. Cette nouvelle version du projet de service s'inscrit en continuité. Son processus d'élaboration, par de nombreux allers et retours, a permis d'interroger les manières de faire et les orientations prises à l'occasion du précédent projet, donnant matière à l'émergence de la dynamique quinquennale à venir. Il ne décrit pas uniquement l'existant, il acte des changements et décline des perspectives.

# Méthodologie

Pour répondre aux enjeux identifiés et s'accorder au mieux avec la réalité de terrain et les besoins des familles, la révision du projet de service s'est basée sur une méthodologie en plusieurs étapes :

- dont l'origine s'ancre dans les **divers travaux et expérimentations** qui, depuis le précédent projet de service de l'Accompagnement Educatif en Milieu Ouvert, ont mobilisé les pratiques professionnelles au sein des services Enfance-Famille :



- 2021 : **Le bilan en groupes inter antennes des travaux menés depuis 2014** (travailleurs sociaux, chefs de service, psychologues) concerne ainsi les expérimentations, la mesure unique et le recentrage des accompagnements sur les besoins fondamentaux de l'enfant. Ce travail inspirant, réalisé avec l'appui de Catherine Sellenet<sup>2</sup> lors des phases introductive et conclusive, a fait l'objet d'arbitrages provisoires dans l'attente de la révision de ce projet de service<sup>3</sup>.
- 2022 : **Un accompagnement méthodologique du Centre Régional d'Etudes d'Actions et d'Informations (CREAI)** complète les réflexions précédentes par des **recueils qualitatifs des points de vue de personnes accompagnées, de partenaires et de professionnels**. 19 entretiens ont été menés auprès des familles, et plus spécifiquement 10 entretiens avec des enfants et des jeunes et 9 entretiens avec des parents. En parallèle, deux focus groupes<sup>4</sup> ont eu lieu réunissant partenaires et familles. Les propos recueillis ont permis d'identifier trois thématiques : « Expression et participation », « Accompagnement à l'autonomie » et « Continuité, la fluidité du parcours » mises ensuite au travail dans le cadre de trois groupes d'animation avec la participation d'enfants, de parents et de professionnels<sup>5</sup>.

<sup>2</sup> Catherine SELLENET est professeur des universités en Sciences de l'éducation à Nantes. Sociologue et psychologue, elle est chercheuse au Centre de Recherches Education et Formation (CREAF) de Paris Nanterre, où elle poursuit des recherches sur la famille et les interventions sociales.

<sup>3</sup> Arbitrages provisoires, à la suite des travaux inter-antennes (2021), présentés à l'annexe n°1.

<sup>4</sup> Groupe focus 1 : 4 partenaires du service Enfance-Famille // Groupe focus 2 : 3 professionnels et 2 parents

<sup>5</sup> Groupe 1 : 5 enfants (âgés de 12 à 16 ans) et 5 professionnels // Groupe 2 : 3 parents et 5 professionnels // Groupe 3 : 2 parents et 3 professionnels.

- 2023 : **Une présentation d'étape aux professionnels de l'Enfance-Famille** donne l'occasion de reprendre l'ensemble des travaux permettant au COmité de PILotage<sup>6</sup> de retenir **6 thématiques, à approfondir** en groupes de travail, autoanimés, de professionnels inter-antennes :
  - o Les conditions préalables aux temps partagés, en présence de la famille, des personnes de confiance, du réseau ;
  - o La prise de risque : un élément central de la pratique en milieu ouvert ;
  - o L'environnement de l'enfant et de sa famille comme ressource ;
  - o Les bases d'un engagement réciproque autour des besoins de l'enfant ;
  - o Mise en œuvre de la modularité et actions concrètes ;
  - o Finalités et conditions d'un plateau technique opérant (formel et informel).
- Printemps – été 2023 : les productions des groupes thématiques<sup>7</sup> complètent les matériaux précédents et alimentent la **rédaction d'un préprojet de service**, transmis à trois **administrateurs** et à la **direction générale**, au mois de mai. Amendé de leurs remarques, le préprojet est, en continuité, communiqué aux **équipes encadrantes** du service Enfance-Famille (chefs de service, psychologues, directeurs d'antenne) ainsi qu'**à l'ensemble des professionnels** de ces services.
- Automne 2023 : les **retours consécutifs à la lecture** sont rassemblés en équipe et transmis par les responsables de service au COPIL. Ce dernier croisement est l'occasion de prendre en compte des derniers retours, d'ajuster le contenu et d'entendre ce qui peut en **soutenir l'opérationnalité**.
- Fin 2023 : **La rédaction du projet de service** se finalise par une présentation pour validation au **Conseil d'Administration de l'APASE le 11 janvier 2024**.

<sup>6</sup> Le COPIL est composé de 9 participants : 2 membres de la direction, 2 chefs de service, 1 psychologue, 1 secrétaire et 3 travailleurs sociaux.

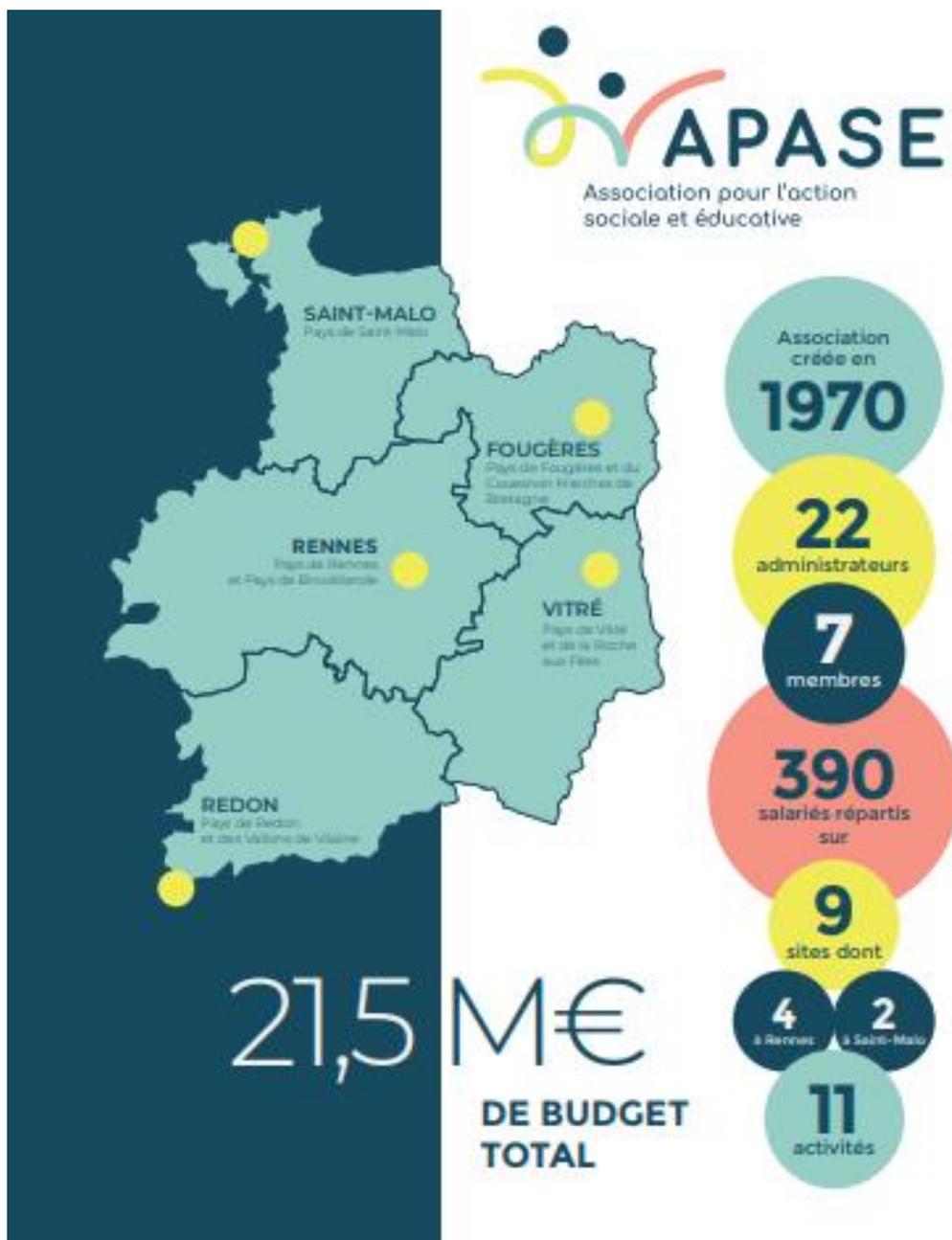
<sup>7</sup> Synthèses des 6 thématiques présentées à l'annexe n°2.

# L'APASE

L'APASE (Association Pour l'Action Sociale et Educative) agit en Ille-et-Vilaine depuis 50 ans par la mise en œuvre d'accompagnements en milieu ouvert, dans le cadre des orientations définies par les pouvoirs publics et du projet promu par l'Association. Ses activités visent à **protéger, éduquer et accompagner l'inclusion en contribuant au développement du pouvoir d'agir et à l'autodétermination**, au service :

- des enfants et de leurs familles dans le cadre de la Protection de l'Enfance,
- des adultes dans le cadre de la Protection Juridique,
- des adultes dans le cadre de l'action Sociale et Médico-Sociale.

L'APASE intervient sur l'ensemble des territoires breilliens à partir de ses antennes de Fougères, Redon, Rennes, Saint-Malo et Vitré.



## Projet associatif

Les « Orientations stratégiques 2020-2025 »<sup>8</sup> de l'APASE présentent le projet politique porté par l'Association rappelant son objet et déterminant les axes associatifs :

### L'objet de l'association

Les services de l'APASE visent à :

- Assurer aux enfants une éducation et des conditions de vie permettant leur épanouissement et favorisant autant que possible le maintien auprès de leur(s) parent(s).
- Soutenir l'intégration sociale des familles.
- Favoriser l'inclusion sociale et professionnelle, ainsi que l'autonomie de personnes adultes en grandes difficultés.
- Garantir les droits, les intérêts et les choix d'adultes souffrant de difficultés psychiques.
- Proposer des formes d'hébergement temporaire dans le cadre des actions éducatives ou de l'accueil familial pour adultes en situation de handicap.

### Les valeurs de l'APASE et ses principes

Dans une préoccupation éthique, l'APASE développe ses actions posant :

#### Un engagement conjuguant éthique et responsabilité :

- Une attention permanente à notre mission de protection
- La valorisation de la responsabilité sur la base de délégations explicites
- La mobilisation de ressources pour le soutien aux professionnels
- La loi et son sens comme fondement pour l'action
- L'optimisation de l'utilisation des fonds publics

#### La considération de la personne concernée :

- La valorisation de ses capacités et compétences comme conviction
- L'empathie comme ressort
- Sa responsabilisation comme voie
- L'inclusion, l'autonomie et la citoyenneté comme perspectives.

**Le travail d'équipe** comme ressource pour une qualité des interventions.

**La prise en compte d'une complexité des fonctionnements humains** incompatible avec une prédictibilité rationnelle des comportements

**L'acceptation du risque comme composante** des trajectoires de vie.

### Ses orientations stratégiques 2020-25 :

#### Axe 1 : Une association de solidarité engagée et ouverte

L'APASE s'engage à assumer son rôle politique en qualité d'association de solidarité, à s'impliquer dans le débat public et à assumer une identité « généraliste » tout en s'autorisant des espaces d'innovation spécifiques.

**Axe 2 : Une association qui soutient le pouvoir d'agir des personnes**, par le développement de leur participation et en tenant compte de leur évaluation dans la démarche d'amélioration continue ; mais aussi en soutenant leur entourage, les associations, les dispositifs de droit commun et les bénévoles.

#### Axe 3 : Une association présente et active sur chaque territoire

L'APASE participe au développement social local en contribuant à l'identification des besoins et en développant partenariats et collaborations pour y répondre. Elle favorise l'investissement concerté des administrateurs et des professionnels dans les territoires.

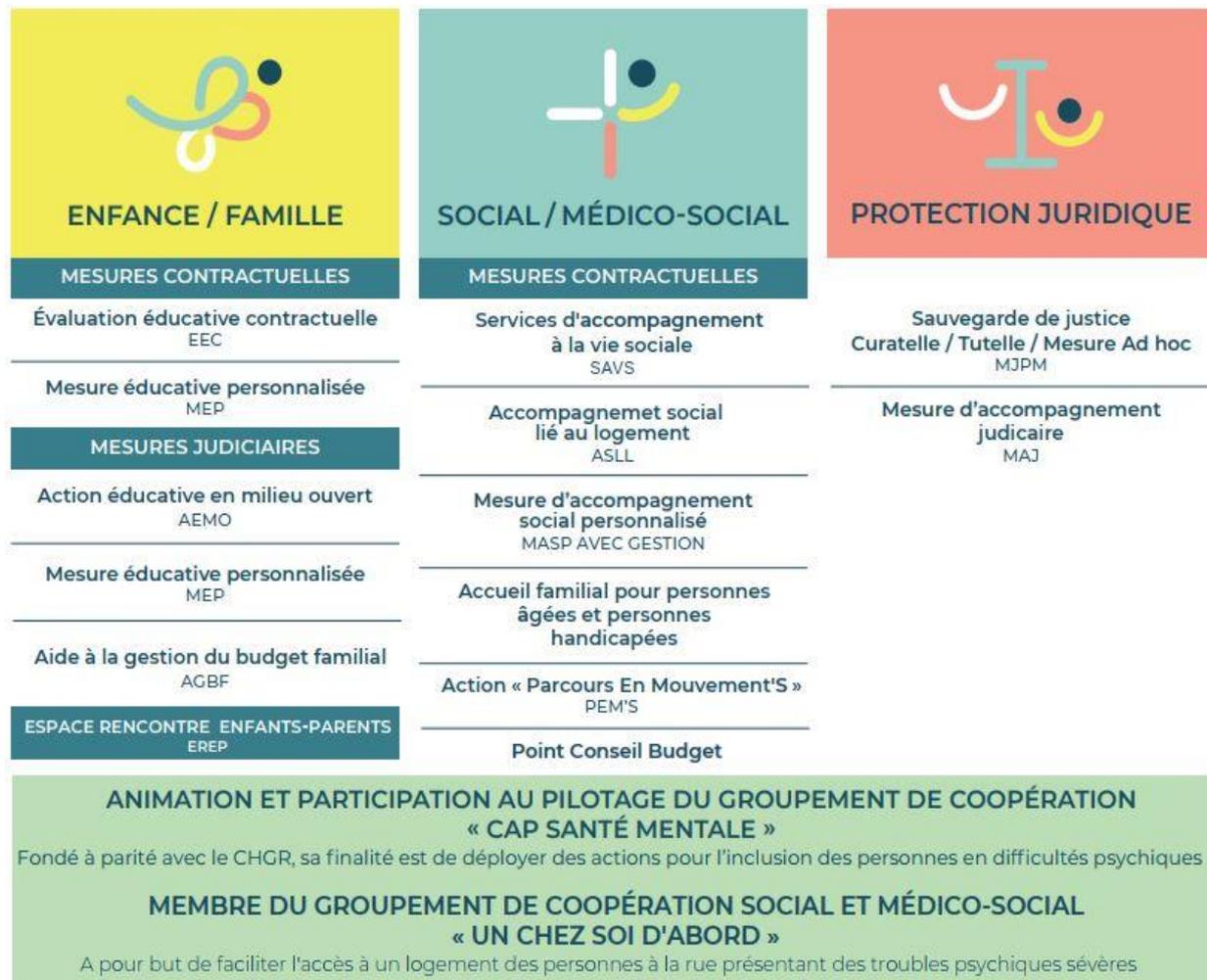
#### Axe 4 : Une association investie dans l'économie sociale et solidaire

Par une gouvernance responsable, l'APASE entend s'impliquer dans les réseaux de l'économie sociale et solidaire, et fédérer autour du projet et de ses valeurs.

<sup>8</sup> [http://APASE.org/sites/default/files/Projet\\_Associatif\\_2020-2025.pdf](http://APASE.org/sites/default/files/Projet_Associatif_2020-2025.pdf)

## Structure organisationnelle

L'APASE est autorisée par l'Etat et/ou le Conseil Départemental 35 pour exercer les mesures suivantes :



L'APASE adhère à différents réseaux nationaux de protection de l'enfance CNAPE, CNAEMO et CNDPF. Au niveau local, l'association est membre de la Conférence des Associations de Protection de l'Enfance (CAPE 35).

Elle accomplit ses différentes missions sur l'ensemble du **département d'Ille-et-Vilaine** à travers une organisation en antennes, visant à répondre au mieux aux besoins des populations et des territoires d'intervention, au sein d'un réseau partenarial de proximité.

Rennes compte l'antenne Enfance Famille et l'antenne Adultes (réunissant les activités Protection Juridique Adultes et Sociales Médico-sociales). L'antenne de Saint-Malo comprend les trois activités (Enfance-Famille, Protection Juridique Adultes, SAVS). Les antennes de Fougères-Vitré et Redon comprennent les activités Enfance-Famille et Protection Juridique Adultes. Le siège de l'APASE se situe à Cesson-Sévigné.

L'enjeu d'une telle structuration est d'assurer une cohérence permettant que les actions soient les plus différenciées possibles, pour s'ajuster aux situations et aux territoires, tout en créant les conditions de coordination et de coopération pour atteindre ensemble des objectifs globaux communs.

Cet équilibre se trouve au cœur de l'articulation de chaque projet de service avec le projet associatif.

# Le secteur Enfance Famille

## Cadres législatif et réglementaire

Les services du secteur Enfance-Famille s'inscrivent dans les cadres législatif et réglementaire de la protection de l'Enfance et de l'action sociale et médico-sociale.

### Action sociale et médico-sociale

La [loi du 2 janvier 2002](#) rénovant l'action sociale et médico-sociale fait de la promotion des droits et libertés des personnes accompagnées, par les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), une question centrale, l'érigant comme thème pivot de l'évaluation de leurs activités. A cette fin, la loi dite « loi 2002-2 » :

- réaffirme des droits et libertés individuels (Article [L 311-3 du CASF](#))
- instaure des outils pour en garantir l'effectivité au sein des structures :
  - 5 documents : livret d'accueil, charte des droits et libertés, règlement de fonctionnement, contrat de séjour ou document individuel de prise en charge, projet d'établissement ou de service
  - 2 instances : personne qualifiée, conseil de la vie sociale ou autres formes de participation
  - l'évaluation régulière des activités et de la qualité des actions réalisées<sup>9</sup>
- accroît les procédures de pilotage en reliant planification, programmation et allocation des ressources (opposabilité des schémas, procédures d'autorisation et de contrôle).

### Protection de l'enfance en France

En France, la protection de l'enfance est structurée autour de :

- la protection judiciaire, créée par l'ordonnance du 23 décembre 1958, déclinée dans les articles 375 et suivants du code civil, qui instaure l'assistance éducative sous l'autorité du juge des enfants, avec deux volets d'action : des « mesures d'observation, d'éducation ou de rééducation » en milieu ouvert et des mesures de « retrait »
- et la protection sociale, dite « administrative », avec le décret du 7 janvier 1959, qui décline les mêmes types d'intervention, sous forme d'un contrat passé avec les titulaires de l'autorité parentale.

En 40 ans, la protection de l'enfance a fait l'objet de réformes ciblées. « *Ainsi, à partir des années 80, elle change de paradigme, passant d'une éviction des parents à une implication systématique des familles si bien que le dispositif a été qualifié par certains de "familialiste" ou "parentaliste". Ce système, jugé parfois créateur d'instabilité pour les enfants, a ensuite été réajusté* »<sup>10</sup>.

Guidé par la [Convention Internationale des droits de l'Enfant \(CIDE\)](#), au début des années 2000, les droits de l'enfant sont promus notamment par la création d'un Défenseur des enfants<sup>11</sup> et la loi du 5 mars 2007 qui établit un nouvel équilibre entre la protection des enfants et les droits des parents, intégrant, pour la première fois au Code de l'Action Sociale et des Familles, l'intérêt supérieur de l'enfant tout en positionnant les parents dans une démarche participative.

A la suite, tenant compte des critiques portées sur l'effectivité des droits des enfants, la loi du 14 mars 2016, la démarche de consensus sur les besoins fondamentaux des enfants en

<sup>9</sup> Récemment, la Haute Autorité de Santé s'est vu confier la responsabilité d'élaborer une nouvelle procédure d'évaluation nationale, commune à tous les ESSMS - voir page 54 du projet de service

<sup>10</sup> Extrait : [Le respect de la vie privée et familiale en protection de l'enfance : un droit fondamental difficilement assuré dans un dispositif en souffrance - Avis de la CNCDH du 31.05.2020](#)

<sup>11</sup> Loi n° 2000-196 du 6 mars 2000 instituant un Défenseur des enfants

protection de l'enfance et le plan interministériel de mobilisation et de lutte contre les violences faites aux enfants, lancé le 1er mars 2017, manifestent la *volonté d'une approche plus concrète par les droits de l'enfant*.<sup>12</sup>

La nouvelle définition de la protection de l'enfance est issue de cette volonté de positionner l'enfant au cœur de l'intervention :

- **2016 : Loi n° 2016-297 du 14 mars relative à la protection de l'enfant**  
***« 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. »***<sup>13</sup>
- **2017 : Démarche de consensus sur les besoins fondamentaux de l'enfant en protection de l'enfance** (Rapport du 28.02.2017)

Les lois du 4 mars 2002 relative à l'autorité parentale, du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance, du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfant et du 7 février 2022 relative à la protection des enfants consacrent les notions complémentaires de prise en compte de l'intérêt de l'enfant, de respect de ses droits et de réponse à ses besoins fondamentaux au service de son développement.

La démarche de consensus, pilotée par l'Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS), positionne les besoins fondamentaux des enfants comme cadre de référence national en protection de l'enfance.

Ces travaux sont aujourd'hui bien connus pour leur apport théorique sur la reconnaissance partagée du besoin de sécurité comme méta-besoin de l'enfant, conditionnant la satisfaction des autres besoins : physiologiques et de santé, de protection ainsi que de sécurité affective et relationnelle. D'autre part, ont été également retenus comme besoins fondamentaux universels : le besoin d'expériences et d'exploration du monde, le besoin d'un cadre, de règles et de limites, le besoin d'estime de soi et de valorisation de soi et le besoin d'identité.

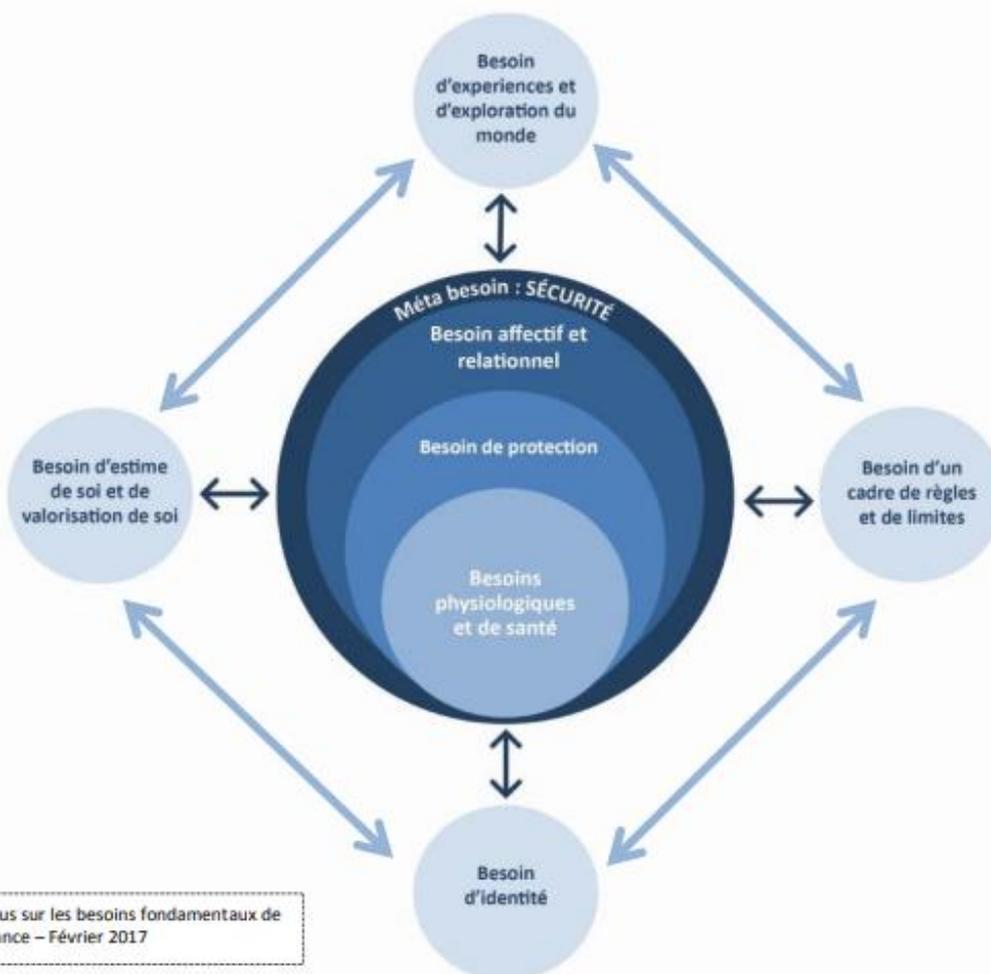
L'ensemble de ces besoins constitue « la carte des besoins fondamentaux universels de l'enfant ».

---

<sup>12</sup> Extrait : [Le respect de la vie privée et familiale en protection de l'enfance : un droit fondamental difficilement assuré dans un dispositif en souffrance - Avis de la CNCDH du 31.05.2020](#)

<sup>13</sup> Article 1<sup>er</sup> de la [loi du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfant](#) rédigeant l'article L. 112-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles

## La carte des besoins fondamentaux universels de l'enfant



Source : Démarche de consensus sur les besoins fondamentaux de l'enfant en protection de l'enfance – Février 2017

Ces travaux soulignent également l'intérêt des interventions de protection de l'enfance en milieu ouvert et « *la force du faire avec* » permettant d'aborder les difficultés des parents, de développer une approche outillante et ainsi de soutenir un accordage adéquat visant à répondre aux besoins fondamentaux de leur enfant. Par exemple, dans le cadre de l'attention spécifique aux besoins de santé, il s'agit de s'assurer avec les titulaires de l'autorité parentale et l'enfant qu'ils disposent des moyens nécessaires pour son accès aux soins. L'expertise du travailleur social en milieu ouvert va permettre d'évaluer précisément le niveau d'aide dont ils ont besoin. Son positionnement prendra alors appui sur cette évaluation pour tester différents outils et modalités pouvant aller du conseil jusqu'à l'accompagnement physique à un rendez-vous médical.

La santé, étant entendu au sens large<sup>14</sup>, les professionnels veillent pareillement, à ce que le jeune dispose de conditions de vie favorables à son développement, appliquant une attention particulière à la vie quotidienne (alimentation, sommeil...) et aussi à la possibilité de disposer de jeux, de livres, de réaliser une activité régulière de loisirs, de sortir ...

La démarche de consensus attire l'attention sur l'exacerbation des besoins fondamentaux des enfants, accompagnés en protection de l'enfance, compte tenu de leur parcours composé parfois de discontinuité ainsi que des effets sur leur développement d'expositions adverses (troubles de la relation parent-enfant, maltraitances ...)<sup>15</sup>. Une perspective spécifique concernant l'axe de la santé est développée dans le cadre de ce projet de service.

<sup>14</sup> L'Organisation Mondiale de la Santé, dans sa Constitution (1948), définit la santé comme « *un état de complet bien-être physique, psychique et social, ne consistant pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité* ».

<sup>15</sup> « La santé des enfants protégés », ONPE, 16<sup>ème</sup> rapport au Gouvernement et au Parlement, Juillet 2022, p 15  
Projet de Service Secteur Enfance-Famille

- **2022 : Loi n°2022-140 du 7 février relative à la protection des enfants**

Nous retenons notamment :

- la définition de la maltraitance qui a été élaborée dans le cadre de la démarche nationale de consensus pour un vocabulaire partagé :

*« La maltraitance (...) vise toute 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 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<sup>16</sup>. »*

- et des évolutions dont le milieu ouvert doit tenir compte :
  - toujours plus d'attention à l'écoute de la parole de l'enfant et au soutien du mineur y compris sur le plan juridique
  - priorité au lien d'attachement de proximité, par un renforcement de la place de la famille ou du tiers digne de confiance
  - reconnaissance de l'AEMO renforcée ou intensive au moment où de plus en plus de départements envisagent ou organisent la mesure unique.

- **2020-2025 Schéma départemental Enfance-famille**

Le schéma « Agir avec, ensemble et autrement » rassemble, en Ille-et-Vilaine, les orientations pour la Protection Maternelle et Infantile (PMI) et la protection de l'enfance. Il traduit ainsi concrètement l'intention que se rejoignent prévention et protection. Il souligne également la méconnaissance de ces missions, souvent altérées par « *une image médiatique dégradée* » et « *installée dans l'angle mort des politiques publiques* »<sup>17</sup>. Par là-même, ce schéma nous invite à communiquer davantage.

Elaboré selon une méthode consultative, dans l'idée qu'il devienne « l'affaire de tous », le schéma dessine deux axes prioritaires : « *comprendre et accompagner l'enfant de la naissance à l'âge adulte* » et « *coopérer, s'adapter, innover* »<sup>18</sup>.

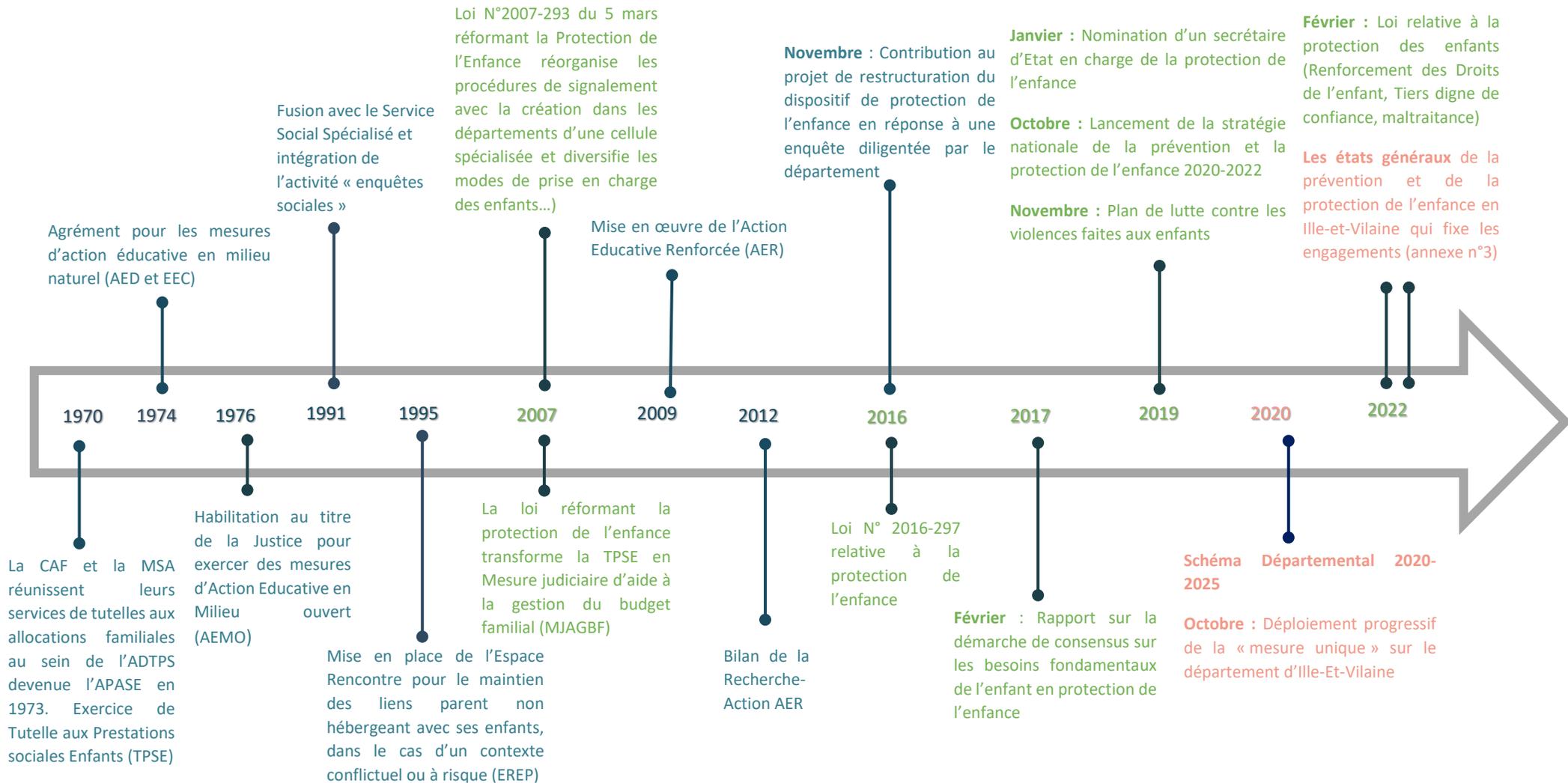
---

<sup>16</sup> Article L119-1 du Code de l'action sociale et des familles

<sup>17</sup> Schéma départemental enfance-famille 2020-2025, Ille et Vilaine, 2020, P.3

<sup>18</sup> Ibid., p.5

## Les repères réglementaires, départementaux et associatifs en protection de l'enfance



## Mesures exercées

A l'APASE, les professionnels du secteur Enfance Famille exercent des mesures, relevant des autorités administrative et judiciaire, à destination de mineurs et de majeurs de moins de 21 ans ainsi que de leurs familles :

CADRE CONTRACTUEL	CADRE JUDICIAIRE
<b>Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF)</b>	<b>Code Civil (CC)</b>
Les parents demandent ou acceptent l'action éducative proposée. Un contrat est signé entre le CDAS <sup>19</sup> et les titulaires de l'autorité parentale.  L'exercice de la mesure est confié à l'APASE par le Conseil Départemental.	Les actions éducatives sont ordonnées par le juge des enfants pour les familles dont les mesures exercées dans le cadre contractuel n'ont pas permis l'amélioration de la situation ou lorsque les parents refusent la mesure proposée par le CDAS.
<b>L'EEC</b> - Evaluation Educative Contractuelle (Article L222-3 du CASF – cf. document de référence <sup>20</sup> )  <b>La MEPC</b> - Mesure Educative Personnalisée Contractuelle (Article L222-3 du CASF)	<b>La MEPJ</b> - Mesure Educative Personnalisée judiciaire <sup>21</sup> (article 375 du CC <sup>22</sup> )  <b>L'AGBF</b> - La Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial (articles 375-9-1 à 375-9-2 du CC <sup>23</sup> - cf. projet de service)  <b>L'EREP</b> - Espace Rencontre Enfants-Parents (articles 373-2-1 et 373-2-9 du CC - cf. projet de service)

Au sein de l'association, l'exercice des mesures confiées relève de références partagées notamment à travers des principes communs. Pour autant, une décision prise par un juge des enfants qui s'impose aux détenteurs de l'autorité parentale diffère d'un mandat contractuel qui est signé par eux.

En 2022, 73% des mesures exercées par l'APASE ont nécessité l'intervention du juge des enfants.

<sup>19</sup> Centre Départemental d'Action Sociale (CDAS)

<sup>20</sup> Le document de référence, intitulé « Observation en Milieu Naturel », date de 2008. L'élaboration de ce projet de service nous a permis d'identifier l'intérêt de le revisiter. Il s'agit donc d'une perspective spécifique à l'EEC, complémentaire à celles décrites en fin de ce projet pour les Mesures Educatives Personnalisées.

<sup>21</sup> MEPJ est la terminologie décidée par le département d'Ille-et-Vilaine.

<sup>22</sup> Article 375 du Code Civil « 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 »

<sup>23</sup> Article 375-9-1 du Code Civil « Lorsque les prestations familiales ou le revenu de solidarité active [...] ne sont pas employés pour les besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants et qu'une des prestations d'aide à domicile prévue à l'article L. 222-3 du code de l'action sociale et des familles n'apparaît pas suffisante, le juge des enfants peut ordonner qu'ils soient, en tout ou partie, versés à une personne physique ou morale qualifiée, dite " délégué aux prestations familiales " ».

## Principes communs

L'association a été créée la demande de la Caisse d'Allocations Familiales et de la Mutuelle Sociale Agricole. En ce sens, l'expérience de terrain a précédé l'écriture du projet associatif. Complété en 2020 par des orientations stratégiques, ce projet associatif constitue désormais une référence permettant de partager des principes communs pour penser les accompagnements.

### **Le caractère essentiel du cadre pour garantir la prise de risque et soutenir le développement du pouvoir d'agir, un pari éducatif**

Intervenir en milieu ouvert, que ce soit dans un cadre judiciaire ou contractuel, implique nécessairement une prise de risque. Le secteur Enfance-Famille, conformément au projet associatif, promeut *l'acceptation du risque comme composante des trajectoires de vie* percevant « *la prise de risque comme un moteur du développement personnel* »<sup>24</sup>.

Le cadre d'exercice pose les repères nécessaires pour que les professionnels puissent assumer la part d'incertitude inhérente aux choix faits avec les enfants et leur entourage. La définition de ce cadre est multidimensionnelle, élaborée à partir :

- du cadre législatif (lois qui font référence)
- des éléments décisionnels (jugement, contrat entre la famille et le Département)
- du projet associatif (déclinaison des valeurs et orientations associatives)
- du projet de service et de son organisation (espaces ressources activés pour élaborer l'intervention, en fonction des besoins repérés par les professionnels et des repères donnés à l'action)
- ainsi que des compétences et connaissances de l'ensemble des professionnels du service, dont les référents éducatifs, pilotes du sens de l'action en fonction des effets escomptés.

Au sein du secteur Enfance Famille, les professionnels privilégient la notion de « **pari éducatif** ». Cette notion relève d'une orientation réfléchie : accepter en conscience et en confiance les marges de non-maîtrise et d'incertitude, qui permettent la manœuvre, la mise en mouvement, selon la formule de Marc Ossorguine « *parier avec confiance sur l'incertain* »<sup>25</sup>. Il ne s'agit pas de « *jouer les apprentis sorciers* » mais de construire un accompagnement qui puisse s'ajuster au plus près des besoins de l'enfant et qui s'oppose à un modèle exclusivement basé sur une action rationnelle et programmée.

Cette facette de la pratique est pour l'extérieur parfois opaque, mal comprise. Des pressions, des injonctions peuvent mettre en cause l'accompagnement proposé. Elles sont d'autant plus fortes que la situation présente un caractère de gravité ou d'urgence. Il faut alors pour les professionnels composer avec l'inconfort de la position et donner une lecture suffisamment précise, en appui sur la charpente incarnée par l'équipe, laquelle permet non seulement d'objectiver, de relativiser, de pondérer, mais aussi d'inventer et d'innover, dans une logique de « sur-mesure ». Le pari éducatif trouve son pivot dans le croisement et la confrontation des approches (systémique, psychanalytique, sociologique, etc.), dont il tire ses multiples colorations.

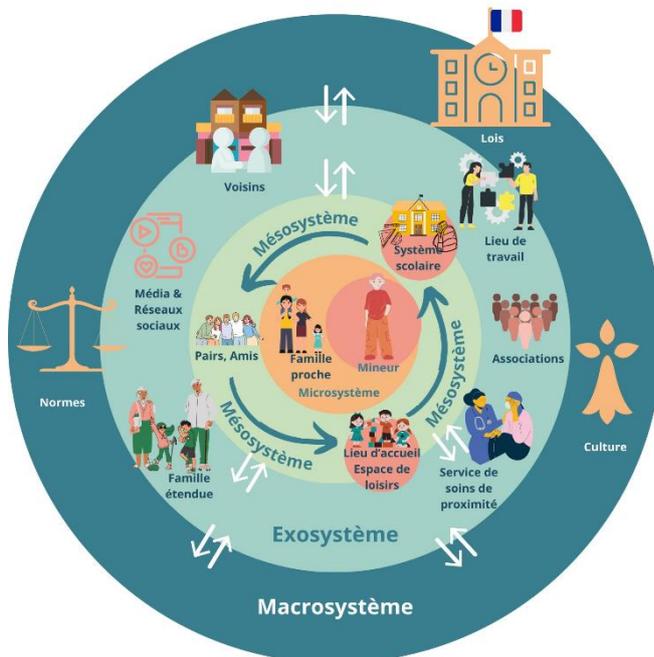
<sup>24</sup>Bergeron-Leclerc, Pouliot, Gargano « Le travail social centré sur les forces : diversité et possibilités dans la pratique contemporaine », INTERVENTION, no. 153, 2021, pp 5-17.

<sup>25</sup> Ossorguine, Marc. « Parier avec confiance sur l'incertain : une nécessité éthique et politique », VST - Vie sociale et traitements, vol. 118, no. 2, 2013, pp. 89-92.

Parfois, la réalité du contexte de la protection de l'enfance et de la pédopsychiatrie conduit les professionnels à construire ce pari selon des choix guidés par « le moins pire ». Dans ce contexte, le pari éducatif revient davantage à une prise de risque sans ou à faible valeur ajoutée.

## Une approche écosystémique et participative : reconnaître les places respectives de l'enfant, de ses parents, de leur réseau et du service dans l'identification de leurs besoins et ressources

De tout temps, l'APASE a développé son accompagnement auprès de l'enfant, en s'intéressant aux environnements dans lesquels il vit et avec lesquels il peut être en interaction. Cette approche nécessite de coordonner divers espaces de ressources et de les faire interagir. Cette lecture globale et interactionniste a, entre autres, été théorisée par Urie BRONFENBRENNER au sein de l'approche écosystémique, que nous choisissons de représenter par le schéma suivant :



L'enfant ne vit pas dans un microcosme clos mais au sein d'une constellation de systèmes reliés entre eux avec lesquels il est en interaction. Chaque sous-système est facteur de protection et de risque. Ainsi, chaque niveau est à considérer comme un espace-ressources pouvant être mobilisé au service du projet de l'enfant.

La référence ici à l'approche d'Urie BRONFENBRENNER n'est pas exclusive, la pluralité des approches théoriques servant la prise en compte de la complexité des fonctionnements dans une démarche de réflexion éthique.

Positionnant l'exploration des ressources des jeunes et des familles, comme préalable à notre intervention, les professionnels sont attentifs à :

- la prise en compte de la singularité des situations (écouter ce qu'il en est pour chacun ici et maintenant, recueillir la parole de l'enfant, des parents et des proches identifiés par ces derniers comme ressources dans l'éducation) ;
- l'étayage pluridisciplinaire (travailler en équipe, croiser les points de vue, diversifier les approches théoriques) ;
- l'ajustement de la posture professionnelle aux missions (intégrer l'exploration des ressources à la conduite de l'accompagnement comme prioritaire tout en veillant à l'adéquation avec la mission de protection de l'enfant ; recueillir l'adhésion des détenteurs de l'autorité parentale<sup>26</sup> en amont d'un partage d'information) ;

<sup>26</sup> « Les père et mère de l'enfant bénéficiant d'une mesure d'assistance éducative continuent à exercer tous les attributs de l'autorité parentale qui ne sont pas inconciliables avec cette mesure. » (Article 375-7 du code civil)

- et l'information des partenaires via un travail porté par le service permettant de les sensibiliser, les inclure dans cette approche écosystémique.

Les différentes formes de l'intervention, jusqu'alors nommées modularité, au sens d'ajustement des temps, des lieux, des manières de se rencontrer, des supports d'échanges, de l'intensification ou non de l'accompagnement, et fonction des personnes, est une déclinaison pratique de cette approche permettant de construire le contenu (objets à travailler) et le contenant (modalités de l'exercice).

Cette articulation ne consiste pas en une « simple » juxtaposition de modules de réponse, elle s'élabore en termes de variations. Dès lors, les équipes de l'APASE privilégient le terme de « **modulation** » à celui de modularité dans l'idée de traduire en quoi l'accompagnement varie pour tenter de s'adapter aux singularités des situations.

Concevant le cadre comme un « *élastique* » pour penser et ouvrir le champ des possibles, le choix de ce qui est construit avec la famille, le jeune et le réseau est soutenu par un questionnement (Pourquoi ? Pour qui ? Avec qui ? Quand ? Quoi ? Comment ? Où ?) et **une approche participative.**

Inviter les différentes parties à participer au projet d'accompagnement, en exprimant leurs besoins et attentes, favorise la coopération et l'ajustement du Projet Pour l'Enfant et sa Famille (PPEF). La participation aux décisions, y compris dans le cadre délimité par l'autorité judiciaire qui s'impose au service comme aux personnes, contribue à l'émancipation. Les effets bénéfiques constatés auprès des familles et des enfants sont multiples en termes :

- D'adhésion, « *lorsque la solution / la recherche de solution part d'eux* »
- De rassurance, lorsqu'il s'agit de solutions « *connues par eux* »
- De continuité, « *au-delà de l'exercice de la mesure* »
- De pouvoir d'agir, pour re-donner du pouvoir aux familles qui peuvent à un moment ne plus voir de solutions, ne plus se sentir en capacité d'être acteurs et porteurs de solution.

La participation présente un réel intérêt lorsqu'elle est une invitation faite aux personnes. La liberté de participer ou pas en est une condition substantielle. Notre attention vise à soutenir la possibilité de participer sans qu'elle ne soit vécue par les personnes accompagnées comme un devoir mais bien comme un moyen de re-trouver une prise sur les événements qui les concernent.

Cette participation, entendue comme un levier dans le soutien apporté par le service, peut être aux prises d'une vive opposition des détenteurs de l'autorité parentale. En effet, les parents peuvent s'opposer à l'accompagnement malgré l'évaluation d'un danger avéré et préoccupant pour le mineur. La recherche d'un espace de coopération, appelé également « affiliation » par les équipes, ne doit pas se faire au détriment de la protection de l'enfant. L'article 375-2 du code civil nous enjoint à se centrer sur la situation du mineur : il est la personne à accompagner, le premier bénéficiaire de l'exercice de la mesure. Néanmoins, cette forte attention pour l'enfant ne peut pas faire l'économie d'une prise en compte par les parents de cette nécessité. Le délicat travail de mise en confiance mené par les travailleurs sociaux avec la famille, est sans nul doute un enjeu dès les premiers temps de rencontre avec elle.

## **L'écoute et l'observation active du professionnel ainsi que le partage d'expériences avec les personnes accompagnées**

La démarche de consensus sur les besoins de l'enfant exhorte à « faire avec » les familles. Régulièrement, le milieu ouvert est présenté comme enclin à une observation distanciée des situations des enfants, par contraste avec les structures d'hébergement ou encore la prévention alors que, durant cette dernière décennie, les pratiques ont évolué et se sont révélées, sous l'effet de la diversification. A l'APASE, la culture professionnelle s'est enrichie, par exemple, des mouvements successifs de séparation et de rapprochement entre les équipes d'AEMO et d'AER.

Plutôt que de chercher un point d'équilibre entre observation clinique et expérience partagée, nous visons une **complémentarité des postures** et la capacité des professionnels à naviguer entre l'une et l'autre, en fonction des enfants, des familles et de l'évolution de l'accompagnement. Concrètement, nous mesurons que certains parents, certains enfants, n'entreront pas dans le dialogue par la simple invitation aux mots. Il faudra trouver les espaces d'un partage nécessaire, de moments de vie pour établir un lien, mais aussi pour découvrir les chemins du faire ensemble en vue de répondre aux besoins de l'enfant et assurer sa protection. La finesse des pratiques professionnelles permet de décliner les interventions sur plusieurs registres.

Les travailleurs sociaux s'appuient sur le travail en équipe pluridisciplinaire, comme ressource pour une qualité des interventions. Le positionnement du professionnel étant déterminant, à tout moment de l'exercice, des temps de déconstruction des évènements, des observations et des questionnements inhérents sont priorités. Ces temps, planifiés ou spontanés, sont favorisés par la dynamique de travail impulsée par le psychologue et le chef de service, précisant que l'équipe est également partie prenante de cette dynamique. Chaque professionnel a à s'interroger sur comment il fait ressource pour l'équipe.

## **Travailler à partir des ressources parentales sans compromettre la réponse aux besoins de l'enfant**

Avec la réforme de mars 2016, les attentes portent en particulier sur une analyse approfondie des besoins de l'enfant. Travailler à partir des ressources parentales sans compromettre la réponse aux besoins de l'enfant constitue une mise en tension, sans cesse réactivée. Ce constat nous incite à approfondir trois points :

- Répondre aux besoins des enfants via le soutien à la parentalité
- Répondre aux besoins des enfants via des étayages
- Intégrer les étayages à l'environnement de l'enfant pour le maintenir dans son cadre de vie.<sup>27</sup>.

C'est bien la protection de l'enfant qui oriente notre travail.

---

<sup>27</sup> Evaluation de l'expérimentation aux Glénans : Bilan global, APASE, Mars 2019, Page 30.

# Le service d'accompagnement éducatif en milieu ouvert

L'amont et l'aval d'une Mesure Educative Personnalisée, dans un cadre contractuel ou judiciaire, est présentée à l'annexe n° 4.

Présenter le service d'accompagnement éducatif du secteur Enfance Famille de l'APASE nécessite d'introduire le déploiement en Ille-et-Vilaine de la mesure unique « Mesure Educative Personnalisée », venue modifier l'autorisation du service et simplifier les données statistiques relevées dans le rapport d'activité annuel.

## Déploiement de la Mesure Educative Personnalisée

Lors du précédent projet de service, les mesures d'AEMO, AER et AED étaient les mesures exercées par les professionnels de l'APASE.

En écho aux évolutions des contextes législatif et réglementaire, le Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine a choisi de fusionner ces diverses mesures préexistantes pour déployer sur le territoire une mesure unique d'accompagnement éducatif en milieu ouvert. Il s'agit de la **Mesure Educative Personnalisée dite MEP**.

L'intention vise en premier lieu à limiter les effets de rupture subis dans l'accompagnement des enfants et de leurs familles (passage de relai d'AEMO vers une AER et inversement). En effet, nombreux sont les points de passage dans les parcours de protection de l'enfance et ces derniers constituent autant de risques de rupture, de suspension, de mise en attente, de changement d'intervenants...

En ce sens, la mesure unique, par le maintien d'une continuité, représente une avancée. Elle ne solutionne cependant pas tout, ni ne répond à l'ensemble des besoins continuant, par exemple, de constater l'attente d'un placement sans continuité de la mesure éducative judiciaire.

La globalité des acteurs cherche à réduire ces hiatus.

Concernant la MEP, un guide pratique professionnel, décrivant le déroulement attendu de la mesure, a été adressé à toutes les structures breilliennes habilitées, en charge d'accompagnements éducatifs à domicile.

Pour en favoriser une mise en œuvre adaptée et une évolution de nos pratiques, des groupes inter-antennes ont été mis en place, à l'échelle de l'association, en 2021 ainsi que des groupes interservices, réunissant des professionnels de l'APASE et des CDAS. Ces travaux et les expériences de ces deux années permettent de préciser, au sein de ce projet de service, l'exercice de la mesure éducative, en considérant le guide MEP et sans s'y restreindre, pour continuellement penser, composer et s'ajuster aux situations des mineurs et des familles accompagnées.

Le déploiement de la Mesure Educative Personnalisée en Ille-et-Vilaine a nécessité une modification de l'autorisation du service, présentée dans la fiche suivante.

## Fiche d'identité du service : autorisation, territoire, tarification

L'autorisation est obligatoire pour poser les fondements juridiques d'un service. Elle détermine les capacités d'accueil, la personne physique ou morale responsable, l'implantation ainsi que l'engagement et la prise en charge financière.

<b>Raison sociale</b>	Service d'Action Educative en Milieu Ouvert
<b>Numéro FINESS</b>	350026258 (Site de Rennes)
<b>Dates d'ouverture</b>	1974 : Agrément pour les mesures d'Action Educative en Milieu Naturel (AEMN devenues AED) et d'Observation en Milieu Naturel (OMN devenues EEC) 1976 : Habilitation au titre de la Justice pour exercer des mesures d'Action Educative en Milieu Ouvert (AEMO)
<b>Organisme gestionnaire</b>	APASE
<b>Adresses</b>	Siège social situé au 33 rue des Landelles 3510 Cesson-Sévigné Mesures exercées à partir des antennes de Fougères, Redon, Rennes, Saint-Malo et Vitré.
<b>Arrêté d'autorisation de la structure</b>	21/02/2013 : Arrêté d'autorisation pris conjointement entre le Préfet de la région Bretagne, Préfet d'Ille-et-Vilaine et le Président du Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine, modifié en dernier lieu par l'arrêté du 24/06/2021 autorisant le service à exercer des mesures éducatives personnalisées « MEP ». La capacité annuelle est fixée à 2 511 MEP.
<b>Habilitation justice</b>	05/01/2018 : Arrêté portant habilitation du service pour l'exercice, à destination de mineurs, de mesures confiées par l'autorité judiciaire.
<b>Territoire d'intervention</b>	L'ensemble du Département d'Ille-et-Vilaine à l'exclusion du territoire correspondant aux zones d'intervention des CDAS de Maurepas-Patton, des champs Manceaux et de Francisco-Ferrer / le Blosne.
<b>Mode de tarification</b>	Le service est financé par le Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine, sous la forme d'une dotation globale, sur la base de la capacité fixée, prenant en charge les dépenses afférentes aux personnels figurant à l'organigramme autorisé et les frais de gestion inhérents au fonctionnement du service (structure et exploitation courante). Aucune participation financière n'est demandée aux familles accompagnées.

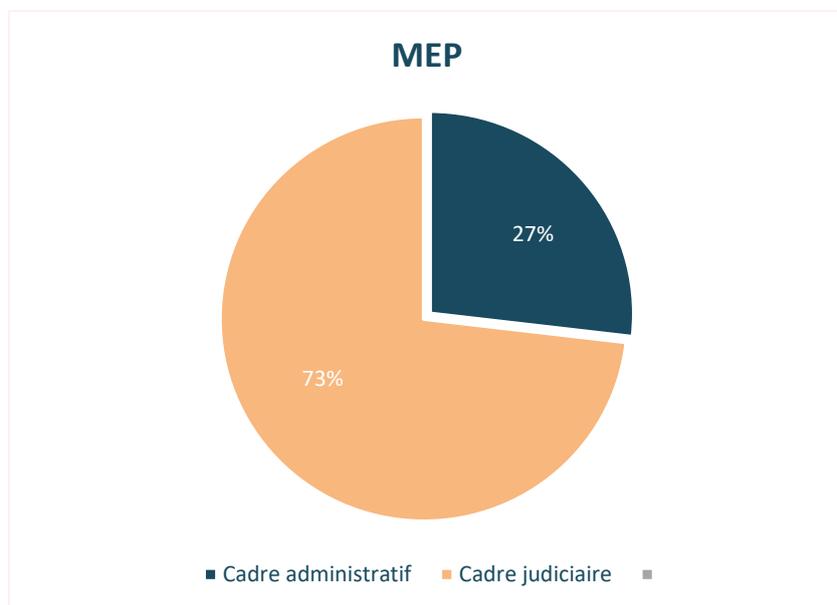
Les équipes du service d'accompagnement éducatif en milieu ouvert de l'APASE exercent les mesures éducatives personnalisées confiées à l'association, à partir de chaque antenne, au plus près des lieux de vie des mineurs et des familles.

Les statistiques, repères et perspectives présentés dans ce projet de service concernent ainsi chaque équipe, de chaque antenne.

## Données statistiques 2022 : mesures, public, parcours

Les éléments communiqués dans cette partie concernent l'exercice des mesures éducatives personnalisées, issus du rapport d'activités de l'APASE comptabilisant, pour l'année 2022, 3 766 MEP exercées.

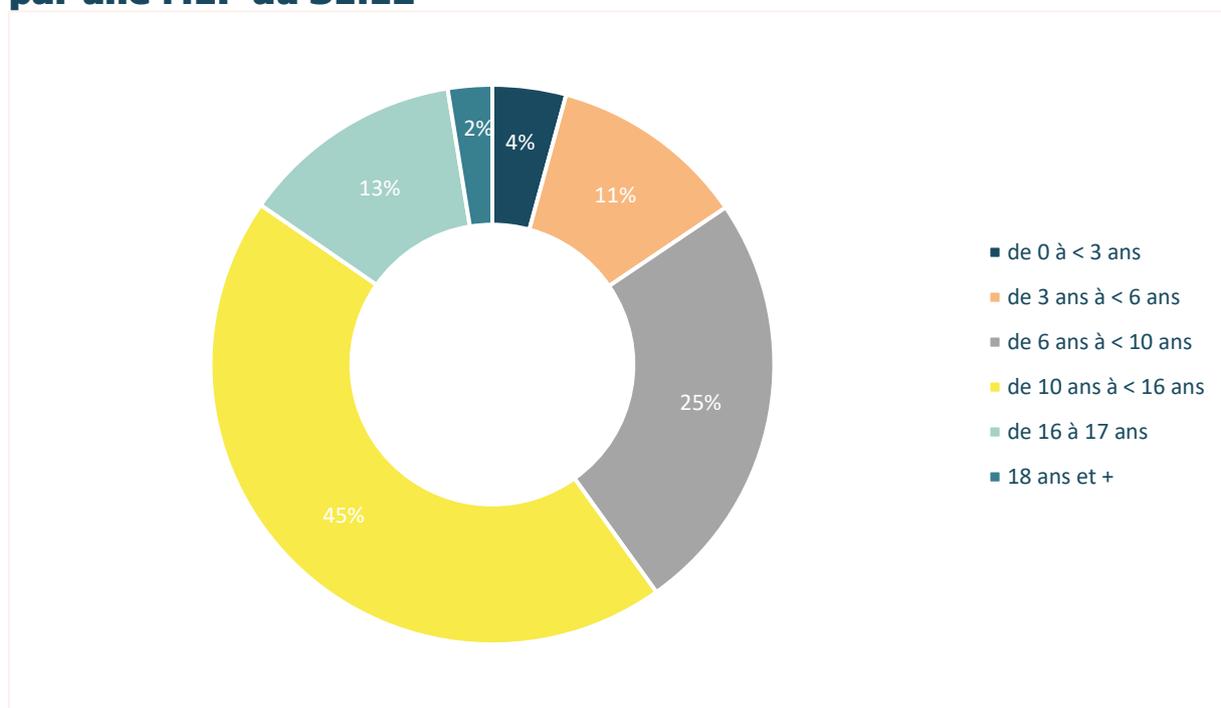
### Répartition des MEP : entre judiciaire et contractuel



Les mesures éducatives personnalisées exercées au sein de l'APASE sont d'origine judiciaire pour les  $\frac{3}{4}$ .

Cette répartition du cadre des mesures est similaire chaque année.

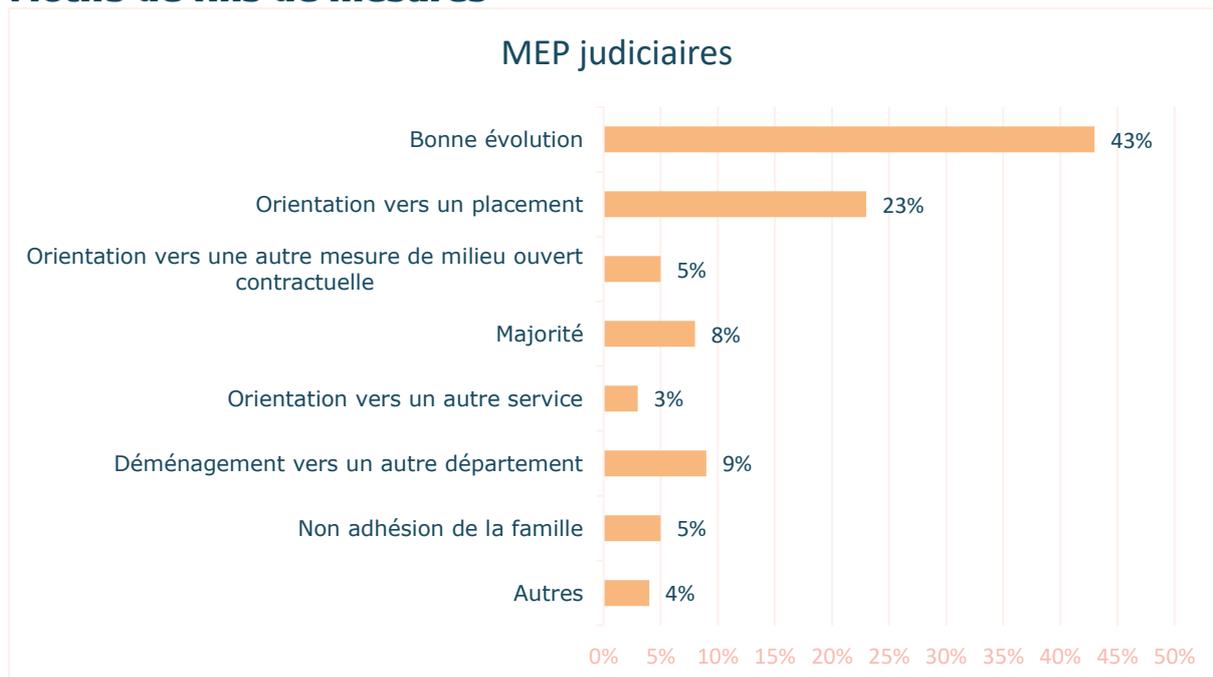
### Répartition par âge des mineurs et jeunes majeurs accompagnés par une MEP au 31.12



Hormis pour les + de 18 ans auprès de qui le service exerce des mesures administratives, la répartition par âge est similaire quel que soit le cadre d'exercice de la MEP.

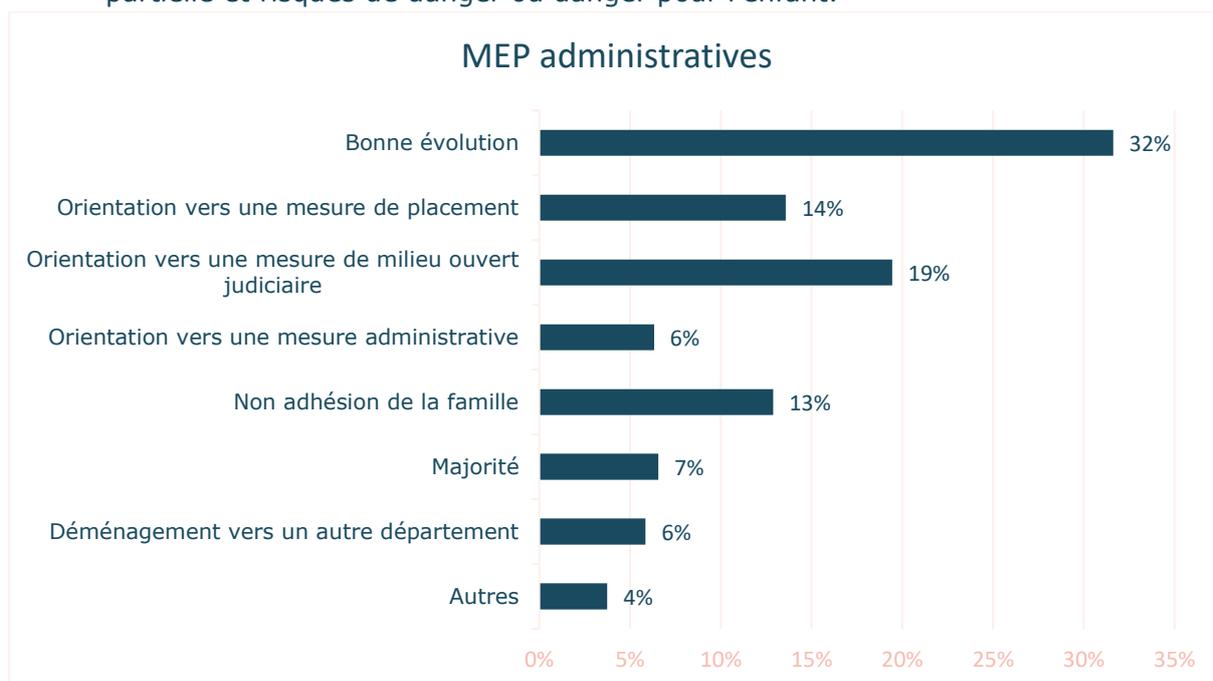
4% des mesures concernent des enfants de moins de 3 ans et 2% des jeunes de 18 ans ou plus. Les enfants âgés de 10 à 16 ans sont les plus nombreux, suivis par les enfants âgés de 6 à 10 ans. L'âge moyen, toutes mesures confondues, est de 11 ans.

## Motifs de fins de mesures

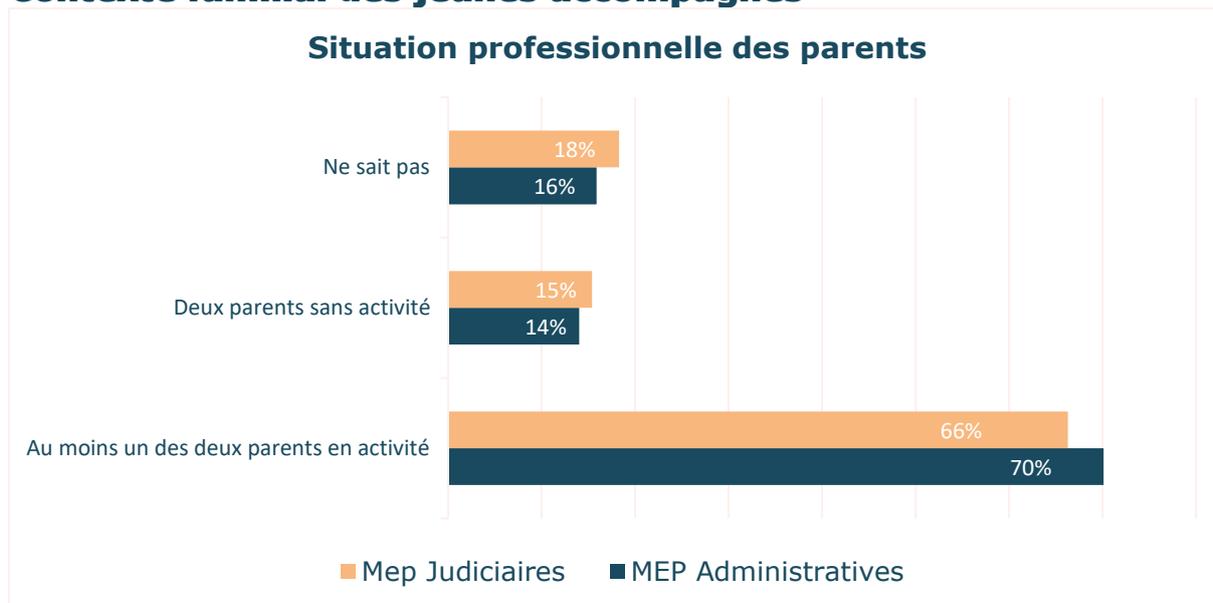


Un premier examen des graphiques ci-dessus et ci-dessous enseigne que la raison principale de la levée d'une MEP s'explique pour bonne évolution, dans le cadre judiciaire (43%) comme administratif (32%). En s'intéressant aux motifs suivants, nous observons qu':

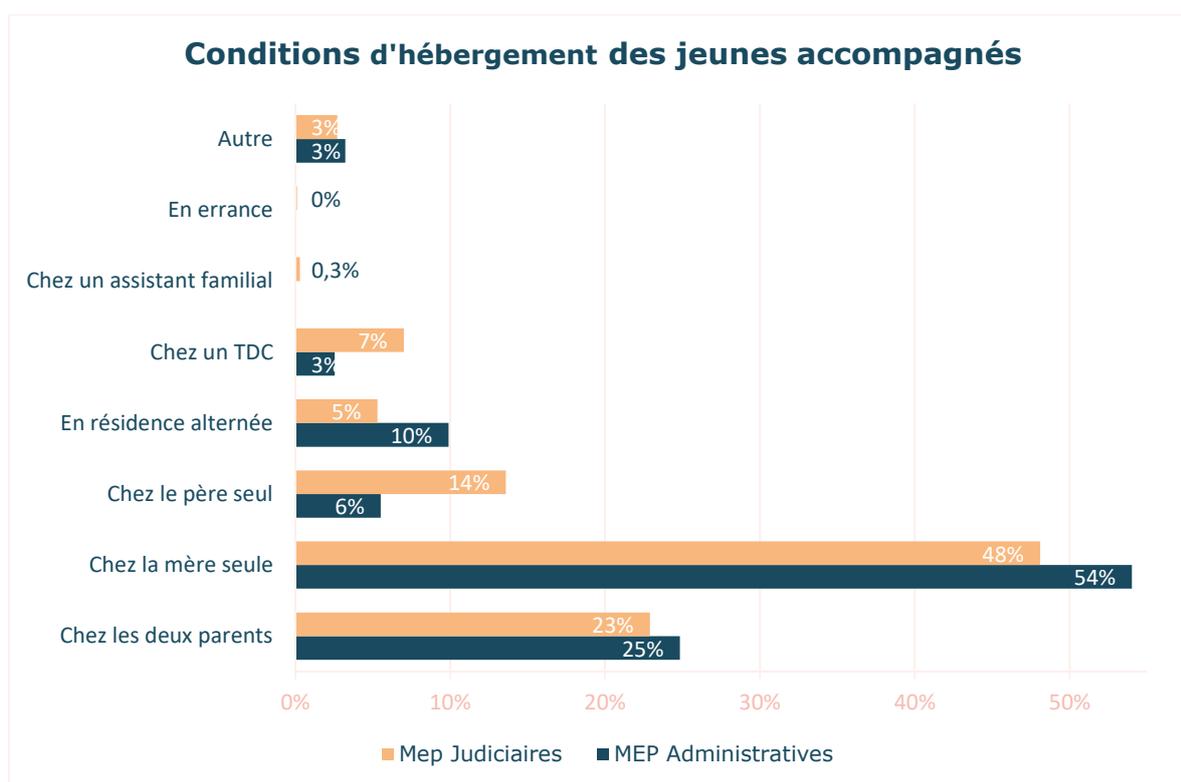
- en mesure judiciaire, le second motif de levée est l'orientation vers un placement pour 23%.
- en mesure administrative, les motifs suivants de levée concernent la MEP judiciaire pour 19% et le placement pour 14%. Additionnées, ces orientations vers une mesure judiciaire expliquent dès lors la majorité des levées de mesure administratives (35%), rejoignant les limites de l'adéquation entre adhésion partielle et risques de danger ou danger pour l'enfant.



## Contexte familial des jeunes accompagnés

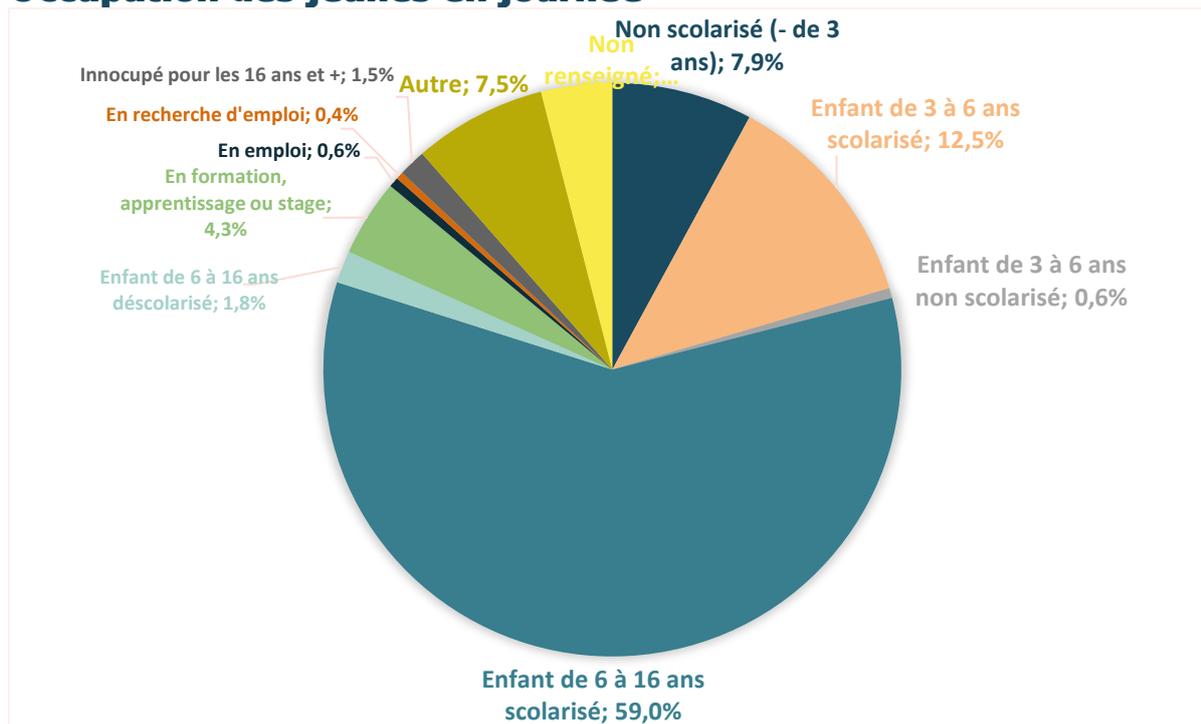


Pour la grande majorité des familles accompagnées, au moins un des deux parents travaille. Les référents ajustent les heures de rencontre aux disponibilités des familles. L'organisation du temps de travail tient compte de cette donnée.



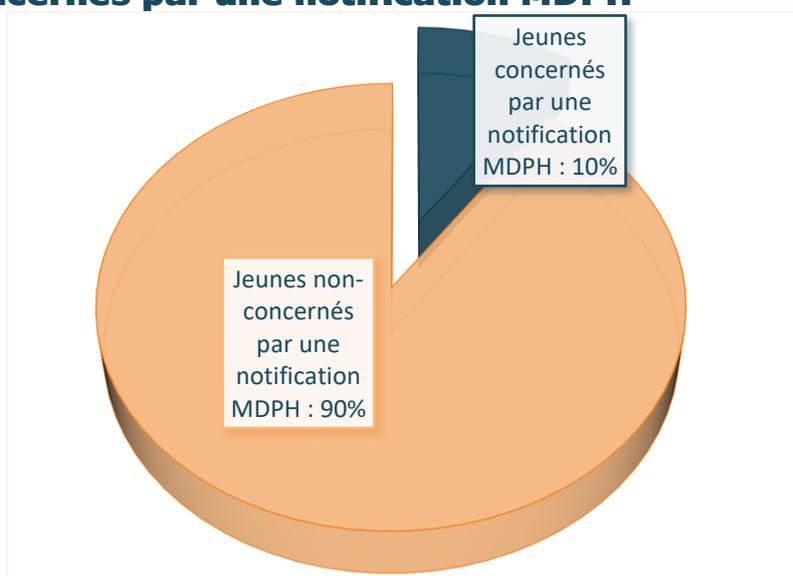
Les profils des mineurs accompagnés sont hétérogènes et les problématiques familiales diverses. Un focus concernant le nombre d'enfants vivant avec des parents séparés permet d'appréhender la multiplicité des espaces d'exercice de la mesure. Quel que soit le cadre de la MEP exercée, le mode d'hébergement chez les deux parents représente environ 25% des situations, là où 60% des jeunes accompagnées vivent chez l'un ou l'autre des parents. Les professionnels accompagnent des jeunes au sein de plusieurs lieux de vie.

## Occupation des jeunes en journée



Très majoritairement, les jeunes sont scolarisés. Les rencontres s'organisent régulièrement le mercredi, à la fin des cours et durant les vacances scolaires.

## Jeunes concernés par une notification MDPH



10 % des enfants accompagnés sont concernés par une orientation de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), soit deux fois moins que pour les enfants confiés à l'ASE<sup>28</sup>. Cet indicateur est à considérer et son constat à relativiser puisqu'il relève les situations de jeunes dont le handicap est reconnu. Les référents éducatifs, en lien avec les acteurs du territoire, veillent à repérer, nommer, accompagner le cas échéant vers une ouverture de droits MDPH.

<sup>28</sup> 20 % des enfants confiés à l'ASE sont concernés par une double vulnérabilité - Extrait du site <https://informations.handicap.fr/a-ddefenseur-droit-enfant-handicape-8413.php>, consulté le 13.07.2023

# Bilans et travaux de 2015 à aujourd'hui

## Bilan du projet de service antérieur

Les travaux en groupes inter-antennes ont permis d'effectuer un bilan des projections annoncées au précédent projet de service. Les orientations identifiées comme étant à prolonger figurent au chapitre des perspectives du service pour les 5 années de ce projet.

### ***Nourrir les concepts en évolution et notamment celui de famille : place des parents, de l'enfant et du réseau***

Depuis une dizaine d'années, et particulièrement depuis 5 ans, nous observons une évolution significative des pratiques d'accompagnement :

- l'enfant, quel que soit son âge, est désormais un interlocuteur de la mesure
- et la notion de famille s'entend au sens large du terme : la famille et son entourage.

L'évolution de la notion de famille se traduit dans les pratiques professionnelles : lorsqu'un « éloignement » de l'enfant est projeté, la recherche d'un tiers digne de confiance est privilégiée. Les structures familiales sont aujourd'hui polyformes et l'intervention s'intéresse tout autant aux liens de filiation qu'aux autres liens d'attachement.

L'approche écosystémique, posée comme principe de l'intervention en milieu ouvert, nourrit les ressources possibles permettant de répondre aux besoins de l'enfant.

⇒ **Orientation mise en œuvre**

### ***Articulation contractuel/judiciaire et inversement***

L'intérêt porté à la promotion des mesures administratives nous a conduits à engager une étude sur les modalités d'adhésion pour poursuivre notre questionnement sur les liens existants entre capacité d'adhésion des parents, accord exprimé et possibilités d'évolution de la situation pour l'enfant dans le cadre contractuel<sup>29</sup>.

La diversité des situations conduit à reconnaître qu'aucune causalité systématique ne lie le type d'accord initialement donné et l'engagement de la famille. L'étude renforce l'idée que **l'adhésion n'est pas un préalable mais un processus** qui se réalise, plus ou moins, fonction de facteurs qui restent à définir et qui ne se limitent pas à la typologie des accords initiaux. Autrement dit, un accord initialement partiel n'interdit pas un engagement fort au fil du temps. Enfin, l'engagement des parties dans la relation ne garantit pas l'engagement dans le travail éducatif d'une part et l'engagement dans le travail éducatif lui-même ne garantit pas l'apaisement des situations, notamment en cas de conflit parental. Ces constats et hypothèses invitent à considérer avec pondération les premiers mois de l'exercice et à préserver les possibilités de réinterroger le cadre d'intervention au fil de la mesure<sup>30</sup>.

Ainsi, dans le cadre d'une MEP judiciaire, l'orientation vers une mesure administrative est systématiquement étudiée à échéance et la réflexion est intégrée au rapport adressé au juge. Lorsque les conclusions mentionnent des éléments d'évaluation en défaveur du cadre

<sup>29</sup> Etude réalisée en aout 2017 « Ce n'est pas parce qu'on adhère, qu'on est d'accord ! Et inversement... », APASE

<sup>30</sup> Ibid.

administratif, le projet d'évolution du cadre peut faire partie des objectifs du renouvellement formulés par le juge en audience.

Notre conception de la référence éducative et de son utile continuité a guidé nos choix organisationnels : le changement de cadre est compatible avec le maintien du même intervenant. De ce fait, pour les familles attachées à cet élément, le changement de cadre ne représente plus un obstacle à un projet contractuel.

⇒ **Orientation mise en œuvre**

### ***Développer une diversification d'intervention***

Les professionnels du service ont contribué à l'enquête menée par le département, visant à clarifier les perceptions et les positionnements concernant les mesures éducatives à domicile et notamment le projet de mesure unique.

Le service contribue aux réflexions relatives aux interventions en milieu ouvert et, pour répondre aux besoins du secteur, a conçu des projets tels que :

- La gestion de la liste d'attente avec le passage à 25 mesures d'AEMO/d'AER par travailleur social (antenne de Rennes),
- Le travail partenarial avec les CDAS pour améliorer les transitions entre le milieu ouvert et le placement (antenne de Rennes) et les passations entre services (antenne de Vitré)
- L'expérimentation de l'hébergement en milieu ouvert (projets partenariaux sur les antennes de Saint-Malo et de Vitré).

Des premières expériences d'accueil ponctuel ont pu avoir lieu sur le secteur de Saint-Malo, dans le cadre de crise, avec le consentement des parents. Le secteur de Vitré a également mené une réflexion sur l'accueil ponctuel de ce type, en associant divers partenaires (Centre Départemental d'Action sociale, Habitats jeunes, Instituts Médico Educatifs).

Nos repères évoluent : l'accueil ponctuel devient une composante possible du milieu ouvert permettant de poser et comprendre autrement la situation, qui continue d'être travaillée dans le cadre de la MEP. Si ce type d'étayage est attendu et valorisé par les professionnels, cette mutation, en réponse aux besoins des enfants, est à construire et à accompagner.

⇒ **Orientation à poursuivre via la « modulation des mesures éducatives personnalisées »**

### ***Travailler à une meilleure prise en compte des troubles psychiques - troubles du comportement - addictions***

Des formations<sup>31</sup> ont renforcé les connaissances et les compétences des travailleurs sociaux sur ces sujets.

Un travail de collaboration avec les partenaires du soin dans le but de développer des coopérations constitue aussi un axe privilégié. Nous pouvons, pour exemple, citer l'action partenariale « *Jette ta bouteille à la mer* », qui propose des groupes de paroles, entre jeunes de 10 à 18 ans, sur les territoires de Redon, Brocéliande et Saint-Malo pour parler et/ou rencontrer des adolescents concernés par un problème d'addiction dans la famille.

---

<sup>31</sup> Approche des pathologies mentales dispensée par le CHGR en lien avec la Maison Associative de la Santé, journées thématiques au sein du service pour réfléchir à partir de situations cliniques.

Les psychologues du service interviennent également davantage en direct auprès des personnes concernées (parents, enfants). Ces temps n'ont pas vocation à remplacer un travail thérapeutique ; ils peuvent néanmoins y contribuer en constituant une étape dans la prise en compte du trouble.

Nous souhaitons souligner que nous observons un manque de places dans les structures spécialisées telles que les instituts thérapeutiques éducatifs et pédagogiques (ITEP), les instituts médico éducatifs (IME) ou les centres médico-psycho-pédagogiques (CMPP). Ce constat n'est pas sans effet sur la dégradation des situations. Les parents se retrouvent légitimement démunis et le service peut alors être convoqué à une place qui n'est pas la sienne. A défaut d'une prise en charge adaptée ces situations sont orientées ou maintenues en protection de l'enfance.

⇒ **Orientation à poursuivre en appui sur « le réseau partenarial »**

### ***Harmoniser et consolider la place de la personne accompagnée<sup>32</sup>***

Parmi les leviers prévus pour favoriser la participation des personnes à leurs projets, le Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) et ses avenants sont des supports à investir. La phase d'élaboration de ce projet de service a permis de re-travailler le DIPC, que nous avons choisi, au sein du service Enfance-Famille de l'APASE, d'intituler « Projet d'accompagnement »<sup>33</sup>. Ce document est composé de plusieurs volets permettant l'intégration d'avenant.s et le suivi de sa mise en œuvre.

Concernant la dimension participative, un écart entre les orientations associatives et l'exercice s'observe : la participation active et directe des personnes concernées, mise à l'œuvre dans le processus d'accompagnement, peine à se manifester dans les espaces d'élaboration des préconisations (par exemple, en synthèse) de même que ceux relatifs aux outils, aux pratiques et à l'organisation du service.

Ce projet s'élabore avec la volonté, issue des travaux inter-antennes et des retours des familles, en phase avec les orientations associatives, de faire évoluer davantage cette dimension.

⇒ **Orientation à poursuivre par « la participation » des jeunes et des familles**

### ***Faciliter la mise en place du rapport circonstancié sur le département 35***

Ce point a fait l'objet d'une amélioration majeure : tous les rapports annuels sont maintenant adressés aux Centres Départementaux d'Action Sociale. Leur contenu est validé par le chef de service.

⇒ **Orientation réalisée**

---

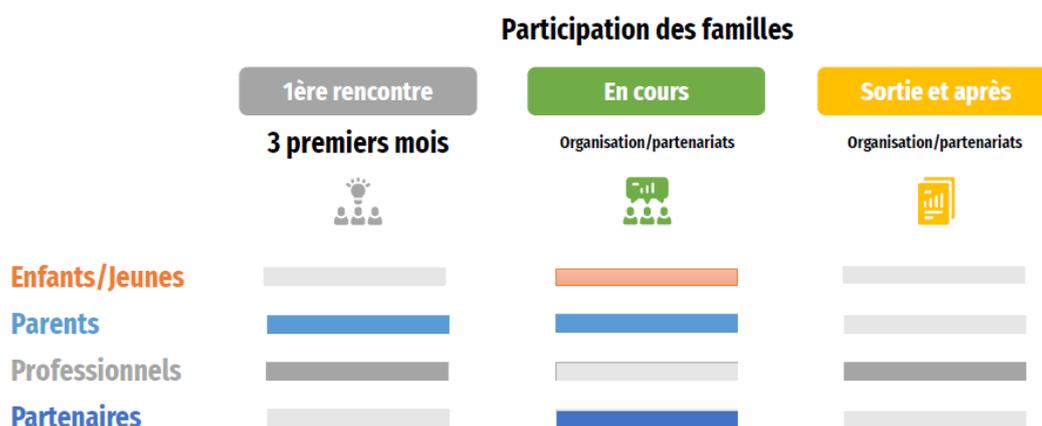
<sup>32</sup> Afin de mieux traduire la considération due à chaque personne et cesser d'identifier les bénéficiaires de l'action par le service qui leur est rendu, l'APASE s'applique, depuis le précédent projet de service, à employer le terme de « personne accompagnée » pour remplacer celui d'« usagers » - Page 12 du projet associatif.

<sup>33</sup> Ce document, repris au chapitre des perspectives, est présenté à l'annexe n°5.

## Bilan issu de la méthodologie du CREAI

En vue d'actualiser le projet de service Enfance-Famille, le CREAI a choisi une approche méthodologique qualitative basée sur une démarche d'entretiens et de focus groupes, menés auprès de parents, d'enfants et de jeunes, qui ont été ou sont accompagnés par le service dans le cadre d'une mesure contractuelle ou judiciaire. Des professionnels du service et des partenaires ont également été rencontrés en collectif.

Ce graphique synthétise les résultats des entretiens et focus groupes menés par le CREAI.



Lecture du graphique : l'intensité des couleurs traduit le degré de participation à la mesure tel que perçue par les répondants.

### Concernant la première rencontre et les trois premiers mois de la mesure :

- **Les enfants et les jeunes** nomment ne pas se sentir concernés, considérant que les aides apportées par le service sont pour leurs parents. La plupart d'entre eux n'ont pas été conviés à la première rencontre, ce qui contribue à accentuer le sentiment « d'éloignement » vis-à-vis de l'intervention du service.
- **Du côté des parents**, les entretiens mettent en évidence que lors de la lecture et explicitation du jugement ou du contrat, ils ne comprennent pas toujours la problématique présentée, pouvant ne pas situer leurs difficultés du côté du cadre éducatif. Ils expriment que le temps de la première rencontre ne répond pas à leurs attentes. Ils nomment se sentir « déconnectés du moment », aux prises avec leur situation personnelle, empêchant une projection dans le démarrage de la mesure et la problématique énoncée. Se parle aussi une perception négative de la première rencontre lorsqu'elle est axée sur les risques et difficultés plutôt que sur le bien-être et les forces dont ils disposent. La situation est alors vécue par certains de manière envahissante, les empêchant d'exprimer des attentes sur l'aide proposée. Les parents souhaiteraient que la première rencontre soit un temps de partage sur les repères éducatifs respectifs, sur les ressources dont ils disposent déjà et la façon dont elles peuvent être mobilisées. Avoir la possibilité de choisir le lieu du 1<sup>er</sup> rdv est présenté comme soutenant.
- **Les professionnels** expriment, quant à eux, se sentir en accord avec le déroulé de la première rencontre précisant s'appuyer sur de l'implicite en ce qui concerne leur métier, leur mission, les axes de travail. Expliciter ces éléments correspond à une demande des parents.
- **Les partenaires** se disent absents des premiers mois de la mesure.

## Concernant le déroulé de la mesure :

- **Les enfants et jeunes** nomment que la compréhension de ce qui se « joue » est partielle. Concernant les supports mobilisés par les professionnels, ils estiment que leur description n'est pas assez explicite, voire inexistante. Ils nomment apprécier prendre du temps avec les travailleurs sociaux en dehors du domicile familial, soulignant, au cœur des rencontres, la relation de confiance établie avec eux.
- **Les parents** relèvent également l'installation d'une relation de confiance avec les professionnels, dont la construction peut prendre plus de temps qu'avec les jeunes. Certains nomment le sentiment d'être mal à l'aise, par exemple, de se sentir jugés sans oser le dire. Il ressort par ailleurs qu'ils apprécient l'écoute et la réactivité des intervenants et regrettent que des supports<sup>34</sup> ne soient pas davantage mobilisés lors des rencontres, au domicile ou au service.
- **Les professionnels du service** mettent en évidence leur investissement tout au long de l'exercice en ajustant leur accompagnement aux familles, en s'appuyant sur le moment. Pour eux, l'importance est de s'inscrire dans la continuité.
- **Les partenaires**, lorsqu'ils sont sollicités, n'ont pas l'impression que leurs interventions soient lisibles en termes d'objectifs. Ils ne mesurent pas l'approche écosystémique de la protection de l'enfance ayant le sentiment d'être des exécutants plutôt que de véritables partenaires du service Enfance Famille.

## Concernant le bilan et l'après :

- **Les enfants et les jeunes** ont l'envie de conserver un lien avec les référents. Leur perception de la fin est marquée par l'envie de se sentir « capables » et d'être soutenus. Certains demandent que la fin soit davantage expliquée par les professionnels, n'ayant pas su que la mesure était arrivée à son terme. Ils ne sont pas tous invités à l'audience, ce qui ne leur permet pas de réaliser que l'intervention du service s'achève.
- **Les parents** interrogés souhaitent lire le rapport avant qu'il soit envoyé au juge des enfants ou au CDAS. Ils évoquent aussi la volonté de prolonger la mesure comme par exemple, pour disposer d'un appui « réseau » de proximité.
- **Les professionnels** s'interrogent sur leur place concernant la sortie de la mesure et l'après.
- **Les partenaires** témoignent d'un manque de communication.

Les propos et perceptions retracés ici concernent un nombre limité de personnes ; ils ne sont pas généralisables. Néanmoins, l'approche qualitative consiste à prendre en considération chaque avis pour ouvrir de possibles nouvelles voies. Aussi, les perceptions des personnes, partenaires et professionnels rencontrées permettent d'enrichir les constats et réflexions, invitant à interroger l'organisation du service, la place des parents et des enfants dans les interventions ainsi que le rôle des professionnels.

Ces retours peuvent être traduits en axes d'amélioration, tels que :

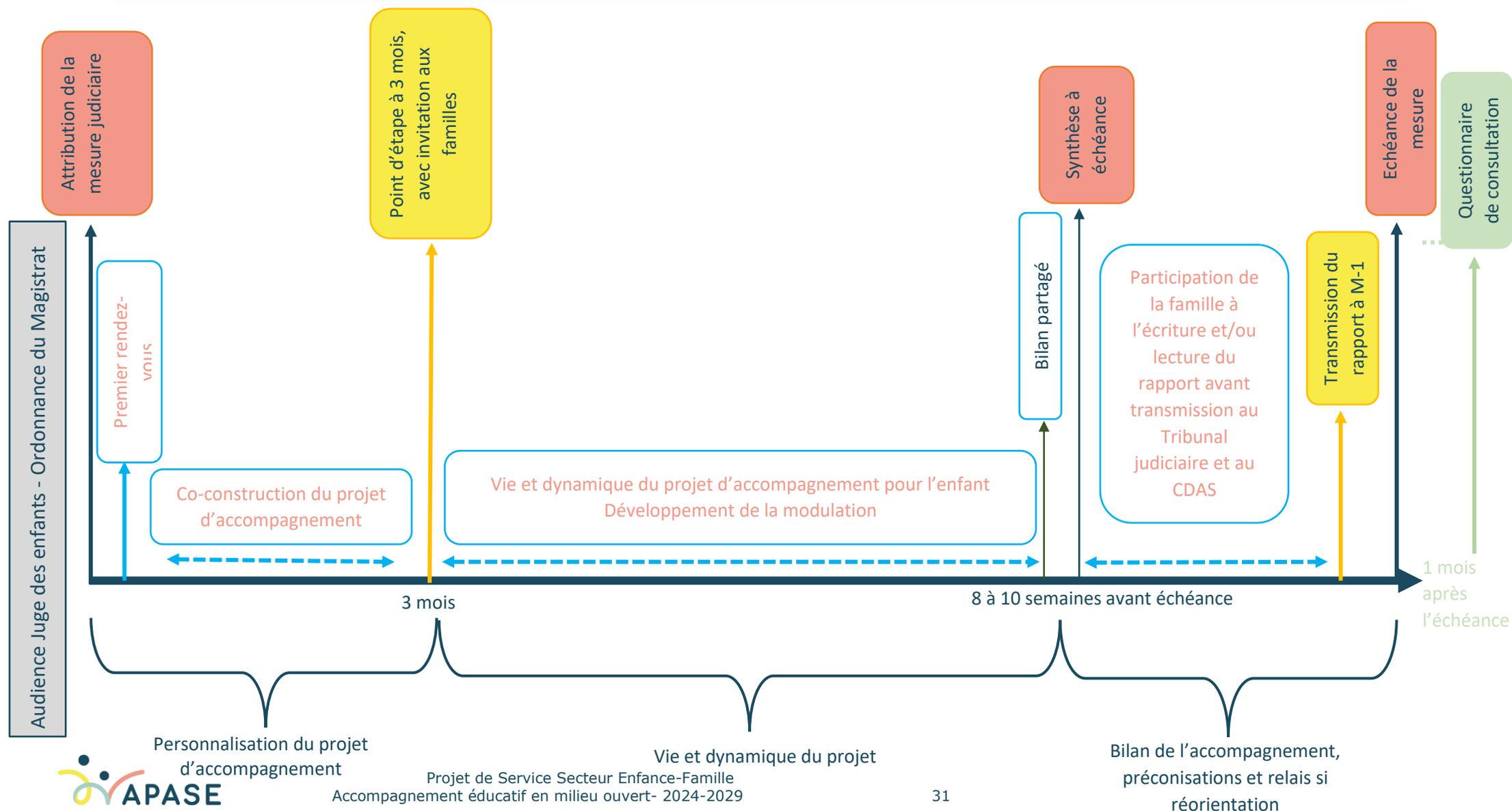
- Pouvoir choisir le lieu du premier rendez-vous, voire des autres rencontres.
- Organiser des temps et outils spécifiques selon l'âge des jeunes pour les associer aux étapes de la mesure.

---

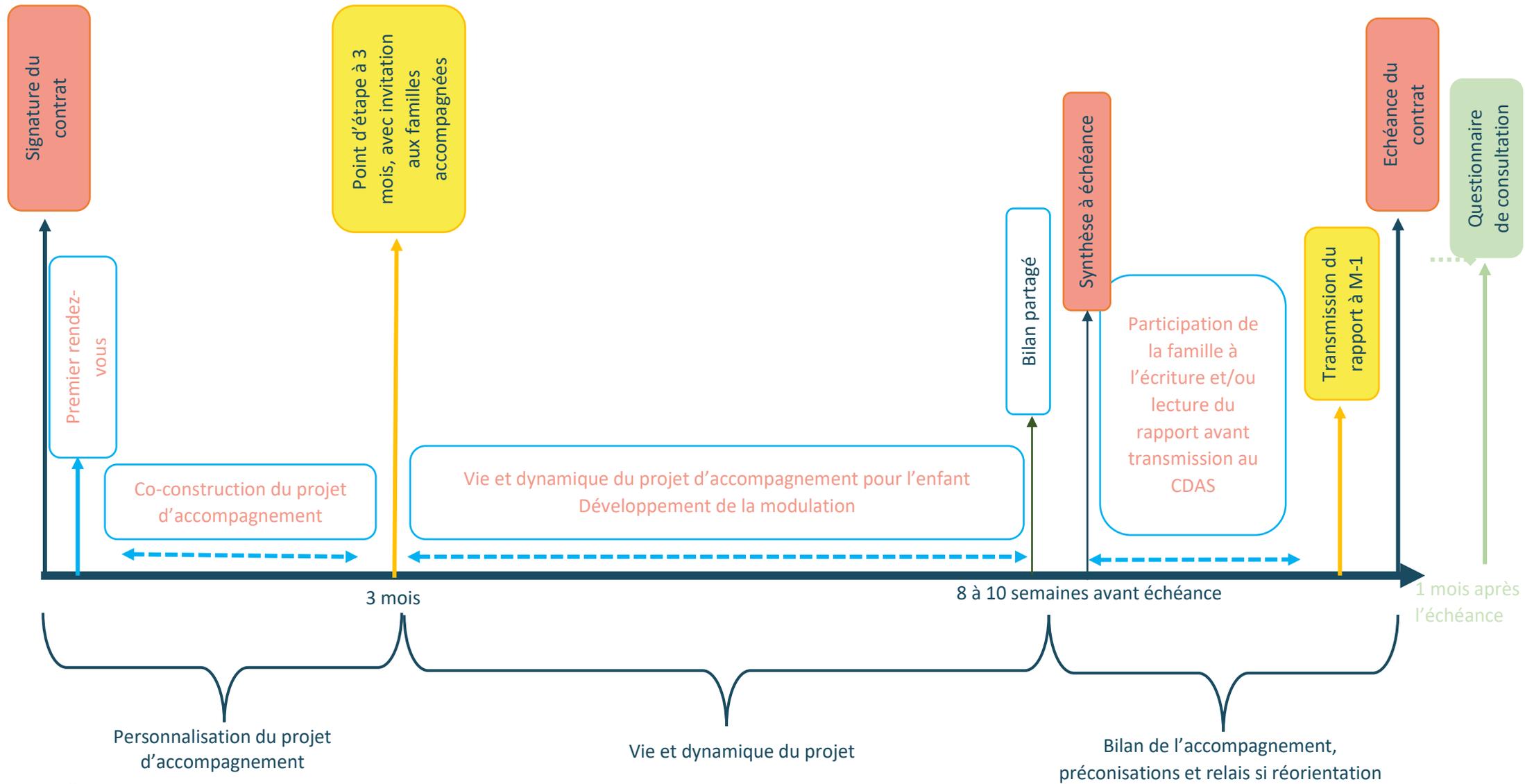
<sup>34</sup> Type jeux

# Opérationnalité des Mesures Educatives Personnalisées

## Repères de l'accompagnement éducatif en milieu ouvert, mesure judiciaire



# Repères de l'accompagnement éducatif en milieu ouvert, mesure contractuelle



## Avant-Propos

La partie suivante du projet de service relative au déroulé de l'exercice de la mesure d'accompagnement éducatif en milieu ouvert ne décrit pas uniquement ce qui se pratique, s'attachant d'ores et déjà à présenter les choix opérés et à poser les modalités nouvelles, issues des consultations et travaux menés précédemment.

**Ces modalités concernent les nouvelles mesures et leurs renouvellements.**

## Trois premiers mois

Le cadre de la mesure est posé par le juge des enfants lors de l'audience ou par le responsable enfance famille du CDAS lors de la signature du contrat d'aide éducative.

Chaque travailleur social se voit attribuer des accompagnements dans un cadre judiciaire et contractuel.

Le directeur a la responsabilité de garantir l'activité du territoire de son antenne. Par délégation, le chef de service a la charge d'organiser l'activité de son équipe. Un système de continuité au sein de l'équipe d'encadrement permet de répondre aux exigences de l'arrivée continue des mesures.

Pour l'association, en responsabilité globale de l'activité, il est fondamental d'organiser une première rencontre dans la quinzaine qui suit l'arrivée de la mesure. Pour ce faire, un rythme d'attribution hebdomadaire doit être organisé ; chaque chef de service décide, en concertation avec l'équipe concernée, la modalité d'attribution convenant le mieux.

### Mise en attente des mesures

Si le niveau d'activité de l'antenne est atteint, au regard d'un volume autorisé par le département d'Ille-et-Vilaine, le directeur d'antenne met en attente la mesure. Un courrier d'information est adressé à la famille, au responsable Enfance Famille et/ou au Juge des enfants. Le courrier envoyé à la famille l'invite à revenir vers le service pour communiquer ses coordonnées, ses disponibilités et également ses éventuels besoins. Les chefs de service assurent les réponses à donner durant cette période d'attente.

Dès qu'une attribution est possible, la famille est contactée par le service

### Attribution : désignation des référents et préparation collective

Pour la période des trois premiers mois, la mesure est attribuée à deux professionnels de l'équipe, notant que cette modalité est interrogée à la fin de ladite période<sup>35</sup> :

- Le **choix du binôme référents**<sup>36</sup> se fait en fonction de la lecture du jugement/rapport social, du territoire, du niveau d'activité, des compétences, appétences et spécificités des professionnels. Par exemple, les accompagnements d'enfants âgés de 0 à 6 ans sont prioritairement attribués aux professionnels de l'équipe qui ont une formation initiale d'Educateurs de Jeunes Enfants.

<sup>35</sup> « Au terme du co-démarrage sera systématiquement étudiée la pertinence d'une co-intervention », extrait page 38 du Projet de service AEMO d'avril 2014

<sup>36</sup> Deux travailleurs sociaux, ou à la marge travailleur social/psychologue dans le cadre d'un accompagnement prolongeant une évaluation éducative contractuelle ou au regard d'un besoin particulier de l'enfant

Les **modalités de commencement** de la mesure se distinguent selon le cadre administratif ou judiciaire :

- Cadre administratif : le Responsable Enfance-Famille du CDAS informe du rendez-vous de signature du contrat de la MEP, lequel se réalise au CDAS en présence :
  - de l'enfant et des détenteurs de l'autorité parentale,
  - du Responsable Enfance-Famille (REF) et du référent PPEF du CDAS
  - ainsi que d'un des deux référents éducatifs et du chef de service de l'APASE.

Si l'enfant n'est pas présent à ce rendez-vous, le référent éducatif programme une prochaine date avec la famille pour le rencontrer.

- Cadre judiciaire : le chef de service, par téléphone (ou courrier en l'absence de coordonnées), contacte les parents et/ou le Tiers Digne de Confiance (TDC), en vue de reprendre la décision du juge, indiquer le nom des référents éducatifs et les modalités possibles de la première rencontre (entre autres dans le cadre de parents séparés) les informant de la faculté de choisir le lieu et de venir accompagnés. Ce premier rendez-vous se fait avec le binôme de référents. Le chef de service est également présent si la famille n'a pas assisté à l'audience.

Si un seul des parents est rencontré, la rencontre avec l'autre parent est organisée à la suite, dans les meilleurs délais. Il est proposé aux parents, et/ou au TDC, la possibilité d'associer l'enfant. S'il est absent, le temps de rencontre avec l'enfant est préparé avec eux dès ce premier rendez-vous : « *Comment voulez-vous que cette rencontre se fasse ?* », « *Avez-vous besoin d'aide pour lui présenter la mesure éducative ?* » ...

Le contenu du/des premier.s entretien.s éducatif.s prévoit :

- L'écoute de l'enfant et des parents sur ce qui constitue leurs urgences/préoccupations, « *ici et maintenant* ».
- L'information de leurs droits par la remise du livret d'accueil<sup>37</sup>, les voies de recours, la communication du cadre déontologique autour des écrits et des échanges avec les tiers « *pas sans vous mais avec vous* » (école, membres de la famille élargie, professionnels de santé...)
- Le rappel du cadre de la mesure et l'explicitation du déroulé d'un accompagnement, avec entre autres les étapes du processus : le projet d'accompagnement<sup>38</sup>, les premiers mois et le point d'étape partagé à 3 mois<sup>39</sup>, l'accompagnement et ses diverses modalités, la rencontre partagée de bilan avant la fin de la mesure, la synthèse et le rapport à échéance.

## **Premières rencontres : organisation et finalités**

Durant les trois premiers mois, les modalités de contacts sont régulières. Nous avons observé qu'une intensité est nécessaire pour construire avec l'enfant et ses représentant légaux le projet d'accompagnement. Pour indication de fréquence, lors des trois premiers mois, une rencontre tous les 15 jours constitue le repère, repère qui s'ajuste selon la configuration familiale (lieu d'intervention unique ou multiple), les besoins et l'environnement.

De manière globale, les diverses modulations de l'accompagnement<sup>40</sup> s'ajustent aux situations singulières de chaque famille et de chaque enfant, supposant des supports de rencontres variés pour faciliter la mise en lien, instaurer un espace éducatif et le prolonger

<sup>37</sup> Pour précision, un lien internet permettant aux parents, s'ils le souhaitent, de consulter, en amont du 1<sup>er</sup> rendez-vous, le livret d'accueil leur sera communiqué sur le courrier programmant ledit rdv.

<sup>38</sup> Le projet d'accompagnement équivaut au sein du service Enfance Famille au DIPC.

<sup>39</sup> Il peut dès à présent être opportun de programmer les date et heure du point d'étape partagé à 3 mois

<sup>40</sup> Une présentation des modulations de l'accompagnement se trouve en page 36.

tout au long de l'exercice. Par exemple, pour les jeunes enfants, le référent peut choisir d'utiliser le jeu, le dessin... et avec un adolescent, privilégier l'utilisation d'un support numérique, proposer une rando, un camp... Les supports ne sont pas proposés uniquement selon la focale de l'âge, ni de manière schématique, ils se construisent en fonction des besoins identifiés, du sens de l'outil pour le jeune et de son environnement.

Notre expérience antérieure du cadre renforcé de l'accompagnement nous a enseigné l'intérêt de rejoindre le parent ou l'enfant, à partir de ce que celui-ci propose, y compris concernant le choix du lieu des rencontres. La famille peut également décider d'être accompagnée d'une personne de son entourage. Ce qui fait intérêt pour elle devient un levier facilitateur de la rencontre.

Le service est vigilant à **entendre là où enfant et famille se situent « ici et maintenant »**, en proposant des espaces d'expression des besoins et émotions vécues. Créer la relation constitue la condition de la mise en chemin, considérant que la dimension relationnelle est première et que la dimension opérationnelle lui est subordonnée. Pour construire conjointement les modalités concrètes de l'accompagnement, nous expliquons au jeune et à sa famille leur place d'acteurs principaux dans l'exercice de la mesure, nos modalités d'intervention s'ancrant à travailler prioritairement à partir de leurs ressources et compétences ainsi que de celles de leur environnement. Bien entendu les conditions de vie vécues par l'enfant sont regardées avec attention ; s'il y a lieu, sécuriser l'enfant ou l'adolescent constitue notre premier enjeu.

Ensemble, avec le mineur concerné, les parents, et/ou le TDC, et les référents éducatifs vont :

- 1) repérer les besoins de l'enfant
- 2) entendre l'avis de l'entourage familial et amical ainsi que des acteurs du territoire, précisant que les référents éducatifs recueillent l'accord des titulaires de l'autorité parentale et les informent des contacts qu'ils entreprennent
- 3) et repérer les forces existantes ainsi que les stratégies que l'enfant et les parents mettent en place ici et maintenant.

Ces étapes nécessitent d'établir un dialogue entre l'enfant, les parents et les professionnels. Les parents décrivent ce qu'ils perçoivent de la situation et des besoins de leur enfant. Ces temps participent à une connaissance partagée de la manière d'être parent (valeurs, culture...). L'enfant décrit lui aussi ce dont il a besoin, ce qu'il aime bien, ce qu'il apprécie moins... Cette interconnaissance facilite l'établissement d'un lien de confiance. Ce lien est déterminant tout au long de la mesure, facilitant également la possibilité de faire appel au service.

## **Vers le projet d'accompagnement pour l'enfant : évaluation et analyse**

- L'évaluation a pour objectif de « *situer l'enfant selon une série de critères (développementaux, judiciaires, etc.). Les évaluations fournissent une forme particulière d'information sur l'enfant et sa situation<sup>41</sup>* »
- L'analyse permet de « *tirer du sens des informations concernant un enfant (incluant les résultats d'évaluation)*. Une analyse permet de répondre aux questions : *Qui est*

---

<sup>41</sup> Chamberland C., « L'action intersectorielle pour le développement des enfants et leur sécurité (aides) une innovation sociale québécoise centrée sur les besoins de développement des enfants », PhD Roubaix, 2017 [https://initiativeaides.ca/wp-content/uploads/2018/07/AIDES2017\\_Roubaix.pdf](https://initiativeaides.ca/wp-content/uploads/2018/07/AIDES2017_Roubaix.pdf)

*l'enfant ? Quelles sont ses forces ? De quoi a-t-il besoin ? Qui est le mieux placé pour y répondre ?<sup>42</sup> ».*

Au-delà de prendre en considération les évaluations antérieures réalisées, la construction du projet d'accompagnement doit être le **fruit d'un dialogue et d'une analyse** de la situation de l'enfant prenant en compte les points de vue de chaque partie prenante (parent, tiers, ressource amicale, professionnels extérieurs...).

A ce titre, il est un support de discussion qui permet d'inscrire :

- les attentes et souhaits de l'enfant, de sa famille,
- les besoins fondamentaux et ceux du quotidien,
- les ressources et forces<sup>43</sup>,
- les perspectives à essayer,
- et les modalités d'accompagnement concrètes à mettre en œuvre : « *En quoi et comment le service peut-il constituer une aide ?* ».

La première période de l'accompagnement vise l'élaboration du **Projet d'Accompagnement**, lequel s'intègre au Projet Pour l'Enfant et sa Famille (PPEF).

### **Point d'étape à 3 mois : le Projet d'Accompagnement**

Le point d'étape avec la famille, au terme des 3 mois après le début de l'intervention, a pour objet de **partager et finaliser le Projet d'Accompagnement et sa modulation**, d'en indiquer les dimensions (pourquoi, qui, quoi, où, quand, comment accompagner) et de trouver un accord sur les termes employés et les objectifs associés aux besoins de l'enfant qui ont été identifiés.

Pour précision, si une rencontre partagée a été organisée à l'initiative du référent PPEF durant les 3 premiers mois<sup>44</sup> et que le projet d'accompagnement a été visé par le chef de service alors le point d'étape à 3 mois n'est pas maintenu. Dans ce cadre, un temps collectif de travail sera programmé lors d'un « espace clinique »<sup>45</sup> avant le terme des 6 mois d'exercice de la mesure.

En concertation avec le chef de service, les référents éducatifs planifient avec les parents, et/ou la personne tiers digne de confiance, le point d'étape à trois mois auquel ils peuvent venir accompagnés de personnes ressources, dont ils souhaitent la présence. Selon l'âge de l'enfant, ce dernier peut également y participer, notamment les adolescents. Dans le cadre d'un contrat jeune majeur, le point d'étape est planifié avec ce dernier.

Ce temps se déroule dans les locaux du service. L'invitation est officialisée par un courrier signé du chef de service.

En tant que garant de la mise en œuvre des projets d'accompagnement, le chef de service anime ce temps, contribuant à la fluidité des échanges, et à l'expression de chacun pour engager ensemble et en continuité l'exercice de la mesure. Au-delà des objectifs initiaux, de nouveaux axes de travail peuvent être identifiés. Si des écarts importants de perception sont observés, il s'agit, dans la mesure du possible, de trouver ensemble, les leviers permettant de les réduire.

Le psychologue participe à ce temps de travail, comme membre de l'équipe pluridisciplinaire. Si cela semble plus pertinent, au regard de la situation et du travail

---

<sup>42</sup> Ibid.

<sup>43</sup> Annexe n°6 : Analyse des situations familiales axée sur l'approche des forces en présence

<sup>44</sup> « *Pendant les 3 premiers mois de la mesure, une première rencontre partagée doit être organisée à l'initiative du référent de parcours PPEF* » - Extrait page 35 du Guide pratique professionnel de La mesure éducative personnalisée, en Ille-et-Vilaine

<sup>45</sup> La présentation de cet espace figure à la page 40 du projet de service

engagé par le ou les référents éducatifs, le psychologue peut limiter sa participation à la présentation de son rôle dans l'équipe.

En fin de rencontre, la date du bilan partagé est planifiée avec les personnes présentes et le projet d'accompagnement pour l'enfant est signé. Il est ensuite adressé au Responsable Enfance-Famille du CDAS par le chef de service. Un exemplaire est remis à chaque partie prenante avec la perspective de l'utiliser régulièrement pour voir le chemin parcouru, les étapes à venir et le cas échéant l'ajuster.

Si le point d'étape ne peut pas être organisé en présence de la famille et du jeune, le temps réservé est alors maintenu en présence du psychologue et du chef de service afin, entre autres, de partager le déroulé des 3 premiers mois, le contenu du projet d'accompagnement et déterminer des modalités de retour vers les personnes concernées.

La co-construction entre la famille et les référents est l'objectif que nous nous fixons. Evidemment nous avons aussi à faire avec des écarts de perception, des manifestations d'opposition et d'incompréhension des personnes concernées quant à la mesure mise en œuvre. Il ne s'agit pas de lisser les aspérités qui sont parfois nombreuses et pouvant faire douter d'une possible amélioration de la situation de l'enfant. Tout l'intérêt du travail d'équipe est bien de soutenir ce pas à pas, ces zones troublées de l'exercice professionnel dans lesquelles l'inquiétude peut être très importante.

### **Point d'étape à 3 mois**

**Animation :** chef de service

**Fréquence :** aux trois mois de la mesure (y compris dans le cadre de renouvellement)

**Participants :** les titulaires de l'autorité parentale, le jeune selon son âge, les personnes invités par ces derniers, le tiers digne de confiance le cas échéant, les référents éducatifs, le psychologue (présent tout ou partie selon l'évaluation préalablement partagée), le chef de service

**Contenu :** mise en discussion du vécu singulier de la situation, de ce qui est important pour eux ici et maintenant en vue d'élaborer, dans le cadre de la mesure, les modalités du travail d'accompagnement à poursuivre ensemble, y compris la modalité de co-intervention qui est alors interrogée

**Fonction :** formalisation du Projet d'Accompagnement pour l'enfant

## Vie et dynamique de l'accompagnement

Dès le début de l'accompagnement, les modalités de collaboration et d'action sont construites fonction des situations, des objets et de l'âge de l'enfant. Le projet d'accompagnement doit ainsi être un outil évolutif, « fil rouge du processus d'accompagnement ».

### Modulation de l'accompagnement

La modulation, précisée dans le projet d'accompagnement, permet de composer des modalités singulières d'accompagnement, du « sur-mesure » en termes de :

<b>THEMATIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Besoins fondamentaux de l'enfant ; développement de l'enfant ; pratiques parentales ; ressources environnementales ; ...</li> </ul>
<b>TEMPORALITE</b> en cohérence avec les temporalités de l'enfant et de sa famille	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fréquence : le rythme se construit situation par situation, fonction de l'âge, des besoins de l'enfant et à partir du savoir-faire des professionnels considérant la rencontre posée toutes les 3 semaines dans le guide MEP comme un repère et non un diktat. La fréquence est un levier dans la collaboration avec la famille sans être l'élément unique de la réalité du travail d'accompagnement réalisé.</li> <li>Durée : 15 minutes, 30 minutes, 1h, davantage, moins...</li> </ul>
<b>ESPACES</b>	Au domicile, au bureau, dans les locaux d'une structure partenaire, en voiture, en extérieur...
<b>ACTEURS PRESENTS/ABSENTS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Parmi les membres de la famille et les proches : parent, enfant, fratrie, autres membres de la famille et de l'entourage</li> <li>Parmi les acteurs professionnels : <ul style="list-style-type: none"> <li>Du service : La pratique de la co-intervention se réfléchit : être à deux simultanément, se répartir fonction des membres de la famille, de ce qu'ils expriment, de l'objet travaillé, des agendas... Il est aussi possible que l'évaluation positionne un seul référent, qu'un changement d'intervenants soit initié, que des rencontres avec le psychologue soient proposées, ...</li> <li>Et du territoire : d'autres intervenants (puéricultrices, Technicien de l'intervention sociale et familiale, animateurs, bénévoles, professeurs...) de structures partenaires sociales, culturelles, de loisirs, sanitaires, scolaires, hébergeantes, etc.</li> </ul> </li> </ul> <p>⇒ Pour une complémentarité des compétences</p>
<b>FORMES D'ACCOMPAGNEMENT</b>	<p>Individuel : concerne l'enfant et/ou sa famille</p> <p>Collectif : concerne plusieurs jeunes et/ou plusieurs familles<sup>46</sup></p>
<b>POSTURES D'ACCOMPAGNEMENT</b>	Faire avec, conseiller, être en veille, suppléer, coordonner, « laisser du vide », poser le cadre : limiter et protéger.
<b>SUPPORTS</b>	<p>Entretiens, repas, activités, transports, accompagnements à l'école, à des rdv, organisation d'accueils ponctuels, de conférences familiales</p> <p>Utilisation de nouvelles Technologies d'Information et de Communication (Téléphone, SMS, réseaux, logiciel métier)</p>

Ce tableau ne constitue pas une liste préconçue, un inventaire à appliquer. Chaque item témoigne d'une facette du travail d'accompagnement à considérer dans une approche écosystémique. Nous nous représentons ce tableau comme « un panier », incomplet, de

<sup>46</sup> Un focus concernant les actions collectives se trouve à l'annexe 7.

modalités à composer, doser, compléter, imaginer... souhaitant mettre en valeur les compétences professionnelles mobilisées, l'agilité nécessaire pour construire, proposer, animer le travail modulateur.

La pratique de la modulation constitue un principe de l'accompagnement en milieu ouvert, porté par le service, lequel se positionne en soutien pour imaginer ce qui peut être mis en œuvre au regard d'une situation spécifique. Ainsi, les modalités proposées s'élaborent en réunion et en concertation avec la famille en vue de synchroniser les besoins, les demandes et l'action. Cette organisation permet une modulation :

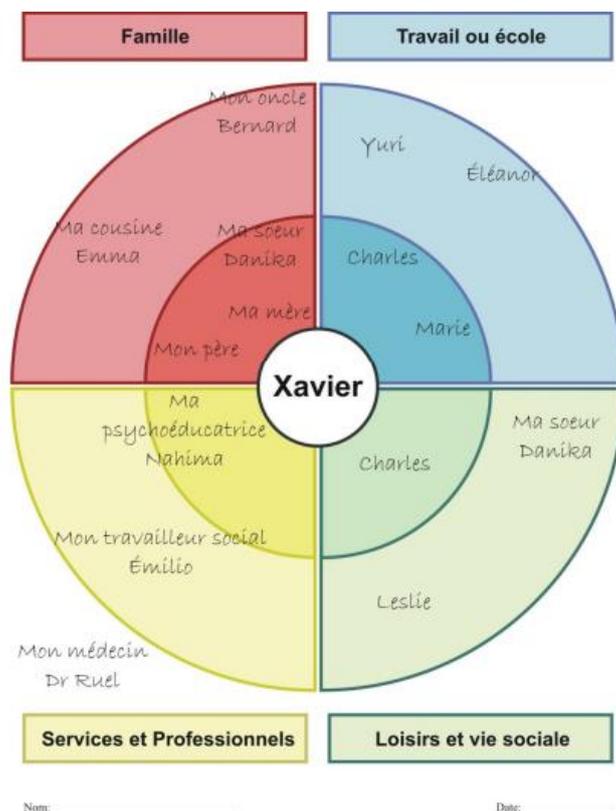
- « qui se construit » avec l'enfant et la famille
- « qui se porte » en collectif de travail et avec les acteurs du territoire.

## Coopération opérationnelle : écosystème, réseau et partenariat

### ✚ La famille et son écosystème

L'exploration des ressources de l'environnement de l'enfant et de la famille est systématique et constante. Pour ce faire, l'outil mobilisé est fonction de chaque situation. Les professionnels de l'APASE utilisent indépendamment ou conjointement :

- o Carte familiale<sup>47</sup>
- o Génogramme<sup>48</sup>, géno-sociogramme ;
- o La « carte de mon réseau social » :



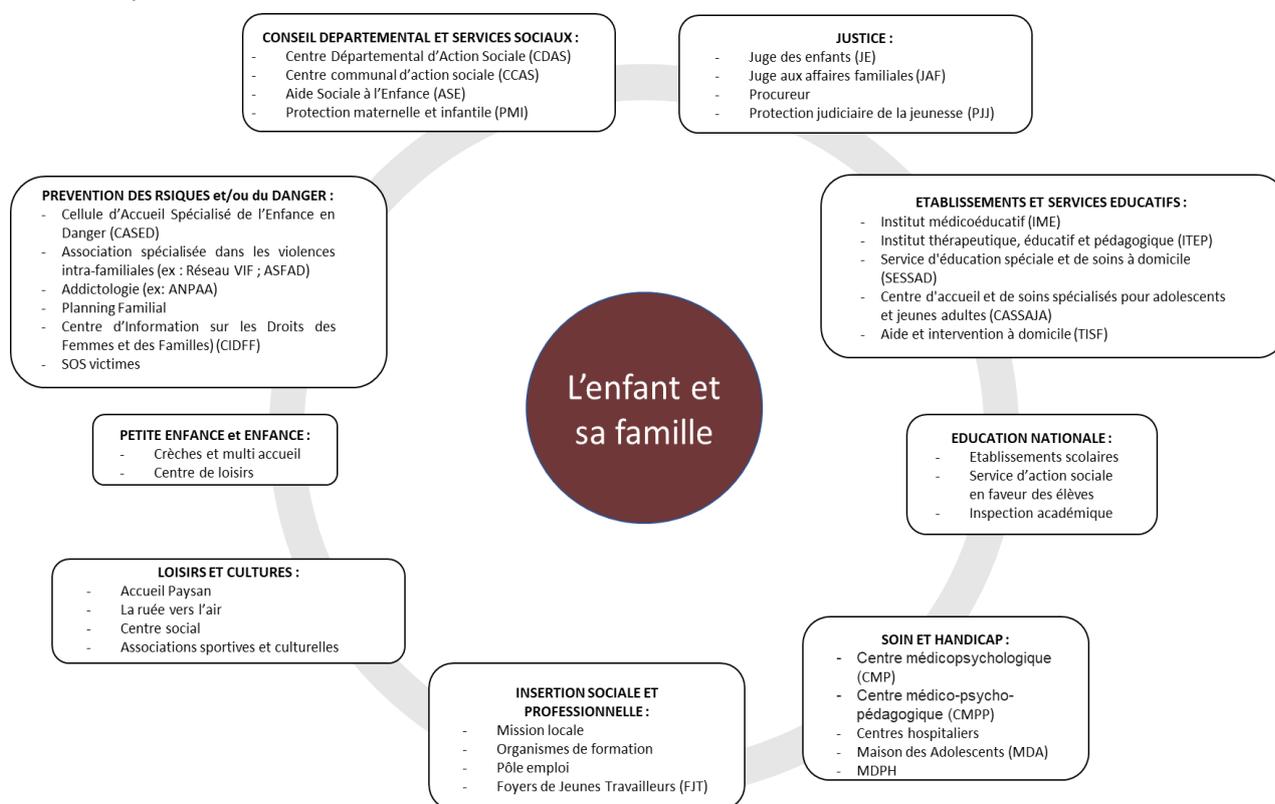
Les professionnels privilégient particulièrement cet outil, visuel et accessible, qui peut être élaboré avec/par les enfants et leurs familles pour leur permettre de situer quoi ou qui fait ressource pour eux.

<sup>47</sup> Représentation visuelle d'une configuration familiale

<sup>48</sup> Représentation graphique permettant de visualiser les relations unissant les membres de la famille, les qualités reconnues aux membres, ...

## ✚ Le service, les partenaires et le réseau

En parallèle du travail réalisé en appui sur l'environnement de la famille et de l'enfant (famille, proches, services et professionnels), l'approche inclusive prend appui sur les acteurs ressources du droit commun. Le réseau professionnel du service est étendu, mobilisé pour l'enfant et sa famille, en fonction des domaines d'intervention :



Pour favoriser l'opérationnalité, le travail de réseau et de partenariat suppose de :

- connaître les acteurs locaux (cartographie des ressources par territoire)
- clarifier, réciproquement, le cadre, les rôles et les places de chacun
- entretenir la dynamique de réseau par un travail de liens réguliers, des temps communs de formation<sup>49</sup> et d'élaboration (pour et hors situation concrète), contribuant à éclairer les marges de manœuvre et potentiellement à lever des freins.

Bien que la dynamique repose majoritairement sur l'interconnaissance, des conventions partenariales, transversales à l'ensemble des territoires et propres aux dynamiques locales, offrent la possibilité de mieux répondre aux besoins des enfants et des familles.

Ces liens partenariaux, privilégiés, permettent également de mieux assurer la fonction de veille relative à l'évolution des problématiques sociales locales (Axe 3 du projet stratégique de l'APASE).

Cet axe nécessite d'être continuellement actualisé et activé. A ce titre, il demeure une perspective portée par ce projet de service avec toujours la visée de permettre réciproquement au jeune et sa famille d'être re-connus de ces acteurs de la vie civile pour les intégrer à leur écosystème.

<sup>49</sup> Par exemple, les journées d'information et interconnaissance, à destination des acteurs de la protection de l'enfance et du handicap, organisées par l'association Ar Roc'h, à la suite d'un appel à manifestation d'intérêt (AMI), dans le cadre de la stratégie nationale de prévention et protection de l'enfance, contribuent, sur les territoires, à la construction d'une culture commune pour mieux accompagner des jeunes en situation de double vulnérabilité. A partir de temps d'information et de réflexions croisés sur des thématiques partagées, les professionnels se rencontrent, font connaître et croisent ainsi leurs pratiques.

## Espaces de ressources internes au bénéfice de l'accompagnement

L'APASE pose le travail d'équipe comme ressource pour une qualité des interventions. Ce principe ne signifie pas que chaque professionnel connaisse chaque situation accompagnée mais il place le service comme garant de toute pratique professionnelle, laquelle n'appartient pas seulement à l'acteur individuel ; elle est nécessairement instituée. Il importe dès lors d'assurer une continuité de service (journal de l'intervention) et de donner, aux professionnels, les moyens de ne pas agir seul, de mettre en débat l'accompagnement.

### **Le journal de l'intervention**

Au fil de l'exercice de la mesure, de l'ouverture à l'échéance, les référents rédigent un journal d'intervention, permettant de conserver la mémoire des actions et des échanges significatifs. Composante du dossier, le journal de l'intervention permet aux professionnels de l'équipe de garantir une continuité, en l'absence du ou des référents. L'outil sert également l'analyse des situations et la préparation des notes et rapports à échéance permettant d'en organiser le contenu, avec notamment la traduction concrète de la modulation. Il est accessible à l'enfant et à ses représentants légaux.

### **Co-intervention : intérêts et limites**

*« La co-intervention aménage les conditions d'un "conflit de représentations" entre les deux intervenants. Cette confrontation de leurs points de vue limite les risques de modélisation restrictive du fonctionnement familial et vise à renforcer la pertinence des préconisations d'intervention pour les adapter au mieux aux besoins de la famille. Elle permet en outre de soutenir la vigilance quant à une individualisation excessive et dommageable des modes de travail. »<sup>50</sup>*

La co-intervention figure comme un espace ressources à part entière, en tant que modalité tirant sa valeur ajoutée d'une confrontation de points de vue, permettant l'émergence de lectures alternatives et ainsi de pistes d'actions multiples et innovantes. Historiquement mise en avant comme une spécificité de l'accompagnement en milieu ouvert, proposée par l'APASE, cette modalité suppose d'être questionnée aux diverses étapes de la mesure :

- Co-intervention ? Co-référence ?
- Qu'est-ce qu'en dit l'enfant ? la famille ?
- Quel est l'intérêt de poursuivre à deux ? Pour quoi faire ?
- Quelles modulations possibles ?
- Quelles sont les limites ou risques inhérents ?

Pour ne jamais cesser d'interroger les pratiques, les professionnels ont la volonté de réfléchir aux effets de la co-intervention, ce qu'elle permet, ce qu'elle limite tant dans les interactions avec les diverses parties prenantes que dans la pratique professionnelle. A ce titre, la co-intervention représente un objet de travail inscrit aux perspectives quinquennales du projet de service.

### **Espaces ressources**

La notion d'espaces ressources renvoie :

- aux membres de l'équipe (co-intervenant, travailleurs sociaux, secrétaire, psychologue, chef de service, directeur) qui peuvent être sollicités au besoin
- aux temps nécessaires déployés en interne, au cours de l'exercice de la mesure : temps planifiés (espace clinique, synthèse à échéance) et temps spontanés à la

---

<sup>50</sup> Extrait du précédent projet de service AEMO – Avril 2014 – page 48

demande et selon les besoins. Cette possibilité de faire appel à tous moments constitue une garantie, dont il importe de reconnaître et d'affirmer la place et la nature dynamique.

- Du fait de ses prérogatives le chef de service crée les conditions d'une veille sur les situations accompagnées par chaque professionnel, selon toutes formes qui lui semblent adaptées. En complément des temps planifiés, le psychologue aménage les conditions d'un aller vers chacun dans le but de contribuer également à cette veille.

Organisés à l'échelle de chaque équipe, les espaces ressources représentent une opportunité d'énonciation et de croisement de plusieurs regards sur une situation. Ils constituent un espace de soutien, de réflexion et de prise de décision au service de la mission, participant de la réponse à certains enjeux et besoins nés de l'exercice : prise de recul, pas de côté, mesure des enjeux relationnels, parler de ce qui fonctionne, faire ressource et par là, enrichir et enseigner. La dimension collective doit être réactive aux événements pour, par exemple, gérer en collectif une situation de crise.

Mobilisables tout au long de l'exercice de la mesure éducative, ils peuvent être réservés aux professionnels ou ouverts aux membres de la famille en fonction des besoins, de leurs possibilités et du temps de la mesure.

L'analyse de pratiques constitue également un espace ressource planifié et régulier. Le choix de l'intervenant et les attentes sont travaillés au sein de l'équipe. Généralement, le travail avec l'intervenant à l'analyse des pratiques professionnelles est engagé pour deux ans, ponctué d'un bilan annuel. Au bout des 2 années, il est possible de changer d'intervenant ou de reconduire avec le même.

Enfin, en cas d'incident, lorsque par exemple un travailleur social est victime de menaces ou d'agression, l'offre d'un soutien lui est faite (psychologue de l'équipe ou en libéral, consultation d'un professionnel des services de santé au travail).

### Espace clinique

**Animation** : psychologue

**Fréquence** : à la demande du chef de service, du psychologue ou d'un travailleur social, selon les actualités de situation. Un espace clinique est programmé chaque semaine, avec une partie des situations mises à l'ordre du jour par les chefs de service et psychologues en concertation, et une partie libre pour les demandes des travailleurs sociaux.

Chaque situation est étudiée une fois pendant les 6 premiers mois de l'exercice lorsque le point étape à 3 mois n'a pas été réalisé.

**Participants** : référent.s, un travailleur social de l'équipe, psychologue. Si la question d'une nouvelle orientation est posée et à statuer, le chef de service est présent et peut assurer l'animation, en concertation avec le psychologue.

### Réunion de synthèse

**Animation** : chef de service, psychologue en son absence

**Fréquence** : 8 à 10 semaines avant l'échéance

**Participants** : référent.s, un travailleur social de l'équipe, psychologue, chef de service

**Contenu** : Retour sur le bilan partagé : le contenu, les points de débats et les perspectives de la famille s'agissant de déterminer les préconisations portées par le service au titre de l'exercice de la mesure

**Fonction** : Evaluation, regards croisés, qualité de l'accompagnement

## Signalement<sup>51</sup>

À tout moment de la mesure administrative, lorsque le mineur est en danger, au sens de l'article 375 du Code Civil, et que la collaboration avec les détenteurs de l'autorité parentale n'est pas effective, sans attendre la date d'échéance de la mesure, le service peut :

- informer le CDAS sollicitant l'organisation d'une CADEM pour « *envisager l'hypothèse d'un signalement à l'autorité judiciaire* ». Si à la suite de la CADEM, le Responsable Enfance-famille valide le signalement, il signale la situation du mineur concerné au Procureur de la République aux fins de saisine du Juge des Enfants<sup>52</sup>. ;
- « *aviser directement, du fait de la gravité de la situation, le Procureur de la République* »<sup>53</sup>. Le service adresse, alors, une copie du rapport de signalement au Président du Conseil Départemental.

Dans le cadre d'une mesure éducative judiciaire, le service adresse directement une note de situation à l'attention du juge des enfants, lequel décide des suites à y apporter telle qu'une audience, une ordonnance de placement provisoire, voire une saisine du parquet pour enquête pénale, le cas échéant.

Enfin, quel que soit le cadre de la mesure éducative, si le service a « *connaissance d'un crime ou d'un délit* », il le signale « *sans délai au procureur de la République* » et lui transmet « *tous les renseignements [...] qui y sont relatifs* »<sup>54</sup>.

## Bilan du projet d'accompagnement

### Bilan partagé

La rencontre en vue du bilan partagé, avec le référent du PPEF, est prévue 8 à 10 semaines avant l'échéance de la MEP. Elle se déroule à l'initiative du/des référent.s éducatif.s, en tenant compte de l'avis des parents sur les modalités.

La participation de la famille à ce temps doit guider les échanges notamment, en ce qui concerne les perspectives de l'accompagnement éducatif. Les professionnels du service se positionnent en posture de facilitateur de l'expression de leur parole. Le bilan partagé représente l'occasion de :

- reprendre les enjeux identifiés dans le projet d'accompagnement pour l'enfant, situant son intérêt et ses besoins au centre des échanges ;
- retracer l'accompagnement en distinguant ce qui a été travaillé, ce que la mesure a permis, les événements notables, les collaborations partenariales engagées ;
- mettre en avant les points d'évolution, notamment concernant la manière dont la famille a mobilisé ses ressources ;
- permettre à la famille d'exprimer son vécu de la mesure et ses perspectives.

A la suite, sur un temps de synthèse programmé par le chef de service, un retour du bilan partagé est réalisé : contenu, points de débats et perspectives de la famille. Les parents et l'enfant ne sont pas invités à cette synthèse s'agissant d'un temps de travail en équipe pour s'accorder sur les préconisations à porter par le service au titre du mandat exercé pour l'enfant.

<sup>51</sup> « *Le signalement est un acte professionnel écrit présentant, après évaluation, la situation d'un enfant en danger qui nécessite une protection judiciaire.* » (Extrait du Guide pratique ministériel *La cellule départementale de recueil, de traitement et d'évaluation*, p. 27). L'article L. 226-2-1 du CASF définit les informations adressées aux services du conseil général comme des « *informations préoccupantes* ».

<sup>52</sup> Extrait page 51 du Guide pratique professionnel de La mesure éducative personnalisée, en Ille-et-Vilaine

<sup>53</sup> Article L. 226-4 du CASF

<sup>54</sup> Article 40 du Code de procédure pénale

## Rapport à échéance

La trame de rapport à échéance figure en annexe n°8.

- ❖ Dans un cadre judiciaire : le rapport est partagé avec la famille en amont de l'envoi au juge des enfants, un mois avant l'échéance. La famille est informée de ses droits et l'écoute de la parole de l'enfant est favorisée (possibilité de désigner un avocat). La conclusion du rapport communique l'avis de la famille quant à la préconisation du service. Si les parents et le service portent une même orientation, l'intervention dans un cadre administratif est questionnée. Si le cadre administratif n'est néanmoins pas préconisé, la perspective du maintien dans le cadre judiciaire est argumentée. Le renouvellement d'une mesure judiciaire relève de la seule décision du juge des enfants.
- ❖ Dans un cadre contractuel : le rapport est partagé avec la famille, en amont de l'envoi au responsable enfance famille du CDAS, un mois avant l'échéance. Si le renouvellement simplifié de la mesure (sans nouveau rendez-vous au CDAS) apparaît pertinent, cette demande est formulée dans le rapport. En cas d'accord du REF sur ce point, les référents se chargent de faire signer les documents aux détenteurs de l'autorité parentale. L'ensemble est ensuite transmis au CDAS. Dans les autres cas de figure, le responsable enfance famille peut organiser une CADEM et/ou un rendez-vous au CDAS. Le cas échéant, l'opportunité de signaler la situation de l'enfant auprès de l'autorité judiciaire est évaluée.

Dans le cadre du rapport à échéance, le service peut préconiser :

- un renouvellement de la mesure éducative personnalisée dans un cadre similaire
- une réorientation :
  - vers une mesure éducative personnalisée dans un cadre différent (contractuel/judiciaire)
  - vers une autre mesure de protection de l'enfance (de milieu ouvert ou de placement)
- une levée compte tenu d'une évolution de la situation permettant de répondre aux besoins de l'enfant.

## Renouvellement

Lorsqu'un renouvellement est effectif, celui-ci suppose d'explicitier à nouveau les objectifs de l'accompagnement. Il nécessite l'actualisation du projet d'accompagnement.

## Arrêt de la mesure éducative : « se dire au revoir »

L'arrêt de la mesure éducative peut ne pas toujours être anticipé. Or, ce temps est symboliquement et parfois émotionnellement fort, en écho au travail réalisé. Dès lors, nous proposons d'être attentifs à « se dire au revoir ».

Selon les contextes, le service peut, par exemples :

- adresser un écrit, une carte à l'enfant, sa famille
- ou leur proposer un rendez-vous, dans les 15 jours suivants l'échéance.

Ce temps peut être l'occasion également de convenir avec eux de la communication de l'arrêt de la mesure éducative auprès des acteurs ayant contribué au travail d'accompagnement ainsi que des modalités d'accompagnement en cas de relai vers un autre service, spécialisé ou de droit commun (Qui accompagne ? Quand ? Pour quoi ? Quelles informations transmises ?).

Enfin, les représentants légaux et l'enfant, selon son âge, sont informés qu'un questionnaire d'évaluation de leur accompagnement, réalisé par le service, dans le cadre de la mesure éducative personnalisée, leur sera adressé à leur domicile par voie postale.

# Perspectives

Les éléments de contextes, les bilans et les repères définis concernant l'exercice des mesures éducatives de milieu ouvert contribuent à l'émergence de perspectives nouvelles ou à poursuivre pour le service :

## Faciliter la participation

En lien avec l'axe 2 des orientations stratégiques de l'APASE visant à *soutenir le pouvoir d'agir des personnes*, les familles et les professionnels, ayant participé à la consultation avec le CREAI, ont exprimé le souhait de partager des temps de dialogue sur les modalités d'accompagnement et l'organisation du service. Pour concrétiser cette volonté, le service se donne pour objectif le développement d'espaces de participation à ces deux niveaux :

### ❖ Participation au fonctionnement du service

La participation des enfants et des familles à des **instances collectives** est à penser et soutenir par la mise en place d'espaces et d'outils de participation dédiés au fonctionnement du service comme lorsque l'organisation du service connaît des changements.

Un **livret d'accueil pour l'enfant** est aussi en projet : les enfants, parents et professionnels seront concertés. Parallèlement, à l'échelle de l'association, un travail pour rendre plus accessible les informations essentielles des documents d'accueil va être entrepris, veillant à utiliser autant que possible des éléments de communication adapté (pictogrammes, FALC...).

Un **retour qualitatif** pour identifier les bénéfices et manques perçus par les participants à ces temps sera réalisé.

### ❖ Participation au projet d'accompagnement pour l'enfant

Le bilan de la volonté du précédent projet de service de consolider la place de la personne aboutit au constat que le DIPIC demeure un support à investir. Pour ce faire, nous avons travaillé à la construction d'un **Projet d'Accompagnement**, correspondant au DIPIC. Ce document est obligatoire. Présenté à l'annexe 5, la nouvelle trame se compose de plusieurs volets permettant de singulariser l'accompagnement, de l'ouverture à l'échéance de la mesure. Cet outil et le guide afférent feront l'objet d'un suivi.

Pouvoir proposer à l'enfant et sa famille une « **conférence familiale** » soutient également l'axe de leur participation au projet d'accompagnement. Durant un temps dédié, le groupe familial a la main pour définir un plan d'actions visant à régler le.s problème.s rencontré.s. Le plan, validé par le coordonnateur, en prévoit un bilan fixé dans les deux mois. Formés en 2022, des travailleurs sociaux sont volontaires pour proposer cet outil et en coordonner la mise en œuvre.

Sans le développer ici, la volonté d'organiser des **groupes de jeunes et de familles** pour créer des espaces collectifs pairs y concourt pareillement (cf. perspective relative à la modulation de l'accompagnement).

Enfin, le service souhaite sécuriser et faciliter l'accessibilité des jeunes et des familles au contenu du **dossier** : communication du rapport, modalités de consultation.

## Re-travailler les outils de l'accompagnement

En lien avec la perspective précédente, le service souhaite re-travailler des outils de l'accompagnement pour notamment étayer la modulation et la participation :

### ❖ Révision des outils obligatoires

Les **outils** requis par la « **Loi 2002-2** » seront majoritairement revisités à l'échelle de l'association. Plus spécifiquement, le service Enfance-Famille se concentrera sur :

- l'actualisation de la **fiche de présentation la mesure éducative personnalisée**
- l'élaboration d'un **livret d'accueil spécifique à hauteur d'enfant**
- le suivi du **Projet d'Accompagnement**, lequel tiendra compte de la mise en œuvre par les services du Département du Projet Pour l'Enfant et sa Famille et des rencontres partagées
- ainsi qu'un travail relatif au contenu et à l'accès du **journal d'intervention** par les personnes concernées par la MEP.

### ❖ Recherche juridique

Une recherche juridique, avec l'appui de la Convention Nationale des Associations de Protection de l'Enfant (CNAPE), sera effectuée pour étayer les pratiques professionnelles sur des sujets tels que :

- l'accès de l'enfant et des titulaires de l'autorité parentale au **dossier de la Mesure Educative Personnalisée** (dont le journal d'intervention) pour actualiser et fixer les informations et procédures à communiquer aux personnes concernées
- l'analyse des **nouveaux textes réglementaires et législatifs** en vue d'accompagner leur mise en œuvre. Nous pouvons, par exemple, citer les récents décrets du 28.08.2023 (modalités d'accompagnement du tiers digne de confiance, accueil durable et bénévole par un tiers et de désignation de la personne de confiance par le mineur) et du 02.10.2023 (médiation familiale, assistance par l'administrateur ad hoc du mineur non capable de discernement)

Revisiter les contours des **informations partagées**, en écho au travail avec l'écosystème de la famille, les partenaires et le réseau du service, émerge des différents groupes en réponse aux questions fréquentes et à l'emploi inopportun de la terminologie de « secret partagé ». Ces questions seront, pour le secteur enfance-famille, explorées en tenant compte des attributs de l'autorité parentale et de la mission de protection des droits et besoins de l'enfant.

### ❖ Formation aux méthodes participatives

Se former à la démarche, aux **méthodes et outils participatifs**, ensuite à mutualiser à l'échelle associative, représente également un outillage nécessaire pour les professionnels tous métiers confondus (création de supports et animation de réunions, d'ateliers, de groupes-pairs...). Pour exemple, à la suite d'une journée associative consacrée à la participation et au développement du pouvoir d'agir à l'APASE<sup>55</sup>, de nombreux salariés ont choisi de se former à l'approche du Développement du Pouvoir d'Agir, selon la méthodologie posée par Yann LE BOSSE<sup>56</sup>. Un groupe ressource composé d'une quinzaine de professionnels volontaires, tous métiers-activités-antennes confondus, s'est créé pour être en soutien des expériences que les professionnels mèneront au sein de l'association. De manière similaire, un groupe de professionnels du service Enfance-Famille s'est formée

<sup>55</sup> Cette journée associative s'est déroulée le 16 octobre 2023.

<sup>56</sup> Yann LE BOSSE est professeur titulaire au département des fondements et pratiques en éducation à l'université de Laval (Québec). Il dirige depuis 20 ans le laboratoire de recherche sur le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités (LADPA).

à la coordination de conférences familiales en vue de déployer cet outil au service des situations accompagnées.

## Affirmer la modulation de l'accompagnement

Ligne directrice, incontournable, pour ajuster la mesure aux situations spécifiques de chaque enfant et de sa famille, la **modulation** s'innove, s'improvise, en fonction d'opportunités à saisir au rebond... On peut dès lors s'interroger « *Jusqu'où ? Pour quoi faire ? Pour répondre à qui ?* ».

A l'APASE, nous affirmons que la pratique modulée ne peut être ni individuelle, ni optionnelle. Pour l'étayer, en complément des espaces de réunions collectives, des **formations spécifiques** pourront être validées au plan de développement des compétences à la demande des professionnels.

Les modulations, présentées page 36, en faveur d'une diversification des pratiques d'accompagnements seront soutenues et développées, telles les **actions collectives**, lesquelles, en tant qu'espaces expérientiels, constituent une modalité de l'accompagnement personnalisé offrant l'opportunité de travailler diverses dimensions. Des groupes de jeunes et de familles pour réfléchir et créer ces espaces collectifs pairs seront initiés.

Par ailleurs, lors du bilan, les professionnels remontaient, pour des situations, sans solution dans le réseau primaire, l'intérêt de pouvoir proposer à l'enfant et sa famille un **accueil ponctuel**, de manière anticipée (relai) ou réactive (mise à l'abri concertée). Ce temps de distance physique permettrait de poser et comprendre autrement la situation, qui continue d'être travaillée dans le cadre de la MEP. Construit comme un outil de la mesure, il ne représente pas en tant que tel une alternative au placement, bien qu'il puisse, cependant, contribuer à en limiter le recours dans certaines situations ou à en améliorer les conditions (limiter le recours aux demandes d'Ordonnance de Placement Provisoire, préparer la séparation...). Cette diversification des pratiques en milieu ouvert modifie les repères et renvoie régulièrement à un besoin de différenciation avec le placement. Nous évaluons que le niveau de collaboration des parents à l'accompagnement est l'élément le plus déterminant. Dès lors, nous posons la perspective de développer **divers modes d'accueil ponctuel pour l'enfant, avec l'accord des détenteurs de l'autorité parentale** (en relais ou dans le cadre d'une mise à l'abri concertée) et des partenaires territoriaux en vue de favoriser le maintien de l'enfant à son domicile par la proposition d'une réponse alternative d'accueil, sur une courte période. Dans cette visée, une convention réunissant l'APASE et la SEA 35 est actuellement, en cours d'écriture.

La loi du 07 février 2022 qui facilite l'accueil chez un **tiers digne de confiance** nous invite, parallèlement et prioritairement, à partir du réseau de la famille pour construire une réponse à l'enfant. Pour soutenir les TDC dans leur rôle, la constitution d'un groupe ressources s'envisage au sein de l'association.

## Développer, actualiser, renforcer le réseau partenarial

Conformément à l'axe 3 des orientations stratégiques de l'APASE visant à *participer au développement social local*, nous maintenons comme perspective la volonté d'actualiser et renforcer le réseau partenarial de manière à soutenir et développer les **coopérations territoriales au service des projets pour l'enfant**.

En écho au travail de consultation du CREAMI et au bilan réalisé, un important travail doit être mené en réponse aux difficultés observées de **manque de place dans les structures**

**spécialisées** (délai de prise en charge sanitaires et médico-sociales, incohérences de parcours, ruptures...).

Connaître, se présenter réciproquement nos cadres et missions et entretenir le lien... demeurent un travail à renouveler, sans cesse, **en invitant les acteurs** lors de réunions de service, **en participant à des actions sur les territoires**, en utilisant l'ensemble des temps formels inhérents aux situations accompagnées, en se renseignant, en explicitant...

Nous avons un enjeu à **faire connaître le projet de service pour communiquer notre travail**, donner à voir la pratique de l'accompagnement éducatif en milieu ouvert. Les partenaires ont besoin de comprendre le cadre de nos missions et le contexte de notre sollicitation, nécessitant de leur transmettre les informations utiles et strictement nécessaires à la compréhension de la situation de l'enfant. Ce travail contribue à aviver le recours à des réponses en proximité des jeunes et de leurs familles, à leur permettre d'être re-connus et de recourir aux acteurs de la vie civile.

Le projet de service représente une occasion d'aller vers les acteurs des territoires pour, en fonction des services **créer, consolider ou réactiver les liens**, portant une attention particulière aux acteurs du sanitaire et du médico-social.

## Travailler l'axe de la santé

La santé des enfants fait l'objet d'une attention particulière dans les politiques publiques ces dernières années, affirmant qu'il ne s'agit pas seulement d'une affaire individuelle et biomédicale mais bien d'une préoccupation collective, sociale et sociétale. Entendue au sens large, la santé est « *un état de complet de bien-être physique, psychique et social et non pas seulement comme l'absence de maladie* »<sup>57</sup>. Elle doit être appréhendée selon une **approche globale**, relevant notamment des domaines sanitaires, éducatifs, sociaux et environnementaux.

*Outre les besoins fondamentaux de tout enfant, les enfants protégés ont des besoins fondamentaux spécifiques liés d'une part, aux effets sur leur développement des expositions adverses et notamment des maltraitances qu'ils ont pu subir et, d'autre part, à des effets propres à leur parcours.*<sup>58</sup>. En ce sens, des dispositions juridiques particulières à la santé des enfants protégés complètent celles applicables à l'ensemble des enfants. L'article L223-1-1 du CASF prévoit ainsi la réalisation d'un **bilan de santé et de prévention**, pris en charge par l'assurance maladie, « *dès le début de la mesure, pour tous les mineurs accompagnés notamment par l'aide sociale à l'enfance ou par la protection judiciaire de la jeunesse. Il permet d'engager un suivi médical régulier et coordonné, lequel formalise une coordination de parcours de soins, notamment pour les enfants en situation de handicap. Il identifie les besoins de prévention et de soins permettant d'améliorer l'état de santé physique et psychique de l'enfant, qui doivent être intégrés au projet pour l'enfant.* » La bonne mise en œuvre de cette action sera précisée avec les services des CDAS et de la Direction Enfance Famille du Département, permettant notamment d'éclairer le qui fait quoi.

En Ille-et-Vilaine, conformément à la loi du 14 mars 2016, **un médecin** du conseil départemental, **référént de la protection de l'enfance**, organise des temps annuels réunissant les services intervenants dans le cadre de la protection de l'enfance aux cotés des professionnels de santé libéraux, hospitaliers et de santé scolaire. Pour l'APASE, un professionnel exerçant le poste de psychologue est mobilisé comme référent au sein de cette instance de travail pour y participer et transmettre, à la suite, les éléments à porter à la connaissance des professionnels du service Enfance-Famille sur les antennes.

<sup>57</sup> Définition OMS

<sup>58</sup> « La santé des enfants protégés », ONPE, 16ème rapport au Gouvernement et au Parlement, Juillet 2022, p 4

De manière générale, en écho à la perspective précédente, un travail spécifique s'entame visant à **améliorer la connaissance des divers dispositifs existants sur les territoires et à développer, renforcer les articulations partenariales en faveur de la santé des enfants accompagnés**, en :

- identifiant, à l'échelle du Département et des territoires, les acteurs concernés ;
- allant vers ces derniers : une démarche spécifique vers les Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS) ainsi que les Dispositifs d'Appui à la Coordination (le DAC Appui Santé Rance-Emeraude, pour le pays de Saint Malo, et le DAC 'Tiv, pour les autres territoires breilliens) est ainsi élaborée ;
- contribuant aux divers travaux de groupes tels que ceux organisés dans le cadre des Contrats Locaux de Santé (pour les territoires) et du Projet Territorial en Santé Mentale (pour le 35).

## Travailler la pertinence et les contours de la co-intervention

La co-intervention à l'APASE est une modalité d'intervention garantie durant les trois premiers mois d'exercice de la mesure.

Les contours et la pertinence de la co-intervention sont ensuite **redéfinis régulièrement, au cours de la mesure**, en fonction du projet, des besoins de l'enfant et de son environnement, de ce que cet élément de la modulation permet, produit comme de ce qu'il peut freiner, empêcher.

En complémentarité à cette étude singulière de la co-intervention pour chaque situation d'enfant accompagné, des professionnels du service expriment la demande **d'engager une mise au travail** autour de cette thématique pour questionner, de manière **générale**, ses valeurs ajoutées et ses limites :

- Quelle forme peut-elle prendre ? quelle modulation : seul, à deux ?
- En quoi est-elle propice aux familles ? aux professionnels ? au service ?
- Que peut-elle offrir de plus, au service de la mission, qu'un croisement de regard ?
- Quelles sont ses limites ? à quels pièges ou risques expose-t-elle ?
- Quelle est le niveau de charge mentale pour les professionnels ?

Nous proposons, pour ce faire, de procéder à un premier recueil des avis, questions, suggestions des professionnels ainsi que des jeunes et des familles concernant la pratique de co-intervention. Cette étape permettra de revisiter et partager les repères et contours. Selon les éléments partagés lors de cette première étape, une étude plus fine pourrait être entreprise.

# Organisation du service

## Richesses humaines

### Les équipes

Quelle que soit leur fonction dans l'équipe, l'ensemble des professionnels contribuent à la mission éducative du service. Ils sont soumis au secret professionnel<sup>59</sup>. A l'APASE, les équipes sont pluridisciplinaires, composées d'un directeur d'antenne, d'un chef de service, d'un psychologue, d'un secrétaire et de travailleurs sociaux<sup>60</sup>.

Les équipes sont soutenues par les ressources du siège : le service des ressources humaines, le service financier et administratif, les services de communication, de qualité et de développement, le service informatique et la direction générale.

### Les espaces de travail collectif<sup>61</sup>

#### Les réunions d'équipe.s

**Animation** : chef de service. Selon les sites et actualités associatives, le Directeur d'Antenne peut animer ces réunions. Ce peut également être un professionnel de l'équipe.

**Fréquence** : à la quinzaine

**Participants** : les professionnels de l'équipe ou des équipes selon les sites

**Contenu** : chaque membre de l'équipe peut contribuer à l'ordre du jour, transmis en amont par l'animateur de la réunion. Les réunions d'équipe permettent entre autres d'aborder :

- l'organisation de la continuité de service
- des informations diverses (réglementaires, associatives, organisationnelles, partenariales)
- des retours d'expériences (projets collectifs, incidents vécus...),
- des rencontres partenariales et retours de participations sur le territoire.

**Fonction** : cohésion d'équipe, cohérence du service, déploiement du projet associatif et continuité

#### L'analyse des pratiques professionnelles

**Animation** : un intervenant extérieur à l'Association

**Fréquence** : définie selon les équipes et les temporalités

**Participants** : les travailleurs sociaux [les chefs de service bénéficient d'APP à l'échelle associative]

**Contenu** : à partir des émotions et questionnements de situations professionnelles rencontrées, soutenir une démarche réflexive de la pratique professionnelle

**Fonction** : construction de l'identité professionnelle, mutualisation et développement des savoirs, renforcement du collectif, cohérence des pratiques professionnelles

<sup>59</sup> Article L221-6 du CASF : « Toute personne participant aux missions du service de l'aide sociale à l'enfance est tenue au secret professionnel »

<sup>60</sup> Présentation synthétique des métiers du service d'accompagnement éducatif en milieu ouvert à l'annexe n°9

<sup>61</sup> Les espaces ici présentés ne retracent pas l'exhaustivité des organisations mises en place au sein des antennes et entre les équipes ; sont ici présentés les espaces régulièrement mis en œuvre.

### Les temps d'antenne

**Animation** : directeur d'antenne, chefs de service avec l'appui des psychologues

**Fréquence** : une à deux journées annuelles

**Participation** : les salariés de l'antenne

**Contenu** : informations associatives, questionnement des services, thématiques, rencontres partenariales

**Fonction** : enrichissement, partage et mutualisation des pratiques professionnelles réalisées au sein des diverses équipes/activités, cohérence associative.

### Les groupes Inter-Antennes

En continuité des divers temps ayant soutenu la revisite du projet de service, les professionnels nomment l'intérêt de poursuivre des temps de travail inter-antennes et inter-métiers autour de thématiques définies, avec l'appui d'une animation définie ou en groupes auto-animés tels qu'expérimentés lors des travaux concernant les 6 thématiques du projet en début d'année 2023.

## Moyens financiers, matériels et logistiques

Outre des locaux accessibles et de proximité au sein des antennes à l'échelle du département, le service utilise, dans une démarche éco-responsable (axe 4 du projet associatif), différents moyens financiers, matériels et logistiques pour réaliser ses missions.

### **Le budget éducatif et aides financières pour suppléance familiale et soutien à la parentalité**

Chaque équipe dispose d'un budget éducatif permettant de développer des actions, individuelles ou collectives, auprès des enfants et des familles. Cet outil est utilisé à destination de l'enfant pour soutenir une ouverture vers l'extérieur comme, par exemples, un temps de repas hors du domicile, un abonnement, l'inscription à un sport ou la participation à une action collective organisée par le service. Le budget éducatif fait, annuellement, l'objet d'un projet d'utilisation élaboré par l'équipe en fonction des priorités éducatives évaluées pour les situations accompagnées. Une contribution de la famille est étudiée systématiquement.

La demande d'une aide financière pour suppléance familiale et soutien à la parentalité est dédiée aux situations pour lesquelles les référents éducatifs repèrent que le maintien au domicile de l'enfant suppose un étayage ponctuel ou régulier auprès de ce dernier et/ou des parents. Ces temps peuvent concerner des actions régulières ou ponctuelles (modes de garde, accueils ponctuels, etc.).

Chaque action, soutenue, nécessite l'accord des détenteurs de l'autorité parentale.

Les trames de demandes pour le budget éducatif et suppléances figurent à l'annexe n°10.

### **Les moyens de transport**

Les professionnels disposent, sur chacun des sites, de vélos, de parcs de véhicules adaptés aux transports individuels et collectifs (des véhicules disposent de 7 places et plus).

Ils peuvent également utiliser les transports en commun.

## Les outils de travail

### ❖ Le matériel pédagogique de l'antenne

Des espaces éducatifs existent au sein de chaque antenne disposant de livres, jeux, vélos, ustensiles de cuisine, outils numériques... comme supports à la créativité, en faveur de la relation éducative.

### ❖ Outils numériques de mobilité

Hors fonction support, chaque professionnel dispose d'un ordinateur portable permettant l'accès aux dossiers, aux moyens bureautiques, aux ressources internes et externes. Ces outils numériques sont mis au service des jeunes et des familles à leur domicile pour faciliter d'éventuelles démarches dématérialisées.

Les travailleurs sociaux et chefs de service utilisent des smartphones. L'usage de ces téléphones a fait l'objet d'une réflexion collective, partagée au sein de l'association et des services. Il est précisé aux jeunes, familles et partenaires que le numéro de référence est celui du service, rappelant que : "La continuité d'exercice est assurée à partir du service". Les usages numériques sont encadrés par la charte informatique.

### ❖ Globule et Power BI

Pour la gestion de l'activité, les équipes Enfance-Famille de l'Apase utilisent Globule. S'agissant d'un dossier unique informatisé et sécurisé, Globule permet de retracer l'exercice des mesures, de structurer et partager des informations, d'assurer la gestion administrative des dossiers et des statistiques.

Enfin, le service utilise Power BI afin de créer des visualisations des données de l'activité.

### ❖ Accessibilité du service

Une fiche cadrant les conditions d'accueil pour l'ensemble des sites de l'APASE a récemment été travaillée<sup>62</sup>. Ce support pratique se situe dans une démarche qualité, visant l'amélioration continue. Elle fixe des points de repères communs pour l'accueil des personnes et des partenaires en mettant, par exemple, en place des modalités d'accueil entre 12h et 14h pour répondre aux disponibilités et besoins des personnes. Ainsi, depuis le 1er janvier 2023, un accueil téléphonique est assuré de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h, du lundi au vendredi.

Les listes de coordonnées téléphoniques internes actualisées sont également mises à disposition des acteurs du territoire.

L'accueil des personnes est assuré par chaque professionnel. Avec le souci d'apporter une réponse précise et adaptée aux demandes, une charte pour un accueil courtois et attentif a été rédigé en 2022, à la suite de l'évaluation interne.

Le recueil de l'avis des personnes accueillies s'appuie sur une ou plusieurs des modalités suivantes :

- par la rencontre des personnes en situation réelle d'usage et la prise en compte de leur expérience notamment dans ses dimensions de vécu et d'émotion ;
- au sein d'espaces de participation des personnes accompagnées mis en place sur l'antenne ;
- par des enquêtes ciblées réalisées au sein de chaque antenne au moins tous les deux ans.

L'organisation du service prend appui sur la politique des ressources humaines en vigueur au sein de l'Association.

---

<sup>62</sup> La fiche-cadre figure à l'annexe n°11.

# Politique des Ressources Humaines

La construction et la déclinaison de la politique sociale de l'APASE sont notamment marquées par l'axe 4 des orientations stratégiques du projet associatif 2020-2025 qui prévoit, entre autres, avec comme point de mire une gouvernance responsable, de :

- mettre au cœur de la politique de ressources humaines et du dialogue social l'accompagnement des parcours professionnels, l'anticipation de l'évolution des métiers, la formation continue, l'attention aux conditions de travail
- et de rapprocher les lieux de décision des lieux où elles s'appliquent.

Cet engagement se traduit dans la manière d'appréhender, de concevoir et de mettre en œuvre l'ensemble des dispositions de la gestion des Ressources Humaines de l'Association.

## Recrutement et intégration

Les modalités de candidature interne sont facilitées afin d'encourager les mobilités géographiques et/ou fonctionnelles pour les salariés en Contrat à Durée Indéterminée ou Déterminée. En tant que garant de la bonne organisation de son équipe, le responsable hiérarchique direct est systématiquement associé au recrutement.

Afin de permettre une intégration dans les meilleures conditions possibles, un pair référent d'accueil est désigné. Par ailleurs, des temps d'échanges sont organisés avec le responsable hiérarchique au moment de la prise de poste pour faire le point sur l'intégration du nouvel arrivant, ses besoins et éventuelles difficultés. De plus, le nouvel arrivant est convié à la réunion mensuelle des nouveaux embauchés organisée par le service RH à destination des nouveaux arrivants de l'ensemble des sites de l'Association.

## Développement des compétences

Afin de soutenir le développement des compétences des professionnels, l'APASE verse une contribution volontaire au-delà de l'obligation légale et conventionnelle de 0.65 % de la masse salariale brute (soit 68.173 € en 2022).

Cet effort se traduit dans les actions de formations individuelles et collectives inscrites au Plan de Développement des Compétences. Celui-ci est construit annuellement afin de permettre la mise en œuvre du projet stratégique de l'APASE.

Pour s'assurer de la pertinence de la construction du Plan de Développement des Compétences, une évaluation de ces actions est assurée en deux temps :

- tout d'abord immédiatement après la tenue de la formation pour en évaluer la bonne réalisation et la réponse aux attentes formulées
- puis, après une période de mise en œuvre pour en évaluer l'impact et la pertinence.

Un budget colloque est également alloué à chaque antenne permettant de répondre aux demandes de professionnels tout au long de l'année.

L'intranet permet d'informer les salariés sur l'ensemble des modalités de développement des compétences prévus à l'APASE ainsi que les dispositifs mobilisables par chaque salarié (Validation des Acquis de l'Expérience, Conseil en Evolution Professionnelle, Bilan de Compétences, Compte Personnel de Formation, Projet de Transition Professionnelle, reconversion ou promotion par alternance, etc.)

## **Accompagnement des parcours professionnels**

Afin d'accompagner au mieux les salariés dans leur parcours professionnel et d'explorer leurs perspectives d'évolutions, des entretiens professionnels sont organisés périodiquement. Des points d'étape entre chaque entretien peuvent être programmés au besoin.

A l'approche de la fin de leur carrière, les salariés peuvent bénéficier de la possibilité de réaliser du temps de bénévolat ou de mécénat de compétences sur une partie de leur temps de travail. Les retraites progressives sont également encouragées.

Une réflexion prospective sur l'évolution des métiers à l'APASE est envisagée dans le cadre suivi de l'accord sur le Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels 2023-2026.

## **Dialogue social**

Afin de favoriser un cadre de relations sociales sereines et constructives, une charte des modalités du dialogue social au sein de l'Association a été établie conjointement. Les sujets de négociation sont convenus par accord et des thématiques complémentaires peuvent être abordées à la demande d'une des parties négociatrices.

L'organisation de groupes de travail avec les Instances de Représentation du Personnel sur diverses thématiques permettent de gagner en cohérence et en pertinence dans le dialogue social.

## **Alternance et stages**

Le recrutement d'apprentis permet d'améliorer l'attractivité des métiers et d'anticiper les potentiels besoins de recrutement à venir tout en répondant au besoin actuel de formation des professionnels de demain.

L'accompagnement par un professionnel d'un apprenti permet de valoriser son expérience et son parcours : c'est également une opportunité de questionner sa pratique.

En complément et pour soutenir les différentes modalités de formation initiale, l'accueil de stagiaires est également organisé sur des temps plus courts.

## **Prévention des risques professionnels**

Construit en lien avec les élus de la Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail du Comité Social et Economique, le plan de prévention et de réduction des risques professionnels permet la planification, la priorisation et la mise en œuvre de mesures de prévention correspondant aux risques identifiés dans le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels.

# Démarche qualité

Pour faire vivre la démarche d'amélioration continue de la qualité, les services du siège de l'association, et notamment les postes du cadre qualité et du chargé de mission, contribuent à la diffusion du Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ) et des recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

## Promotion et respect des droits et libertés des personnes accompagnées

### Information du jeune et de ses représentants légaux

La famille est informée de ses droits lors des premiers rendez-vous qui marquent le début de l'accompagnement. Les documents suivants, avec les explications associées, lui sont remis :

- le livret d'accueil, comprenant la charte des droits et libertés et le règlement de fonctionnement
- la notice de présentation du service : ses missions et son fonctionnement
- la liste et les modalités de saisine des personnes qualifiées.

Préalablement, la famille est informée de son droit d'être accompagnée d'une personne de son choix. Concernant la possibilité de désigner une personne de confiance dans les conditions légalement prévues<sup>63</sup>, de manière à délivrer une information adaptée, un travail spécifique sera mené pour en construire les modalités (perspective précédemment présentée).

Le règlement de fonctionnement, la charte des droits et libertés de la personne accueillie ainsi que la liste des personnes qualifiées sont affichés dans les espaces recevant du public<sup>64</sup>.

Pour maintenir une attention à l'accessibilité, la simplicité et la clarté des informations délivrées, la revisite des outils de communication du service est inscrite aux perspectives quinquennales de ce projet de service.

L'élaboration d'un livret d'accueil spécifique à destination des jeunes est programmée.

### Expression et participation

Différents modes de participation sont proposés : enquêtes, espaces d'expression, conception de projets s'inscrivant dans le cadre de l'accompagnement collectif ou de la vie des antennes, participation à l'organisation d'événements, ...

Le service mesure que la prise en compte de l'avis des jeunes et des familles accompagnées est essentielle dans la conception et l'adaptation des actions proposées. Ces espaces d'expression et de participation concernant l'accompagnement et le fonctionnement du service constituent par ailleurs des expériences concrètes du vivre en société.

L'engagement associatif en faveur du pouvoir d'agir permet aux professionnels du secteur Enfance-Famille de compter sur des conditions institutionnelles et organisationnelles soutenantes.

<sup>63</sup> Articles L.311-5-1 et D.311-0-4 du Code de l'Action sociale et des familles, Article L.1111-6 du Code de la Santé publique

<sup>64</sup> Ainsi que la liste et les coordonnées des personnes qualifiées, une notice relative aux données personnelles, et en annexe à la charte, les dispositions des articles L. 116-1, L. 116-2, L. 311-3 et L. 313-24

## Evaluation

Depuis la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, les Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS) ont l'obligation de procéder à une évaluation régulière de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent, en vue du renouvellement de leur autorisation.

Sous l'égide de la Haute Autorité de Santé (HAS), la loi n°2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé a modifié la procédure d'évaluation. Parmi les principales modifications, figure la fusion de l'évaluation interne et externe en une procédure d'évaluation unique, commune à tous les ESMS. Cette procédure unique comprend une auto-évaluation continue de la structure ainsi qu'un contrôle quinquennal par un organisme évaluateur disposant d'une accréditation délivrée par le COFRAC (COmité FRançais d'ACcréditation).

L'arrêté du 30 mars 2023 portant programmation pluriannuelle des évaluations de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux, relevant du secteur associatif habilité par la protection judiciaire de la jeunesse d'Ille et Vilaine et autorisé conjointement par l'autorité préfectorale et départementale, fixe pour le service du secteur Enfance-Famille de l'APASE l'échéance au **30/06/2024**.

Succédant à l'évaluation externe approuvée le 24.06.2014, cette évaluation fondée sur le nouveau référentiel d'évaluation des ESSMS élaborée par la HAS, s'articule autour des thématiques suivantes :

- La bientraitance et l'éthique
- Les droits de la personne accompagnée
- L'expression et la participation de la personne accompagnée
- La co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement
- L'accompagnement à l'autonomie
- L'accompagnement à la santé
- La continuité et la fluidité des parcours
- La politique des ressources humaines
- La démarche qualité et gestion des risques.

Ces thématiques sont développées au sein des trois chapitres qui structurent le référentiel : la personne, les professionnels, l'ESMS.

Le référentiel comporte au total 42 objectifs, déclinés en 129 critères génériques et en critères spécifiques, applicables selon le secteur d'activité, le type de structure et le public accompagné. 18 critères sont dits « impératifs » ; ils nécessitent la mise en place d'un plan d'action spécifique dans la continuité immédiate de la visite d'évaluation s'ils ne sont pas cotés à 4 sur 5. Ces critères sont précisés à l'annexe n°12.

Conformément au cadre institué par le nouveau dispositif, l'évaluation s'appuiera sur un travail de terrain : entretiens avec des jeunes et leurs familles, des professionnels et la gouvernance, analyse documentaire et/ou observations de terrain.

Outre sa transmission au Conseil Départemental, à la DIRPJJ et à la HAS, le rapport d'évaluation sera diffusé largement à l'externe comme à l'interne.

Dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité des accompagnements délivrés aux personnes accueillies, les résultats de l'évaluation permettront d'enrichir et de prioriser les actions d'amélioration à mettre en œuvre par le service, en lien avec les perspectives tracées par le présent projet de service.

## Prévention des risques de maltraitance

Au cours des accompagnements, les professionnels s'inscrivent dans une démarche active de bientraitance, dont les multiples dimensions décrites tout au long de ce projet de service s'ancrent également dans le projet associatif et les valeurs qu'il porte.

Cette posture professionnelle qui vise à identifier l'accompagnement le meilleur possible pour le mineur, en tenant compte de son âge, de ses envies, de son vécu, de sa famille et de leur environnement, se concrétise notamment par :

- une conception partagée, positionnant chaque personne directement concernée comme actrice principale du projet d'accompagnement pour l'enfant ;
- la promotion de conditions favorables à l'expression et la participation ;
- une gestion de crise et continuité de l'activité (en cas de mouvements sociaux, incidents, crises épidémiques...)
- le développement des partenariats et du réseau ;
- le soutien apporté aux professionnels notamment à travers les espaces ressources de mise au travail et de réflexion collective.

Marque de l'attachement volontariste des professionnels du service à des principes éthiques faisant *culture* du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité, cette dynamique ne saurait toutefois occulter tout *risque de maltraitance*.

Définie par *le fait de compromettre ou porter atteinte au développement, aux droits, aux besoins fondamentaux ou à la santé de toute personne en situation de vulnérabilité, par tout acte ou négligence, intentionnel ou non, la maltraitance peut survenir au sein de la relation entre l'enfant et son entourage ou l'enfant/la famille et les professionnels en charge de leur accompagnement*<sup>65</sup>.

La vigilance des professionnels du service à prévenir, détecter et signaler<sup>66</sup> le cas échéant ces situations, s'accompagne :

- de l'organisation d'un accueil et de rappels faits aux familles en vue de les informer sur leurs droits et notamment le dispositif départemental de personnes qualifiées comme voie de recours et de médiation ;
- du rôle tenu par les responsables et psychologues des services, dans le suivi des accompagnements en faveur de la régulation et du soutien à l'équipe ;
- de la conduite d'analyses de pratiques professionnelles ;
- de mesures de prévention des risques liés à la qualité de vie et des relations au travail au sein de l'APASE ;
- et d'une procédure interne de signalement et traitement des incivilités, incidents et événements indésirables survenus dans le cadre de l'exercice professionnel<sup>67</sup>.

<sup>65</sup> Article L. 119-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, créé par la loi n°2022-140 du 7 février 2022 en références aux travaux de la Commission pour la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance

<sup>66</sup> En vertu de l'obligation de signalement notamment de tout dysfonctionnement grave ou événement prévu à l'article L. 331-8-1 du CASF

<sup>67</sup> Procédure présentée à l'annexe n°13.

# Déploiement du projet de service

## Communication du projet

Le projet de service a vocation à être communiqué. Il est à destination :

- Des professionnels du service :

Pour que ce document remplisse son rôle fédérateur de repères pour la pratique professionnelle et les évolutions à venir, un exemplaire sera remis à chaque professionnel du secteur Enfance-Famille exerçant des mesures d'accompagnement éducatif en milieu ouvert, ainsi qu'à chaque nouveau salarié et stagiaire. Ce document fera appui pour travailler les questions inhérentes à la quotidienneté des accompagnements réalisés.

- Des acteurs professionnels :

Outil de positionnement, le projet de service (ou une synthèse) sera communiqué aux acteurs du territoire, par remise du projet lors des rencontres de services. Un envoi aux magistrats sera réalisé par les Directions de chaque antenne.

- Des autorités :

Dans la mesure où il présente le cadre de référence de l'activité et les évolutions proposées, une communication de ce document au Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine sera réalisée par la Direction Générale, de même qu'à la Direction Territoriale de la Protection de la Protection Judiciaire de la Jeunesse ainsi qu'à la Préfecture d'Ille-et-Vilaine.

- Des personnes accompagnées :

Se rappelant qu'il figure, dans la loi du 2 janvier 2002, au titre des « droits des usagers du secteur social et médico-social », les professionnels souhaitent communiquer le projet de service aux jeunes et familles accompagnées. A cette fin, un document synthétique reprenant les éléments principaux, et notamment les axes d'évolution, sera réalisé. La synthèse sera mise à disposition des personnes et de leur entourage, ainsi qu'aux partenaires.

## Modalités de suivi et d'actualisation

Le projet de service est un document de référence et, dans sa dimension projective, il nécessite un suivi de la réalisation des perspectives et une actualisation, fonction des évolutions qui vont se présenter.

Cet engagement conjuguant éthique et responsabilité, valeur de l'Apase, est sous-tendu par la culture du débat, du questionnement, la capacité d'interpellation et de proposition d'évolution du projet. Une réflexion régulière, année après année, sera menée sur les adaptations et ajustements à réaliser, fonction du vécu concret du travail, du réseau partenarial, des personnes concernées, des perspectives déjà réalisées et des évolutions législatives et réglementaires.

A échéance du projet, un bilan complet, récapitulant les points de suivi accomplis, sera réalisé et utilisé à la réécriture du projet suivant. A cette fin, les professionnels du service Enfance-Famille vont prendre appui sur un dispositif durable de suivi et d'actualisation du projet de service, à plusieurs composantes :

- Un Comité de Suivi Territorial (COSTER) : Situé au plus près de l'exercice, à l'échelle des antennes, ce comité est chargé d'organiser la réflexion relative aux pratiques professionnelles et modalités d'accompagnement induites par le projet de service. Il s'agit de suivre l'évolution de sa mise en œuvre, de renseigner les

indicateurs et d'apporter sa contribution à l'élaboration des perspectives communes. Il est également un espace privilégié pour évaluer les besoins du territoire et proposer des actions adaptées mais aussi construire les partenariats de proximité. Le COSTER concourt à la dynamique d'amélioration continue de la qualité du service.

Organisé sous forme d'instance dédiée, à une fréquence régulière et a minima une ou deux fois par an, sous la responsabilité du directeur d'antenne, le comité réunit des professionnels aux cotés de jeunes et de familles accompagnées volontaires. D'autres acteurs peuvent être des membres invités.

Selon la taille de l'antenne, plusieurs comités peuvent être conjointement organisés en se basant par exemple sur l'organisation territoriale.

- **Le Comité de Suivi des Projets De Service (CSPDS)** instauré au sein de l'activité Enfance-Famille : ce comité réunit, à une périodicité trimestrielle, les chefs de service concernés par l'activité, les directeurs d'antenne et des cadres du siège. Cet instance relais lie les territoires et le pilotage.

Le comité s'assure que le projet de service se déploie de manière harmonieuse dans l'ensemble des territoires, définit la feuille de route annuelle avec les indicateurs de suivi, consolide les remontées d'indicateurs et propositions des COSTER, assure une veille sur les évolutions législatives et règlementaires et leur impact sur le projet de service, définit le calendrier de mise en œuvre des perspectives et les méthodologies de travail... Il lui revient également d'initier ou développer les partenariats utiles à l'échelle de l'association et concernant l'ensemble des antennes.

Le CSPDS a la possibilité de solliciter le Comité de Direction (**CODIR**) pour une demande d'appui ou d'arbitrage.

Une fois sur la durée du projet de service, le CSPDS est élargi à des administrateurs pour un point d'étape.

# Annexes

**Annexe 1** : Logigrammes représentant l'avant et l'après MEP Contractuelle/Judiciaire

**Annexe 2** : Trame du Projet d'Accompagnement

**Annexe 3** : Actions éducatives collectives

**Annexe 4** : Trame de rapport à échéance de la MEP

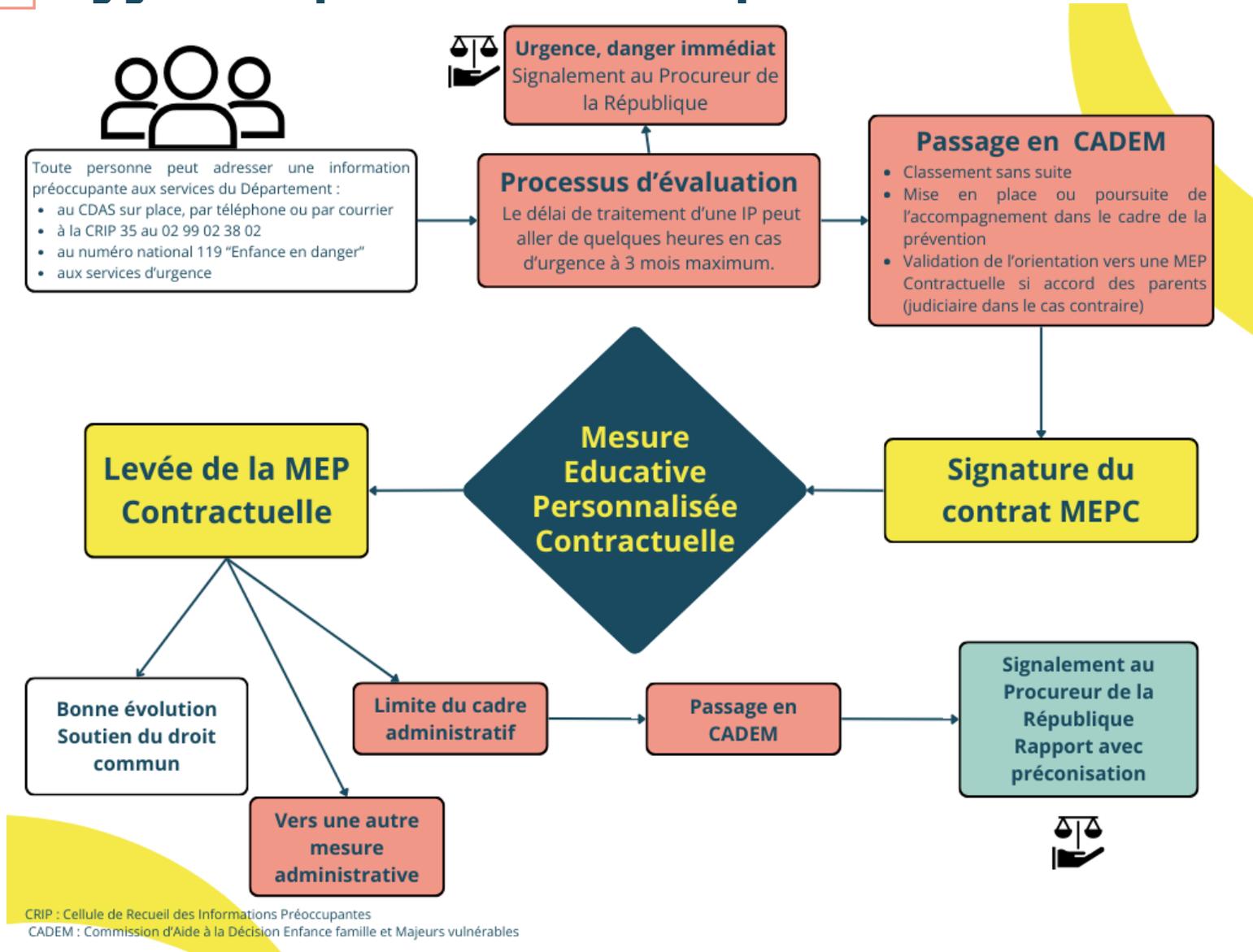
**Annexe 5** : Présentation synthétique des métiers de l'équipe du service de l'accompagnement éducatif en milieu ouvert

**Annexe 6** : Trames de demande d'aide financière pour suppléance familiale, soutien à la parentalité & au titre du budget éducatif

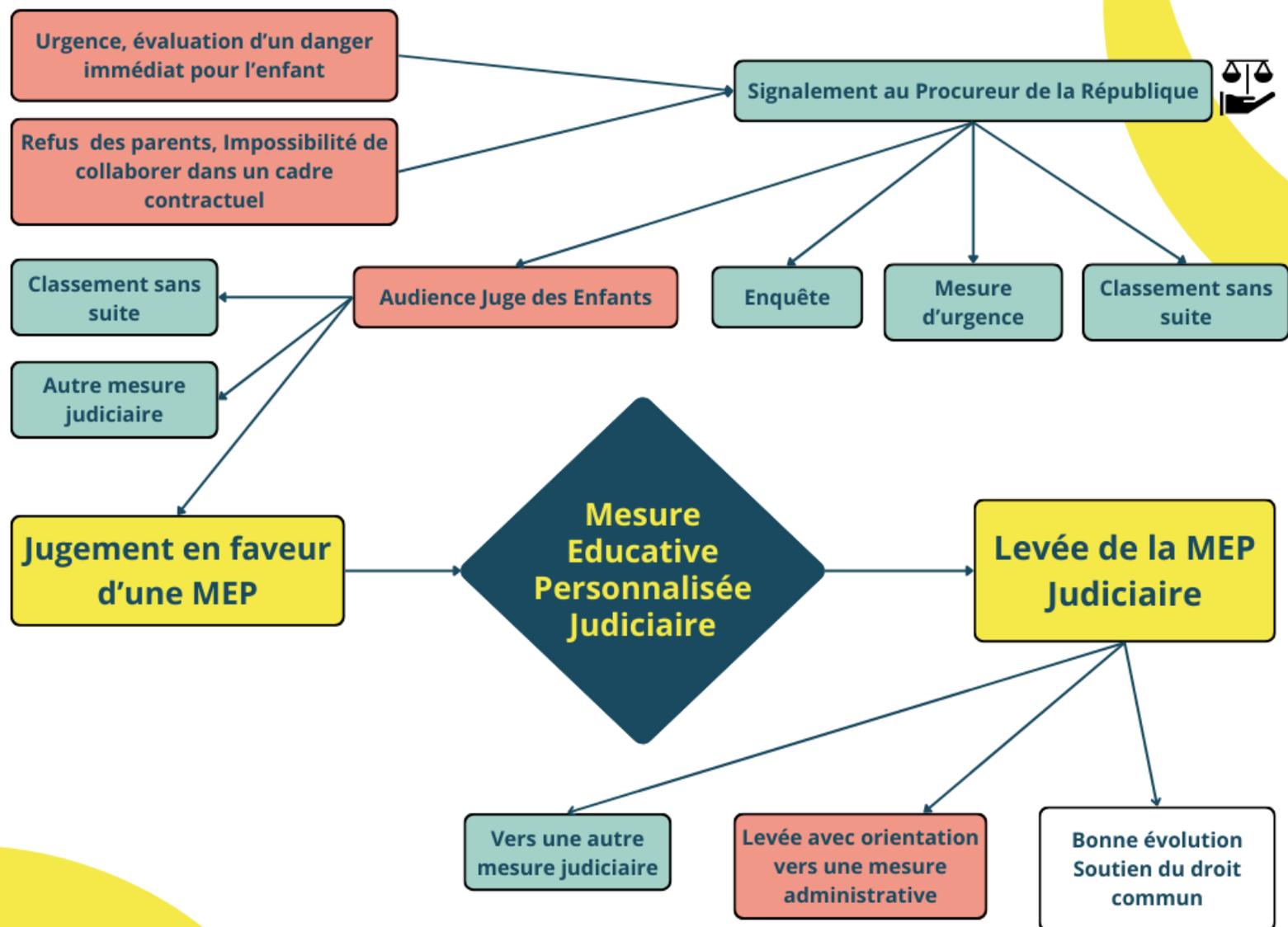
**Annexe 7** : Procédure interne de signalement et de traitement des incivilités, incidents et évènements indésirables survenus dans le cadre de l'exercice professionnel

**Annexe 8** : Procédure éloges et doléances

## Annexe 1 Logigramme représentant l'avant et l'après MEP Contractuelle



## Logigramme représentant l'avant et l'après MEP Judiciaire



## Annexe 2 Trame du Projet d'Accompagnement



# PROJET D'ACCOMPAGNEMENT

NOM: \_\_\_\_\_  
PRÉNOM: \_\_\_\_\_

Dans le cadre d'une Mesure Educative Personnalisée (MEP), ce Projet d'accompagnement vous est remis lors du 1er rendez-vous avec l'APASE, en date du ..../..../.....

Dans un premier temps, il précise « pourquoi le service va vous accompagner ».

A la suite, nous allons faire connaissance et, durant les 3 prochains mois, préciser ensemble « ce qui fonctionne », « les souhaits d'évolution » et « comment les mettre en œuvre ».

Ce document vous appartient. Vous pouvez l'utiliser tout au long de la mesure éducative.

A l'échéance de la mesure, nous nous en servons pour faire la synthèse du travail réalisé ensemble.

Les référents éducatifs

## Pourquoi le service va vous accompagner?

ÉLÉMENTS A L'ORIGINE  
DE LA MESURE ÉDUCATIVE  
PERSONNALISÉE



Date du rapport/jugement :

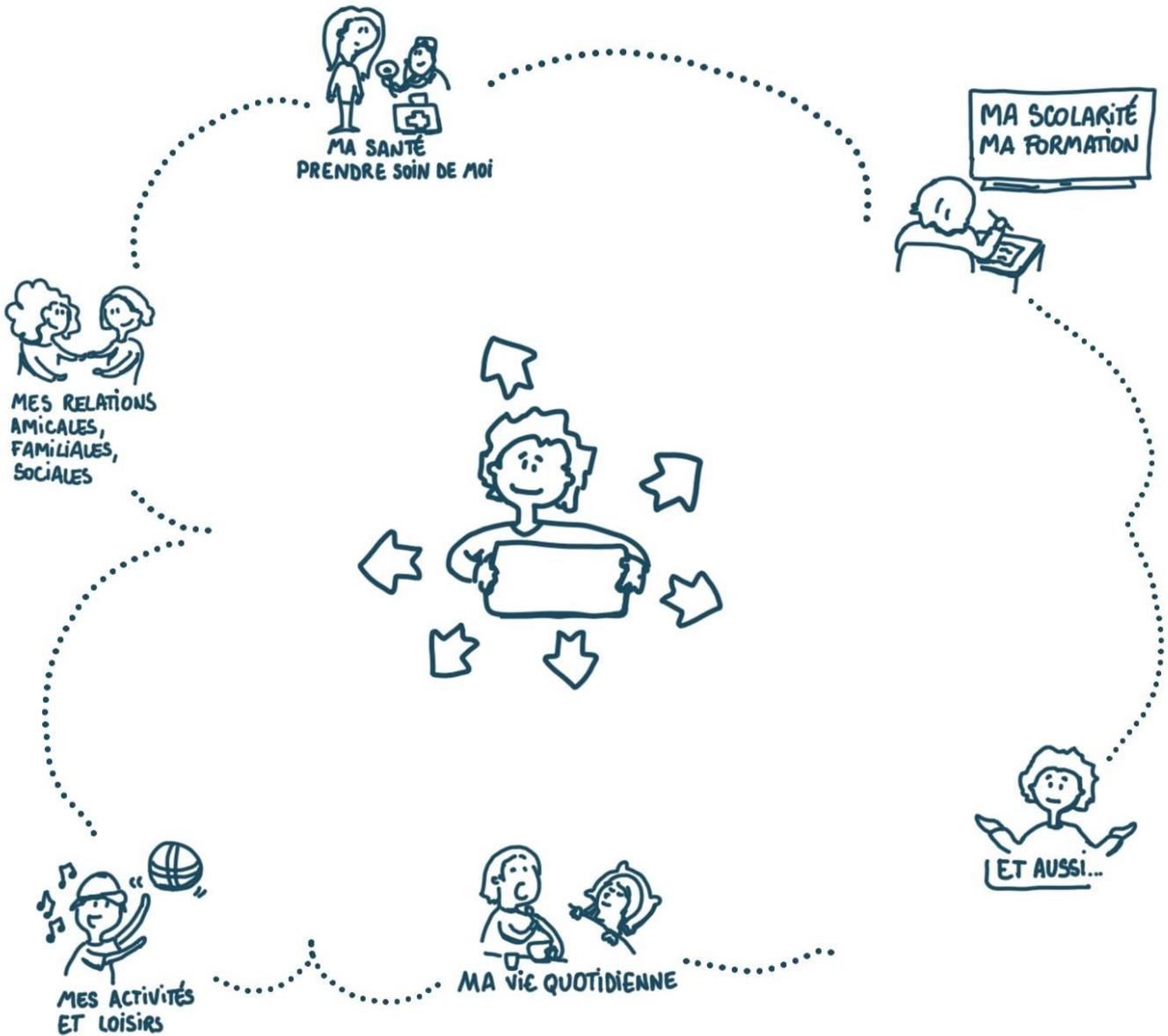
Echéance :

Extraits :

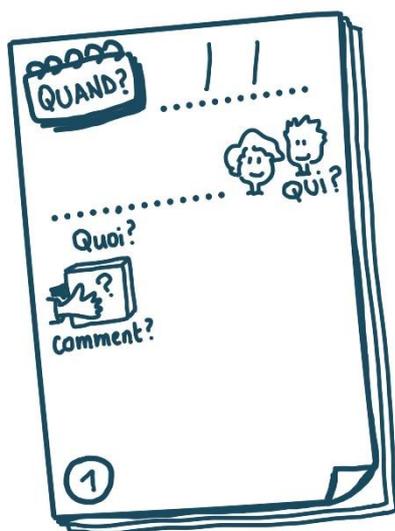
Que souhaitez-vous en dire ?



# Qui est-ce qui fonctionne ? Quels souhaits d'évolution ?



# Comment on va faire ensemble ?



## Précisions :

Le .../.../.....

Second volet du Projet d'Accompagnement de « Prénom » « Nom » co-construit par :

Prénom Nom Enfant     Mme NOM     M. NOM     Référents éducatifs

Espace de Signatures

Ce document n'a pas pu être signé par :

Un exemplaire est remis à :

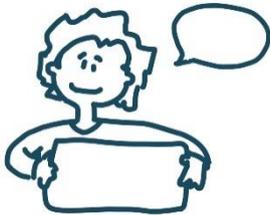
Nom Prénom Enfant     M. NOM     Mme NOM

Visa Chef de service

“  ENVOI AU CDAS  
le : .../.../..... ”

# Espace d'expression libre et suivi de projet

## Echéance de la Mesure Educative Personnalisée Que souhaitez-vous en dire ?



 Transmission  
au "bilan partagé" le :

## Annexe 3 Actions éducatives collectives

L'action collective constitue un média adapté. Quel que soit le support d'activité (sport, balade, médiathèque, repas, séjour...), nous observons que le temps collectif donne matière à :

- rompre avec des situations de rupture, d'isolement créant une ouverture sur l'extérieur
- relâcher la tension, prendre du plaisir en partageant un moment convivial
- observer les capacités de socialisation et d'adaptation
- expérimenter la relation aux autres dans un cadre soutenant
- Et revaloriser l'enfant et/ou le parent, ouvrant la possibilité devenue plus concrète de réaliser des activités au sein de leur environnement.

L'action collective permet également de décaler notre position, le plus souvent en situation de face-à-face, avec le risque d'être ou d'être mis à une position de savoir, de contrôle. Ces moments « extraordinaires » sont l'occasion de re-découvrir les enfants, les familles créant une dynamique éducative différente, complémentaire de celle portée en entretien. Ils contribuent parfois à redonner du souffle, élargissant la palette des possibles.

Les temps collectifs pouvant être accompagnés par des professionnels autres que les référents éducatifs, ils représentent une opportunité d'enrichissement de l'accompagnement par le regard croisé des professionnels, membres de l'équipe ou professionnels de structures du territoire.



Extrait page 27 du Rapport d'Activités 2022  
Actions collectives Enfance-Famille  
Sur l'antenne de Redon.

**UN SÉJOUR VÉLO**  
3 jours en juillet et 3 jours en août. 8 à 10 enfants sur chaque période. En camping à Peillac.

**DES JEUX**  
• Laser Game  
• Chasse aux trésors  
• Jeux de sociétés

**JETTE TA BOUTEILLE À LA MER**  
Groupe de paroles pour enfants dont l'un au moins des parents souffre d'une problématique alcool.

**DES SORTIES**  
• Kayak  
• Patinoire  
• Journée plage  
• Ferme pédagogique (projet inter-antennes entre Educateurs jeunes enfants)

**DES ATELIERS**  
• Halloween  
• Noël

**100 ENFANTS** âgés de 4 à 17 ans ont pu participer à ces actions, mises en place à l'initiative des travailleurs sociaux en s'appuyant sur la parole des jeunes.

**Toutes ces actions encouragent ...**

*Le partage*  
*Le plaisir*  
*Le lien social*  
*Les habiletés sociales*

*Les bouffées d'air*  
*Le développement de compétences*  
*La confiance en soi*  
*Les sorties*  
*Un autre regard*  
*La participation des familles*  
*L'autonomie*  
*La découverte*

### **TRAME DE RAPPORT A ECHEANCE**

#### **PREALABLE**

L'intérêt de l'enfant guide le contenu du rapport. Des données dites sensibles n'ont pas lieu d'être, sauf si ces données ont un impact sur les conditions de vie du mineur. Dans le cadre des recompositions familiales, un rapport par enfant ou par fratrie est nécessaire, même si le Juge des Enfants n'a fait qu'un seul jugement.

Tout écrit doit pouvoir être communiqué aux parents. De nature synthétique (8 pages maximum) le contenu s'appuie sur des faits significatifs. Il s'agit de porter une analyse et des préconisations pour éclairer une décision.

En dehors des membres de la famille concernés par la mesure, toute référence l'identité de quelqu'un d'autre doit faire l'objet d'une autorisation par l'intéressé (réseau de la famille, professionnel du secteur social ou autre...).

L'intervention dans un cadre judiciaire doit être systématiquement questionnée et argumentée, notamment lorsqu'un renouvellement est préconisé. De même que la recommandation du passage de l'administratif vers le judiciaire, nécessité de traduire en quoi l'intervention judiciaire apporterait une réelle amélioration.

#### **ELEMENTS A L'ORIGINE DE LA MESURE EDUCATIVE (en cours)**

Ne pas remettre l'intégralité du jugement / indiquer uniquement les ELEMENTS SAILLANTS / Le paragraphe doit être court (max 1/2 page)

- ***Dans le cadre judiciaire : Extraire les éléments saillants du jugement*** (pas l'intégralité du jugement, mais les éléments d'inquiétudes qui ont amené le juge des enfants à instaurer une mesure éducative ou à la renouveler).
- ***Dans le cadre contractuel : Eléments du contrat*** (pas nécessairement l'intégralité du contrat mais les éléments à l'origine de la demande des parents et/ou inquiétudes rapportées par le CDAS.)

L'historique de mesures antérieures peut s'avérer pertinent si ce rappel apporte un éclairage sur la situation actuelle de l'enfant.

#### **OBJECTIFS DE LA MESURE EDUCATIVE (en cours)**

- ***Dans le cadre judiciaire*** : Objectifs généraux fixés par le juge des enfants.
- ***Dans le cadre contractuel*** : Objectifs généraux indiqués dans le contrat.

Le plan d'action :

- *Indiquer les objectifs opérationnels du plan d'action*

#### **CONTEXTE DE VIE ACTUELLE DE L'ENFANT**

= Nécessité d'actualiser y compris dans le cadre d'un renouvellement.

Il va s'agir d'une « photo » du contexte de vie de l'enfant, d'un écrit synthétique et factuel – ne pas rentrer dans une analyse à ce niveau. Potentiellement intégrer une carte familiale (en option).

Lieu de résidence des enfants, organisation quotidienne et lieu de scolarisation, conditions délogement et situation socio professionnelle des parents (les personnes ressources pour l'enfant) ; dans les situations de parents séparés, faire apparaître les DV/DVH de chacun des parents-précisez lorsqu'il y a un jugement JAF et comment il est ou non respecté.

Indiquer les ressources de l'environnement de la famille (réseau)

## **EXERCICE DE LA MESURE**

### • **Modalités d'interventions**

*Le plan d'action ayant été adressé au magistrat et au REF, il s'agira de rendre lisible l'ensemble des moyens mis au service de la situation. La précision de ces modalités (dates des RDV proposés et moyens de la rencontre) contribue à une meilleure compréhension du travail réalisé (famille, magistrat, REF)*

- Qui a été rencontré ? (Les différents membres de la famille, des personnes du réseau des enfants ou des parents, les partenaires, etc...).*
- Facilité des rencontres entre la famille et le service (sollicitations à l'initiative de la famille, Rendez-vous régulièrement annulés ou reportés).*
- Modalités de rencontres avec les parents et les enfants (entretiens, accompagnement individuel et collectif, mise en place d'étayage et suppléance, etc...).*

### • **Déroulement de la mesure éducative**

Chaque membre de la famille fait l'objet d'un développement. Des éléments qui concernent la santé des parents peuvent apparaître si ceux-ci ont des impacts dans l'exercice de la mesure (le diagnostic ne doit pas apparaître ; il fait partie des données dites sensibles)

La participation du réseau à l'action éducative du service peut également faire l'objet d'une partie spécifique.

Chaque enfant fait l'objet d'un développement dans la logique de caractériser ce qu'il en est pour lui (référence à l'évaluation des besoins fondamentaux) :

- Quels ont été les choix éducatifs et comment celui-ci a-t-il tiré bénéfice de l'intervention ?
- Comment chaque parent a pu trouver les ressources pour répondre aux besoins fondamentaux des enfants ?

Cette partie fera référence au plan d'action, objectifs réalisés et non réalisés ; elle s'appuiera également sur la manière dont les écarts dans l'évaluation initiale ont pu faire l'objet d'un travail.

## **ANALYSE GLOBALE**

- Analyse et hypothèse de compréhension du système familial et de l'environnement dans lequel celle-ci évolue.
- Points significatifs de l'évolution de la situation et points restant éventuellement à faire évoluer (bilan du plan d'action).

## **CONCLUSION**

- Préconisations du service au regard de l'évolution ou de l'involution de la situation
- Avis des parents / Avis de l'enfant
- Si préconisation de renouvellement dans un cadre judiciaire, indiquer en quoi le cadre judiciaire apparaît comme une nécessité/ caractérisation du danger qui nécessite le maintien en judiciaire et précision des objectifs de travail (sous forme de tirets)

**Noms des travailleurs sociaux et signature scan ou manuscrite**

Le courrier d'accompagnement pourra faire apparaître :

- L'intérêt d'une audition de l'enfant
- La possibilité d'un renouvellement simplifié (renouvellement contractuel)

\*\*\*\*\*

## **Glossaire**

Définition de données personnelles du RGPD : « Donnée à caractère personnel : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (dénommée « personne concernée »). »

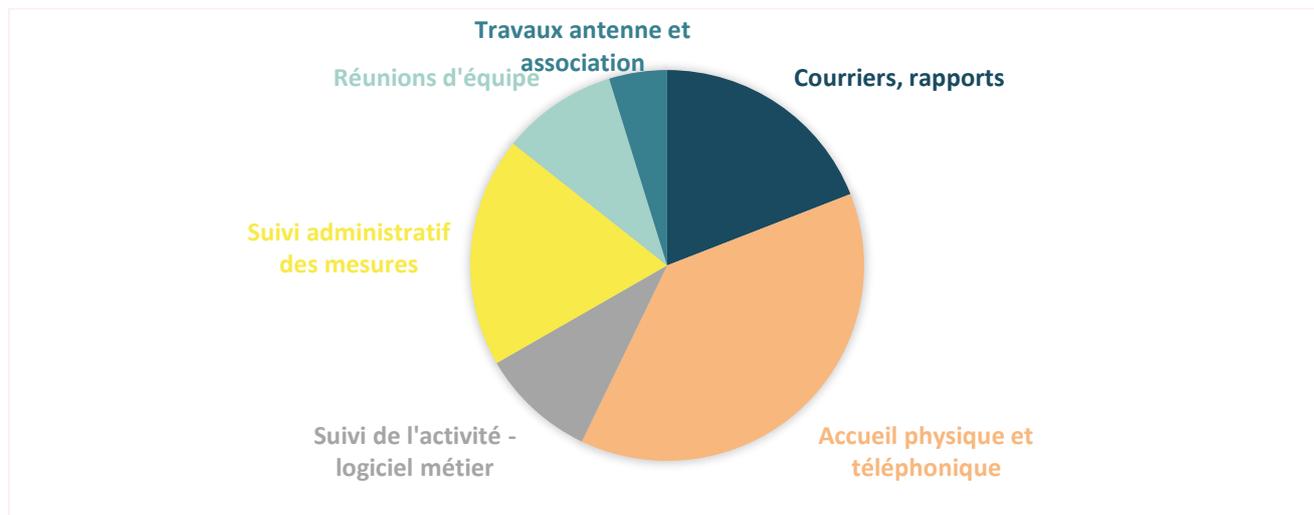
En d'autres termes, toute information qui concerne clairement une personne en particulier. Dans certaines circonstances, cela pourrait inclure toute sorte d'informations allant du nom d'une personne à son apparence physique.

Les données personnelles sensibles sont un ensemble spécifique de « catégories spéciales » qui doivent être traitées avec une sécurité supplémentaire. Ces catégories sont :

- Origine raciale ou ethnique ;
- Opinions politiques ;
- Les croyances religieuses ou philosophiques ;
- L'adhésion à un syndicat ;
- Données génétiques ; et
- Données biométriques (lorsqu'elles sont traitées dans le but d'identifier une personne).

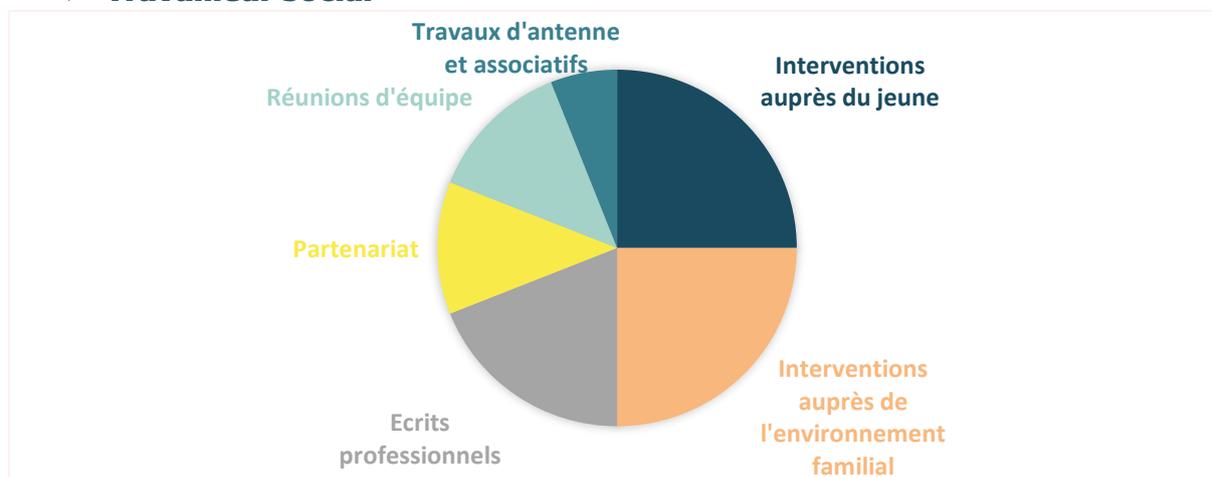
## Annexe 5 Présentation synthétique des métiers de l'équipe du service de l'accompagnement éducatif en milieu ouvert

### ❖ Secrétaire



Le secrétaire travaille en collaboration avec les professionnels de l'équipe dans l'accomplissement des missions auprès des jeunes et des familles : il les accueille (par téléphone et au sein des locaux), transmet les informations nécessaires à la continuité de service, réalise et met en forme les écrits (courriers, rapports, notes), veille aux suivis administratif des mesures et de gestion de l'activité via le logiciel métier. Il assiste les travailleurs sociaux et le chef de service dans l'organisation du service. Enfin, il participe aux réunions de l'équipe, aux journées d'antenne et aux travaux associatifs.

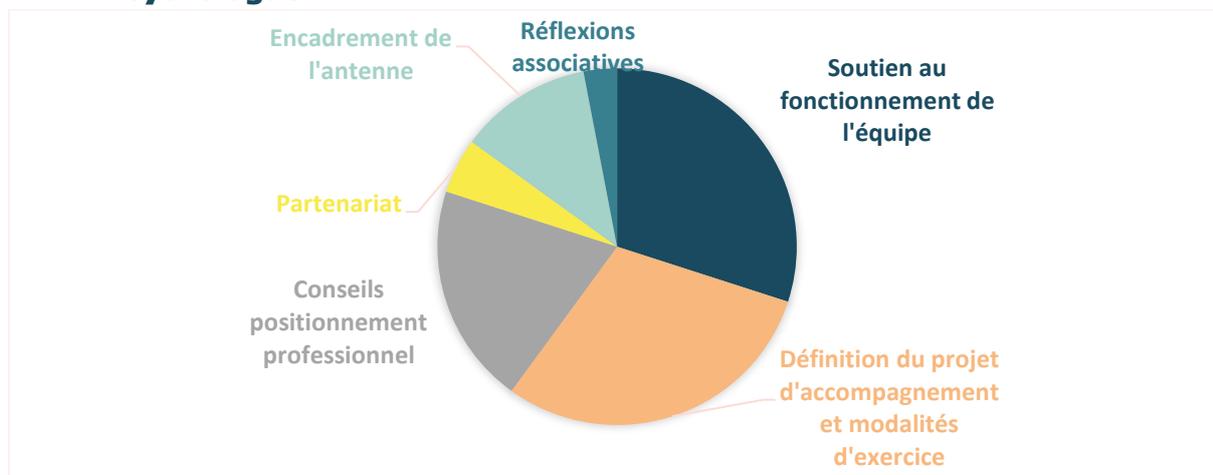
### ❖ Travailleur social



Le travailleur social exerce, par délégation, les mesures éducatives personnalisées, confiées à l'association. A l'ouverture de la mesure judiciaire ou administrative, il recueille les éléments de la situation dans son contexte, veillant à établir une relation éducative avec chaque membre de la famille en vue de construire ensemble un projet d'accompagnement pour l'enfant. Ce projet partagé est ensuite mis en œuvre en appui sur les modalités élaborées, les ressources de la famille, des acteurs du territoire et de l'équipe. Il réalise, avec le jeune et la famille, des points d'étape réguliers jusqu'à l'échéance. Une traçabilité de l'accompagnement est assurée par le journal de l'intervention, les notes et les rapports à échéance, accessibles par la famille et par les membres de l'équipe garantir une continuité de l'exercice. Chaque professionnel contribue également à l'organisation et

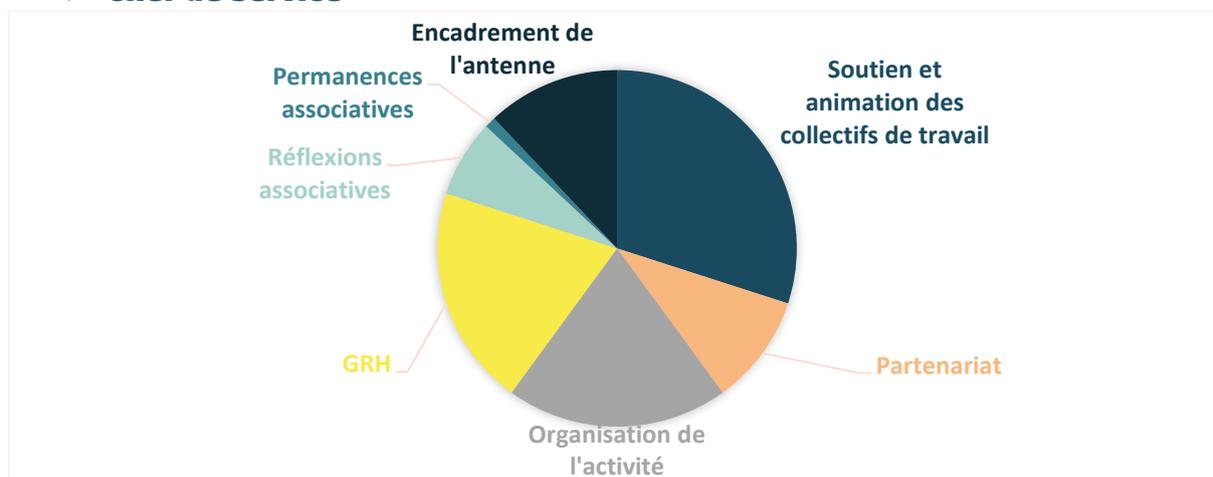
à l'animation des temps collectifs proposés. Le travailleur social en milieu ouvert participe aux réunions de l'équipe, aux journées d'antenne et associatives ainsi qu'aux réunions et instances partenariales.

#### ❖ **Psychologue**



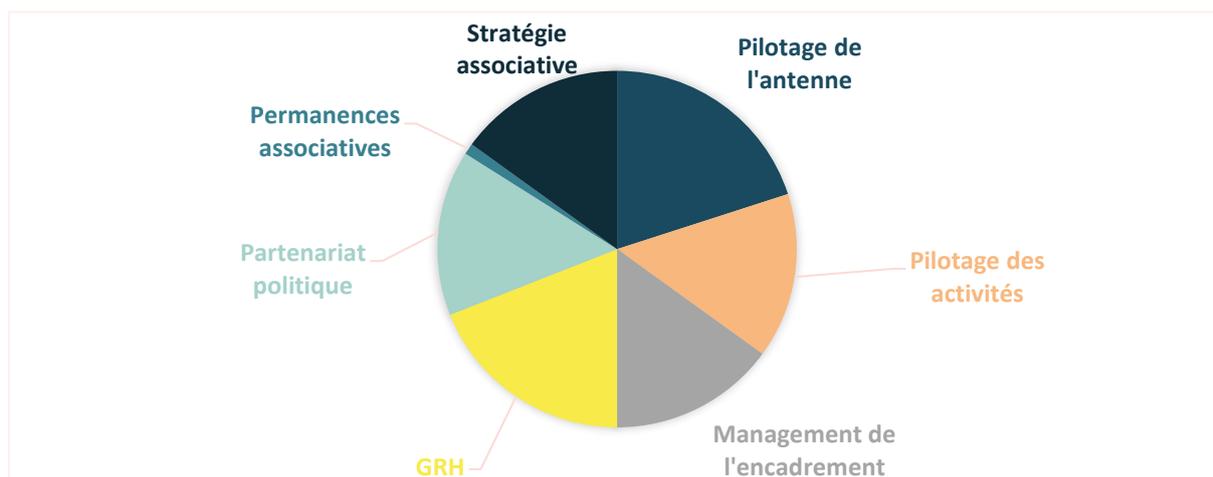
Le psychologue contribue, de sa place, avec le chef de service et le directeur d'antenne, à la compréhension et au soutien du fonctionnement du travail de l'équipe, sa dynamique et ses projets. En réunion, il soutient la logique du cas par cas et il participe à la définition du projet d'accompagnement et de ses modalités d'exercice. Il permet la modulation en interrogeant les pratiques professionnelles. Le psychologue peut recevoir en entretien l'enfant, sa famille, dans le cadre de la mesure. Il conseille et il soutient l'élaboration du positionnement des professionnels dans leur fonction, à partir des situations, de la spécificité de chaque mesure et des thèmes travaillés. Il est une ressource dans le travail avec les acteurs du soin. Enfin, il participe aux instances de travail réunissant les cadres de l'antenne ainsi qu'à l'enrichissement de la réflexion associative.

#### ❖ **Chef de service**



Le chef de service a la responsabilité des modalités de mise en œuvre des mesures confiées aux professionnels placés sous sa responsabilité en s'appuyant notamment sur les orientations des projets de service et associatif. Il organise la ressource technique relative à ces missions et y contribue lui-même, animant les collectifs de travail, le partenariat et veillant également à l'adaptation des procédures. Il contribue à la réflexion de l'activité, à l'animation des projets, au recrutement et à l'accompagnement des professionnels ainsi qu'à la gestion de l'antenne et aux orientations associatives. Enfin, il participe à la continuité des activités des 3 secteurs d'activités de l'APASE par un système de permanences.

## ❖ Directeur d'Antenne



Membre de l'équipe de direction, impliqué dans la réflexion stratégique associative, le directeur d'antenne est responsable du pilotage de l'antenne regroupant de 40 à 80 professionnels (instances de travail, projets, innovation, qualité des interventions, questions matérielles). Garant de l'adéquation entre l'activité cible et les moyens, il conduit la gestion des ressources humaines et manage l'encadrement de l'antenne. Il anime le partenariat politique sur le territoire et garantit la mise en œuvre des projets de service et orientations associatives. Enfin, il participe à la continuité des activités des 3 secteurs d'activités de l'APASE par un système de permanences.

## **Annexe 6 Trames de demande d'aide financière pour suppléance familiale, soutien à la parentalité & au titre du budget éducatif**



### **Demande d'aide financière**

(suppléance familiale et soutien à la parentalité)

**NOM Prénom - âge de l'enfant** (indiquer si notification MDPH)

**Nature de la mesure**

**Cadre de vie de l'enfant** (lieu de vie et établissement scolaire) - **autorité parentale et droits des référents légaux**

#### **Éléments à aborder avec la famille**

- Contexte de la demande - Pourquoi ? Pour qui ?
  
- Quels sont les motifs de la demande exprimés par les parents ? Exploration de l'environnement au préalable
  
- Etat d'esprit de l'enfant (envie, appréhension, ...)

## Eléments à apporter par le service

- Eléments complémentaires apportés par le travailleur social : A quels besoins de l'enfant ce projet répond-t-il ? Quelle est sa faisabilité ? (Fréquence des accueils, ...)
  - Accueil Paysan
  - Accueil ponctuel (SEA)
  - Loisirs familial
  - Accueil journée
  - Loisirs club
  - Crèche
- Lien ou non avec l'assistant.e de service social de secteur ?
- Montage financier (devis obligatoire et co-financement préconisé, notamment lorsque le projet dépasse ... €)
  - VACAF
  - Participation parents
  - Aide financière
  - Suppléance APASE
  - MDPH

## Mise en œuvre du projet

- Participation des parents et du service à la mise en œuvre du projet : contacts réalisés, trajet, repas, participation financière, ...

**Signature du.des référent.s de la mesure éducative :**

**Accord du Chef de Service et/ou du Directeur d'Antenne**

## BUDGET EDUCATIF

cochez votre secteur

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 101 Cour. Rennaise Est & Cleunay       | <input type="checkbox"/> 107 St Malo  |
| <input type="checkbox"/> 102 St Aubin & Cleunay                 | <input type="checkbox"/> 109 Redon    |
| <input type="checkbox"/> 103 Montfort & Villejean               | <input type="checkbox"/> 111 Fougères |
| <input type="checkbox"/> 104 Cour. Rennaise NO & Rennes Sud     | <input type="checkbox"/> 113 Vitré    |
| <input type="checkbox"/> 105 Cour. Rennaise Sud & Rennes Centre |                                       |

Famille	
Trav. Soc. présents	
<b>Virement à :</b>	

- |  |   |   |
|--|---|---|
| 611200 <input type="checkbox"/> activité APASE                                       | } | - |
| 611210 <input type="checkbox"/> club - centre de loisirs                             |   |   |
| 611220 <input type="checkbox"/> abonnements  |   |   |
| 611230 <input type="checkbox"/> colonies - séjours familiaux                         |   |   |
| 611240 <input type="checkbox"/> repas : <i>nombre + noms des pers. ayant mangé :</i> |   |   |
| 611240 <input type="checkbox"/> goûter / boissons                                    |   |   |
| 611250 <input type="checkbox"/> séjours scolaires - formation                        |   |   |
| 611260 <input type="checkbox"/> transports   |   |   |
| 611270 <input type="checkbox"/> charentes  |   |   |
| 611280 <input type="checkbox"/> divers   |   |   |
| 611290 <input type="checkbox"/> avance aux famille                                   |   |   |

montant en €	
--------------	--

**BON A PAYER** (à signer par le chef de service)

date                      montant                      signature chef de service

## BUDGET EDUCATIF

cochez votre secteur

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 101 Cour. Rennaise Est & Cleunay       | <input type="checkbox"/> 107 St Malo  |
| <input type="checkbox"/> 102 St Aubin & Cleunay                 | <input type="checkbox"/> 109 Redon    |
| <input type="checkbox"/> 103 Montfort & Villejean               | <input type="checkbox"/> 111 Fougères |
| <input type="checkbox"/> 104 Cour. Rennaise NO & Rennes Sud     | <input type="checkbox"/> 113 Vitré    |
| <input type="checkbox"/> 105 Cour. Rennaise Sud & Rennes Centre |                                       |

Famille	
Trav. Soc. présents	
<b>Virement à :</b>	

- |  |   |   |
|--|---|---|
| 611200 <input type="checkbox"/> activité APASE                                       | } | - |
| 611210 <input type="checkbox"/> club - centre de loisirs                             |   |   |
| 611220 <input type="checkbox"/> abonnements  |   |   |
| 611230 <input type="checkbox"/> colonies - séjours familiaux                         |   |   |
| 611240 <input type="checkbox"/> repas : <i>nombre + noms des pers. ayant mangé :</i> |   |   |
| 611240 <input type="checkbox"/> goûter / boissons                                    |   |   |
| 611250 <input type="checkbox"/> séjours scolaires - formation                        |   |   |
| 611260 <input type="checkbox"/> transports   |   |   |
| 611270 <input type="checkbox"/> charentes  |   |   |
| 611280 <input type="checkbox"/> divers   |   |   |
| 611290 <input type="checkbox"/> avance aux famille                                   |   |   |

montant en €	
--------------	--

**BON A PAYER** (à signer par le chef de service)

date                      montant                      signature chef de service

## **Annexe 7 Procédure interne de signalement et de traitement des incivilités, incidents et événements indésirables survenus dans le cadre de l'exercice professionnel**



La présente procédure présente les conduites à tenir et dispositions concernant les incivilités et incidents pouvant se produire dans l'exercice professionnel auprès des Personnes Accompagnées ou toute autre situation professionnelle. Elle annule et remplace les dispositions précédentes et s'applique à toutes les antennes et salariés de l'APASE à compter du 1<sup>er</sup> juin 2023. Elle peut être complétée par des dispositions spécifiques décidées par la direction d'antenne.

### **Définition d'une incivilité**

**Attitude ou propos qui manque de courtoisie, de politesse, de civilité**

### **Définition d'un incident**

**Tout fait ou événement inconvenant, indésirable, isolé ou répété, rencontré par un professionnel à l'occasion de la réalisation de ses missions et qui en perturbe le déroulement habituel.**

Un climat de tension ou d'énervement, les agressions physiques et verbales, les menaces, le harcèlement, l'outrage, les insultes qui peuvent intervenir lors d'échanges en face-à-face, par téléphone, par courrier ou par mail peuvent être considérés comme des incidents.

L'incident se différencie de l'incivilité par l'éventualité de suites à donner telles que présentées dans le présent document.

### **Premiers réflexes**

Si le professionnel présume ou perçoit des signes révélateurs d'agressivité, ne se sent pas à l'aise, il peut rechercher à réunir les conditions d'entretien qui ne vont pas aggraver la situation afin de garantir sa sécurité (retrait facilité par des portes laissées ouvertes par exemple, choix d'installation dans la pièce, information en amont auprès d'un collègue présent...). Aucun professionnel n'est tenu de mener un entretien jusqu'à son terme si la situation lui paraît inadaptée.

En cas de situation pouvant se dégrader, il convient de quitter les lieux le plus calmement possible après avoir signifié que l'entretien n'est plus possible et qu'il va y être mis fin.

Une personne accompagnée, visiblement agressive, n'est pas tenue d'être reçue par les professionnels. Elle doit cependant être accueillie et invitée à prendre un rendez-vous ultérieurement.

### **Déclaration des incivilités et incidents**

**La déclaration d'incivilité ou d'incident est encouragée et laissée à la libre appréciation du professionnel concerné ou de tout autre professionnel qui en informe alors la(les) personne(s) concernée(s).**

Les incivilités et incidents peuvent être des préalables à des faits plus graves, pouvant générer des accidents. Il conviendra donc que toutes ces situations fassent l'objet d'une information à

la hiérarchie. Elles seront traitées suivant deux modalités selon leur caractérisation d'incivilité ou d'incident pouvant conduire à des suites.

La déclaration d'incivilité ou d'incident se fait grâce le formulaire SIGNALEMENTS disponible sur le bandeau de l'intranet.

Pour chaque déclaration les informations suivantes seront précisées :

- Date et heure ;
- Salarié concerné ;
- Auteur de l'incivilité ou de l'incident ;
- Circonstances et témoins éventuels.

### Incivilités

Les incivilités pourront être portées dans le dossier de suivi informatique (journal d'intervention du logiciel métier) de l'auteur.

Le suivi des incivilités via le formulaire de déclaration est centralisé par le service RH en lien avec la CSSCT. Le bilan est communiqué au Directeur d'Antenne pour un suivi en lien avec les Représentants de Proximité de l'Antenne.

### Incidents pouvant conduire à des suites

Des incidents peuvent survenir dans tout lieu d'exercice professionnel : les locaux de l'APASE ou ceux de partenaires, le domicile des personnes, etc.

En cas de signes révélateurs d'incident dans les locaux de l'APASE (cris dans les bureaux de rendez-vous, salles d'attente ou couloirs, présence menaçante à l'accueil, marques d'énervement important, etc.), les professionnels présents :

- apprécie la situation ;
- avertissent ou font avertir le service par le système d'alerte existant, le téléphone, mail ou tout autre moyen discret.

Les professionnels présents décident des actions à mettre en œuvre. Ils n'attendent pas la validation du cadre. Les expériences vécues et/ou les formations suivies peuvent être des ressources précieuses à mobiliser.

Le personnel de l'accueil n'est pas tenu de rester à son poste, et peut s'absenter pour aller chercher de l'aide si celle-ci ne peut être obtenue à distance. Il est important de ne pas laisser un professionnel seul dans une situation tendue.

Les professionnels peuvent se réfugier dans les espaces professionnels en laissant la personne accompagnée dans l'espace de rendez-vous ou d'accueil. Dans ce cas, les collègues doivent, dans la mesure du possible, en être informés, particulièrement ceux à l'extérieur si l'entrée du public et des professionnels est commune.

Les personnes extérieures présentes doivent être protégées en les invitant soit à quitter les lieux, soit à entrer dans les espaces réservés aux professionnels.

*L'intervention des forces de l'ordre peut s'avérer nécessaire* : l'appel vers le commissariat, les pompiers ou le SAMU doit se faire à partir d'un poste hors zone d'accès de la personne accompagnée. Il convient de communiquer tous les éléments en notre possession ainsi que le degré d'urgence ou de gravité de la situation. Le professionnel a d'abord recours aux services d'urgence, puis informe un cadre de sa démarche.

Dans l'attente de l'arrivée des forces de l'ordre, le personnel présent continue d'apprécier la situation sans se mettre en danger. Dans tous les cas, le chef de service, le directeur d'antenne ou, en fonction de l'heure, le cadre d'astreinte doit être prévenu rapidement.

### Après un incident, le salarié concerné :

1. Rencontre ou échange par tout moyen adapté avec le directeur d'antenne, un chef de service ou le cadre d'astreinte ;
2. A l'occasion de cet échange et par envoi systématique au salarié, les différentes ressources qui peuvent être sollicitées sont présentées au professionnel :
  - a. **Un médecin généraliste** pour des soins ou prescription éventuelle d'un arrêt de travail. En cas de lésion physique ou psychologique, le service RH doit être informé afin d'établir la déclaration d'accident du travail ;

- b. Une structure d'accompagnement spécialisée**, par exemple France Victime 35 au 02.99.35.06.07 ou [accueil@francevictimes35-sosvictimes.fr](mailto:accueil@francevictimes35-sosvictimes.fr) ;
- c. La médecine du travail** en visite sur demande directe du salarié ou via le service RH (le cadre peut prendre l'initiative de demander une visite auprès du médecin de travail même si le salarié concerné ne le sollicite pas) ;
- d. Un accompagnement psychologique :**
- en priorité par la médecine du travail
  - par le réseau Santéclair via la Mutuelle des Pays de Vilaine: <https://www.santeclair.fr/fr/beneficiaire/sante-mentale>
  - ou directement auprès de professionnels : prise en charge par l'APASE de 1 à 3 séances (exceptionnellement 5 en fonction du besoin) après accord du Directeur d'Antenne et avec envoi des factures au service RH (si nécessaire une avance de frais peut être sollicitée) ;
- e. Un dépôt de plainte :** Il n'y a pas d'obligation mais cette démarche peut être réalisée immédiatement. L'encadrement hiérarchique ne peut porter plainte à la place de la personne concernée, mais il l'accompagne physiquement systématiquement (sauf refus du salarié) ;
- f. Un appui juridique** dans le cadre de la procédure qui peut suivre le dépôt de plainte, pour la préparation et/ou la représentation à l'audience : l'accompagnement est alors sollicité et pris en charge directement par l'Association.

### Après un incident, le supérieur hiérarchique direct :

1. Echange avec le salarié concerné (en entretien physique ou téléphonique) ;
2. Evalue la suite à donner à l'incident à savoir : un éventuel signalement au procureur, pour les faits dont un de ses salariés, qui ne souhaiterait pas porter plainte personnellement, a été victime ; ou un dépôt de plainte, pour les faits dont l'APASE a été victime ;
3. Rédige un courrier aux instances administratives ou judiciaires afin de les informer de la situation de la personne accompagnée, notamment en cas de dépôt de plainte par le salarié ;
4. Informe la direction générale et le service RH des événements et suites données ;
5. Renseigne le formulaire prévu à cet effet disponible sur l'intranet (via le bouton "DECLARATIONS" sur le bandeau).

### Reprise collective de la situation

S'il s'agit d'une personne accompagnée ou de son entourage, les actes et la situation de l'auteur des faits seront systématiquement repris en collectif lors des réunions de synthèse ou de réunions dédiées animées par le chef de service, dans une temporalité à ajuster à la situation, notamment afin d'envisager la suite à donner à l'intervention.

Le retour d'expérience de la reprise collective de la situation doit être partagé afin de prévenir la survenue d'événements similaires. L'incident pourra être repris avec l'auteur des faits après analyse et selon des modalités élaborées en collectif de travail. L'incident pourra être porté dans le dossier de suivi informatique (journal d'intervention du logiciel métier) de l'auteur.

### Déclaration d'accident du travail

Toute agression physique ou incident pouvant altérer la santé du salarié doit faire l'objet d'une information au service RH dans les meilleurs délais. Les circonstances exactes ainsi que les lésions causées doivent être décrites le plus précisément possible par le salarié concerné afin de permettre la déclaration d'accident du travail qui est réalisée par le service RH dans les 48 heures auprès de la CPAM.

### Suivi et suites des incidents

1. Les situations collectées dans le registre incidents ainsi que les déclarations d'incidents feront l'objet d'un suivi en lien avec la Commission Santé Sécurité Conditions de Travail du CSE et en réunion de direction.

2. En cas de poursuites engagées par le Procureur de la République pour des infractions subies par l'APASE, l'association mandatera un conseil afin de se constituer partie civile devant le tribunal correctionnel et de solliciter l'indemnisation de ses préjudices.
3. En cas de poursuites engagées par le Procureur de la République pour des infractions subies par des personnels de l'APASE, l'association mandatera un conseil afin de les assister pour qu'ils se constituent partie civile devant le tribunal correctionnel et sollicitent l'indemnisation de leurs préjudices.

### **Signalement des événement indésirables**

#### **Qu'est-ce qu'un événement indésirable ?**

En application de l'article L.331-8-1 du code de l'action sociale et des familles, fait l'objet d'une information aux autorités administratives compétentes « tout dysfonctionnement grave dans leur gestion ou leur organisation [des structures sociales et médico-sociales] susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et 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 ».

#### **Comment le signaler ?**

Toute personne ayant connaissance d'une situation relevant de la définition ci-dessus le communique à son Directeur d'Antenne.

Le Directeur d'Antenne concerné renseigne le formulaire correspondant selon l'autorité administrative de l'activité concernée et l'envoi à l'adresse indiquée dans le formulaire.

Le Directeur d'Antenne transmet une copie du formulaire à la Direction Générale, au Cadre Qualité et au Service RH.

Un suivi de ces événements indésirables est réalisé en réunion de Direction et en CSSCT.

## **Annexe 8** Procédure éloges et doléances

La présente procédure présente les dispositions applicables concernant la gestion des éloges et doléances adressées par les personnes accompagnées ou leurs proches à l'égard de leur relation aux services de l'APASE. Elle s'applique à toutes les antennes et salariés de l'APASE à compter du 08/01/2024. Elle peut être complétée par des dispositions spécifiques décidées par la direction d'antenne.

Selon les cas, les doléances pourront être à considérer comme des événements indésirables (EI) et événements indésirables graves (EIG) et traitées le cas échéant selon les dispositions prévues par la procédure « Événements indésirables ».

### **Responsabilités**

La responsabilité de la politique qualité et de gestion des risques est placée sous l'autorité de la directrice générale et des directeurs d'antennes.

Le cadre qualité assure la mise à jour au besoin de la présente procédure.

Les chef.fes de service sont garants de la bonne mise en œuvre des dispositions prévues par la présente procédure pour leur périmètre, et communiquent avec les personnes à l'origine des doléances dans les circonstances développées ci- après.

Chaque professionnel qui peut être amené à recueillir l'expression de personnes accompagnées ou de leurs proches, est encouragé à faire preuve en toute circonstance d'une attitude ouverte et respectueuse à leur égard.

### **Objectifs**

La gestion des doléances a comme principal objectif l'amélioration de la **qualité des accompagnements** à travers l'identification de situations qui pourraient révéler des défaillances systémiques sous-jacentes.

Elle participe directement de la prévention des risques de maltraitance et de violence, du respect des droits des personnes accompagnées ou leurs proches et de la culture de bientraitance, par l'écoute et la prise en considération de leur expression.

En outre, la considération des témoignages de satisfaction et des commentaires élogieux vise pour sa part à identifier ce qui est ressenti positivement par les personnes accompagnées ou leurs proches, de le consolider et de le valoriser.

Cette démarche pourra enfin permettre, en témoignant de ce qui importe pour les personnes accompagnées ou leurs proches, de porter leur voix à travers le discours associatif tenu vis-à-vis des pouvoirs publics.

Le système de recueil, de traitement et de suivi des éloges et doléances est formalisé au travers de :

- la présente procédure et celle portant sur la gestion des événements indésirables

- Les modalités d'enregistrement et de classement de l'expression des personnes accompagnées organisées dans chaque antenne
- la déclaration, le traitement et le suivi des événements indésirables, et leur transmission aux autorités administratives si cela s'impose (cf. procédure afférente).

## Définitions

Au sens de la présente procédure, une **doléance** correspond à toute incompréhension, difficulté, vécu douloureux ou conflictuel, exprimés par les personnes accompagnées à l'égard de leur relation au service.

L'expression du vécu des personnes accompagnées ou de leurs proches ne représente qu'une version de la situation et ne correspond pas forcément au vécu des professionnels. De plus ces doléances traduisant occasionnellement une insatisfaction, les personnes accompagnées ou leurs proches lorsqu'ils s'adressent au service peuvent être fâchés, en colère ou indignés.

Leur expression mérite cependant toujours considération.

Ce mode d'expression correspond à ce qu'il est courant de nommer les « plaintes et réclamations ».

Les **éloges** comprennent les situations où les personnes accompagnées, ou leurs proches, font part de leurs félicitations, de leurs remerciements ou de leur reconnaissance à l'égard du service.

Les éloges et doléances peuvent être exprimées par les personnes accompagnées ou leurs proches :

- oralement auprès de toute catégorie de salariés, lors de tout échange ayant lieu au moment de leur accueil sur les antennes, d'un entretien, d'une conversation téléphonique...
- ou à l'écrit, se formalisant ainsi par le biais d'un courrier postal ou électronique adressé à l'APASE, le formulaire de contact du site internet de l'APASE, de supports permettant une expression libre des personnes concernées (questionnaires, etc.).

Les éloges et doléances peuvent également être exprimés auprès d'autorités judiciaires ou administratives (juge, CDAS, personne qualifiée, ARS...) qui les font ensuite connaître aux services de l'APASE.

**Ne font pas l'objet de la présente procédure** les situations se distinguant des doléances, suivantes :

- L'expression d'un besoin de soutien moral, lorsque les personnes accompagnées ou leurs proches témoignent de leurs difficultés et de leur souffrance face à leur situation
- Les situations où les personnes accompagnées ou leurs proches souhaitent simplement poser une question ou demander un conseil, sans que des aspects problématiques quant à l'accompagnement ne soient relevés

- Les avis exprimés sur des sites et plateformes internet permettant le dépôt d'avis (moteurs de recherche, etc.)
- Les expressions adressées de façon anonyme.

Parfois les personnes peuvent se trouver, de façon plus ou moins temporaire ou contextuelle, dans une difficulté à dialoguer, écouter, comprendre et s'ouvrir à l'autre, voire dans l'opposition systématique, en s'affirmant dans la confrontation ou la plainte. Il pourra alors s'avérer nécessaire dans les cas les plus sensibles ou délicats d'orienter la situation vers d'autres voies plus adaptées.

A savoir :

- La personne de confiance si elle est désignée est consultée au cas où la personne intéressée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits
- Les personnes qualifiées nommées par le Département informent et aident les personnes accompagnées à faire valoir leurs droits en assurant un rôle de médiation entre ces dernières et le service
- Les usagers du système de santé ou leur ayant-droit peuvent saisir l'ARS Bretagne pour elles-mêmes ou leur entourage en déposant une réclamation mettant en cause la qualité de service rendu par un établissement de santé, un établissement ou service social et médico-social, un professionnel de santé (incluant les officines ou laboratoires) ou les transporteurs sanitaires (hors taxis), via un [formulaire en ligne](https://demat.social.gouv.fr/commencer/formulaire-de-reclamation-ars) (<https://demat.social.gouv.fr/commencer/formulaire-de-reclamation-ars>)
- Une demande peut être adressée au Défenseur des droits par différentes voies ; voir [le site du Défenseur des droits](https://www.defenseurdesdroits.fr/demander-de-laide-au-defenseur-des-droits-146) (<https://www.defenseurdesdroits.fr/demander-de-laide-au-defenseur-des-droits-146>)

## Processus de gestion des éloges et doléances

### Information des personnes accompagnées et de leurs proches

Les personnes accompagnées et leurs proches s'ils sont présents sont informés lors du rendez-vous d'ouverture de la mesure, des différentes voies et des moyens qu'ils peuvent employer pour exprimer leurs doléances et éloges (livret d'accueil), et des modalités de traitement correspondant aux dispositions prévues par la présente procédure.

Les personnes accompagnées et leurs proches le cas échéant sont invités à privilégier le dialogue direct, dans l'optique de soutenir l'autonomie, la crédibilité et la responsabilisation des acteurs et actrices.

### Recueil des éloges et doléances

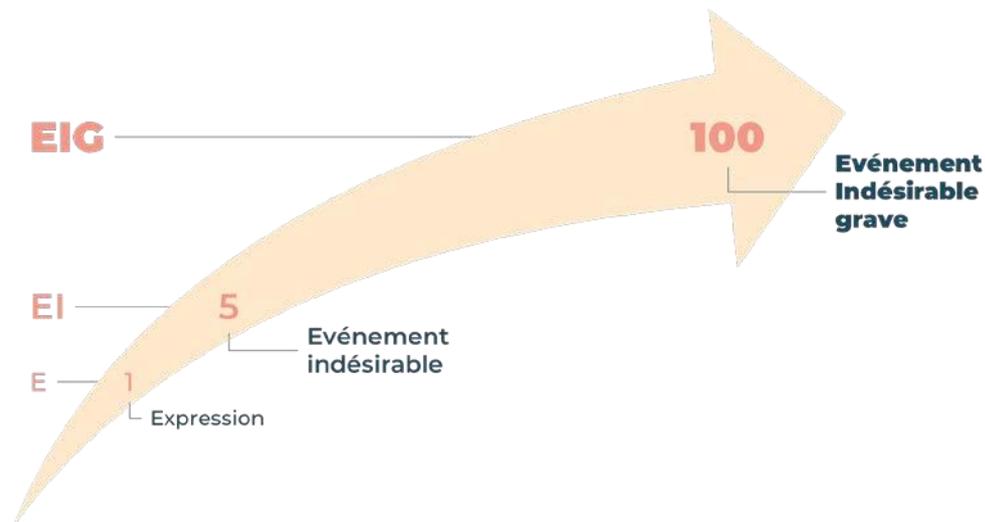
La prise en compte de l'expression des personnes accompagnées ou de leurs proches est immédiate et marquée par :

- Lorsqu'elle est orale : l'accueil par le professionnel contacté de leur parole et la légitimation de leur vécu. Le professionnel peut aider la personne à énoncer un besoin, une attente, une demande, afin de prendre en compte de manière plus ciblée son expression.

- Lorsqu'elle est écrite : l'accusé de réception renvoyé par le service au demandeur ou à la demandeuse.

## Traitement des doléances

Une doléance est catégorisée selon 3 niveaux de gravité représentés sur l'échelle numérique suivante :



### Doléances de « niveau 1 »

Une doléance de « niveau 1 » correspond à une **Expression**. Cette expression fait l'objet d'un enregistrement, en tant qu'information tracée ou classée au sein de tout support de recueil utile (journal dans le dossier unique individuel, chrono, classeur...). Chaque antenne organise l'enregistrement et de classement de l'expression des personnes accompagnées selon les modalités les mieux adaptées. Si l'Expression le requiert, une réponse adaptée est apportée dans les meilleurs délais par toute action appropriée.

La réponse apportée est également enregistrée de façon à en garder trace, en lien avec l'enregistrement de la doléance.

Un retour est assuré à la personne ayant adressé la doléance.

Le professionnel à qui a été adressé la doléance s'assure de la bonne réalisation du traitement de celle-ci, comme décrit ci-dessus.

L'encadrement est garant de la mise en œuvre de ce processus pour son périmètre.

### Doléances de « niveau 5 » ou « 100 »

Dès lors que l'Expression révèle une situation correspondant à la définition d'un **événement indésirable** telle que donnée dans la procédure afférente, la doléance est traitée selon les dispositions établies dans ce cas (et par extension si la gravité particulière de la situation nécessite d'en informer les autorités compétentes dans le cadre des obligations relatives à la déclaration des **événements indésirables graves**).

Le/la chef.fe de service concerné (ou le/la Directeur.trice saisi.e) accuse réception de la doléance auprès de la personne qui en est à l'origine sous 8 jours.

Dans un second temps, le/la chef.fe de service (ou le/la Directeur.trice) informe la personne à l'origine de la doléance des modalités de traitement qui ont été, sont et/ou seront mises en œuvre, lors d'un entretien, ou si cela est justifié, par courrier.

### Traitement des éloges

Le professionnel qui recueille l'éloge en informe son responsable, qui est garant de la mise en œuvre des mesures adaptées

- en vue de consolider les pratiques positives ainsi mises en lumière, le cas échéant,
- d'assurer la transmission systématique de remerciements à la personne ayant adressé l'éloge
- de contribuer en partageant les commentaires élogieux à la valorisation de l'action menée par l'équipe/l'antenne.

\*\*\*\*\*

## GESTION DOCUMENTAIRE

<b>Titre du document :</b>	Procédure Eloges et Doléances
----------------------------	-------------------------------

	Rédaction	Validation
<b>Par</b>	F.TRINITE, Cadre qualité	C.JAKUBIEC, Directrice Générale
<b>Date</b>	4/12/2023	13/12/2023

Historique des versions		
Version	Date	Objet des principales modifications
1		Initial



Association pour l'action  
sociale et éducative

