

FAE

Pavillons Saint-Jean

Projet d'établissement
2023-2027



Résonance
leur avenir, notre futur

Le projet d'établissement répond à une obligation légale et réglementaire de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 et de l'article L 311-8 du code de l'action sociale et des familles. Ce dernier stipule que « pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. »

Le cadre d'élaboration s'appuie sur la recommandation de l'Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements Sociaux et Médico-sociaux (ANESM), datant de Mai 2010, intitulée « Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service ». Ce projet d'établissement a pour vocation de décliner les grandes orientations voulues par les instances dirigeantes en cohérence avec le projet associatif.

Au-delà d'un document obligatoire, il représente la carte d'identité des Pavillons Saint-Jean du Pôle Adolescence. Il est également un véritable outil de travail, permettant de répondre aux objectifs suivants :

- Fixer les objectifs généraux de travail pour répondre au mieux aux attentes et besoins des usagers et de leur famille
- Rappeler les valeurs fondamentales, les convictions et les grandes orientations de l'association gestionnaire
- Constituer le référentiel majeur tant de l'élaboration des projets personnalisés (PP) que des évaluations interne et externe
- Être un outil de communication externe conformément aux recommandations de l'ANESM.

Le comité de pilotage était constitué des administrateurs, de la direction générale et de l'équipe de direction des établissements. Le comité de de l'élaboration du projet était composé des deux chefs de service et du directeur. Il a tenu compte des conclusions et propositions découlant de l'évaluation externe de janvier 2015.

Cette réactualisation a nécessité plusieurs mois de travail avec restitution à l'ensemble du personnel, lors de réunions prévues à cet effet. Le travail d'élaboration s'est construit progressivement durant les mois d'avril à septembre 2022. Ainsi, plusieurs réunions ont été proposées aux professionnels sur 4 thématiques : Place et participation de l'utilisateur et de son entourage, accompagnement personnalisé de l'utilisateur, accompagnement collectif des usagers, pratiques éducatives.

Ces thématiques ont fait l'objet de réflexions en commun en groupe constitué de l'ensemble des participants, soit d'une dizaine de personnes environ à chacune des réunions. 23 personnes ont participé à ces réunions au sein des Pavillons Saint-Jean du Pôle Adolescence dont les qualifications sont représentatives des professions de l'établissement, soient éducateurs spécialisés, moniteurs éducateurs, une technicienne d'intervention sociale et familiale, une auxiliaire de vie sociale, une maîtresse de maison, un surveillant de nuit, une psychologue, une infirmière, une secrétaire et deux cadres. Un ensemble d'items ont été abordés par thématique tels que le soutien à la parentalité, l'information et le consentement, l'autonomie, l'intimité, le travail en réseau, ... Chaque réunion a donné lieu à un compte rendu retraçant l'ensemble des délibérations.

Certains parents ont été sollicités sur le premier groupe de travail mais aucun n'a souhaité ou pu se joindre au groupe. Par ailleurs, un groupe de travail a été organisé avec les services support (cuisine, secrétariat, accueil, logistique...) pour les inclure dans la réflexion.

Les réunions de travail se sont tenues en mai et en juin 2022 de façon à faire émerger un diagnostic de la structure et déboucher sur des fiches actions permettant l'amélioration du fonctionnement et de la qualité de l'accompagnement des usagers.

Le projet d'établissement a été validé le 24 novembre 2022 par les administrateurs.

SOMMAIRE

1) <u>L'histoire et le projet de l'organisme gestionnaire</u>	p.5
1.1 : L'Histoire	p.5
1.2: Les missions	p.6
1.3: Les principes et valeurs	p.6
1.4: L'organisation	p.7
1.5: L'ambition	p.7
1.6: Le public et la vision du futur	p.8
1.7: Les axes stratégiques	p.9
1.8: Le plan d'actions	p.9
 2) <u>L'établissement et ses missions</u>	 p.10
2.1 : L'historique et l'implantation géographique	p.11
2.2 : Les missions et les autorisations	p.11
2.3 : L'inscription de l'établissement dans le schéma départemental	p.11
2.4 : Les définitions juridiques et les conventions	p.12
 3) <u>Le public et son entourage</u>	 p.14
3.1 : La Population accueillie	p.14
3.2 : Les modalités d'accompagnement	p.15
3.2.1 : L'admission et accueil	p.15
3.2.2 : La contractualisation de l'accompagnement	p.17
3.2.3 : L'élaboration du projet personnalisé	p.17
3.2.4 : La sortie du dispositif	p.18
3.2.5 : Le référent	p.18
3.3 : Une expression et une participation des usagers favorisés	p.19
 4) <u>La nature de l'offre de service et son organisation</u>	 p.21
4.1 : L'accompagnement au quotidien	p.21
4.2 : L'accompagnement à la santé	p.22
4.3 : Les prestations éducatives	p.22
4.4 : Les prestations paramédicales	p.29
4.5 : Les prestations d'hébergement	p.30
4.6 : Les prestations de transport	p.30
4.7 : Les prestations des services transversaux	p.30
4.7.1 : Le secrétariat d'accueil	p.31
4.7.2 : Le service logistique	p.31
4.7.3 : Le service sécurité et patrimoine	p.31
4.7.4 : Le service informatique	p.32
4.7.5 : La restauration	p.32

5) <u>Le travail en réseau</u> :	p.33
5.1 : Les partenaires	p.33
6) <u>Les principes d'intervention</u> :	p.36
6.1 : La gestion des paradoxes	p.36
6.2 : Le positionnement des professionnels à l'égard des usagers : le respect des droits	p.39
6.3 : L'évaluation de la qualité	p.40
7) <u>Les professionnels et les compétences mobilisées</u> :	p.44
7.1 : Des compétences et des qualifications indispensables	p.44
7.2 : La dynamique du travail en équipe	p.46
7.3 : Les outils	p.46
7.4 : Les réunions	p.47
7.5 : Les formations	p.49
8) <u>L'évolution et le développement au regard des besoins</u> :	p.50
8.1 : La progression et le développement	p.50
8.2 : Le plan d'action	p.50
8.3 : Les fiches actions	p.51
Glossaire	p.56

Mot du Président

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

Article 311-8 du Code de l'action sociale et de la famille.

Ce projet ci-après implique l'ensemble du groupement de l'Association Résonance. Il est résolument tourné vers l'action. Il a été constitué en cohérence avec les lignes directrices du projet associatif 2022-2026 et il en constitue le support technique et en a intégré le diagnostic et les objectifs.

Écoute et analyse, dialogue et ouverture, engagement et responsabilité, réactivité et efficacité, sont les maîtres mots qui sous-tendent la réflexion de ce projet.

C'est un outil pour le management des projets et des équipes en prenant en compte les exigences et contraintes de l'environnement du secteur et l'évolution des besoins des publics accueillis.

Il est à la fois :

- Projet en termes d'anticipation, de projection,
- Référence dans le sens de guide, du « fil rouge » pour l'ensemble des acteurs impliqués.

Mais c'est avant tout une réflexion de l'établissement ou du service sur les conditions d'une organisation cohérente et attentive aux besoins des enfants, des adolescents et des adultes que nous accompagnons au quotidien pour que dans notre société chacun y trouve sa juste place et ceci avec depuis 1879 et 1885 la même conviction.

« Et chaque étoile même brille d'un éclat particulier »

Cuy ZOLGER
Président de l'Association Résonance

1) L'histoire et le projet de l'organisme gestionnaire :

1.1 L'histoire :

Les Protestants engagés Gustave STRICKER à Mulhouse et Caroline BINDER à Colmar, avec l'aide des Consistoires protestants respectifs, ont eu la volonté d'agir en faveur des plus défavorisés.

Gustave STRICKER, négociant à Mulhouse, lors d'un stage en Angleterre, avait été très impressionné par l'œuvre réalisée à Bristol par Georges JULLER, le protecteur des orphelins de cette ville. Il se sentit appelé à réaliser quelque chose d'équivalent à Mulhouse.

C'est le 5 avril 1879 qu'il crée la Fondation Saint-Jean composée d'un asile. En 1891, il peut faire l'acquisition d'un immeuble au 6, rue Saint-Jean, dans la cour duquel il fait construire, avec ses fonds propres et ceux de quelques amis, un bâtiment neuf. Inauguré le 28 août 1891, il prend le nom d'Asile Saint-Jean.

En 1947, l'Asile prend le nom de « Home Saint-Jean », appellation qu'il a depuis conservée.

En 1958, création d'un Foyer des apprentis qui prend par la suite le nom de Foyer Saint-Jean au 8, rue du Collège à Mulhouse.

De 1984 à 1988, déménagement progressif du Foyer Saint-Jean à Bourtzwiller au 28, rue de Ruelisheim.

En 1998, la Fondation Saint-Jean ouvre un Foyer Saint-Jean à Colmar.

En 2012, la Fondation Saint-Jean ouvre un Service d'accueil des mineurs étrangers isolés adossé au Foyer Saint-Jean de Bourtzwiller.

En 2011, le Home Saint-Jean et le siège de la Fondation Saint-Jean déménagent de la rue Saint-Jean au 17, rue des Gymnastes à Mulhouse pour s'adapter à l'évolution des normes de sécurité et d'accessibilité ainsi qu'aux nouvelles dispositions éducatives.

Caroline BINDER, en 1885, avec l'appui du maire de Colmar de l'époque Camille SCHLUMBERGER s'appuyant sur l'expérience novatrice à Bonn de Bertha LUNGSTRAS qui vient en aide à des jeunes femmes dans la misère qui accouchent dans des conditions précaires et se trouvent jetées à la rue avec leurs nouveau-nés, décide de fonder à Colmar une œuvre semblable.

En 1919, l'établissement est dénommé « Pouponnière - Maison de Protection Maternelle ».

Dans les années 1950, l'Association transfère son activité à Logelbach, chemin des Confins.

Entre 1969 et 1976, les mœurs changeant, le nombre de mères et d'enfants diminuant, le Conseil d'Administration de l'époque décide de convertir 30 lits de la pouponnière en lits pour enfants handicapés.

En 1998, création d'un centre maternel d'une capacité de 6 appartements sur le site.

En 2008, ouverture d'un nouvel établissement « La maison d'accueil de jour petite enfance ».

En 2012, absorption de l'association « Le Portail » et de son pôle Insertion suivi de la création d'un service de médiation énergétique.

En 2013, installation à Ingersheim d'une maison « Accueil séquentiel - accueil de jour ».

En 2015, déménagement du Centre maternel à Colmar, rue de Neuf-Brisach.

Et depuis 2016, intégration totale du périscolaire « l'Atelier du Château » à Ingersheim.

La Fondation Saint-Jean et l'Association Résonance sont regroupés sous la bannière Résonance.

En 2018, la Fondation Saint-Jean et l'Association Caroline Binder s'unissent et donnent naissance à l'Association Résonance pour répondre globalement aux besoins des enfants, des adolescents, des parents, des familles et des personnes en difficulté. Le regroupement des établissements de la Fondation Saint-Jean et de l'Association Caroline Binder, avec leur diversité et la multiplicité des champs d'intervention, est une richesse pour la nouvelle Association Résonance.

1.2 Les missions :

Une association au service de l'enfance en Alsace : Accueillir, prévenir, protéger, héberger, accompagner et aider les enfants, les adolescents, les parents, les familles, les personnes en difficulté.

Résonance accueille et accompagne les personnes en situation de difficulté sociale, de handicap et de risque d'exclusion, qu'il s'agisse d'enfants, d'adolescents, d'adultes ou de familles. Reconnue d'utilité publique, Résonance propose une palette de compétences, d'actions et de dispositifs au service des familles et de l'enfance dans le Haut-Rhin : pouponnière, maison d'accueil de jour petite enfance, maison d'enfants à caractère social, établissement pour enfants et adolescents polyhandicapés, centre maternel, actions d'aide à la parentalité, hébergements et actions éducatives pour les enfants, les adolescents, les mineurs non accompagnés, activités extrascolaires...

300 professionnels œuvrent au quotidien pour prévenir, protéger et accompagner les enfants, les familles et les personnes. Les équipes sont investies dans un projet citoyen qui agit en faveur du vivre ensemble, dans la reconnaissance et le respect mutuel.

A l'écoute des pouvoirs publics, en partenariat avec la Collectivité européenne d'Alsace, l'Agence Régionale de Santé, des différentes collectivités et des institutions privées, Résonance participe à l'action sociale médico-sociale territoriale. Elle oriente ses projets de développement au regard des besoins d'une société en constante évolution.

Pour Résonance, chaque personne accompagnée, enfant, adolescent ou adulte, est une personne unique et singulière, inscrite dans un parcours de vie, dont l'écoute et la parole contribuent à optimiser la coordination des interventions en prenant en compte les ressources de son entourage.

Depuis son origine, Résonance a su rester fidèle à ses valeurs spirituelles tout en s'adaptant aux transformations et aux besoins de la société.

1.3 Les Principes et Valeurs :

Les valeurs issues du protestantisme ont marqué l'origine de la Fondation Saint-Jean et de l'Association Caroline Binder. Elles fondent leur volonté d'être utile de façon juste, leur engagement selon leur conscience ainsi que leur refus d'obéissance aveugle aux dogmes et aux institutions.

Le regroupement au sein de l'Association Résonance n'a d'autre but que d'assurer leur pérennité et leur développement.

En cohérence avec le cadre de la laïcité républicaine, le rappel de notre origine religieuse spécifique n'a d'autre but que de se référer étymologiquement à ce mot qui signifie « religere » c'est-à-dire relier, faire lien, afin d'accueillir chacun : les enfants, les parents, les résidents et le personnel dans le respect de leur identité sans discrimination.

Quelles que soient ses convictions, chacun y a sa place dès lors qu'il apporte sa pierre à l'édifice dans le respect des consciences : le respect des personnes est au centre de notre action.

L'Association s'inscrit dans une éthique chrétienne orientée vers le développement de tout

être dans ses dimensions affectives, physiques, psychologiques et spirituelles.

De manière générale, les professionnels seront attentifs à trouver une approche pour que cet engagement universaliste et humaniste soit respecté.

L'Association souscrit aux textes et principes suivants :

La déclaration universelle des droits de l'homme adoptée par l'ONU en 1948 ;

La convention relative aux droits de l'enfant ratifiée par l'UNICEF en 1989 ;

La charte des Droits et Libertés de la personne accueillie votée par le Parlement en janvier 2002.

Elle rappelle le caractère non lucratif de son engagement. Son action est orientée vers le service à l'autre.

Ses membres sont bénévoles, le bénévolat est associé en complémentarité au professionnalisme des salariés. Un comité de veille éthique, composé de salariés, bénévoles et administrateurs, veille au respect de nos valeurs associatives, qui sont les suivantes :

- Adaptabilité
- Refus de toute exclusion
- Bienveillance
- Respect de l'intégralité morale
- Engagement de chaque instant

1.4 L'Organisation :

Dans un monde changeant rapidement, Résonance met en œuvre une organisation transversale pour faire face à de nouveaux défis et aux besoins complexes des publics qui impliquent de faire association « autrement ».

Résonance en chiffre en 2022, c'est :

- 375 enfants accompagnés
- 21 appartements pour l'insertion
- 7 pôles
- 17 M€ de budget en 2021

Pour accomplir notre mission, c'est environ 300 salariés et 17 bénévoles gestionnaires qui sont au service de nos publics accompagnés.

L'organisation de Résonance s'articule autour de 7 pôles.

1.5 L'Ambition :

Née du rapprochement de la Fondation Saint-Jean de Mulhouse et de l'Association Caroline Binder de Colmar, Résonance a pour objectif de répondre aux besoins d'une société en pleine mutation et d'une ascension inquiétante de familles et personnes en situation de fragilité.

Si elle a pour but de protéger, d'écouter et de venir en aide à des enfants, des adolescents et des jeunes en difficulté, ainsi qu'à leurs familles et aux personnes seules, Résonance remplit ses missions en proposant des dispositifs variés auprès de publics vulnérables.

Résonance a pour ambition de devenir une organisation de référence, un acteur majeur en Alsace. Pour ce faire, elle devra être encore plus influente, avoir encore plus d'impact auprès de ses publics et de continuer à développer son efficience.

C'est pour ces raisons qu'elle orientera de plus en plus ses projets de développement au regard des besoins d'une société en pleine mutation. Les équipes, investies d'un projet inscrit dans une vision citoyenne en développant la capacité à vivre ensemble, dans la reconnaissance et le respect mutuel des identités seront les acteurs clés du succès de ce projet associatif.

1.6 Le public et la vision du futur :

Quatre enjeux majeurs vont conditionner en profondeur le secteur de la protection de l'enfance au cours des prochaines années :

- La croissance des besoins et la complexification des situations à prendre en charge,
- Un mouvement de concentration, le besoin d'expertises et une concurrence accrue,
- Le besoin de solutions d'accompagnement plus systémiques centrées sur l'enfant et sa famille,
- Le besoin de développer l'attractivité des métiers et les parcours professionnels.

La croissance des besoins et la complexification des situations à prendre en charge.

Les besoins sont en croissance mais il est important de souligner également la complexification des situations à prendre en compte. Les enfants dits « cabossés » relèvent de plus en plus de troubles multiples qui nécessitent des compétences plus fines et plus diversifiées de la part des équipes.

Un mouvement de concentration, le besoin d'expertises et une concurrence accrue.

Le monde de la protection de l'enfance se restructure au niveau national. Les institutions de petite taille n'ont plus les moyens financiers et humains pour faire face aux enjeux liés à la croissance de la complexité du métier. Et les pouvoirs publics, qui ont bien compris l'intérêt de disposer d'acteurs aptes à y faire face, conduisent des politiques de concentration qui concernent directement Résonance. De fait, des structures de grande taille se développent. Il devient donc indispensable de se positionner sur son territoire à un niveau qui permette à la fois de développer continûment la qualité de son action, et d'être un acteur reconnu pour sa solidité et sa capacité d'innovation. La question du positionnement et celle de la qualité de la prestation offerte deviennent, de ce fait, déterminantes pour s'assurer une place de qualité dans un monde de plus en plus concurrentiel.

Le besoin de solutions d'accompagnement plus systémiques centrées sur l'enfant et sa famille.

La complexification croissante, soulevée ci-dessus, des situations des jeunes accompagnés, mais aussi de leurs familles, suppose de savoir aborder ces situations de façon holistique, en prenant en compte tous les facteurs susceptibles de conduire à les améliorer et à trouver des solutions satisfaisantes et si possible durables.

Cela conduit à faire évoluer le contenu de l'offre d'accompagnement et à le renforcer dans deux dimensions :

1. Une coopération active, systémique, entre toutes les parties prenantes, à commencer par les jeunes et leurs familles,
2. Une conduite de l'accompagnement centrée sur les besoins et les possibilités de la personne et de son entourage, en tenant le plus possible compte de sa singularité.

Cela conduira à créer de nouvelles offres, faisant appel à de nouvelles approches, visant des besoins qui n'étaient pas couverts par l'offre existante, ou des besoins nouveaux.

Le besoin de développer l'attractivité des métiers et les parcours professionnels.

Au regard des évolutions des besoins en accompagnement, la question du déficit d'attractivité des métiers liés à la protection de l'enfance, liée la faible valorisation de ces activités dans la hiérarchie sociale, devient un enjeu majeur. « Alors même que le secteur social et médico-social est en pleine expansion pour répondre à des besoins croissants (protection de l'enfance maltraitée, intégration scolaire, basculement de l'autisme dans le secteur médico-social par la loi du 11 décembre 1996, aide aux plus démunis, lutte contre la pauvreté, l'isolement social etc.), les métiers du social n'attirent plus, même si, en valeur absolue, leur effectif augmente : l'heure reste aux difficultés de recrutement »¹.

1.7 Les axes stratégiques :

Notre projet associatif a été co-construit avec la Gouvernance, l'encadrement, les professionnels, et nos partenaires. Il a permis de mettre en évidence quatre axes stratégiques :

**AXE 1 : OSER ETRE UN ACTEUR MAJEUR
AXE 2 : OSER ETRE UN ACTEUR INFLUENT
AXE 3 : OSER ETRE UN ACTEUR IMPACTANT
AXE 4 : OSER ETRE UN ACTEUR EFFICIENT**

1.8 Le plan d'actions :

Pour mener à bien son plan associatif, Résonance s'est dotée, à travers une dynamique intensive de co-construction :

- D'un système de chartes destiné à orienter l'engagement de ses acteurs : la charte des professionnels, la charte des managers, la charte de communication, la charte des administrateurs.
- De 3 grands programmes, pilotés chacun par un comité de pilotage réunissant des professionnels, des managers, des administrateurs, chargés d'assurer la dynamique d'évolution de Résonance sur toute la durée du plan :

1. Le programme « Développement »
2. Le programme « Métier »
3. Le programme « Ressources Humaines »

¹ <https://askoria.eu/index.php/actualites/808-attractivite-du-travail-social-en-baisse-secteur-en-danger-comprendre-pour-mieux-agir>

2) L'établissement et ses missions :

Préambule :

Ce document vise à présenter le projet d'établissement des Pavillons Saint-Jean, tel que le prévoit la loi n°2002-02 du 02 janvier 2002. Il a pour objectif de définir le rôle et les missions des Pavillons Saint-Jean, d'expliquer les actions engagées par les professionnels de l'établissement, de justifier les compétences nécessaires à la réalisation des accompagnements et de fixer les orientations stratégiques de l'établissement pour les cinq années à venir : 2023 à 2027.

Depuis sa création, notre établissement s'est transformé successivement dans son organisation et ses pratiques pour rénover en continu son actions aux profits des enfants et de leurs familles. Conscients des mouvances, parfois rapides, du contexte sociétal, ce projet intègre la nécessaire adaptabilité de nos réponses aux besoins des personnes accueillies mais également aux directives légales et réglementaires.

Le projet d'établissement est un outil de travail incontournable pour les professionnels intervenant au sein de l'établissement. Il fait partie intégrante de la démarche d'amélioration continue de la qualité mise en place. En effet, il apporte des réponses aux besoins des mineurs, des jeunes majeurs et des familles accompagnées par les Pavillons Saint-Jean.

Le projet d'établissement est également un moyen de communication tant en interne, que pour l'extérieur. Il a pour objectif de mieux faire connaître l'établissement, son organisation, son fonctionnement et son environnement et de permettre de nouer des partenariats bénéfiques pour les jeunes accompagnés.

L'élaboration du projet d'établissement a été un moment de réflexion associant un grand nombre de professionnels des Pavillons Saint-Jean. Ce travail d'élaboration s'est appuyé sur :

- Les textes de loi en vigueur.
- Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'HAS
- L'étude des forces et des faiblesses face à la spécificité des différents accompagnements mis en place par les professionnels de l'établissement.
- Une démarche d'élaboration participative afin que chaque professionnel de l'établissement soit impliqué dans les actions d'amélioration qui seront mises en place.

Ce projet d'établissement présente donc, pour les cinq années à venir, les nouvelles priorités que les professionnels se sont fixées et oriente l'activité de l'établissement vers une logique de cohérence entre les besoins et les attentes des jeunes et de leur famille.

Alix GROUSSET
Directeur du Pôle Adolescence

2.1 L'historique et l'implantation géographique :

Administré jusqu'en 2018 par la Fondation Saint-Jean le foyer les Pavillons Saint-Jean a été créé en 1958.

La situation géographique du foyer, dans le nord de Mulhouse, est un réel atout dans l'accompagnement. La proximité du centre-ville facilite l'accès des jeunes aux différentes structures telles que les écoles, les administrations, les employeurs, transports en commun, etc ...

2018 a été marquée avant tout par la concrétisation de plusieurs années de rapprochement entre la Fondation Saint-Jean et l'Association Caroline Binder pour devenir l'Association Résonance. Si l'organisation générale des établissements n'en a pas été modifiée, de nouveaux Pôles ont été créés. L'activité des Foyers de Mulhouse et de Colmar forment dorénavant le Pôle Adolescence.

En outre, le foyer de Mulhouse a reçu le nom de « Pavillons Saint-Jean » appuyant en cela la volonté d'être reconnu à présent sous un nom propre et non plus par sa seule classification, sans oublier sa référence à ses origines, la Fondation Saint-Jean.

2.2 Les missions et les autorisations :

Le foyer "Les Pavillons Saint-Jean" a pour projet d'accompagner les jeunes qui lui sont confiés par l'Aide sociale à l'enfance (ASE), que ce soit en internat classique, en appartements extérieurs ou en placement à domicile. L'accompagnement éducatif proposé au Foyer englobe tous les domaines de la vie (scolarité, santé, alimentation, moralité, sexualité, accès à l'autonomie, etc...). Il se doit d'être bienveillant à l'égard des jeunes mais tout à la fois ferme et flexible. Ainsi, le cadre devient sécurisant avec des repères stables et permanents, permettant ainsi aux jeunes de baliser un parcours fait de nouvelles expériences mais tout autant flexible par des principes d'émancipation qui serviront leurs projets de vie d'adultes en devenir.

La date de création est en 1958 et le dernier arrêté d'autorisation est le N°2011-36312 du 12 décembre 2011. L'établissement est ouvert 365 jours par an et possède une autorisation de fonctionner pour 35 places et 15 places en SEADR.

L'arrêté d'autorisation pour les Mineurs Non Accompagnés est le 2016-00270 du 20 décembre 2016. Le service fonctionne 365 jours par an et possède une autorisation de fonctionner pour 12 enfants mineurs et 18 jeunes majeurs.

Les caractéristiques de l'autorisation sont désormais de :

- 24 places d'internat pour des enfants et adolescents garçons âgés de 11 à 18 ans,
- 8 places de semi-autonomie pour des jeunes garçons de 16 à 18 ans avec possibilité de prolongement avec des contrats jeunes majeurs,
- 15 places garçons de placement à domicile (Service Éducatif d'Accompagnement à Domicile Renforcé),
- 30 places pour des jeunes non accompagnés dont 12 mineurs et 18 majeurs.

2.3 L'inscription de l'établissement dans le schéma départemental :

La protection de l'enfance vise à « prévenir les difficultés auxquelles les parents sont confrontés dans l'exercice de leurs responsabilités éducatives, renforcer les actions de prévention, accompagner les familles, et assurer, si nécessaire, une prise en charge partielle ou totale des mineurs ». Chef de file en matière d'Aide sociale à l'enfance, la CeA accompagne les enfants et leur famille pour favoriser une enfance épanouie et conduire les jeunes vers l'autonomie. Pour ce faire, il mobilise les expertises professionnelles de ses services et du réseau local d'acteurs œuvrant dans ce champ, comme les Pavillons Saint-Jean de Mulhouse, dont il accompagne l'adaptation des périmètres et fonctionnements, au regard des évolutions réglementaires et des besoins de la population et des territoires.

Dans le prolongement du précédent Schéma, le nouveau Schéma Départemental 2019-2023 s'inscrit dans une dynamique forte et marquée par un important effort budgétaire afin de renforcer les moyens d'actions et la qualité des réponses offertes aux enfants et à leurs familles.

Ce schéma repose sur 4 axes qui définissent un cadre de référence :

- Renforcer la prévention en protection de l'enfance,
- Offrir un parcours sécurisé, continu et de qualité aux enfants confiés,
- Adapter l'offre de service aux besoins,
- Disposer d'un pilotage structuré.

Les Pavillons Saint-Jean s'inscrivent totalement dans ce nouveau schéma en proposant notamment des évolutions du milieu ouvert (axe 1), le travail d'autonomisation des jeunes (axe 2) et une prise en charge intégrée répondant aux besoins des jeunes non accompagnés (axe 3).

Les professionnels interviennent dans le cadre du dispositif de la protection de l'enfance de la Collectivité européenne d'Alsace (CeA), à savoir :

- Sur délégation de l'Aide sociale à l'enfance (ASE) de la CEA pour l'exécution des mesures prononcées dans le cadre administratif,
- Sur délégation de l'Aide sociale à l'enfance (ASE) de la CEA et sous l'autorité du magistrat dans le cadre des mesures éducatives prononcées par le Tribunal pour Enfant (TPE),
- L'établissement est amené également exceptionnellement à exécuter des mesures de placement émanant des services de l'ASE ou d'un TPE d'un autre département. La priorité reste toutefois réservée aux jeunes du département du Haut-Rhin.

2.4 Les définitions juridiques et les conventions :

Les définitions juridiques :

L'établissement s'inscrit dans un cadre légal défini par :

- La déclaration des droits de l'enfant,
- Les articles 375 et suivants du code civil portant sur l'assistance éducative,
- L'Article L.222.5 du code de l'action sociale et des familles,
- La loi du 26/07/1998 relative à la lutte contre les exclusions,
- La loi 2002-2 dite de rénovation sociale,
- La loi du 4 mars 2002 relative à l'autorité parentale,
- Le décret N° 2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement,
- La circulaire DGAS/DGS/DHOS/3C n°2005-124 du 8 mars 2005 relative à la politique de prise en charge des personnes atteintes d'autisme et de troubles envahissants du développement (TED),
- La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté,
- Le décret 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif et accueillant des mineurs,
- La loi du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale,
- L'article 312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, modifié le 21 juillet 2009 par la Loi Hôpital Patients Santé et Territoires,
- La loi du 14 mars 2016 réformant la Protection de l'Enfance,
- La loi du 07 février 2022 relative à la protection des enfants prévoit des mesures visant à améliorer la situation des enfants placés.

Les conventions :

En tant que site qualifiant, l'établissement est habilité à accueillir des stagiaires des centres de formations. Pour ces derniers, un travail de partenariat s'engage inévitablement. Au regard de la structure nous accueillons des stagiaires des écoles d'EJE (Educatrice de Jeunes Enfants), d'AES (Accompagnant Educatif et Social), de CESF (Conseiller en Economie Sociale et Familiale) et de ME (Moniteur Educateur). Les échanges se font pour permettre un suivi optimal du professionnel en devenir. Il s'agit de temps de présentation de la structure au début puis, de transmissions et d'évaluation.

Conscients de la plus-value offerte par l'accompagnement des stagiaires, nous encourageons les questions et réflexions qui émanent et qui viendront nourrir et améliorer notre cheminement à destination du public accueilli.

Il est en effet essentiel de favoriser les questionnements qui vont émerger tout en gardant à l'esprit l'accompagnement indispensable à leur formation.

C'est pour nous, l'occasion de former les professionnels de demain en transmettant nos pratiques, nos réflexions, dans l'espoir qu'ils puissent pour certains rejoindre notre équipe de salariés.

Pour compléter et afin de favoriser l'ouverture indispensable vers l'environnement à l'enfant en situation de placement et soutenir la fonction parentale et son exercice, nous recherchons le lien avec le tissu local constamment.

Enfin, de façon à nous aider à mettre en place certains projets ou réalisations de plus grande envergure, nous sommes parfois amenés à également faire appel aux clubs service.

3) Le public et son entourage :

3.1 La Population accueillie :

Les mineurs et les jeunes majeurs accompagnés par les professionnels des Pavillons Saint-Jean font l'objet d'un placement de la CeA sur décision administrative ou de justice. Tous les mineurs et les jeunes majeurs accompagnés relèvent de la protection de l'enfance.

Ils ont été confiés par :

- L'ASE via un contrat d'accueil provisoire,
- L'ASE via une décision judiciaire d'assistance éducative,
- L'ASE via un contrat d'accueil provisoire jeune majeur.

Les mineurs et les jeunes majeurs accompagnés par les Pavillons sont exclusivement des garçons âgés de 11 à 18 ans, voire au-delà par le biais des contrats jeunes majeurs.

Les mineurs et les jeunes majeurs accompagnés sont pour la plupart victimes de carences (éducatives, affectives, ...) et peuvent avoir des difficultés à entrer en contact ou bien à s'intégrer avec leur environnement social.

Les difficultés sociales peuvent se manifester par des traumatismes complexes :

- Des troubles du comportement et/ou de la sexualité inadaptée aux situations rencontrées ;
- Une intolérance à la frustration, au cadre et aux limites posés ;
- Une relation aux autres conflictuelle ;
- Une violence importante tant verbale que physique ;
- Des difficultés de communication ;
- Des troubles de l'apprentissage et des difficultés scolaires plus ou moins importantes ;
- Un défaut d'estime de soi.

Ainsi, les situations qui nous sont confiées sont bien souvent en décalage ou inadaptées avec le monde dans lequel les jeunes évoluent. Les règles du « bien-vivre » ensemble sont parfois lointaines et difficiles à mobiliser. La collectivité du foyer doit pouvoir leur donner l'opportunité de travailler les normes sociétales, les règles basiques telles que le respect des autres, des règles (horaires, interdits...) tout en respectant leur individualité.

Les placements d'enfants présentant des troubles psychiques ou un handicap représentent aujourd'hui, en moyenne, près d'un tiers des prises en charge, une tendance lourde dans l'ensemble des MECS/FAE du Haut-Rhin. La prise en charge de ces enfants soulève de très nombreuses difficultés au quotidien.

Les multiples besoins spécifiques des enfants, tant sur l'accompagnement éducatif que sur l'accompagnement relevant de leur handicap, demandent une présence accrue de professionnels n'étant pas possible aujourd'hui du fait du budget correspondant à la celui de la protection de l'enfance, qui est bien moindre que celle du handicap. Ainsi, les professionnels, et ceci quel que soit l'âge des enfants, doivent toujours avoir une vigilance lors des prises en charge collectives où se trouvent réunis ces enfants rattachés à la protection de l'enfance et pouvant avoir besoin d'un accompagnement spécifique. Outre la difficulté de faire cohabiter ces deux publics en toute sécurité, vient s'ajouter celle de placer les professionnels dans un entre-deux favorisant un manque d'efficacité dans l'accompagnement individuelle des enfants.

De plus, la prise en charge des enfants ayant une notification MDPH vers une structure spécialisée ou une classe adaptée n'est pas toujours effective. Il revient souvent à nos professionnels d'entamer les démarches nécessaires afin de trouver une place disponible dans les établissements adéquats. L'absence de place dans ces classes ou établissements spécialisés, souvent surchargés, a pour conséquence une présence des enfants dans les groupes de vie de nos structures en journée, obligeant les professionnels présents à se détourner d'autres missions importantes. Les scolarités partielles sont également souvent fréquentes, soit parce qu'elles ne répondent pas aux notifications de la MDPH, soit parce que les capacités de l'enfant ne lui permettent pas d'assister à un enseignement à plein temps, se traduisant inévitablement par un présentiel important sur les groupes de vie.

Il conviendra d'améliorer la prise en charge de ces jeunes en favorisant la formation des professionnels aux différents troubles du comportement, en s'appuyant davantage sur les différents dispositifs existants que sont par exemple les équipes mobiles ressources des ITEP ou le DAPPE de l'association ADAPEI Papillons blancs et en recherchant une meilleure collaboration avec les familles.

3.2 Les modalités d'accompagnement :

3.2.1 L'admission et accueil :

Les relations avec l'organisme prescripteur représenté par l'ASE sont axées autour d'un échange de compétences et de reconnaissances. Ainsi l'ASE et/ou le J.E représentent l'autorité qui oriente lorsque survient une nécessité d'un placement. En retour, ces derniers reconnaissent les Pavillons Saint-Jean comme ayant la faculté à pouvoir jauger de sa capacité à accueillir telle ou telle mesure, même si parfois les nécessités d'urgence au placement prévalent sur toutes les autres considérations.

Procédure d'admission :

La procédure d'admission comprend différentes étapes qui doivent nous permettre de vérifier l'adéquation possible entre la demande de placement prescrite et notre aptitude à pouvoir répondre de manière adaptée aux besoins des enfants.

Demande d'admission :

La procédure d'admission commence donc par la réception d'un dossier électronique de la part de l'ASE (service de l'Offre d'Accueil en Etablissements pour l'internat classique et le placement à domicile, Service MNA pour les jeunes non accompagnés), permettant de prendre connaissance d'une situation : histoire familiale, parcours scolaire, éléments du jugement, mesures sociales qui ont pu précéder le placement. C'est l'étape du recueil d'informations.

Directeur, chefs de service et psychologues repèrent les éléments importants pour la définition d'une prise en charge possible et en échangent en réunion hebdomadaire.

Un avis favorable ou défavorable, est donné par la direction. En cas de places vacantes sur l'établissement, il est possible que l'ASE passe outre l'avis défavorable des Pavillons et impose le placement. De même, de nombreux accueils s'opèrent en urgence. Seule une prise de connaissance du dossier, quand il est transmis, permet aux cadres de donner quelques éléments à l'équipe éducative pour organiser l'accueil.

A l'internat, chaque jeune est accueilli sur un groupe de référence, dans lequel il bénéficiera de toutes les réponses aux besoins de la vie quotidienne (toit, nourriture, vêtements, produits d'hygiène, etc.), d'un cadre avec des règles spécifiques, garantissant un lieu sécurisant, apaisant, et d'une action éducative personnalisée.

Visite de préadmission :

Lorsqu'elle est possible, il s'agit du premier contact pour l'enfant, et pour sa famille, avec des membres de l'équipe : direction, psychologue, éducateur référent et référent de l'ASE. Elle est parfois impossible en cas d'accueil d'urgence.

A cette occasion, l'éducateur référent ASE reprend les éléments de la vie familiale ayant amené au placement. C'est le moment d'initier la possible collaboration dans le travail de partenariat avec la famille et de pouvoir entendre comment parents et enfants se situent face au placement en institution.

Ce moment institutionnel, fait d'informations et de mise en confiance, a un contenu bien repéré :

- Le fonctionnement institutionnel va pouvoir être expliqué, ainsi que les moyens d'écoute et de soutien mobilisables,
- Les droits de la famille sont aussi rappelés, ainsi que la possibilité de consulter le dossier de l'enfant,
- Les documents relatifs aux différentes autorisations des parents sont présentés à leurs signatures,
- La distribution à la famille du livret d'accueil, du règlement de fonctionnement et la Charte des libertés et droits de la PA offre un support qui pourra leur permettre de se projeter dans la réalité de l'institution,
- Une visite du lieu de vie du groupe d'affectation est proposée, en compagnie de l'éducateur,
- La rencontre est clôturée par un temps de questions possibles de l'enfant et de sa famille,
- Enfin, la date d'admission est définie et une journée préalable d'intégration avec le groupe peut être programmée.

L'admission :

C'est l'Accueil de l'enfant, le temps de son installation sur le groupe, un temps qui lui est réservé.

Ce processus comporte nécessairement :

- L'accueil de l'enfant sur le groupe, moment souvent délicat de premier contact avec la vie en collectivité, qui se doit être le plus agréable et sécurisant possible pour l'enfant et sa famille. Son arrivée est au préalable préparée auprès des autres enfants et avec tous les professionnels. L'enfant est accueilli avec son histoire, sa problématique, ses potentialités et dans le respect de ses convictions religieuses,
- L'état des lieux de la chambre,
- La lecture, les explications et la signature du règlement de fonctionnement du pavillon,
- La remise d'un trousseau d'hygiène,
- Un entretien dit 'd'admission' est proposé à l'enfant par la psychologue afin de cerner le ressenti de l'enfant face à la situation de placement et de lui présenter les différentes formes de soutien psychologique qui peuvent être mis en place.

Pour améliorer ce dispositif, il peut être envisagé de créer une commission d'admission, composée de la direction, chef de service, psychologue et de l'éducateur prédéfini comme éventuel référent pour chaque groupe. Cette commission permettrait d'accentuer davantage la notion de regards croisés pour répondre au mieux aux besoins de l'enfant.

Admissions internes :

Le parcours d'un jeune peut le conduire à changer de groupe en fonction de son âge ou du lieu de sa scolarité, voire de changer de dispositif pour intégrer le groupe de semi-autonomie ou pour intégrer le service de placement à domicile par exemple.

Tout changement de groupe ou de dispositif passe par la réunion d'une commission d'orientation dans laquelle prennent place le ou les chefs de service concernés, le psychologue, l'éducateur référent « perdant » et un membre de l'équipe « recevant ». Il s'agit de définir ensemble le bilan du jeune, les besoins identifiés et les modalités de transfert en arrêtant une date. Un compte rendu est établi pour que l'ensemble des parties prenantes soient engagées dans la décision prise. Un double suivi est pratiqué par l'ancien éducateur référent et le nouveau sur une période de 15 jours.

3.2.2 La contractualisation de l'accompagnement :

Le placement d'un enfant est la plupart du temps très difficile à accepter et à vivre pour les parents. La mise à distance est parfois choisie, mais elle est souvent subie. Certains parents se sentent déconsidérés, maltraités par les institutions, celles-là mêmes qui sont chargées de les aider. Par peur, par incompréhension certains parents s'inscrivent dans une relation de méfiance, voire de défiance vis-à-vis des professionnels.

Il s'agit ici pour les professionnels de réunir les conditions d'une relation positive qui favorisera la collaboration des parents.

Au cours de cette ou ces rencontres, le principe du Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) est présenté au jeune ou à sa famille ou ses représentants légaux et une réponse à leurs éventuelles questions leur est apportée. Par ailleurs, divers documents leur sont remis (règles de vies, autorisations diverses). La signature des documents nécessitant leurs autorisations et la signature du DIPC est faite le jour même de l'accueil si possible. Si ce ne peut être le cas, le cadre socio-éducatif rencontre le jeune et ses parents ou représentants légaux au sein du service afin de signer le DIPC, et ce au plus tard dans le mois qui suit l'arrivée du jeune.

3.2.3 L'élaboration du Projet Personnalisé :

En référence à la loi n°2007-293, qui priorise l'intérêt de l'enfant, le Projet Personnalisé (PP) de l'enfant doit être l'outil qui guide l'accueil et l'accompagnement quotidien de l'enfant afin d'assurer cohérence et respect de son individualité au sein du collectif.

Si l'enfant est à la base et au cœur de son projet personnalisé, celui-ci se crée, se vit et est évalué dans une démarche dynamique entre les différents professionnels impliqués dans l'accompagnement de l'enfant et en association avec les parents : à partir des besoins et attentes repérés et exprimés par l'enfant, et en cohérence avec les objectifs définis dans l'ordonnance de placement, nous nous devons de définir des objectifs communs, d'établir et de rechercher les moyens nécessaires à leur mise en œuvre.

L'élaboration du projet personnalisé constitue un espace de rencontre privilégié avec le jeune et sa famille. Le projet personnalisé est élaboré dans les 3 mois maximum suivants l'admission du jeune et il a pour objectif :

- D'assurer la continuité de l'accompagnement en cas de changement de service ou d'établissement.
- De garantir la cohérence et la continuité dans les réponses des professionnels à la situation du jeune et de sa famille.
- D'inscrire les interventions des professionnels dans une dimension pluridisciplinaire.
- De permettre au jeune de s'engager dans une dynamique positive de changement en repérant les différentes étapes de son futur projet.

Etant dans une relation privilégiée avec l'enfant, et l'interlocuteur repéré par la famille, l'éducateur référent établit, collecte et centralise les éléments constituant le PP de l'enfant. Il est spécialement attentif à recueillir l'avis de l'enfant, à réfléchir avec lui, à lui faire un retour des projets le concernant et à faire lien avec ses parents dans cette même dynamique.

C'est donc dans une "cogestion" que peut se vivre le projet de l'enfant : partages d'observations et évaluations avec toute l'équipe éducative, définition d'actions et d'approches communes à l'égard de l'enfant, concertation d'avis plus spécialisés (psychologue, partenaires éducatifs, médicaux, sociaux), dialogue avec l'intéressé et ses parents.

Un temps de travail en équipe autour de chaque PP, lors de sa définition et de son évaluation, est formalisé pour mener à bien cette cogestion.

De même, un temps formel de partage et de concertation avec les parents autour de la définition de l'individualité de l'accompagnement de l'enfant et de son évaluation, permettra une meilleure communication et collaboration dans le travail avec les familles.

Toujours dans cette perspective de "cogestion", il est important de prendre en compte les Projets Individuels existant pour l'enfant dans d'autres institutions afin de pouvoir les articuler dans une recherche de cohérence. C'est notamment le cas des enfants suivis en ITEP et hébergés au foyer.

Le dialogue régulier avec l'enfant, et ses parents, et le suivi de son vécu dans différents domaines (scolaire, santé, familial, social) permettent d'évaluer régulièrement l'accompagnement proposé et de le réajuster. Le travail commun des différents intervenants étant d'offrir à l'enfant les meilleures dispositions possibles qui lui permettront de grandir, de s'épanouir et, de préparer la fin de mesure.

Enfin, poser les étapes du projet personnalisé sur un calendrier oblige chacun à se réinterroger, à regarder du côté des évolutions, à réadapter l'action au plus près des intérêts du bénéficiaire.

Dans une perspective d'amélioration, il sera souhaitable de planifier les évaluations annuelles des PP de manière à les réajuster ou de les compléter le cas échéant. Chaque référent devra présenter cette évaluation en réunion d'équipe.

Il est à noter, qu'un projet pour l'enfant (PPE) est également rédigé par l'établissement demandé par l'Aide sociale à l'enfance. Etabli sur un document à l'en-tête de la CeA (document qui avait fait l'objet pour sa réalisation d'un groupe de travail réunissant la plupart des MECS et foyers du Haut-Rhin), le PPE peut être considéré comme un pré-PP qui définit les objectifs principaux et les engagements des différentes parties prenantes pour leur réalisation.

Toutefois, ces deux documents ayant le même objectif et au contenu très proche contraignent les familles à être sollicités plusieurs fois et peut les perturber sur le sens donné à notre action. Si la loi impose bien un projet personnalisé, plusieurs interprétations sont possibles dont celle d'établir uniquement le contrat de séjour et le projet pour l'enfant. Cette décision limiterait ainsi la multiplication des tâches administratives des professionnels et clarifierait notre accompagnement aux yeux des familles.

3.2.4 La sortie du dispositif :

Différents motifs peuvent impliquer la fin de l'accompagnement du jeune (changement d'établissement, âge limite par rapport à l'agrément, non adhésion ou refus du placement, changement de département, fin de mesure ou non renouvellement de la mesure, changement des modalités de placement, etc...). Quelle que soit l'orientation du jeune, les partenaires qui sont intervenus au cours de l'accompagnement sont informés de la nouvelle orientation afin de permettre la continuité de l'accompagnement. Seule l'ASE, après échanges avec les professionnels des Pavillons et après accord du juge référent, est en mesure de décider de l'orientation du jeune.

Une attention particulière est mise en œuvre par l'établissement pour fournir au jeune des contenants adaptés pour ses affaires lors de son départ. En effet, nous constatons trop régulièrement des jeunes arrivants d'autres établissements munis de sacs poubelles pour transporter leurs affaires. Si nos pratiques sont bien établies, il serait nécessaire de protocoliser la sortie de manière à transcrire celles-ci dans les fondements de nos principes d'intervention.

3.2.5 Le référent :

L'éducateur référent fait partie de l'équipe éducative et est désigné par cette dernière préalablement à la venue du jeune. Cette personne désignée au sein de l'équipe éducative assure des fonctions précises dans la prise en charge du jeune et son suivi au quotidien. Il peut entre-autre être défini comme une personne significative jouant un rôle actif dans l'équilibre affectif, émotif et psychique de l'utilisateur. Bien que cela soit vrai, son action ne se limite pas à cela et doit être précisée.

L'éducateur référent est un interlocuteur privilégié dans le suivi du jeune. La vie d'un jeune en institution est jalonnée de rencontre, de professionnels, interne ou externe, participant parfois à entretenir un manque de repères. Qui fait quoi ? Vers qui me tourner ? Ainsi il est important de désigner un interlocuteur privilégié, assurant la fonction de repère global dans la situation. Il exerce en effet un rôle d'écoute, d'observation et de guidance, et assure la continuité et la cohérence de la vie de l'usager.

Ce choix de référent ne pourra pas se faire par le jeune lui-même, il est institué. « Si le facteur affectif est incontournable dans l'établissement d'une relation de qualité, il ne doit pas constituer le point de départ du travail engagé » car il ne s'agit pas d'une amitié ou d'une filiation artificielle, mais bel et bien d'un rapport professionnel pour lequel l'éducateur référent est engagé contractuellement. Ces termes, qui peuvent sembler difficiles, viennent formaliser et protéger de certains dérapages les acteurs de cette relation triangulaire établie entre parents/enfant et éducateurs.

L'éducateur référent est le garant de la mise en place des projets du jeune et en assure le suivi. Dans les premières semaines, suite à l'admission du jeune, il est chargé de rédiger le projet personnalisé, en lien avec la famille et ledit jeune. Il recueille les attentes et objectifs de chacun et formalise le document et le présente au chef de service avant validation par les parents et le directeur. Ce document servira de « trame de fond » au travail quotidien de l'éducateur et de son équipe.

L'éducateur référent ne travaille pas seul. Il travaille au sein d'une équipe pluridisciplinaire à qui il doit être capable d'expliquer et d'assumer ses orientations éducatives dans telle ou telle situation. A ce titre, l'équipe vient faire tiers dans la relation référent/jeune et joue un rôle de médiation alors primordial dans l'équilibre de la relation référent/jeune et jeune/famille.

L'éducateur référent coordonne l'action des différents acteurs. A la manière d'un trait d'union il fait notamment le lien entre les différents partenaires, internes et externes. En interne, il coordonne l'action des autres professionnels au bénéfice du jeune. Il s'assure, dans une délégation bienveillante, que les consignes apportées au suivi de ses références soient respectées et coordonne les actions décidées en équipe. En externe, il va à la rencontre des différentes institutions et maintient un lien de transmission d'information avec ces derniers.

Chargé de réaliser des écrits professionnels, à destination des partenaires institutionnels (rapport d'évolution, synthèse, notes etc.) l'éducateur référent recueille et porte la parole de l'équipe dans les écrits qu'il transmet après validation du chef de service. Ces périodes sont l'occasion d'évaluer notre accompagnement et de solliciter l'avis du jeune sur sa situation. Les synthèses sont données pour lecture, aux jeunes qui le souhaitent, ainsi qu'aux familles. Cela est une façon d'intégrer le jeune au centre d'un dispositif dont il est le bénéficiaire et de solliciter son adhésion. Toute la compétence est nécessaire dans le jeu de la dynamique institutionnelle pour que la diversité des échanges l'emporte sur l'unicité.

Aux Pavillons, l'éducateur référent est doublé par un autre éducateur du groupe qui prend le relai en cas d'absence du titulaire. Toutefois, il est important de préciser que l'éducateur référent n'est pas dans une relation d'exclusivité avec le mineur ou le jeune majeur dont il est le référent. Il passe du temps avec l'ensemble des mineurs ou des jeunes majeurs accompagnés par le service et doit pouvoir consacrer du temps à chacun. L'ensemble des membres de l'équipe pluridisciplinaire doit connaître toutes les situations, mineur ou jeune majeur accompagné par le service.

Pour ce faire le référent dispose d'une fiche remise par la direction au moment de sa nomination.

3.3 Une expression et une participation des usagers favorisés :

Afin de redonner une place de sujet au jeune, de le (re)considérer comme une personne à part entière et donner de l'importance à sa voix, les éducateurs de groupe organisent de manière mensuelle des « conseils de groupe ».

Ces conseils de groupe s'organisent avec la totalité des jeunes du foyer et de l'équipe éducative et permettent de réguler la vie quotidienne. Ainsi, chacun peut s'exprimer, donner son avis et proposer des améliorations pour le collectif.

Les éducateurs reviennent sur les derniers éléments qui ont été difficiles, ou qui ont généré des tensions et sollicitent les jeunes dans un premier temps pour comprendre ce qui a donné lieu à ces tensions. Dans un second temps, les jeunes sont invités à être force de proposition par l'élaboration de solutions. De ce fait, chacun est considéré comme une personne capable d'autonomie, de parler en son nom et de faire valoir son opinion. Ces conseils de groupe, bien qu'ils permettent la régulation des tensions ne sont pas exclusivement destinés à cela. Ils permettent également de revenir sur les « bons moments » de vie du foyer, sur les activités etc.

Si la relation enfants/éducateurs au quotidien permet de répondre avec fluidité à leurs demandes, interrogations, il conviendra d'élargir cette écoute par la mise en place d'un cahier de doléances dans chaque groupe qui donnera la possibilité aux jeunes de solliciter l'équipe sur des demandes personnelles ou pour la collectivité. Ces demandes seront étudiées de manière hebdomadaire par l'équipe éducative lors des réunions d'équipe.

En outre, il n'existe pas encore de questionnaire de satisfaction pour les familles. C'est un outil intéressant et facile à mettre en œuvre qui permet de mesurer les satisfactions et insatisfactions des familles quant à l'accompagnement et services proposés et ainsi ajuster les prestations si besoin.

Enfin, plusieurs événements avec les familles ont eu lieu par le passé (barbecues, kermesse, chasse aux œufs de Pâques, etc ...). Toutefois, aucune régularité n'a encore été définie quant à ces invitations. Il conviendrait d'établir un calendrier définissant des points de rendez-vous pour que leur participation soit mieux inscrite dans notre quotidien et établir les conditions de réussite de cette participation.

4) La nature de l'offre de service et son organisation :

L'accompagnement éducatif proposé aux Pavillons englobe tous les domaines de la vie (scolarité, santé, alimentation, moralité, sexualité, accès à l'autonomie, etc...). Il se doit d'être bienveillant à l'égard des jeunes, de leur permettre d'évoluer dans un cadre sécurisant avec des repères stables et permanents, permettant ainsi aux jeunes de baliser un parcours fait de nouvelles expériences et de nouvelles rencontres.

Cet accompagnement est pluridisciplinaire, éducatif et thérapeutique.

Il est bien évidemment différencié pour chacun des services ou groupes de vie, en instaurant plus ou moins d'autonomie et plus ou moins de présence éducative en fonction des âges, des projets ou du type d'accompagnement.

4.1 L'accompagnement au quotidien :

Si aucune journée ne permet de modéliser un accompagnement quotidien, ne serait-ce que par la diversité de nos modes d'accompagnement, certaines constantes permettent néanmoins de tracer une ligne directrice de celui-ci.

C'est avant tout les principes d'action et notamment la posture des salariés qui imprime cet accompagnement au quotidien.

Chaque professionnel, quelle que soit sa fonction, est investi d'un rôle éducatif, du simple fait qu'il possède le statut d'adulte et qu'il est en relation avec le mineur. À ce titre, les professionnels, individuellement ou collectivement, représentent une figure d'exemplarité dans le sens où ceux-ci font effectivement figure d'exemple à la manière d'être adultes vis-à-vis des enfants ou des parents. Ceci est valable dans toute structure éducative, mais est un point de vigilance particulier dans le domaine de la protection de l'enfance où les mineurs ont pu être soumis à des comportements et discours paradoxaux ou discordants de la part des adultes.

Dès lors, il s'agit pour les professionnels d'accorder la plus grande vigilance quant à la cohésion et la cohérence de leurs réponses aux mineurs et aux parents. Tout discours ou attitude des professionnels est éducatif compte tenu de la mission de l'établissement. Cela concerne également les relations interprofessionnelles qui, sous le regard des jeunes, doivent pouvoir témoigner auprès des jeunes de capacité d'écoute, d'empathie, de solidarité et de respect.

Le regard de l'adulte porté sur le jeune et sa famille vise à être aidant et structurant, pour les étayer dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un projet, les accompagner, voire dans certains cas les « porter », dans la réalisation et le sens de certaines actions.

Un objectif fondamental de l'accompagnement éducatif au quotidien consiste à ce que les personnes puissent constater qu'elles sont reconnues dans leur capacité à faire, à réaliser un certain nombre de choses positives pour elles-mêmes et pour les autres. Les objectifs de l'accompagnement sont à ce titre centrés sur le développement des capacités, l'acquisition de nouveaux savoir-faire ou savoir-être et ne visent pas à la « réduction des symptômes ».

Il est par conséquent essentiel à ce que les professionnels soient vigilants quant au risque de stigmatisation des personnes sur leurs difficultés ou de focalisation exclusive sur les dysfonctionnements. Il convient dès lors d'éviter certaines attitudes de rejet ou d'exclusion et de maîtriser les jugements de valeurs négatifs en direction du jeune et de sa famille.

4.2 L'accompagnement à la santé :

Tenant compte des étapes du développement du mineur/jeune majeur, l'accompagnement à la santé est un enjeu de la mesure éducative. Il est non seulement un témoin, mais aussi un facteur de réussite de cette dernière. En effet, sans un minimum de santé et de bien-être, il est difficile pour les mineurs/jeunes majeurs d'investir le quotidien et de se projeter dans l'avenir.

Si l'accès aux soins et les actions de prévention primaire sont indispensables, elles ne constituent pas à elles seules la bonne santé d'une personne.

Les compétences psycho sociales et les aptitudes individuelles sollicitées et développées chez le mineur/jeune majeur constituent l'autre facette d'un projet de santé, et s'inscrivent pleinement dans le parcours de santé de ce dernier.

La mesure éducative, qu'elle soit dans nos services ouverts (Jeunes non accompagnés et Service éducatif d'accompagnement à domicile renforcé) ou aux Pavillons, introduit ce volet santé et y concourt autant que possible avec les parents.

L'origine du milieu du jeune, souvent modeste voire défavorisé, impacte négativement dans de nombreux cas la santé des jeunes. Manque de suivi médical ou paramédical, alimentation non équilibrée, manque d'hygiène bucco-dentaire, ne sont malheureusement pas des exceptions. En outre, de plus en plus d'enfants présents dans nos effectifs sont porteurs de troubles cognitifs plus ou moins sévères. Il s'agit par conséquent, non seulement d'accompagner les enfants dans leurs soins, mais surtout de leur enseigner les bonnes pratiques en cette matière de manière à les responsabiliser. En outre, il s'agit également d'associer autant que possible les parents pour éviter la reprise des mauvaises habitudes lors des retours en famille.

Chaque mineur bénéficie en outre d'un accès aux soins, par le biais de la couverture sociale de ses parents. La couverture sociale universelle (CMU) est l'outil qui permet à toute personne d'avoir accès à des soins.

Pour ce faire, une infirmière est présente à temps partiel aux côtés des éducateurs pour leur permettre un meilleur éclairage des situations sanitaires des jeunes. De plus, elle satisfait aux besoins de vérifications des données du carnet de santé, fait les démarches administratives nécessaires à l'ouverture des droits CMU, prend les rendez-vous chez les médecins spécialistes et accompagne les jeunes à ces rendez-vous dans la mesure du possible, prépare les traitements (piluliers notamment) et assiste, dans une démarche plus générale, l'équipe éducative et l'équipe de direction sur les questions de santé.

Pour aller plus loin dans notre accompagnement, nous devons apporter une attention plus soutenue dans ce domaine en :

- Intégrant systématiquement un volet lié à la santé dans le document individuel de prise en charge et dans le projet personnalisé, en cohérence avec le projet pour l'enfant,
- Préparant mieux la sortie des jeunes majeurs par la mise à jour des droits du jeune à la sécurité sociale,
- Organisant plus d'ateliers collectifs de prévention et d'éducation à la santé, accessibles aux mineurs/jeunes majeurs et/ou aux parents,
- Impliquant plus les parents et en favorisant plus l'implication personnelle du jeune sur la prise en charge de sa santé.

4.3 Les prestations éducatives :

Nous savons que nous nous construisons à travers le regard de l'autre. Le regard que nous portons sur l'enfant est bienveillant et positif. Pour permettre à l'enfant de s'affranchir d'une image bien souvent négative de lui-même, une attention particulière est accordée à toutes les manifestations de ses capacités, ses ressources sur le plan physique, intellectuel, cognitif.... L'accompagnement prend en compte le rythme de vie de chacun et organise l'accueil et l'accompagnement en adéquation avec l'âge et les centres d'intérêts des jeunes.

Notre accompagnement vise à être sécurisant et contenant pour le jeune sur le plan physique mais aussi psychique.

Il repose, notamment, sur des repères adaptés favorisant son intégration, tel que les règles décrites dans le règlement de fonctionnement.

Les cadres de l'établissement, directeur et chefs de service, sont garants et attentifs à la protection des jeunes accueillis. Ils veillent à tout ce qui se passe au mieux pour ces jeunes dans l'institution. Ils mettent en avant les notions de bientraitance et de respect. Ils accompagnent les professionnels et les guident dans ce que ces notions impliquent.

Diverses actions éducatives sont mises en place pour aider les jeunes à parvenir à un cheminement intérieur. Celles-ci consistent donc à les amener notamment à une réflexion sur leur histoire et leurs difficultés personnelles grâce aux activités éducatives.

L'accès à l'autonomie est également travaillé dans le cadre de ces activités. La transmission de valeurs communes tel le respect, la politesse ou la tolérance contribue à l'éducation à la citoyenneté.

L'un des objectifs principaux reste de placer chaque jeune comme sujet, de le rendre acteur de sa vie et de le responsabiliser dans ses actes, sans quoi rien ne serait possible. Pour ce faire, le bénéficiaire est accompagné dans l'idée de l'aider à construire sa place en qualité d'individu à part entière dans la société. Il convient alors de mettre au travail la question de sa place, son regard sur l'autre et comment il se situe, lui et l'autre, dans son environnement.

Mais rien n'est possible sans la mise en relation avec l'autre. L'accompagnement se conçoit comme un cheminement partagé. La démarche (ses étapes, ses outils) ne prend sens qu'en considération de ce qui s'échange au sein d'une relation de dialogue et de partage. L'accompagnant est donc souvent celui par lequel une expérience autre va être possible, impliquant un « apprivoisement » (à la manière du Renard et du Petit Prince) et une posture à la manière dont le Chat répond à Alice dans Alice au pays des merveilles, chez Lewis Carroll quand elle demande : « Pourriez-vous me dire quel est mon chemin ? » et que le Chat lui répond : « Mais cela dépend où vous voulez aller ! ».

Cette attitude du Chat (qui ne dit pas « mais je sais pour moi quel est le meilleur chemin ») illustre une posture de retenue, de non-savoir (non-savoir pour l'autre), finalement de non-violence : car la première violence est de se substituer à autrui, de penser, dire ou faire à sa place. Il s'agit bien de se joindre à quelqu'un pour aller où IL va, et non pas où je veux qu'il aille.

Pour ce faire, notre accompagnement se traduit pour les professionnels par le « vivre avec » et le « faire avec ». Il s'agit d'être aux côtés de la personne accueillie pour lui permettre dans un premier temps d'apprendre puis d'agir selon son libre arbitre. De fait, nous pouvons alors commencer à prendre de la distance, tout en étant présent pour garantir sa sécurité. Cet apprentissage passe bien évidemment par le droit à l'erreur, la construction personnelle étant un processus itératif d'essais et d'échecs.

Notre travail éducatif insiste par conséquent sur :

- Le fait qu'il soit acteur,
- La question de l'apprentissage des règles,
- La mise au travail de ses capacités.

Nous aidons le jeune à se projeter là où il ne le peut pas encore.

Responsabiliser un jeune, cela signifie mettre au travail sa capacité à prendre conscience de ce qu'il fait, de ce qu'il dit. Ses actes et ses mots d'aujourd'hui font l'adulte qu'il sera demain.

Continuer à soutenir les capacités d'autonomie :

L'accent est mis sur l'instauration d'une relation éducative basée sur la confiance pour amener l'adolescent et le jeune adulte à s'autonomiser progressivement. Il est sollicité pour participer activement à son projet et à toutes les démarches nécessaires à son aboutissement.

La démarche éducative cherche à évaluer là où chaque personne se situe dans sa capacité à être autonome. Cette évaluation permet d'ajuster la nécessité de « faire avec » pour l'acquisition de nouveaux savoirs faire.

Toutefois, il nous appartient de travailler ce point sur la construction de grilles d'analyse des compétences des jeunes. Si elle existe pour le groupe de semi-autonomie, les deux pavillons d'internat n'ont pas encore d'outils permettant un parcours du jeune au sein des différents pavillons pour ceux, qui malheureusement, resteront plusieurs années avec nous. En effet, il nous paraît indispensable de pouvoir travailler et évaluer des compétences visant à l'autonomie sur certains actes dès le plus jeune âge.

L'espace-temps :

Les rituels et repères dans l'espace-temps permettent de mieux structurer les interactions d'un groupe de vie. Il est primordial d'instaurer ces repères favorisant la mise en place d'un climat serein, bienveillant et sécurisant pour les jeunes.

Ainsi, Les repas sont pris à heure fixe et avec l'ensemble des jeunes. C'est un moment de partage et d'échange qui doit se dérouler selon des règles définies par chacun des groupes et qui doit associer les enfants dans son déroulement tout en les responsabilisant sur leurs attitudes et leur participation aux tâches collectives.

De même, les heures de couchers sont définies pour assurer la quiétude individuelle et les heures de levers sont soit assistées par les éducateurs soit laissées à la responsabilisation du jeune lorsqu'il en a acquis la capacité.

Enfin, un planning est prévu et affiché dans les groupes chaque semaine pour que les jeunes puissent se projeter dans les activités prévues dans la semaine et en particulier en fin de semaine.

L'hygiène :

Il est important que l'enfant acquière les bases de l'hygiène corporelle (toilette journalière, brossage régulier des dents, changement de vêtements). Au fil des jours, l'éducateur amènera l'enfant à une prise de conscience de l'utilité et de l'importance de l'hygiène pour que l'enfant intègre cet aspect du respect de soi et des autres.

La toilette est aussi l'occasion d'une réflexion sur la gestion de l'intimité.

La coiffure et la tenue vestimentaire joue un rôle important dans l'image de soi, notamment pour les jeunes en recherche d'appartenance à un groupe. Le choix des vêtements au quotidien revêt donc une importance significative. Les plus jeunes effectuent les achats avec leur éducateur référent et dans la mesure du possible avec un membre de la famille, les plus grands peuvent effectuer certains achats seuls dans certaines conditions.

L'accompagnement éducatif est réalisé par les éducateurs et les maîtresses de maison, pour l'apprentissage de la gestion du linge sur la base d'une organisation des lavages et par l'expertise régulière des armoires des enfants pour déterminer leurs besoins et l'état de leur linge.

L'alimentation :

Une société de restauration implantée à la MECS Home Saint-Jean définit les menus en concertation avec les établissements de Résonance et livrent les plats chaque jour de la semaine. Toutefois, le vendredi soir est consacrée à la préparation d'un repas « maison » pour le pavillon des plus grands tandis que les jeunes du pavillon des semi-autonomes et les Jeunes non accompagnés préparent eux-mêmes leurs repas sur la base d'un budget hebdomadaire qui leur est confié.

La partie relative à la nutrition est abordée par l'infirmière avec les éducateurs qui ont pour difficile mission de les sensibiliser à l'importance du bon équilibre alimentaire.

Les sorties individuelles :

Les jeunes peuvent bénéficier des sorties individuelles. Elles doivent être anticipées dans la mesure du possible. Les règles relatives à l'organisation des sorties sont présentes dans le règlement de fonctionnement de chaque groupe.

La mobilité :

Les déplacements des jeunes réalisées dans le cadre de leurs activités (scolarité, stages...), font appel à leur autonomie dans la mesure du possible en utilisant les transports en commun ou en se déplaçant à pied ou à vélo.

Les démarches administratives ou professionnelles :

Pour les plus grands, et notamment pour les jeunes du semi-autonome, il convient d'assurer un apprentissage visant à mieux les autonomiser dans la recherche d'une formation, d'un emploi ou tout simplement dans les différentes démarches administratives qui leur incombent ou auxquelles ils seront confrontés à leur majorité.

Développer la socialisation :

Si la vie collective n'a pas été choisie par le jeune, le groupe représente une richesse qu'il est important de développer afin que chacun puisse en retirer des expériences positives participant au développement des capacités relationnelles et sociales des jeunes.

L'enjeu pour les professionnels est d'apporter au jeune la possibilité de tirer expérience du vivre ensemble dans un collectif réduit et de lui permettre de vivre des moments de plaisir, de joie, de petits bonheurs, malgré les difficultés rencontrées dans sa vie personnelle. La construction d'une vie sociale doit prendre sens et constituer un point d'appui dans sa vie quotidienne. Il s'agit de créer les conditions qui favoriseront la complicité, la prise en compte de l'autre ; de développer la collaboration, l'aide, l'entraide en utilisant le collectif comme support de socialisation.

Pour ce faire, il s'agit de :

- Favoriser les échanges et les interactions entre les jeunes (animation de la vie collective, groupes d'expression, projets de groupe, projets d'activités et de sortie, ...),
- Proposer des activités qui sollicitent les enfants dans les compétences variées qui permettent de distribuer les places différemment, d'expérimenter des rôles sociaux différents,
- Permettre aux jeunes de s'exprimer sur ce qu'ils vivent au quotidien afin de les responsabiliser dans la gestion de la dynamique du groupe.

En outre, des groupes de parole sont organisés pour l'internat afin de débattre de thèmes choisis avec les adolescents et pour évoquer les points de fonctionnement du pavillon.

Maintenir notre accompagnement des jeunes dans leur scolarisation ou leur formation :

Tous les jeunes accueillis ont l'obligation de suivre un cursus scolaire dans un établissement extérieur, une formation professionnelle, ou de s'inscrire dans un projet d'insertion. Ils sont tenus de rendre compte quotidiennement à l'éducateur de service des activités et des contraintes liées à ce cursus (devoirs, leçons, présentation de cahier de texte ou de liaison, fiches de suivi, ...). Les éducateurs ont à leur main un outil de contrôle des leçons sur « le bureau numérique » de l'éducation nationale leur permettant d'avoir des éléments fiables qui corroborent ou non les déclarations des enfants.

L'éducateur assure le suivi des obligations scolaires (aide aux devoirs) et le soutien pédagogique des enfants en difficultés en lien avec les parents et les enseignants. Il doit également s'assurer, en cas de doute, de la présence effective des enfants au sein de leur établissement scolaire et fait lien régulier avec les différents établissements scolaires fréquentés par les jeunes.

La scolarité est un point critique pour beaucoup d'enfants des établissements comme le nôtre. Si les plus jeunes sont encore facilement inscrit dans les apprentissages, l'âge avançant creuse souvent, pour beaucoup d'entre eux, des insuffisances dans la plupart des matières. A l'âge de 15 ans, ils ont souvent accumulé un tel retard que l'école les place en situation d'échec. Nombre d'entre eux sont donc tentés de se soustraire à cette situation par divers stratagèmes plus ou moins éprouvés ou par leur attitude provocante qui se conclue par des exclusions plus ou moins longues, voire définitives dans certains établissements. Il nous appartient alors de trouver des solutions alternatives pour les soutenir au mieux dans leur parcours scolaire.

C'est ainsi, qu'en cas de rupture de scolarité, une prise en charge éducative est proposée par un dispositif interne, le dispositif d'insertion scolaire et professionnelle (cf : 7.3 Outils)

Dans le cadre d'une formation professionnelle, l'éducateur accompagne le jeune dans ses démarches auprès de l'employeur et des partenaires de l'insertion en fonction de chaque situation individuelle.

Le soutien à la parentalité :

La famille est indissociable du parcours de vie de son enfant. La Loi du 5 mars 2007 lui porte d'ailleurs une attention particulière en renforçant sa place et sa légitimité au centre des dispositifs éducatifs. Le Projet personnalisé est un support indispensable (et obligatoire), auquel doit être associée la famille et sur lequel vont s'appuyer les professionnels intervenant dans la prise en charge éducative de l'enfant. Ensemble, il s'agira de mettre en place les actions à mener et les objectifs à atteindre en vue de favoriser l'évolution et l'épanouissement de l'enfant. Les droits des parents doivent être pleinement respectés et l'exercice de leurs fonctions encouragé.

L'ouverture aux familles et le travail en collaboration avec celles-ci restent deux incontournables de notre action. Il s'agit alors de collaborer, chacun à une place différente et non de se substituer aux parents : le service du Placement à domicile (PAD) intervient au sein même des familles dans le cadre du placement à domicile ; à l'internat, c'est en lien étroit avec le service des mineurs confiés à l'ASE que ce travail s'élabore, puis se décline dans une relation plus ou moins proche entre l'équipe éducative et la famille. Il s'agit dans chaque cas de s'appuyer sur les compétences parentales, et d'essayer de développer avec eux chaque aspect nécessaire au bien-être de leur enfant.

L'objectif de cet accompagnement proposé aux Pavillons Saint-Jean est de renforcer l'action éducative auprès des enfants accueillis en portant une attention plus spécifique à leurs familles.

Cet objectif se décline en plusieurs axes éthiques primordiaux :

- Remettre les relations parents/enfants au centre de l'intervention dans l'optique d'un soutien global,
- Favoriser les liens et le travail en commun plutôt qu'une séparation de l'enfant et de son environnement,
- Accorder une attention particulière aux besoins des familles,
- Repérer les ressources familiales et favoriser leur développement,
- Orienter les familles vers des personnes ressources,
- Mobiliser les compétences de chacun au bénéfice de l'enfant.

L'aide des psychologues de l'établissement permet d'apporter une évaluation globale de la situation et des besoins de la famille. *« Prendre la problématique de l'enfant isolément ne participe pas à l'accompagnement. Nous sommes souvent, nous professionnels, tournés vers un engagement en faveur des mineurs. Souvent à la majorité, celui-ci n'a qu'un désir : retourner en famille dont il a été coupé si longtemps et manifeste que très peu de désir de vivre seul [...] Constat de beaucoup d'échecs de retour en famille »* déclare ainsi l'une d'entre elles.

Elle ajoute *« Il apparaît tout aussi capital de travailler au plus proche de la famille et du milieu de vie de l'enfant dès le début du placement. Il s'agit de prendre soin de la famille dans un sens plus large afin de mieux soutenir l'enfant »*.

Il s'agit d'accompagner ces familles dans la prise de conscience de leur situation et des difficultés quotidiennes qu'ils éprouvent et de les soutenir dans un parcours de réappropriation de soi, de leur histoire et de leurs besoins. Expliciter et mettre des mots sur les raisons de l'intervention des services sociaux et réfléchir « ensemble » à leur projet. Il est important de rechercher toutes les occasions, voire de créer les occasions, pour que le parent puisse reprendre sa place. Soutenir sans jamais se substituer.

Il reste aujourd'hui au Foyer à penser davantage la notion de parentalité et la place des familles dans la prise en charge des jeunes. Une salle des familles a été créée en 2019 à l'Espace Stricker ainsi qu'une cuisine pédagogique qui est parfois utilisé comme un outil de médiation entre le parent et son enfant.

Nous devons travailler encore davantage à inclure plus avant les familles dans notre accompagnement des jeunes en :

- Continuant à améliorer la qualité des écrits professionnels et en leur soumettant ces écrits avant les audiences,
- Elaborant un questionnaire de satisfaction,
- Se dotant d'une instance du type Conseil de vie social qui doit permettre d'aller un peu plus avant pour proposer aux parents et aux enfants de s'exprimer et constituer un lieu d'échange entre les professionnels et les familles,
- Les invitant à des moments importants de la vie de l'établissement.

Les spécificités liées aux différentes modalités d'accueil :

L'accueil séquentiel :

L'accueil modulable ou accueil séquentiel est une modalité d'accueil introduite par la loi du 5 mars 2007. Il s'inscrit soit dans la protection administrative avec l'accord des parents, soit dans la protection judiciaire. Il s'agit d'une formule alternative qui s'inscrit entre le maintien à domicile et le placement. Toutefois, ce terme disparaît progressivement à l'avantage « de larges droits de visite et d'hébergement » tel qu'il est dorénavant de plus en plus écrit dans les jugements. L'accueil séquentiel peut prendre des formes multiples : quelques jours dans la semaine, ou sur les WE et les vacances scolaires.

Quel que soit son appellation, cette modalité permet de combiner un accompagnement à domicile avec un accueil de l'enfant par séquences en internat en ajustant le projet au fur et à mesure des besoins de l'enfant et de l'évaluation de la situation familiale.

Elle implique une participation accrue des responsables légaux sur les modalités de prise en charge de l'enfant, en tenant compte de leurs compétences, de leurs besoins, ou de la nécessité de suppléance selon les difficultés qu'ils rencontrent. L'enfant reste présent sur les listes de l'internat et c'est son équipe éducative qui réalise ce suivi sur les bases précédemment décrites pendant les présences sur site mais avec une collaboration étroite avec la famille lors des séjours à domicile.

Le suivi au domicile :

Les Pavillons ont souhaité diversifier leur offre de service afin d'apporter une autre modalité de soutien aux familles en difficulté. Le développement d'un Service éducatif d'accompagnement à domicile renforcé (SEADR) permet de conjuguer protection de l'enfant et reconnaissance de la fonction parentale. Il s'agit alors de collaborer, chacun à une place différente et non de se substituer aux parents. Le professionnel intervient au sein même des familles et consiste à s'appuyer sur la parole des sujets concernés et non pas de parler à leur place. Notre propre parole doit seulement faire écho à leurs dires, sans autre préoccupation de notre part que celle de trouver avec eux ce qui devra être mis en place à leur égard pour prendre à la lettre ce qu'ils auront pu exprimer.

Le SEADR a pour mission de :

- Travailler le retour de l'enfant en famille, après un séjour en internat, apportant un accompagnement destiné à s'estomper dans le temps pour peu que l'enfant et la famille se saisissent de la perspective de l'autonomie et donc de leurs responsabilités respectives,
- Eviter la séparation lorsqu'une mesure de protection devient nécessaire, en mobilisant les compétences parentales existantes, ou en recherchant leur développement, pour qu'en finalité l'enfant se construise et acquière des compétences sociales, scolaires, professionnelles et affectives au sein de sa famille.

Le Service se propose donc d'intervenir "en famille" pour soutenir l'enfant, le conforter dans sa place auprès de ses parents, frères et sœurs, et aider le ou les parents à se réapproprier leurs responsabilités.

L'accueil d'un enfant dans ce service se fait selon une procédure destinée, dans un premier temps, à évaluer la situation de la famille, les potentialités de changement et son adhésion à l'accompagnement spécifique du placement à domicile (PAD). Puis, dans un deuxième temps, à élaborer avec l'enfant et sa famille, un projet personnalisé qui précise la demande, définit les objectifs et les moyens d'y parvenir. L'éducateur référent est nommé et la place des différents partenaires y est rappelée.

L'intervention du Service se fonde sur la convergence et la complémentarité de l'éducatif, de la psychologie individuelle et d'une analyse collective dans une perspective systémique. C'est dans une dynamique de coéducation que s'inscrivent les actions mises en place par les parents et l'équipe du PAD au bénéfice de l'enfant. C'est de cet état d'esprit, où parents et éducateurs partagent temps, difficultés et questionnements à propos de l'éducation des enfants, que peut naître la confiance mutuelle, débouchant sur une adhésion réelle des membres de la famille à la démarche proposée, favorisant ainsi une intervention nécessairement soutenue en famille et un accueil régulier des jeunes et/ou leurs parents au Service.

L'accompagnement des Jeunes Non Accompagnés (JNA) :

Le service dédié à l'accueil des JNA est rattaché au foyer de Mulhouse dans son ensemble mais conserve une place à part dans le dispositif. Les professionnels y œuvrant ont une autonomie et un mode éducatif tourné exclusivement vers l'enfant et son intégration dans la société française. En effet ces jeunes se trouvent en rupture avec leurs liens familiaux et ne parlant parfois même pas le français. Leur histoire ne démarre pas par des carences parentales mais par des considérations souvent économiques ou sécuritaires.

Le public accompagné nécessite un investissement très lourd des professionnels quant aux démarches administratives de toutes sortes. Les jeunes accueillis sont orientés par les services de l'ASE. Jusqu'à début 2015, ils venaient le plus souvent d'autres établissements qui avaient déjà engagé un travail avec le jeune. Aujourd'hui, la plupart des jeunes qui nous sont confiés ne disposent souvent pas, en tout ou parties, des indispensables à leur intégration : sécurité sociale, passeport, scolarité, carnet de santé, ... ce qui impacte non seulement la charge de travail des éducatrices mais qui entrave également leur parcours scolaire ou professionnel.

Chaque jeune est sous tutelle du Président de la CeA qui délègue son autorité aux services de l'Aide Sociale à l'Enfance.

L'ASE chargée de la situation est informée de toutes les décisions importantes concernant le jeune.

Sa signature est requise sur certains documents officiels (demande titre de séjour, dossier O.F.P.R.A, vœux d'orientation définitifs, autorisation de soins ou d'opérer, sorties scolaires, conventions de stage...) cependant elle délègue à l'établissement celles concernant les actes usuels du quotidien (comme les sorties, les vœux provisoires d'orientation, les courriers divers).

En cas d'échec ou de difficultés, il faut prévoir une possibilité de réorientation dans une autre structure avec un encadrement plus important.

La multi-culturalité est également un frein au niveau de la dynamique du groupe. De plus il est demandé un travail éducatif important de la part des éducatrices sur les aspects de l'hygiène, du savoir vivre ensemble. En effet les habitudes culturelles de ces jeunes hommes sont totalement différentes de celles qui ont cours dans notre pays.

Malgré toutes les difficultés qu'ils ont vécues et les conséquences psychologiques qui leurs sont parfois attachées leur désir et leurs efforts d'intégration est réel et ils obtiennent pour la plupart très rapidement des offres d'apprentissage.

Le service dispose actuellement de 30 places (18 majeurs et 12 mineurs) au sein de 10 appartements indépendants situés à Mulhouse et sur son agglomération. Ces logements sont meublés et équipés, constitués de trois chambres à coucher, d'un salon, d'une salle de bain et d'une cuisine. Chaque jeune bénéficie de son espace personnel.

Les appartements sont équipés d'ustensiles nécessaires à la préparation des repas facilitant ainsi l'autonomie des occupants. La confection des repas est donc assurée par les jeunes. Ils assurent aussi de façon autonome le lavage de leurs effets personnels, l'entretien régulier du logement.

Un règlement a été élaboré. Il est lu et rediscuté à chaque nouvelle admission. Il permet la mise en place de règles communes et de rappeler à chacun d'entre eux leurs droits et leurs devoirs.

4.4 Les prestations paramédicales :

Les équipes pluridisciplinaires peuvent, sous certaines conditions, accompagner, assurer le suivi et soutenir le jeune ou sa famille vers un accès à des professionnels compétents dans le domaine paramédical ou médical (médecin généraliste, médecin spécialiste, psychologue, orthophoniste, etc.). De nombreux rendez-vous émaillent l'agenda des équipes éducatives, la plupart pour des soins dentaires, d'orthodontie, d'ophtalmologie, d'orthoptie et chez les opticiens.

Un soutien psychologique peut également être effectué par la psychologue des Pavillons dans les cas les plus simples. En cas de besoin plus important, il est fait appel à des intervenants extérieurs.

Nous avons le projet de développer les thérapies brèves par l'inscription prochaine de notre psychologue à une formation intitulée « Hypnothérapeute en hypnose ericksonienne ». Née aux Etats-Unis dans les années 50 (Milton Erickson en est considéré comme le père), c'est une forme de thérapie dont l'atteinte des objectifs se fait rapidement, d'où son appellation de thérapie « brève ». La définition de la thérapie brève peut ainsi s'appliquer à de nombreuses disciplines thérapeutiques qui arrivent à des résultats rapides, généralement en plus ou moins dix séances.

Ces thérapies sont reconnues pour être efficaces, rapides mais aussi et surtout durables. Les effets positifs ressentis sont continus et les changements effectués ne s'effacent pas au fil du temps. Ainsi, contrairement à certaines thérapies qui se prolongent sur des années pour provoquer l'effet désiré, la thérapie brève résout un problème en quelques séances.

Comme il a été souligné plus en amont, de nombreux enfants sont porteurs de troubles cognitifs ou de comportements. Nous visons par cette expérience à faire diminuer le mal-être des jeunes et diminuer leurs angoisses.

4.5 Les prestations d'hébergement :

Actuellement 32 enfants sont accueillis au Foyer situé Rue de Ruelisheim à Mulhouse. Le site dispose de 2 pavillons d'internat, un de semi-autonomie, d'un bâtiment administratif et d'un espace multi activités, l'espace Stricker, le tout sur un parc clôturé. En outre nous disposons également de 3 studios extérieurs, et de 10 appartements (JNA). Les enfants sont répartis en 3 groupes éducatifs :

- Un groupe de 12 enfants de 11 à 14 ans : Le pavillon 3,
- Un groupe de 12 adolescents de 14 à 18 ans : Le pavillon 1,
- Un groupe de 8 adolescents ou jeunes majeurs : le pavillon de semi-autonomie dénommé Horizon.

Disposant d'une infrastructure vieillissante, un projet de rénovation des pavillons a été décidé en trois phases. La première a été actée et réalisée en fin d'année 2019 et devait se poursuivre avec la phase de rénovation intérieure des pavillons puis la dernière phase visant à sa rénovation extérieure. Malheureusement, certains facteurs (crise Covid, fusion des deux départements alsaciens et autre projet de Résonance) ont gelé le projet. Celui-ci devrait néanmoins voir sa concrétisation dans les prochaines années 2024 ou 2025, nous l'espérons.

Quant aux appartements extérieurs, en location, leur entretien est assuré par un agent à temps partiel pour des petits travaux de maintenance. Nous faisons également régulièrement appel à une société de désinsectisation pour des problèmes récurrents de punaises de lits, notamment dans les appartements des jeunes non accompagnés. Un protocole d'admission a d'ailleurs été mis en place pour tenter de réduire ces interventions particulièrement impactantes sur le taux de disponibilité des appartements.

4.6 Les prestations de transport :

L'implantation des Pavillons le favorise quant à l'inutilité d'un service de transport des enfants. En effet, les transports publics sont proches pour permettre aux jeunes de circuler vers leur lieu de scolarisation ou de professionnalisation en toute autonomie. Seuls, les plus jeunes d'entre eux sont parfois véhiculés mais cela reste un mode exceptionnel.

Pour le reste, nous avons à notre disposition une flotte de véhicule de diverses capacités et pouvant répondre à nos différents besoins. A noter, que l'équipe éducative de SEADR dispose d'un véhicule de service pour chacun d'entre eux pour leur permettre une totale autonomie dans leurs déplacements, programmés ou inopinés.

4.7 Les prestations des services transversaux :

L'ensemble des professionnels des services transversaux exercent leurs missions dans le souci du bien être des usagers et de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail pour leurs collègues, dans le respect des règles de confidentialité et de la vie privée.

4.7.1 Le secrétariat d'accueil :

L'Accueil :

L'accueil a en charge l'accueil téléphonique des usagers, des familles, des professionnels, des partenaires...

Cet accueil se fait selon plusieurs principes : réserver un accueil professionnel, orienter efficacement les demandeurs, aiguiller les appels des correspondants, maîtriser les techniques d'accueil et les bonnes pratiques vis-à-vis des usagers, des familles et des professionnels.

Le Secrétariat :

Le secrétariat a en charge l'accueil physique et l'accueil téléphonique dans le cadre des appels directs et la création et le suivi des dossiers administratifs des usagers sur le logiciel ad-hoc.

Le secrétariat a également en charge diverses tâches administratives dans le cadre de l'accompagnement des établissements.

4.7.2 Le service logistique :

Le service lingerie est assuré par les maitresses de maison en soutien éducatif des jeunes qui sont responsabilisés dans la gestion de leur linge et notamment de son entretien. Elles ont en charge également le nettoyage des locaux.

Elles réceptionnent les marchandises et gèrent les stocks de leur pavillon.

La responsable logistique et restauration, située au siège de l'association, participe auprès de l'équipe de direction et des maitresses de maison au soutien technique et à la formation/information nécessaire.

4.7.3 Le service sécurité et patrimoine :

Le service sécurité et patrimoine a pour but d'apporter une assistance technique à tous les établissements de l'Association.

Sa raison d'être est de suivre et de maintenir en bon état de fonctionnement tous les bâtiments, installations et véhicules pour un accueil de qualité des usagers et des professionnels ceci afin d'assurer la conformité des établissements par rapport à la réglementation, à la sécurité incendie et au plan vigipirate.

Le service a également pour but d'avoir du personnel et des usagers accueillis dans des conditions de sécurité optimales, entraînés aux exercices d'urgences avec une parfaite connaissance des procédures, des gestes et de la conduite à tenir en cas d'urgence.

Le service Sécurité et Patrimoine œuvre aussi à mettre en place et maintenir un bon niveau de sureté dans les établissements, à entraîner son personnel et usagers et à appliquer les procédures en cas d'intrusion ou d'attaque terroriste.

Le service sécurité et patrimoine offre un large éventail de compétences à travers une grande diversité de métiers permettant de répondre aux besoins et urgences les plus variés. Afin de pouvoir satisfaire au mieux aux exigences réglementaires d'entretien et de sécurité, les contrats de maintenance et de contrôles des établissements sont centralisés au service sécurité et patrimoine. Une vision globale de tous les établissements permet au service de négocier les contrats annuellement pour une meilleure maîtrise des coûts. La réalisation de contrats pour tous les sites crée aussi un impact non négligeable lors des opérations dépannage (rapidité des prestations, livraisons des matériels).

Le service organise les interventions sur tous les sites et les gère par priorité. Les problèmes liés à la sécurité des personnes et des biens sont au sommet des priorités, puis ceux concernant le fonctionnement des installations techniques et enfin les demandes de travaux pour le confort sont traitées. Le service est capable de s'adapter aux urgences et aux imprévus inhérents aux activités des établissements.

Le service gère également la prévention des risques professionnels, analyse les accidents du travail et met en œuvre des actions pour éviter leur renouvellement. Il met en œuvre un programme de prévention des risques défini chaque année et basé sur notre analyse du document unique d'évaluation des risques professionnels. Il est force de propositions pour que l'association se dote de solutions et d'outils en lien avec les problématiques actuelles et à venir.

Enfin, le service accompagne les établissements et les professionnels dans la mise en place de nouveaux projets et développements, il est intégré en amont dans les études et apporte son savoir-faire et son expérience terrain.

4.7.4 Le service informatique :

Le Service Informatique assure le suivi, l'entretien et la maintenance du parc informatique de l'Association. Partie intégrante des services supports, il est aux services de tous les pôles.

Le Service Informatique a pour missions :

- Assurer la gestion du logiciel usager pour la centralisation des informations relatives aux résidents,
- Assurer le support technique, la mise à jour, la maintenance et l'inventaire du matériel et des logiciels,
- Assurer la bonne marche du système informatique dans sa globalité,
- Donner les conseils, et assurer la formation au profit des utilisateurs sur les nouvelles technologies pour leur en permettre la bonne prise en main,
- Fournir les conseils sur le choix des matériels et des logiciels,
- Participer à améliorer la communication interne, en favorisant le choix de matériels et logiciels adaptés au travail de groupe, à la taille et à l'architecture de l'Association,
- Assurer la gestion des accès des dossiers partagés,
- Elaborer et mettre en œuvre des manuels de procédures informatiques ainsi que des manuels de supports pour la formation des utilisateurs,
- Gérer le suivi des impressions au regard des défis financiers et environnementaux actuels (surcoûts, préservation des ressources...),
- Protéger et sécuriser la structure des menaces potentielles,
- En lien avec la chargée de projet et de qualité, mettre en conformité les systèmes et leurs utilisations en rapport avec la législation (RGPD),
- Le fonctionnement optimal d'une structure repose sur les activités menées au sein des nombreuses divisions qui la composent. En particulier, du service informatique qui se retrouve au cœur de la gestion du travail et qui contribue grandement à l'avancement des tâches.

C'est en ce sens que le Service Informatique se doit de porter un regard précis et constant sur le système, afin d'en dresser un état des lieux détaillé et de toujours pouvoir prévoir les futurs besoins des utilisateurs. Il permet d'éviter de disperser les ressources en répondants aux besoins exacts de la structure. Dans son rôle de conseiller, il sait proposer les technologies les plus adaptées et prend part aux décisions en amont et tout au long de l'avancement des projets de l'Association.

4.7.5 La restauration :

Le service est externalisé via un partenariat avec un prestataire spécialisé. Son rôle est multiple : présenter une gamme de menus équilibrés, s'adapter aux nourrissons, aux enfants et adolescents polyhandicapés jusqu'à 21 ans, aux enfants concernés par les tranches d'âge de 3 à 18 ans, ainsi que pour les adultes accueillis en établissement.

Sa fonction au sein des établissements est de créer un service restauration le plus performant possible auprès des résidents : santé, saveurs, goût, sont les motivations de ce service, d'autant qu'il bénéficie d'une cuisine centrale sur chacun des sites Colmar et Mulhouse.

Le service restauration participe à la prise en charge des usagers accueillis puisqu'il a en charge l'élaboration des repas dans le souci du respect des normes HACCP.

5) Le travail en réseau :

5.1 Les partenaires :

Les Pavillons Saint-Jean prennent racine dans leur territoire et sont en lien avec de nombreux organismes, institutions, administrations, services et autres partenaires. Ils interviennent à notre demande ou sont des acteurs incontournables à la réalisation de notre mission. Le travail avec les partenaires et le réseau permettent de travailler en synergie et de mieux appréhender et accompagner le projet du jeune accueilli.

Le dispositif des Pavillons ne détient pas à ce jour de partenariat véritablement conventionné, mais les partenaires existants sont opérationnels, tant dans le domaine de la santé que sur les volets de l'insertion professionnelle et sociale.

Les Pavillons ont pour projet de développer et renforcer leur partenariat afin d'optimiser leurs actions d'accompagnement, notamment en termes de soins et d'insertion professionnelle et sociale et de répondre ainsi à ses missions.

L'enseignement :

Nom du partenaire	Convention / protocole	Objectif du partenariat
Education nationale (écoles, collèges et lycées)	Non	Permettre une scolarisation de l'enfant ou du jeune. Maintenir et accompagner la scolarisation en place et permettre l'intégration des difficultés du jeune.
Centre de formation	Non	Permettre l'apprentissage d'un métier pour les jeunes accueillis

L'insertion professionnelle et/ou sociale :

Nom du partenaire	Convention / protocole	Objectif du partenariat
Employeur/entreprise / artisan	Convention de stage	Permettre l'insertion professionnelle du jeune et l'apprentissage d'un métier.
Mission Locale	Non	Permettre l'insertion professionnelle du jeune et l'apprentissage d'un métier.
Pôle emploi	Non	Permettre l'insertion professionnelle du jeune et l'apprentissage d'un métier.
ADOMA	Non	Prise en charge de nos besoins d'hébergement externes de certains jeunes
APSM	Non	Favoriser la continuité du parcours du jeune au sortir de notre dispositif
ACCES	Oui	Favoriser l'insertion professionnelle d'adultes tout en répondant à nos besoins d'aide logistique

Santé et soins et médico-social :

Nom du partenaire	Convention / protocole	Objectif du partenariat
Centre hospitalier de Mulhouse	Non	Prise en charge des urgences des mineurs et des majeurs.
ADOSPHERE, unité pour adolescents hôpital de Rouffach	Non	Accompagnement des enfants / des jeunes pour un suivi psychiatrique ou psychologique.
Centre de soins non programmés (Pasffstat)	Non	Prise en charge des petites urgences des mineurs et des majeurs.
Médecins libéraux	Non	Suivi médical de l'enfant / du jeune le temps du placement.
Pharmacie	Non	Dispensation nominative des médicaments. Fourniture des médicaments sur ordonnance et des produits parapharmaceutiques.
ASE	Non	Démarches relatives à la prise en charge CMU.
Professionnels libéraux (orthophoniste, psychomotricien, psychologue, ...)	Non	Prise en charge paramédicale des enfants.
Maison des adolescents de Mulhouse	Non	Prévention et prise en charge des difficultés des jeunes (harcèlement, addictions, scolarité, sexualité, mal-être plus général, ...).
Equipe Mobile Ressources Illzach	Non	Accompagnement des professionnels dans la prise en charge des enfants présentant des troubles psychologiques.
Réseau ODE	Non	Prise en charge des enfants en surcharge pondérale.
Le Cap	Non	Prévention et soin des addictions.

Administrations et services de l'Etat :

Nom du partenaire	Convention / protocole	Objectif du partenariat
Police/Gendarmerie	Non	Gestion des fugues des jeunes. Actions de prévention auprès des jeunes (Passages réguliers, drogue, alcool, etc.). Interventions lors de crises.
Préfecture	Non	Démarches administratives notamment pour les Jeunes non accompagnés
Ambassades	Non	Démarches administratives pour les Jeunes non accompagnés
CeA	Non	Suivi et orientation des situations des jeunes
Mairies	Non	Actions ponctuelles ou régulières de partenariat

Culture et sport :

Nom du partenaire	Convention / protocole	Objectif du partenariat
Cosmosport	Oui	Organisation de séances de sport en intra
Culture du Cœur	Oui	Permettre aux jeunes d'avoir accès à des spectacles, des musées ou autres manifestations culturelles.
Mémorial du Linge	Oui	Permettre aux jeunes de participer à une démarche-projet de mémoire et d'histoire.
Football club de Mulhouse	Oui	Action de prévention par le sport
Centres de loisirs	Oui	Inscription des jeunes aux séjours proposés.

Les bénévoles :

Pour l'heure les pavillons Saint-Jean n'ont pas développé la gestion du bénévolat mais il conviendra à court terme de réfléchir à l'opportunité et à la mise en place d'actions en ce sens.

6) Les principes d'intervention :

6.1 La gestion des paradoxes :

Organiser l'accueil et l'accompagnement des enfants dans le cadre d'une MECS suppose, à notre regard, d'avoir réfléchi sur certains des paradoxes les plus flagrants qui s'imposent à nous du fait même de la mission. Nous proposons ci-dessous quelques pistes de résolution.

Intimité, vie privée et accompagnement individuel au sein d'un collectif :

Accueilli aux Pavillon Saint-Jean, l'enfant se trouve immédiatement confronté au collectif. Comment alors favoriser l'existence d'un espace privé, d'une intimité et l'individuation de la prise en charge ?

La réflexion s'est organisée autour de la façon dont l'équipe se saisit du projet du jeune : dossier d'admission, préparation de l'accueil en amont de l'arrivée de l'enfant... Comme indiqué précédemment, nous avons choisi de nommer un éducateur référent pour marquer, avant son arrivée, un projet de relation privilégiée.

Nous diffusons aussi le dossier du jeune dans l'équipe de manière à ce qu'au moment de l'accueil chacun ait en tête les particularités de l'enfant et qu'un professionnel soit désigné pour accompagner l'enfant de manière rapprochée.

Durant les premières rencontres, les parents et l'enfant sont questionnés sur ses habitudes de vie, ses besoins et attentes et, dès l'intégration de l'enfant, l'éducateur référent aura pour objectif l'installation de celui-ci dans le groupe :

- Présenter la chambre et donc l'espace privatif qui lui revient,
- Présenter les règles de vie, et montrer ce qu'impose le collectif,
- Présenter l'environnement (autres groupes éducatifs, le personnel de l'établissement, le quartier) et montrer les espaces qui peuvent être investis.

L'aménagement de la chambre peut être personnalisé et individualisé. Parfois la chambre est partagée, on s'attachera dans ce cas à rechercher les affinités entre deux personnes afin que la vie commune soit la plus aisée possible.

C'est donc au travers de la conduite du PP, et parce qu'il est présent dans la pensée professionnelle des adultes, que l'enfant va pouvoir trouver un cadre personnalisé permettant d'exister individuellement.

Le professionnel aura pour tâche de permettre l'expression de l'individu, tout en le protégeant du regard de la collectivité. De l'intimité du corps, ou des propos, de sa trajectoire personnelle ou de la souffrance d'une histoire familiale, il reste une question : comment aider l'enfant à ne pas s'exposer aux regards des autres qui peuvent alors le mettre à mal ?

C'est un des apprentissages citoyens dans lequel les éducateurs doivent accompagner l'enfant. Les espaces de parole réservés aux enfants (réunion d'enfants, groupe d'expression) peuvent être une ressource pour permettre cet apprentissage : l'expression de chacun, de ses différences et favoriser le dialogue, les débats tout en préservant son intimité.

Gérer les situations quotidiennes de la personne au sein d'une organisation collective :

Tout le groupe se prépare pour aller à une sortie culturelle. Seul Alex refuse d'y aller expliquant que ça ne l'intéresse pas, qu'il n'aime pas être dans le noir.

Que va faire l'éducateur ? Annuler la sortie pour tous au nom du respect d'Alex ? Emmener Alex contre son avis pour respecter le groupe ?

Tant de situations ressemblent à celle-ci où l'éducateur doit tenter de concilier l'organisation de la vie du groupe et le besoin, la demande, parfois impérieuse, d'une personne.

Pour échapper à cette impasse avec un minimum d'équilibre, on convient qu'il est judicieux de dépersonnaliser ce conflit d'intérêt et de tenter de le rendre ainsi gérable. Et le moyen qui va permettre de dépersonnaliser le choix d'une priorité est que l'institution fixe une règle, qu'elle se charge de l'arbitraire. Parlant au nom du collectif et de l'établi, l'institutionnel, au travers de la règle, dit la manière de faire ; elle définit à qui doit être donnée priorité sans qu'il ne soit question de personne, sans qu'il n'y ait gain de l'un sur l'autre. Par l'énoncé de la règle, qui frustre, l'institution devient le lieu de projection des affects négatifs et, de fait, permet de poser des actes sans qu'une personne particulière doive en porter le poids.

En l'occurrence, la règle choisie pose qu'aux Pavillons, en cas de situation mettant en conflit le besoin immédiat d'une personne et celui d'un groupe, l'un comme l'autre ne pouvant être différés et sauf urgence ou danger avéré, l'éducateur privilégiera la réponse au besoin du groupe, sachant que le besoin individuel sera traité aussitôt que possible en suivant.

Aide contrainte et éducation des choix :

Dans la suite des questionnements qui nous sont apparus, surgit la question : comment concilier le cadre du placement imposé et la notion de non-choix dont il est porteur, avec le projet d'éducation à la citoyenneté et l'éducation des choix qu'il suppose ?

En effet, sauf dans le cas d'une mesure administrative, l'enfant et sa famille ne choisissent pas le placement en institution, ce qui pose la question de l'aide contrainte. C'est une lourde hypothèque sur notre mission d'éducation des choix : le message implicite de "non-choix" est prégnant...

Or, à bien y réfléchir, nous nous apercevons que la question du non-choix est une constante de la vie en société : si nous voulons, ou devons, vivre avec d'autres personnes, nous rencontrons constamment des zones de non-choix. C'est notamment une des spécificités de la Loi : poser la limite du non négociable au nom du vivre ensemble.

La sortie du paradoxe est donc à chercher du côté de l'espace aménagé, et/ou aménageable, au sein de la zone de non-choix, plutôt que du côté de son évitement. Il y a là un enjeu éducatif important car il ouvre la porte à un apprentissage dynamique de la Loi et des règlements : découvrir ce qu'ils permettent plutôt que subir les contraintes qu'ils imposent.

Nous pensons que la conduite du Projet personnalisé est le lieu par excellence de la démonstration de cette pensée : un des fondements du PP est d'associer l'enfant et sa famille à sa conception et à sa réalisation. Ce faisant, le processus permet de mettre en scène l'acceptation d'un cadre non négociable tout en trouvant, en son sein, l'espace possible pour l'exercice du libre arbitre.

C'est donc via la conduite du PP que nous tenterons d'apporter une réponse satisfaisante à la question de la conciliation de l'aide contrainte avec l'éducation à la citoyenneté.

Investissement affectif et professionnalisme :

Peut-on être payé pour apporter de l'affection aux enfants ? Comment laisser les attachements produire leur œuvre de reconstruction sans se tromper de rôle, sans donner à espérer "à faux" ?

Une définition entendue un jour en formation dit : aimer est moins une affaire de sentiment, d'émotion, que de volonté, de choix de promouvoir l'autre, de veiller sur lui, de le soigner, de le bien traiter, d'être ainsi son "bien-faiteur"...

Dès lors qu'investir affectivement un enfant devient prendre soin de lui et le faire avec bienveillance, accepter les échanges affectifs avec lui dont il peut avoir besoin, sans en faire premièrement une question d'émotion, il devient possible de se positionner de manière professionnelle :

"C'est de la distanciation par rapport au "désir de l'éducateur" que dépend, en grande partie, l'efficacité du travail éducatif ; il est donc essentiel que l'éducateur veille à ne pas être dupe de la place où l'autre le met."

Dans ce projet, le travail effectué en Analyse des pratiques est là pour permettre aux professionnels de s'engager affectivement aux côtés des enfants tout en ayant la garantie de ne pas se tromper de registre, ni de place, tout en ne laissant pas non plus l'enfant "espérer à faux" et se tromper ainsi sur le type de l'attachement en jeu.

Risque éducatif et sécurité :

L'éducateur prend des risques, il doit apprendre aux jeunes ou aux adultes dont nous nous occupons à se risquer, à se projeter dans l'avenir, à oser, mais il ne doit pas mettre en danger.

Que l'on soit parent ou éducateur, lorsqu'on accompagne un enfant vers l'autonomie, vers la prise en main de sa vie, on est confronté à de multiples "premières fois" : la première traversée de route, seul, le premier saut dans la piscine sans bouée, les premières courses au supermarché... Chacune de ces premières fois comporte un risque. Et notre devoir d'éduquant est bien de pousser l'enfant, dès que nous le percevons prêt à oser...

Mais notre devoir est aussi de protéger. Comment alors s'assurer que l'enfant ne va pas être confronté à un risque le dépassant, voire inconsidéré ?

Il y a là une question de compétence et d'encadrement, de préparation de l'enfant à la situation donnée. C'est le rôle de l'institution de sécuriser et de protéger, de fixer des procédures, pour que les salariés et bénévoles puissent agir sans mettre en danger et sans se mettre en danger. Il s'agit principalement :

- De connaître les lois : obligations, délégations, champ des responsabilités,
- D'informer : le jeune, la famille et les autorités des actions entreprises, des risques qu'elles comportent, de requérir les autorisations nécessaires,
- De mesurer les dangers potentiels et de prendre les mesures de prévention requises pour escorter le jeune,
- De pratiquer des apprentissages progressifs sécurisés,
- De faire appel au bon sens : se référer au code déontologique professionnel et au vieux concept de "gestion en bon père de famille"...

Risquer est donc incontournable, mais en ayant analysé les risques et pris les dispositions pour le minimiser.

Discrétion professionnelle et partage de l'information :

Partant du droit de chaque personne à voir respecter sa vie privée, son intimité et la confidentialité des informations qui la concerne, les professionnels sont amenés à collaborer autour de la situation d'un enfant, de pouvoir partager certaines informations. La Loi du 05 mars 2007 prévoit cette situation de dérogation et en précise les conditions.

La personne qui transmet s'assure :

- Que la démarche s'inscrit dans le respect strict de l'intérêt de l'enfant,
- Que la primauté est laissée aux parents dans tous les cas,
- De la qualité et de l'habilitation de la personne informée,
- De la protection des informations transmises,
- De veiller au contexte de la transmission de manière à ce que seuls les professionnels concernés aient accès à l'information,
- De tracer les informations transmises à l'occasion de rencontres informelles,
- De rendre compte à l'enfant et/ou à ses parents de ce qui a été partagé.

Partant d'une position de respect de l'intimité de la personne, on le voit ici, c'est donc la notion d'intérêt de l'enfant qui va servir de repère pour savoir choisir entre ce qui doit être transmis et ce qui ne doit pas l'être. La responsabilité de la personne qui transmet est engagée et elle rend compte aussi bien devant les autorités que devant les personnes concernées.

6.2 Le Positionnement des professionnels à l'égard des usagers : le respect des droits :

L'intervention de notre association, et plus généralement de la puissance publique en matière de la protection de l'enfance, contrevient au droit de la vie privée et familiale des individus.

Il convient donc d'être attentif au respect de leurs droits.

Selon l'article 8 de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales qui consacre ce droit, il ne peut y avoir ingérence d'une autorité publique dans l'exercice du droit à la vie privée et familiale que lorsque « cette ingérence est prévue par la loi et qu'elle constitue une mesure qui, dans une société démocratique, est nécessaire à ... la protection des droits et libertés d'autrui ». De plus, le code de l'action sociale et des familles, énumère les droits de l'utilisateur dans son article L. 311-3. Selon ce texte, « l'exercice des droits et des libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux ».

Le premier des droits est le droit à l'information des familles. Il est par conséquent important lors de la première rencontre, mais également au cours des échanges ultérieurs avec les familles, de leur présenter leurs droits. Le livret de l'utilisateur qui est remis lors de l'admission est commenté par les professionnels présents lors de ce premier moment passé ensemble. Il recense les informations les plus importantes de manière claire et concise dont leurs droits et les voies de recours possibles. De même, les parents sont systématiquement prévenus des événements inhabituels concernant leur enfant (blessures, maladie, fugues, ...).

Les droits fondamentaux de l'utilisateur, tels que le droit au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité et de son droit d'aller et venir librement se heurtent, comme nous l'avons évoqué dans le paragraphe consacré à la gestion des paradoxes, aux nécessités de fonctionnement et à l'organisation d'un établissement comme le nôtre. La mise en œuvre de ces droits implique par conséquent la délicate recherche d'équilibres permanents par nos professionnels. Cet enjeu est accru dans le champ de la protection de l'enfance par le fait que nos utilisateurs sont des personnes, pour la plupart mineures, qui doivent être protégées des autres mais aussi parfois d'elles-mêmes en raison de leurs vulnérabilités.

Le droit à une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité doit répondre aux besoins de l'enfant et assurer sa protection en portant une atteinte aussi limitée que possible au droit de la vie privée et familiale. Il s'agit donc pour nos professionnels d'avoir recours, à chaque fois que cela est possible, à l'exercice de l'autorité parentale. C'est pour cela, que les parents sont invités à participer aux différentes démarches concernant leur enfant (rdv scolaires, rdv médicaux, achat de vêtements, ...) même si la réalité nous montre que peu d'entre eux ont la capacité ou la volonté d'exercer ce droit. De plus, nous l'avons vu dans différents autres paragraphes de ce projet, l'élaboration d'un contrat de séjour ou du projet personnalisé concourent à la recherche du consentement éclairé de l'utilisateur.

Le droit à la confidentialité des informations trouve une limite importante dans le champ de la protection de l'enfance et nos professionnels doivent être parfois mieux sensibilisés sur ce point. En effet, si la loi autorise le partage des informations à caractère secret entre les professionnels appelés à intervenir au titre de la protection de l'enfance, la loi oblige également à informer la famille, sauf intérêt contraire de l'enfant. Il ne nous est pas possible de contacter chaque famille préalablement à chacun des échanges entre professionnels concernant leur enfant. Cette information doit leur être par conséquent expliquée lors de l'accueil de leur enfant.

Enfin, le droit d'accès aux documents relatifs à la prise en charge de l'utilisateur devra faire l'objet d'une clarification au sein de l'association pour s'assurer d'appliquer les dispositions légales sur ce point.

6.3 L'évaluation de la qualité :

L'obligation pour les établissements ESMS de réaliser une évaluation de la qualité a été introduite par la loi du 2 janvier 2002. La loi du 24 juillet 2019, relative à l'organisation et à la transformation du système de santé, impose aux établissements de procéder à l'évaluation continue de la qualité des prestations qu'ils délivrent selon une procédure élaborée par la Haute Autorité de santé (HAS).

L'obligation pour les établissements ESMS de réaliser une évaluation de la qualité a été introduite par la loi du 2 janvier 2002. La loi du 24 juillet 2019, relative à l'organisation et à la transformation du système de santé, impose aux établissements de procéder à l'évaluation continue de la qualité des prestations qu'ils délivrent selon une procédure élaborée par la Haute Autorité de santé (HAS).

De même, nous nous appuyons sur, l'instruction ministérielle du 14 mars 2007, ainsi que la loi du 07 février 2022, pour préciser notre politique de développement de la bientraitance et de renforcement de la lutte contre la maltraitance, notamment en matière de gestion du personnel, de formation et de contrôle.

Les responsables légaux ont accès à la liste arrêtée par le président du conseil départemental, le préfet et l'agence régionale de santé (ARS), des personnes ayant autorité, extérieure à notre structure et indépendante du conseil départemental, à laquelle ils peuvent faire appel et qui sont autorisées à visiter l'établissement à tout moment.

Dans le but de renforcer la dynamique qualité et de promouvoir une démarche d'amélioration continue, porteuse de sens et qui soit également participative nous avons déployé plusieurs outils.

Un système d'évaluation de l'impact des prestations fournies :

Dans la continuité du travail autour du Projet Associatif (PA), l'association déploie un pilotage de son plan stratégique sur 5 ans. Trois programmes sont identifiés dont l'un, rattaché à l'axe 3 du PA consiste à traiter la mise en place d'un système d'évaluation de l'impact des prestations. Il s'agit pour notre association de convaincre nos parties prenantes externes (financeurs, politiques, partenaires, ...) de l'intérêt de notre action afin qu'elles nous soutiennent, mais également, en interne, d'accompagner l'amélioration des pratiques afin de maximiser l'efficacité et l'impact généré. Toutefois, cette mesure est en prise avec une complexité multiforme. Ainsi que le résume Geoff Mulgan (2010), « *le principal obstacle [à la mesure de la valeur sociale] est de considérer que la valeur sociale est une chose objective, déterminée et stable. A partir du moment où on aborde la valeur sociale comme étant subjective, malléable et variable, on crée de meilleures mesures pour l'évaluer* ».

S'engager dans une démarche d'évaluation d'impact social nécessite donc d'accepter cette subjectivité et ses conséquences en termes d'incertitude, d'approximation et d'instabilité.

Nous pensons que la production d'idées nouvelles sur un mode collaboratif et transversal favorise l'intelligence collective et la cohésion d'équipe. En mêlant au sein d'un même projet des expertises, on gagne en agilité et ainsi les professionnels sortent de leurs objectifs habituels et vont au-delà de leurs capacités.

Quelques pistes opérationnelles ont été évoquées :

- La transformation digitale de certains outils dont l'enquête de satisfaction. La mesure de l'impact des prestations sera ainsi facilitée tout au long du séjour de l'utilisateur et au-delà de sa prise en charge.
- La transformation et l'amélioration du cahier des charges de l'outil informatique dédié aux usagers permettront de mesurer finement l'évolution du public, sa progression et ses apprentissages ainsi que le profil des personnes accompagnées et ses caractéristiques mais aussi le nombre d'intervention réalisée par domaine d'activité.

- Imaginer un processus et/ou un outil adapté par service afin de mesurer les réalisations, les résultats avec effets observables à court terme et démontrer l'impact de nos prestations sur le long terme. L'identification d'indicateurs de mesure significatifs par service nous permettra de rendre compte aux parties prenantes, de communiquer sur notre activité en améliorant ainsi le service rendu aux personnes accompagnées.

Dans le cadre d'un processus alliant transparence, rigueur et pragmatisme, les informations collectées et analysées seront alors autant d'éléments de réponse, partiels mais utiles, pour nous accompagner dans le dialogue avec nos partenaires et pour maximiser notre impact social.

Une démarche de progrès continu et d'innovation :

L'objectif principal du Pôle est de faire évoluer les pratiques de manière à s'adapter au mieux aux besoins de la personne accompagnée et à apporter une réponse en corrélation à ses capacités, au plus près des besoins de chacun et ceci à partir de son histoire et de son projet de vie.

Il est observé que les professionnels sont souvent absorbés par leur quotidien et happés par les nécessités du moment. Ils en oublient parfois leurs bases de pratiques professionnelles découvertes et apprises lors de leur formation initiale. Il s'agit donc d'entretenir leurs connaissances, non seulement par la formation, mais également par l'évocation régulière de ses bases de connaissances, tant sur les principes qui régissent un accompagnement de qualité, que sur les droits de l'usager et par conséquent sur leurs obligations professionnelles à respecter envers eux et leurs familles. Pour ce faire, nous mettrons systématiquement à l'ordre du jour des réunions d'équipes, des points abordant ces principes.

Une base de références théoriques a été pensée et réalisée par un groupe de travail associant des professionnels de chaque pôle de Résonance, afin de soutenir leurs collègues dans leur pratique au quotidien. Elle a pour objectif de nourrir la réflexion, d'offrir des pistes aux questionnements, et d'ouvrir toujours de nouvelles portes. Cet outil qui se veut didactique, ludique et apprenant est accessible à volonté, il a vocation à développer nos compétences, nos connaissances, en offrant une source de références théoriques, de vidéo, de liens vers des documents professionnels.

De même, il conviendra d'assurer la mise en place de groupes de travail réguliers pour adapter nos pratiques et outils aux nécessités d'un accompagnement de qualité, tels que sur le renouvellement de nos projets de service mais aussi la mise en place de protocoles ou règles de fonctionnement visant à la consolidation des pratiques collectives et de la sécurisation des usagers.

En outre, nous serons attentifs aux évolutions de notre environnement, tant pour répondre aux besoins nouveaux que pour nous adapter aux nécessités qui contraindront notre action. Il s'agira de proposer à la Direction générale les orientations que nous jugerons nécessaires au vu des évolutions de la société en cours ou à venir mais également de soumettre nos réflexions sur les sujets qui touchent à la politique de gestion de notre association.

Une politique de prévention et de lutte contre la maltraitance :

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.

Particulièrement engagée pour garantir une bientraitance institutionnelle, l'association Résonance promeut une politique inscrite dans le respect, la participation et le pouvoir d'agir du public accueilli. Soucieux de se montrer transparent et dans le « faire ensemble » le parent ou représentant légal, l'adolescent et l'enfant (en fonction de son âge) sont destinataires des outils de la loi 2022-2. Vigilants à prendre en compte et respecter leurs droits, à les impliquer dans la vie de l'établissement, à les accompagner dans leur projet, la disponibilité et l'écoute sont des axes forts que nous développons au quotidien.

Du côté des professionnels, nous favorisons en premier lieu un management bienveillant et de proximité. En se montrant à l'écoute des besoins, des moyens, dans le respect des professionnels, des locaux et des biens mis à disposition, en donnant du sens aux actions, persuadés que chacun a sa place dans l'accompagnement des enfants et des familles. Chacun a sa place et chacun doit se sentir responsable quelle que soit sa mission, maillon d'une chaîne au service de l'utilisateur. Le travail en équipe suppose alors une recherche de cohérence, de concertation qui si elle est mise à mal doit alerter en vue d'apporter une amélioration, voire correction si cela paraît nécessaire. Ainsi le processus des sanctions est réfléchi institutionnellement et est garant pour stopper tout débordement ou faute professionnelle pour tendre vers l'objectif de notre politique associative : « 0 maltraitance »

Au-delà, le Plan de Développement des Compétences est un élément fort pour contribuer à la formation continue des équipes éducatives et paramédicales, dans l'intérêt du public accompagné. Aussi celui-ci est pensé pour enrichir les connaissances et questionner les pratiques (Groupe d'Analyse de Pratiques, de réflexivité ...)

De plus, les réunions d'équipes, les groupes de travail à thématiques, les temps de transmissions, les outils et documents ressources partagés sur le serveur informatique, le logiciel usagers sont autant de pistes permettant de positionner l'enfant et sa famille au centre de nos attentions.

Enfin, les projets de groupes, co-construits avec les équipes, s'articulent autour des besoins fondamentaux de la personne accompagnée, ils sont notre témoignage pratique et concret de la politique de prévention et lutte contre la maltraitance.

Une auto-évaluation comme outil de pilotage dans la démarche d'amélioration continue de la qualité :

L'auto-évaluation ne remet pas en cause nos savoirs, nos savoir-faire ou savoir-être, mais a pour but d'aller vers un mieux-faire et mieux-être professionnel. C'est un levier de mobilisation des équipes pluridisciplinaires. Elle permet d'adopter une démarche d'amélioration continue au sein du Pôle, de définir les axes à retravailler en se fixant des objectifs qui précisent clairement les attendus pour les usagers.

Il est important d'interroger nos pratiques au travers d'une approche globale, incluant le regard de la personne accompagnée

La loi du 24 juillet 2019 fait entrer l'évaluation des ESMS dans une nouvelle étape qui offre un outil commun d'analyse et d'évaluation externe, élaboré par l'HAS. Ce nouveau référentiel va constituer le socle du dispositif d'évaluation. Il répertorie les exigences à satisfaire par les professionnels au sein du pôle et devient un document support pour réaliser les auto-évaluations de manière autonome.

Ce travail a été mené, sous forme de groupe de travail, sur le premier semestre 2022. Une veille à la participation d'un maximum de professionnels a été mise en place. L'ensemble de l'auto-évaluation a été transmise à l'autorité de tarification de laquelle l'établissement dépend.

L'auto-évaluation va être finalisée par la construction d'un plan d'amélioration. Cet outil prend la forme d'un tableau qui regroupe l'ensemble des actions à mettre en œuvre, les moyens mobilisés et les échéances prévues sur un calendrier pouvant aller jusqu'à 2 ans.

L'auto évaluation va servir comme outil de référence lors de la conduite de l'évaluation externe. Cette dernière une fois terminée aboutira à l'élaboration d'un rapport d'évaluation par l'organisme autorisé en charge de celle-ci. L'établissement présentera, pour tout critère impératif coté à 1, 2 ou 3 un nouveau plan d'action spécifique à l'autorité de tarification.

La date de la prochaine évaluation externe doit nous être communiquée en octobre 2022.

Modalités de régulations des dysfonctionnements :

Les dysfonctionnements ont plusieurs sources d'origines. Ils peuvent être dus à une défaillance matérielle et/ou une erreur humaine dont les causes ne peuvent être laissées sans réponse. Il est important pour pouvoir les traiter, et veiller à ce que cela ne se reproduise pas, de mettre en place des temps de « modalités de régulations de dysfonctionnements ». Afin de pouvoir faire en sorte que cette démarche s'inscrive dans la culture de l'Association il faut avant tout faire taire la peur et le silence et faire valoir l'intérêt pour tous d'un climat constructif en s'y associant en vue de « sécuriser » les usagers et les professionnels.

L'origine de ces démarches d'analyses collectives part d'une interrogation en équipe sur les pratiques et l'organisation mise en place dans un but identique qui est d'améliorer la qualité d'accompagnement des usagers d'une part en sensibilisant les professionnels sur les risques potentiels encourus par les usagers d'autre part. Ces temps se font systématiquement lors des réunions d'équipes chaque semaine, dont ce sujet est mis à l'OJ, et peuvent ne pas être abordés si rien n'est à signaler. Cela peut aussi être sur des temps formels, hors réunions d'équipes, mais consacré à cet objet. Dans tous les cas un écrit recensant chaque situation doit être rédigé et acté dans le document dédié à cet effet, dit « tableau de suivi », qui permettra de suivre cette défaillance.

Il s'agit de recueillir rétrospectivement et méthodiquement les données en identifiant s'il s'agit d'évènements graves ou précurseurs. Il faut ensuite chercher à comprendre ce qui s'est passé afin de mettre en place une ou des actions permettant d'éviter définitivement leur reconduction. Les fiches d'évènements indésirables (FEI), outils de remontées des informations, sont étudiées en équipe et les incidents non transmis, mais connus, sont aussi abordés afin de faire comprendre à chacun qu'il faut réaliser systématiquement des FEI car tout se sait et l'intérêt sécuritaire de tous est vraiment l'objectif.

Ces sujets sont abordés automatiquement en présence d'un cadre hiérarchique qui va encourager la parole en toute bienveillance et sans jugement. Les actions sont notées dans un document nommé « tableau de suivi » et classé en fonction :

- Du thème : matériel ou humaine (cause du dysfonctionnement),
- De la défaillance survenue : matériel ou humaine (sur quoi ou qui a impacté la défaillance),
- De la raison de la défaillance : conséquence et sa gravité,
- De l'analyse des résultats obtenus : permettant d'orienter les actions correctives,
- De l'actions ou les actions à réaliser basées sur un calendrier.

A la fin de ce tableau se trouve un plan de réévaluation des situations afin de veiller à ce qu'elles ne se reproduisent pas dans le temps. En fonction de l'importance du dysfonctionnement et/ou de sa répétition ce sujet est repris systématiquement avec la direction générale et le CODIR de Résonance. La communication au sens large permet d'éviter que cela puisse se passer dans un autre pôle et de réfléchir collectivement à des actions différentes ou plus importantes.

7) Les professionnels et les compétences mobilisées :

7.1 Des compétences et des qualifications indispensables :

Pour assurer son fonctionnement au service de l'enfance, l'établissement mobilise des professionnels.

Les équipes sont construites dans une perspective pluri-professionnelle de manière à apporter des compétences variées et des regards croisés, à offrir les garanties d'un soutien de qualité et respectueuses des droits fondamentaux de l'utilisateur.

Sous la responsabilité du Directeur de Pôle :

- Chef de service
- Psychologue
- Infirmière
- Éducateur Spécialisé
- Moniteur Educateur
- Conseillère en Economie Sociale et Familiale
- Accompagnant éducatif et social
- Maitresse de maison
- Surveillant de nuit
- Secrétaire

Equipe cadres hiérarchiques :

L'équipe de direction est composée d'un directeur et de deux chefs de service éducatif.

Elle apporte un cadre à l'ensemble des équipes éducatives, secrétariat et psychologues. Les services supports sont quant à eux rattachés au siège.

Son objectif principal est de garantir une prise en charge adaptée à chaque enfant accueilli.

Elle est porteuse et garante du projet d'établissement qui en découle. Elle assure la liaison et la cohésion entre les différents personnels en coordonnant leurs actions auprès des enfants. Elle donne les moyens aux différents personnels d'accomplir les missions qui leur sont confiées. Elle initie des projets, soutient et accompagne dans la démarche de mise en œuvre. Elle recueille et diffuse les informations nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement (familles, instances de placement, divers services administratifs et judiciaires).

Elle communique avec le personnel par le biais de réunions d'équipe et de notes de service en privilégiant les échanges directs.

Enfin, elle fait le lien avec la Direction Générale pour mettre en œuvre les directives, assurer la communication et l'information ascendante et faire appel aux services supports qui en dépendent.

Il est à souligner que l'exercice de la fonction cadre au sein de l'Association Résonance est balisé par une Charte managériale.

L'équipe éducative :

Les Pavillons Saint-Jean est pourvu d'une équipe transdisciplinaire dont les capacités et les compétences interagissent au bénéfice du jeune accueilli.

Au-delà des pratiques inhérentes à chaque corps de métier, chaque compétence acquise, chaque formation, l'esprit est de transcender notre condition professionnelle afin d'appréhender le jeune et sa situation avec des facultés qui sont au-delà d'une discipline classique.

Composée d'éducateurs spécialisés, de moniteurs éducateurs et autres professionnels diplômés, de psychologues à temps partiel, d'une Conseillère en Economie Sociale et

Familiale, de surveillants de nuit et de maîtresses de maison, l'équipe éducative prend un engagement éthique à réfléchir son action, à donner du sens à ce qu'elle fait, et que ce dernier soit compréhensible par tous, le jeune et sa famille.

En outre, une équipe constituée d'une secrétaire, d'une infirmière à temps partiel finit de compléter les besoins du foyer.

Principes d'actions des équipes :

- Un ensemble de compétences et d'énergies mises au service des Projets Personnalisés des enfants.
- Un projet associatif et une Charte des professionnels qui invitent à investir et habiter sa fonction dans toute la richesse de sa personne.

Il s'agit de considérer chaque personne qui intervient au sein de la maison d'enfants, depuis sa place, quel que soit son poste pour tenir compte des compétences, de la singularité et des apports personnels qu'elle introduit dans son exercice professionnel.

Chaque fonction est portée par un professionnel qualifié et au fait de l'actualité professionnelle de son secteur ; elle est organisée à l'aide de multiples supports tels que :

- Le projet associatif ;
- Le contrat de travail ;
- La fiche de poste individuelle ;
- Le règlement intérieur ;
- Le projet d'établissement ;
- Les dispositifs de formation ;
- Les outils de travail (moyens et supports).

Les fonctions des différentes personnes intervenant dans l'établissement sont définies dans les fiches de poste. Ces fiches sont structurées autour de la définition de la mission confiée, du lien hiérarchique lié au poste, du descriptif des tâches confiées.

Chaque professionnel est ainsi invité à s'impliquer dans sa fonction, à s'obliger au meilleur de lui-même et l'établissement s'organise pour lui en donner les moyens, pour lui permettre d'investir sa fonction d'une manière personnalisée.

Des entretiens individuels ainsi que l'entretien professionnel (axé sur la formation) sont programmés tous les deux ans.

Le management participatif :

Chacun des acteurs de l'équipe est accueilli dans sa capacité à apporter des questionnements, des suggestions, des innovations, dans son professionnalisme et sa richesse personnelle. La parole est donc reçue et valorisée, elle n'est pas seulement reconnue, mais elle a pour objectif de vivre jusqu'au changement par l'action qu'elle engendre et au-delà par l'évaluation.

Le management participatif favorise l'accomplissement de chacun dans la mission qui lui est confiée. En contrepartie des outils de travail que l'établissement met à disposition des salariés, de la place qui est réservée à l'initiative personnelle, le professionnel s'engage à donner le meilleur de lui-même et à s'impliquer de manière authentique dans la mission donnée. Une charte des professionnels a d'ailleurs été rédigée par l'association Résonance en organisant une consultation de l'ensemble des salariés qui ont pu s'exprimer lors de réunions prévues à cet effet.

Le management participatif ne nie pas la hiérarchie, il favorise l'exercice de la délégation, de la prise de responsabilité. Il impose la clarté du cadre, des fonctions et des délégations, le respect des engagements, la recherche de la libre adhésion chaque fois que possible ; le fait de rendre compte de ses actions s'impose alors comme outil de démonstration de la compétence.

7.2 La dynamique du travail en équipe :

Les principaux moments, institutionnalisés, de travail en équipe éducative sont les réunions d'équipe et les groupes de travail. Lors de ces temps, le débat est important pour que la cohésion opère dans l'interaction et l'hétérogénéité complémentaire des compétences.

Au sein d'une équipe, il est essentiel d'arriver à des compromis. Cela suppose un réel engagement vers un but commun : chacun défend ce à quoi il croit, mais accepte aussi, au moins en partie, ce qui est proposé par l'autre. Cela suppose que chacun fasse un pas et soit prêt à "négocier", dans l'objectif d'arriver à un consensus, ce qui est parfois difficile.

Les personnes repartent de chaque réunion avec des objectifs et tâches communes dont l'objet est de mettre chaque jeune, accueilli ou suivi, au cœur de leur intervention en collaboration avec les collègues.

Il est important de souligner qu'en institution, la personne ne travaille jamais seule, il y a toujours une équipe avec elle, plus ou moins proche. Elle est constamment en lien direct avec d'autres intervenants, elle est dans une dynamique pluri-professionnelle (psychologues, assistante médicale, équipe de direction, partenaires extérieurs...). L'équipe est un appui pour chaque personne car chacun trouve des réponses et du sens à ses questions, un soutien et également une ambiance.

Au quotidien, des rencontres existent entre chaque équipe (matin : briefing, soir : passage d'informations entre les éducateurs de l'internat et les surveillants de nuit).

Ces regards croisés apportent une vision la plus complète possible pour affiner au mieux l'action engagée auprès de chacun des enfants.

De plus, les équipes disposent d'un logiciel de l'usager qui, au-delà de respecter le dossier unique de l'usager, permet d'y transcrire toutes les informations nominatives ou collectives. Il représente un lien important entre les membres de l'équipe pour se référer aux informations qui se sont déroulées pendant leur absence.

7.3 Les outils :

Le Dispositif d'insertion scolaire et professionnel (DISP) :

Les Pavillons propose d'une intervention transversale et innovante à travers le dispositif d'insertion scolaire et professionnelle (DISP). Ce dispositif vise à donner aux jeunes en décrochage scolaire une opportunité de s'ouvrir vers l'extérieur et de pratiquer des activités qu'ils ne feraient peut-être pas dans leur cursus scolaire. Il épaula très efficacement l'équipe éducative de l'internat qui reste cependant référente des jeunes.

Le premier objectif de l'éducateur en charge de ces jeunes reste de les inscrire en priorité dans une formation professionnelle ou scolaire. La mise en place d'un planning de travail hebdomadaire constitue un repère pour les jeunes relevant de ce dispositif.

Une diversité des activités leur est proposée sur le plan scolaire, culturel, sportif, mais également éducatif avec par exemple des partenariats entre le foyer et Les Restos du cœur ou avec un maraîcher comme cela a pu avoir lieu précédemment. Il s'agit d'être innovant et de diversifier les activités pour permettre aux jeunes de rebondir rapidement en s'accrochant à la découverte de nouveaux centres d'intérêt, d'apprendre autrement et de reprendre confiance en leurs capacités.

L'éducateur en charge du DISP a également intégré les réunions de coordination avec l'ensemble des partenaires qui luttent contre le décrochage scolaire en lien avec la mission locale « Sémaphore » ou l'Ecole de la 2^{ème} chance. Ces interventions permettent le développement du réseau des Pavillons Saint-Jean et facilitent les possibilités d'insertion des jeunes. Confrontés à ces jeunes hors de tout système, nous devons leur proposer un cadre et un planning leur permettant de réinvestir leurs apprentissages et leur vie personnelle. L'organisation des journées doit être adaptée aux besoins avec des rythmes, des rites, des habitudes qui permettent aux adolescents de se situer dans leur environnement.

En outre, divers supports et outils sont à la disposition des salariés :

Arborescence numérique	L'arborescence numérique structure le classement de tous les documents de l'Association, ainsi que les dossiers et sous dossiers liés au fonctionnement du PA.
Projets Chartes Règlements et autres supports	Autant d'outils construits en groupe de travail qui guident et encadrent les professionnels : Projet Associatif / Projet d'établissement / projet de groupe / Projet personnalisé / Charte managériale / Charte des professionnels / Charte de communication institutionnelle / Charte informatique / Règlement intérieur / Règlement de fonctionnement / Fonctionnement et procédure des internats / ...
Logiciels	- Le Dossier de l'Usager informatisé (DUI) est le support qui rassemble toutes les informations relatives à la personne accompagnée, produites et formalisées par les professionnels - Oetime permet de gérer les plannings
Communication Transmission	- Une messagerie qui comprend également un calendrier, un gestionnaire de tâches, un gestionnaire de contacts, Il est utilisé et permet de contacter tous les services de L'Association. - Une messagerie sécurisée qui garantit la sécurité des échanges, notamment ceux de données à caractère personnel, conformément au cadre réglementaire, et facilite le travail collaboratif. - L'affichage est un moyen de communication simple et efficace. Il permet une bonne visibilité des informations. - Les réunions et leurs comptes rendus - Les temps de transmission quotidien et les transmissions dans le DUI - Cahiers/ agendas/Feuilles de lever/ etc ...
Procédures Modes opératoire	Ces outils permettent d'assurer un mode de fonctionnement réglementaire, sécuritaire, identique pour tous les professionnels. Ils définissent également les responsabilités de chacun.
Réflexion	Groupes de travail

7.4 Les réunions :

La réunion des cadres hiérarchiques :

Elle réunit chaque semaine le directeur et les chefs des services. En plus d'un échange d'informations et des difficultés repérées par chacun, elle s'attache à rechercher des solutions adaptées afin de permettre un fonctionnement cohérent et homogène de l'organisation de l'établissement.

Les réunions hebdomadaires :

Chaque semaine est organisée par le chef de service une réunion hebdomadaire. L'ordre du jour est connu de tous, précédemment à la réunion (disponible sur le commun, et permet à chacun de se projeter au préalable en prenant connaissance des sujets qui seront abordés.

A ces réunions participe l'ensemble des personnes constituant l'équipe éducative, à savoir :

- Educateurs
- Psychologues
- Maîtresses de maison (pour les internats)

Ces réunions permettent, outre d'aborder les points d'organisation des groupes, de favoriser l'échange d'informations concernant les jeunes du groupe et la vie de l'institution entre les différents professionnels de l'équipe.

Ce moment est important pour chaque professionnel car il permet de confronter sa pratique, ses avis au reste de l'équipe et de trouver, le cas échéant, des améliorations.

Ces réunions sont un outil indispensable de régulation et de concertation car elles ouvrent un espace de paroles dans lequel chacun peut se permettre d'assumer sa perméabilité, ses limites, et ses réussites.

Le débriefing du matin (9 h) :

Le Chef de service reçoit chaque matin, sauf indisponibilité, l'équipe d'internat et de semi-autonomie afin de faire un point rapide sur la soirée passée et la journée à venir. Cette réunion n'a pas pour objectif d'entrer dans les détails mais aborde les points clés pour fluidifier l'organisation.

La réunion des surveillants de nuit :

Deux à trois fois par an, elle se déroule de 18h à 20h pour respecter le temps de récupération des salariés. Elle est animée par le chef de service et permet une mise en lien institutionnelle entre les équipes de jour et de nuit. Elle vise également à aborder leurs problèmes de fonctionnement, leurs désidératas ou l'organisation des nuits.

Les réunions de rentrée :

Elles visent la transmission d'informations utiles aux différentes équipes, présentent les stratégies et les options de la direction et de la gouvernance. Elles permettent la coordination entre les équipes et l'élaboration des règles de fonctionnement institutionnel.

Les réunions de réflexion éducative trimestrielles :

Ces réunions ont lieu à l'initiative de la direction qui en définit l'ordre de jour. Elles sont animées par le directeur et les chefs de service. Elles donnent au personnel des différents foyers l'opportunité de se rencontrer, de se connaître et se reconnaître.

Ces réunions trimestrielles, sont principalement axées sur la mise en mot de la pratique et la mise en réflexion des pratiques. Elles permettent également de formaliser et d'homogénéiser des pratiques différenciées sur les différents foyers.

Les réunions générales :

Programmées une à deux fois par an dont l'une avec la présence de la direction générale et des directeurs des autres pôles de l'association. Elle a pour but de donner une information sur les projets en cours de l'association ou d'aborder des points importants à l'ensemble des salariés.

Les commissions d'orientation :

Chaque transfert d'un jeune vers un autre service ou un autre groupe occasionne la mise en place d'une commission ad 'hoc (cf : 3.2).

7.5 Les formations :

Les professionnels font émerger des besoins au moment des entretiens individuels et entretiens professionnels. De leur côté, les cadres repèrent des écarts entre les attendus et le travail rendu ou encore, des besoins non couverts. Les formations sont individuelles (les écrits professionnels par ex.) ou collectives.

Des financements complémentaires sont recherchés comme les Fonds d'Intervention Mutualisés, l'utilisation des CPF, ...

Pour soutenir les professionnels dans leurs missions et le maintien dans l'emploi, l'établissement favorise l'acquisition de connaissances théoriques et de nouveaux savoir-faire. Par le biais de formations ciblées, qualifiantes ou non, colloques et conférences, il favorise une culture commune d'établissement et renforce le sentiment d'appartenance. A ce titre, un parcours de formation visant à fournir un socle de connaissances communes à tous les salariés de Résonance est organisé dès 2022 pour une fin en 2023.

En outre, il est à noter qu'une journée d'intégration permet aux nouveaux salariés de Résonance de visiter tous les pôles et de bénéficier lors de ces rencontres d'une information sur le fonctionnement des différents services éducatifs.

8) L'évolution et le développement au regard des besoins :

8.1 La progression et le développement :

Les dernières années ont été l'occasion d'élargir l'offre d'accueil des Pavillons, passant de 38 jeunes et 3 Mineurs non accompagnés en 2018 à 47 jeunes et 30 Jeunes non accompagnés depuis 2021. Cette volonté d'évoluer et de répondre aux nécessités exprimés par la société s'inscrit dans l'héritage de notre association.

Nous devons continuer à être attentif aux évolutions de la société, tant dans ses attentes que dans ces mœurs ou dans ses besoins. Des signes avant-coureurs tels que la multiplication des enfants porteurs de troubles cognitifs, la baisse de natalité en France, l'augmentation de la précarité, l'équilibre vie privée/vie professionnelle recherchée par les nouvelles générations, ... nous laissent à penser que notre accompagnement devra s'adapter rapidement envers nos usagers par une évolution des pratiques éducatives et pour nos salariés à travers de nouvelles pratiques managériales.

Un important travail a été établi depuis 2021 sur ce plan par l'association pour coller à son époque. Il a commencé par rénover la communication interne et externe par un site internet rénové, la mise en place d'un classement au niveau d'un serveur commun, la publication d'un journal interne, la rénovation des supports des rapports d'activités, des livrets d'accueil du salarié, du stagiaire et de l'utilisateur, etc ... Les professionnels disposent également d'une charte des professionnels fixant certaines valeurs et les cadres d'une charte managériale. Ces deux outils ont fait l'objet d'un travail en groupe multi services afin que chacun puisse y apporter son écot.

Le projet associatif a également revisité par des groupes de travail associant professionnels, partenaires et administrateurs. Ces groupes ont pour mission de dynamiser le projet de Résonance et de conduire son évolution future.

Tout ceci sans oublier la formation collective à grande échelle, ayant pour objectif de former l'ensemble des salariés, cadres et non cadres, à l'acquisition d'une base commune de connaissance.

8.2 Le plan d'action :

Le plan d'action rassemble en un tableau l'ensemble des fiches actions, de manière synthétique :

Foyer « Les Pavillons Saint-Jean »	
Fiche action N°1	Contenu : Améliorer la préparation à l'autonomie Échéance : 2023 Service concerné : Internat Responsable institutionnel : Directeur du Pôle
Fiche action N°2	Contenu : Améliorer la prise en charge des jeunes présentant des troubles cognitifs et psychologiques Échéance : 2025 Service concerné : Internat + SEADR Responsable institutionnel : Directeur du Pôle
Fiche action N°3	Contenu : Favoriser la participation des usagers et de leurs familles Échéance : 2024 Service concerné : Internat + semi-autonomie Responsable institutionnel : Directeur du Pôle
Fiche action N°4	Contenu : Consolider les pratiques éducatives Échéance : 2023 Service concerné : Pôle adolescence Responsable institutionnel : Directeur du Pôle

Fiche action N°5	Contenu : Délocaliser le service de semi autonomie Échéance : 2025 Service concerné : Semi autonomie Responsable institutionnel : Directeur du Pôle
Fiche action N°6	Contenu : Rénover les Pavillons Échéance : 2027 Service concerné : Internat + semi autonomie Responsable institutionnel : Directeur du Pôle
Fiche action N°7	Contenu : créer un comité de retour d'expériences Échéance : 2023 Service concerné : Pôle Adolescence Responsable institutionnel : Directeur du Pôle
Fiche action N°8	Contenu : Développer les collaborations et partenariats Échéance : 2024 Service concerné : Pôle Adolescence Responsable institutionnel : Directeur du Pôle

8.3 Les fiches actions :

Foyer « Les Pavillons Saint-Jean »	
Fiche action N°1	
Améliorer la préparation à l'autonomie	
Objectifs :	Mise en place d'un système d'évaluation des apprentissages visant une meilleure autonomisation des jeunes
Groupe projet :	Groupes de travail interne à chaque pavillon
Sous la responsabilité de :	Directeur du pôle
Personnes concernées :	Equipe pluri professionnelle
Moyens à mettre en œuvre :	Identification des compétences Définition des actions à réaliser Définition des critères d'évaluation
Échéancier :	2023
Indicateurs :	Grille d'observation élaborée et utilisée Création des différents outils nécessaire aux professionnels et aux usagers
Analyse globale :	Nombre de jeunes étant parvenu à l'autonomisation

Foyer « Les Pavillons Saint-Jean »	
Fiche action N°2	
Améliorer la prise en charge des jeunes présentant des troubles cognitifs et psychologiques	
Objectifs :	Donner aux professionnels les clés de compréhension des troubles cognitifs et psychologiques ainsi que des moyens associés
Groupe projet :	Equipe pluri professionnelle PA
Sous la responsabilité de :	Directeur du pôle
Personnes concernées :	Enfants et les familles
Moyens à mettre en œuvre :	Formations, recours aux équipes mobiles d'intervention, thérapies brèves, partenariats
Échéancier :	2025
Indicateurs :	Taux d'incidents, effectivité de la scolarisation, nombre de séances de thérapies brèves, liste des partenaires
Analyse globale :	Amélioration de la qualité d'accompagnement repérée et factuelle pour chaque jeune faisant partie de cette population repérée

Foyer « Les Pavillons Saint-Jean »	
Fiche action N°3	
Favoriser la participation des usagers et de leurs familles	
Objectifs :	Impliquer plus avant les usagers et leurs familles dans l'accompagnement proposé
Groupe projet :	Equipe pluridisciplinaire, usagers et familles
Sous la responsabilité de :	Directeur du Pôle
Personnes concernées :	Usagers et familles
Moyens à mettre en œuvre :	Instance d'expression du type « CVS », moyens support (cahier de doléances, enquête de satisfaction, ...), règles de fonctionnements de l'instance, du cahier de doléances, événements festifs
Échéancier :	2024
Indicateurs :	Nombre d'occurrences dans le cahier, nombre de rencontre de l'instance, nombre de retour de questionnaire
Analyse globale :	Quantification de la participation des usagers et de leurs familles Analyse des questionnaires et actions mises en place

Foyer « Les Pavillons Saint-Jean »	
Fiche action N°4	
Consolider les pratiques éducatives	
Objectifs :	Ancrer les pratiques éducatives dans une organisation rigoureuse et performante
Groupe projet :	Cadres hiérarchiques et professionnels
Sous la responsabilité de :	Directeur du Pôle
Personnes concernées :	Cadres + Equipe pluridisciplinaire
Moyens à mettre en œuvre :	Groupes de travail, outils de fonctionnement, développer le travail collaboratif et l'esprit d'équipe
Échéancier :	2023
Indicateurs :	Liste des outils réalisés, nombre de rencontres sur les sujets à traiter Qualité des réalisations (écrits, demandes, commandes, compte rendus, etc ...), respect des échéances, incidents de fonctionnement, pertes d'information
Analyse globale :	Etat factuel des outils utilisés Retour des professionnels sur le travail ensemble mis en place Optimisation factuelle de la qualité de l'accompagnement des usagers

Foyer « Les Pavillons Saint-Jean »	
Fiche action N°5	
Délocaliser le service de semi autonomie	
Objectifs :	Placer les enfants en semi autonomie dans un contexte plus individualisé
Groupe projet :	Cadres et équipe de semi-autonomie
Sous la responsabilité de :	Directeur du Pôle
Personnes concernées :	Jeunes et les familles
Moyens à mettre en œuvre :	Convention avec un bailleur social ou une association partenaire
Échéancier :	2025
Indicateurs :	Location de logements Installation des jeunes sécurisés
Analyse globale :	Retours d'expériences factuels Quantification des réussites

Foyer « Les Pavillons Saint-Jean »	
Fiche action N°6	
Rénover les Pavillons	
Objectifs :	Assurer la 2^{ème} et 3^{ème} tranche des travaux
Groupe projet :	Direction générale, direction, intervenants extérieurs, CeA
Sous la responsabilité de :	Directeur du Pôle et Direction Générale
Personnes concernées :	Salariés et jeunes et familles
Moyens à mettre en œuvre :	Cahier des charges, planification, organisation interne, intervenant extérieur
Échéancier :	2027
Indicateurs :	Réalisation du projet global
Analyse globale :	Retour des usagers sur les nouveaux aménagements externes et internes Quantification du changement que cela peut apporter chez les jeunes en terme d'appropriation des lieux Retour des professionnels sur le nouvel outil de travail

Foyer « Les Pavillons Saint-Jean »	
Fiche action N°7	
Créer un comité de retour d'expérience	
Objectifs :	Mettre en place des actions correctives suite aux événements indésirables Eviter la réitération des événements indésirables
Groupe projet :	Cheffe de Service, équipe pluriprofessionnelle
Sous la responsabilité de :	Directrice du Pôle
Personnes concernées :	Les professionnels de l'établissement
Moyens à mettre en œuvre :	Désigner les professionnels composant le CREX Construire les outils adéquats Rédiger une procédure de gestion des Événements Indésirables
Échéancier :	2023
Indicateurs :	Les professionnels ont connaissance de la procédure Événements Indésirables Des actions correctives sont mises en place et respectées
Analyse globale :	Le comité se rencontre tous les trois mois Diminution voire suppression des Événements Indésirables

Foyer « Les Pavillons Saint-Jean »	
Fiche action N°8	
Développer les collaborations et partenariats	
Objectifs :	Compléter notre action par l'apport de ressources et de compétences extérieures
Groupe projet :	Cadres hiérarchiques
Sous la responsabilité de :	Directeur du Pôle
Personnes concernées :	Cadres et Equipe pluridisciplinaire
Moyens à mettre en œuvre :	Conventions, accords, partenariats, rencontres, bénévoles
Échéancier :	2024
Indicateurs :	Nombre de réunions, de conventions, de bénévoles
Analyse globale :	Impact de ces collaborations sur l'évolution individuelle et/ou collective des jeunes et des familles

A

AAC :	Appel à Candidature
AACG :	L'Association des Amis de Caroline et Gustave
AAM :	Appel à Manifestation
AAP :	Appel à Projet
ADOM'AIDE 68 :	Service de TISF (Technicienne d'Interventions Sociales et Familiales)
AED :	Action éducative à domicile
AEMO :	Assistante éducative en milieu ouvert
AES :	Accompagnant Éducatif et Social
AESH :	Accompagnement d'Élève en Situation de Handicap
AGL :	Aide à la Gestion Locative
AJPJE :	Accueil de Jour Parent Jeune Enfant
ALT :	Allocation de Logement Temporaire
AMI :	Appel à Manifestation d'Intérêt
AML :	Aide à la Médiation Locative remplacée par AGL
ANESM :	Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements et services Sociaux et Médico-sociaux
AP :	Accueil Provisoire
AP :	Auxiliaire Puéricultrice
APAMAD :	Association pour l'Accompagnement et le Maintien à Domicile
ARS :	Agence Régionale de Santé
ARSEA :	Association Régionale Spécialisé d'action sociale d'Éducation et d'Animation
ASE :	Aide Sociale à l'Enfance
ASLL :	Accompagnement Social Lié au Logement
ASS :	Assistant de Service Social
AVDL :	Accompagnement Vers et Dans le Logement
AVS :	Accompagnants à la Vie Scolaire

B

BOP :	Budget Opérationnel de Programme
-------	----------------------------------

C

CA :	Conseil d'Administration
CAF :	Contrat d'Accompagnement Familial (terminologie interne)
CAMSP :	Centre d'Action Médico-social Précoce
CATTP :	Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel
CD :	Conseil départemental (ex Conseil Général)
CD68 :	Conseil Départemental du Haut-Rhin
CDD :	Contrat à Durée Déterminée
CDI :	Contrat à Durée Indéterminée
CDRS :	Centre Départemental de Repos et de Soins
CDS :	Chef de Service Éducatif
CE :	Comité d'Entreprise
CEA :	Collectivité Européenne d'Alsace
CESF :	Conseiller en Économie Social et Familial
CFEJE :	Centre de Formation d'Éducateurs de Jeunes Enfants
CHRS :	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CHSCT :	Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
CIDE :	Convention Internationale des Droits de l'Enfant
CIF :	Congé Individuel de Formation
CJC :	Consultations Jeunes Consommateurs
CJM :	Contrat Jeune Majeur
CMPP :	Centre Médico-Pédagogique et Psychologique
CMS :	Centre Médico-Social (Espaces Solidarité)
CODIR :	Comité de Direction

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CPEA : Centre Psychothérapique pour Enfants et Adolescents
CPERD : Centre Parental Expérimental Renforcé Diffus
CPF : Compte Personnel de Formation
CPOM : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
CRA : Centre Ressource Autisme
CRPGE : Centre Ressource Polyhandicap Grand Est
CRIPS : Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes et des Signalements
CSAPA : Centre de Soins et d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie
CSE : Comité Social et Économique
CSP : Comportements Sexuels Problématiques
CVS : Conseil de la Vie Sociale
C2PE : Commission de Projet Parents Enfants

D

DASE : Direction de l'Aide Sociale à l'Enfance
DDETSPP : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations
DIAF : Document Individuel d'Accueil de la Famille
DIPC : Document Individuel de Prise en Charge
DISF : Document Individuel de Soutien Familial
DLC : Date Limite de Conservation
DSF : Diagnostic Social et Financier
DUI : Dossier de l'Usager Informatisé
DVH : Droits de Visite et d'Hébergement

E

EEAP : Établissement pour Enfants et Adolescents Polyhandicapés
EDIPA : Équipe Diagnostic et d'Intervention Précoce de l'Autisme
EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes
EJE : Éducatrice de Jeunes Enfants
EPEI : Établissement de Placement Éducatif et d'Insertion
ES : Éducateur Spécialisé
ESMS : Établissements et Services Médico-Sociaux
ESTES : École supérieure en travail éducatif et social de Strasbourg
ETP : Équivalent Temps Plein

F

FAE : Foyer d'Accueil Éducatif
FEHAP : Fédération d'Établissement Hospitalier et d'Assistance Privée à but non lucratif
FEI : Fiches d'Événements Indésirables
FSL : Fonds Solidarité Logement

G

GAM : Groupe d'Accueil Modulable
GAPP : Groupe d'Analyse des Pratiques Professionnelles
GED : Gestion Électronique des Documents
GHCA : Groupement Hospitalier du Centre Alsace
GPF : Groupe Polyhandicap France

H

HAS : Haute Autorité de Santé

I

IDE : Infirmier Diplômé d'État
IEM : Institut d'Éducation Motrice
IFCAAD : Institut de Formation au Travail Éducatif et Social
ISSM : Institut Supérieur Social de Mulhouse
IME : Institut Médico Éducatif
IMP : Institut Médico-Professionnel
IMPRO : Institut Médicoprofessionnel
ITEP : Institut Thérapeutique Éducatif et Pédagogique

J

JAF : Juge aux Affaires Familiales
JAL : Journal d'Annonces Légales
JAP : Juge d'application des peines
JE : Juge des Enfants
JNA : Jeunes Non Accompagnés

L

LAEP : Lieu d'Accueil Enfants-Parents
LPE : Lutte contre la Précarité Énergétique

M

MAJPE : Maison d'Accueil de Jour Petite Enfance
ME : Médiation Énergie
MDA : Maison des Adolescents
MDF : Maison Des Familles
MDPH : Maison Départementale de la Personne Handicapée
ME : Moniteur Éducateur
MECS : Maison d'Enfants à Caractère Social
MNA : Mineurs Non Accompagnés
MSJ : Maison Saint-Jean

N

NAO : Négociation Annuelle Obligatoire

O

OAE : Offre d'Accueil en Établissement
OJ : Ordre du Jour
OPP : Ordonnance Provisoire de Placement

P

PA : Pôle Adolescence
PA : Projet Associatif
PAD : Placement à domicile
PADR : Placement à Domicile Relai
PAG : Pôle Administration Générale
PAL : Pôle Accueil et Loisirs
PDC : Plan de Développement des Compétences
PE : Placement Extérieur
PE : Pôle Enfance
PE : Pupille de l'État – Enfant né sous anonymat
PEC : Prise en Charge
PGAF : Projet Global d'Accompagnement de la Famille
PH : Pôle Handicap

PIJ : Psychiatrie infanto-juvénile
PJJ : Protection Judiciaire de la Jeunesse
PMI : Protection Maternelle et Infantile
PP : Projet Personnalisé
PPA : Projet Personnalisé d'Accompagnement
PPE : Projet Personnalisé pour l'Enfant
PPE : Pôle Petite Enfance
PPI : Pôle Parentalité et Insertion
PPS : Projet Personnalisé de Scolarité
PPSMJ : Personne Placée Sous-Main de Justice

R

RAN : Report A Nouveau
RBPP : Recommandations de Bonne Pratique Professionnelle
RE : Référente Enfant
REAAP : Réseau d'Écoute, d'Aide et d'Appui à la Parentalité
RF : Référente Famille
RFME : Rencontres Familiales Médiatisées Externalisées
RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données
RPE : Rapport de Protection de l'Enfance
RPS : Risques Psycho-Sociaux

S

SASP : Service d'Accompagnement et de Soutien à la Parentalité
SAVS : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
SEADR : Service Éducatif d'Accompagnement à Domicile Renforcé
SEGPA : Section d'Enseignement Général et Professionnel Adapté
SEPIA : Suicide Écoute Prévention Intervention auprès des Ados
SESSAD : Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile
SIAO : Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation
SIE : Service d'Investigations Éducatives
SPIP : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation
SROMS : Schéma Régional d'Organisation Médico-Sociale
STP : Stress Toxique Précoce

T

TED : Troubles Envahissants du Développement
TISF : Technicienne d'Intervention en Travail Social et Familial
TPE : Tribunal Pour Enfants
TSA : Trouble du Spectre de l'Autisme

U

UEEP : Unité d'Enseignement Externalisée pour Élèves Polyhandicapés
UEMA : Unité d'Enseignement en Maternelle Autisme
ULIS : Unités Localisées pour l'Inclusion
UPA : Unités Pour Adolescents

V

VAD : Visite à Domicile
VAE : Validation des Acquis d'Expériences
VM : Visites Médiatisées



Résonance
leur avenir, notre futur

10 chemin des Confins, 68124 Logelbach, France

Tél : 03 89 27 04 01

Email : info@resonance.alsace

www.resonance.alsace