AGSS de l'Udaf

PROJET DE SERVICE

MESURE D'ACTION ÉDUCATIVE EN MILIEU OUVERT

AEMO

2023 - 2028

Ce projet de service a été soumis à :

- la consultation du public accompagné
- La consultation des IRP

Il a été validé par le conseil d'administration en date du 23 Juin 2023.

TABLE DES MATIERES

1. PRÉSENTATION DE L'AGSS DE L'UDAF

1.1 LA GENÈSE DE L'ASSOCIATION

1.2 LES MISSIONS DE L'AGSS

1.3 NOTRE VISION, NOS VALEURS

1.4 LA PHILOSOPHIE D'INTERVENTION

1.5 L'ORGANISATION

1.5.1 Organisme gestionnaire

1.5.2 Le siège

1.5.3 Une politique territoriale des services

1.5.4 Les pôles d'activités

1.6 ORIENTATIONS ET OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE L'ASSOCIATION

2. PRÉSENTATION DE LA MESURE JUDICIAIRE AEMO

2.1 LES MISSIONS

2.2 LES REPÈRES JURIDIQUES

2.2.1 Loi du 2 janvier 2002

2.2.2 Loi du 05 mars 2007

2.2.3 Loi du 14 Mars 2016

2.2.4 Code civil : articles 375-9-1 et 375-9-2

2.3 UNE MESURE QUI RÉPOND AUX ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

2.3.1 Les orientations nationales

2.3.1.1 La stratégie nationale de protection de l'enfance

2.3.1.2 La stratégie pauvreté

2.3.2 Schéma départemental des solidarités humaines

3. LE PUBLIC ET SON ENTOURAGE

4. LES OFFRES DE SERVICE

4.1 LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE

4.2 L'ORGANISATION INTERNE DE L'OFFRE DE SERVICE

4.2.1. La phase d'accueil

4.2.1.1. La réception de l'ordonnance

4.2.1.2. L'élaboration d'une stratégie d'intervention

4.2.1.3. La mobilisation du réseau

4.2.1.4. La première rencontre avec la famille au service

4.2.2 L'élaboration et la mise en œuvre du PAI

4.2.3 Les rencontres régulières avec la famille

4.2.4 La nécessité d'un travail en équipe et d'une approche interdisciplinaire

4.2.5 La possibilité de participer à des actions collectives

4.2.6 Les évaluations régulières

4.2.7 Le rapport d'échéance au juge des enfants et préparation de l'audience : les voies de recours

4.2.8 L'audience

4.3 L'AEMO : DES OFFRES DE SERVICE EN RÉPONSE AUX BESOINS FONDAMENTAUX DE L'ENFANT

4.4 L'ARTICULATION AVEC LES AUTRES MESURES

5. L'ANCRAGE DES ACTIVITÉS DANS LE TERRITOIRE : PARTENARIATS ET OUVERTURE

6. LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES À L'AGSS

6.1 L'ORGANISATION DES RESSOURCES HUMAINES

6.2 OBJECTIFS DE COOPÉRATION INTERSERVICES ET DE MUTUALISATION (ASSOCIATION)

6.3 MODALITÉS DE COMMUNICATION INTERNE ET TRANSMISSION DES INFORMATIONS

6.4 LA PROMOTION D'UN EXERCICE « MULTI ACTIVITÉS »

6.5 LES COMPÉTENCES ET LES QUALIFICATIONS

6.5.1 Fonctions et responsabilités des équipes

6.6 LA DYNAMIQUE DU TRAVAIL D'ÉQUIPE

6.7 LE SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS

6.7.1 Accueil nouveau salarié

6.7.2 La politique de formation associative

6.7.3 Interroger les pratiques professionnelles par le biais de groupes d'analyse de pratiques.

6.7.4 Participation à des congrès

7. LA DÉMARCHE QUALITÉ

7.1 LES ÉVALUATIONS

7.2 PRISE EN COMPTE DE L'EXPRESSION DES PARENTS

7.3 L'APPLICATION DES OUTILS DE LA LOI 2002-2

7.4 LA POLITIQUE DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES POUR LES ACTIVITÉS DE PROTECTION DE L'ENFANCE

8. AXES DE PROGRESSION

8.1 AXES TRANSVERSAUX

- L'éthique dans la mise en œuvre de la mesure judiciaire d'AEMO
- Paroles de l'enfant

8.2 AXES STRATÉGIQUES

- Développement de l'AEMO intensive
- Maillage médiation familiale et protection de l'enfance
- Prostitution des mineurs (prévention et accompagnement)

8.3 AXES OPÉRATIONNELS

- Processus d'intervention en AEMO (Zoom sur Dipec et Pai)

1.PRESENTATION DE L'AGSS DE L'UDAF

1.1. LA GENÈSE DE L'ASSOCIATION

L'UDAF 59 a créé en 1953 un service social spécialisé pour assurer les mesures de "tutelles aux allocations familiales" et de "surveillance éducative" ordonnées par le Juge des Enfants. Afin d'organiser ses activités et de les coordonner, ce service devient l'Association pour la Gestion des Services Spécialisés de l'UDAF (AGSS de l'UDAF), association régie par la loi de 1901, et constituée le 10 mai 1958. L'Association est indépendante sur le plan du budget et du fonctionnement.

1.2. LES MISSIONS DE L'AGSS

Les statuts associatifs positionnent l'AGSS dans le champ de la protection judiciaire.
L'article 2 lui confère pour mission d'apporter des réponses à caractère éducatif, social ou juridique au bénéfice d'enfants, d'adultes ou de familles qui se trouvent en situation de vulnérabilité et/ou de fragilité et d'aider/accompagner des parents dans l'exercice de leur fonction parentale.

1.3. NOTRE VISION, NOS VALEURS

Ensemble nous voulons :

- Mener notre action et notre développement sur le fondement de l'universalisme,
- Innover pour pouvoir répondre aux besoins des personnes en prenant en compte la singularité de leurs parcours,
- Fédérer autour d'un projet politique nos collaborateurs et partenaires territoriaux,
- Favoriser le bien-être au travail de nos collaborateurs par un management bienveillant,
- Construire collectivement des références évaluatives des situations et de nos actions.

- Protéger les personnes et les prévenir de toutes les difficultés qu'elles pourraient rencontrer
- Prendre en compte la personne et ses besoins par une approche globale
- Veiller à l'existence d'un environnement propice au développement de l'enfant, à l'épanouissement de la personne.

- Veiller et favoriser l'autonomie de la personne
- Promouvoir la personne et sa famille dans le respect du droit et des libertés individuelles
- Situer la personne au centre de nos accompagnements
- Rechercher de nouvelles formes d'interventions pour répondre de la manière la plus juste aux besoins des personnes accompagnées.

- Construire collectivement des références évaluatives.
- Penser une organisation proactive, agile et apprenante
- Mettre en place des outils de gestion et de pilotage satisfaisant les exigences performancielles des situations et de nos actions
- Améliorer les pratiques professionnelles.

1.4. LA PHILOSOPHIE D'INTERVENTION

Par leur présence, leur écoute attentive, leur disponibilité, les professionnels veillent à garantir à toute personne accompagnée le soutien dont elle a besoin. Cela implique la reconnaissance de la singularité de chacun et le respect de ses valeurs en valorisant ses capacités.

En ce sens nous soutenons la personne et la famille dans une place d'acteur, dans une recherche de co-construction d'un projet individualisé et d'étapes d'évolution comprises et adaptées à chacun.

Il est essentiel que les relations ne s'établissent pas dans la dépendance mais dans l'ouverture des liens sociaux vers l'autonomie. C'est nous situer avec la personne accompagnée dans une position partenaire plus égalitaire dans un environnement comportant des réseaux d'accès au droit, à la formation, à toutes les dimensions de la vie sociale et donc de diversité de ressources sur lesquelles ensemble nous pourrons nous appuyer pour avancer.

C'est une position fondamentale qui crée un contexte favorisant la promotion de la personne, de la famille et de chacun de ses membres puisqu'il s'agit non pas d'intervenir « pour » mais d'inventer des espaces de coéducation, d'accompagner au sens étymologique du terme c'est-à-dire « être à coté de», d'être dans un « croisement des savoirs » pour «« apprendre, penser et agir ensemble ».

1.5 L'ORGANISATION

1.5.1 Organisme gestionnaire

L'A.G.S.S. est administrée par un Conseil d'Administration composé de membres de droit, de membres actifs issus d'associations familiales, de membres qualifiés et bienfaiteurs. La Directrice Générale est mandatée par le Conseil d'Administration pour la représentation de l'AGSS auprès des partenaires et pour la gestion courante de l'association. Le Président, en étroite collaboration avec la Directrice Générale, veille à la mise en œuvre des orientations et des décisions validées par le Conseil d'administration.

1.5.2 Le siège

La Directrice Générale est soutenue dans l'exercice de ses fonctions par les services du Siège.
La mise en œuvre des activités du Siège est assurée par le personnel de la Direction Générale.
Experts dans leurs domaines de compétences, les services du Siège sont en lien fonctionnel entre eux mais aussi avec les Directeurs de territoire.
Bien que distinctes par leurs natures, les missions des services du Siège sont liées dans leurs objectifs.

Localisation du siège social
AGSS DE L'UDAF
144 rue du Molinel
BP 32003
59011 LILLE CEDEX
03.20.54.03.04

Les principales missions du siège

RESSOURCES HUMAINES

GESTION FINANCIERE ET COMPTABLE

SYSTÈME D'INFORMATION

L'EXPERTISE TECHNIQUE

MANAGEMENT ET STRATEGIE

DEVELOPPEMENT

COMMUNICATION

QUALITE

MANAGEMENT ET STRATEGIE :

Relevant de sa compétence exclusive, la Directrice Générale assure la mise en œuvre de la stratégie associative et garantit la déclinaison opérationnelle du projet associatif. Pour cela, elle est secondée par les Directrices de pôles et la Coordinatrice des Activités du Contentieux Familial.

GESTION FINANCIERE ET COMPTABLE :

Le Directeur Financier contrôle et assure le suivi de la comptabilité, prépare les budgets et le suivi mensuel, établit les comptes administratifs. Il est responsable de l'établissement des comptes annuels en lien avec le Commissaire aux comptes de l'association.
A ce titre, il participe aux Conseils d'Administration et aux bureaux dès lors que l'ordre du jour s'intéresse aux finances, comptes ou aux biens immobiliers de l'association.
Il pilote l'ensemble des questions financières (trésorerie, facturations, paiements, contrôles, investissements, etc.) et administratives (contrats d'assurance, etc.).
Il est en lien directs avec les banques (emprunts, placements…), notaires et avocats et les financeurs (CD59, CAF, PJJ, DRJSCS …).
Il procède à la recherche de biens immobiliers lorsque l'association souhaite acquérir un bien (visite de biens, présentation des biens au CA jusqu'à la finalisation de l'achat) et s'assure du suivi des travaux (du devis à la réception du chantier).
Il centralise et gère l'ensemble des contrats associatifs : opérateurs de téléphonie, prestataires informatiques, contrats de maintenance (nettoyage de locaux, ascenseur, portail), contrats de flotte automobile, bureau de contrôle.

RESSOURCES HUMAINES :

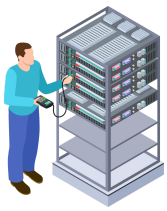
Par délégation de la Directrice Générale à qui elle rend compte, la Directrice des Ressources Humaines participe à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique Ressources Humaines (recrutement, GPEC, plan de formation, etc.) et les actes associés (contrats, paie, DUE, prévoyance, mutuelle, etc).
Elle pilote et suit la réalisation des axes entrant dans ses champs de compétence, garantit le respect de la législation sociale et des dispositions conventionnelles.
Elle assure la préparation des réunions avec les instances représentatives du personnel et y assiste la Directrice Générale à sa demande.
La mission de communication du service RH vise à informer tous les salariés sur les sujets relevant de son domaine d'expertise (formation, retraite, prévoyance, mutuelles, évolutions conventionnelles, etc.).

L'EXPERTISE TECHNIQUE :

A l'AGSS, l'expertise technique et l'identification des vulnérabilités à soutenir sont au cœur des réflexions pour l'évolution de sa politique sociale.
En fonction des orientations définies au niveau institutionnel, les Directrices de pôle et la Coordinatrice des Activités du Contentieux Familial accompagnent des directeurs et l'encadrement pour l'optimisation, l'évolution et le développement de l'offre de service.
Par leurs actions, elles concourent à la mise en œuvre des projets de service ainsi qu'au pilotage des activités en lien avec les directeurs de territoire.
En qualité de coordonnateurs, elles :

- veillent à la déclinaison, l'évaluation et l'évolution des projets de service,
- concourent à l'harmonisation des pratiques à travers divers supports: temps d'échanges collectifs, élaboration d'outils, formation au logiciel métier, etc.

Dans le cadre de ces fonctions et en lien avec la Responsable Qualité, elles créent les procédures et outils internes.
Elles s'assurent de leur utilisation et mises à jour quand cela est nécessaire.



SYSTÈME D'INFORMATION :

Le système d'information de l'AGSS est centralisé à la Direction Générale.
L'ensemble des services de l'AGSS est connecté en temps réel aux serveurs du Siège, qui gère l'ensemble des connexions informatiques, la maintenance du réseau et du système.
En lien avec le RGPD, les responsables du Siège s'assurent dans leur domaine respectif de compétences de la conformité des droits d'accès, de la configuration et la sécurité des ordinateurs et logiciels métiers, des sauvegardes de sécurité.
Le secrétariat de Direction Générale s'assure de la mise à jour de l'intranet et du site web.
Le délégué à la protection des données (DPO) de l'AGSS s'assure de la conformité des pratiques et répond aux sollicitations des usagers.
Les fonctions de soutien des équipes pour l'appropriation des logiciels métiers sont également portées au niveau de la Direction Générale.

DEVELOPPEMENT :

Dans un objectif de proactivité, l'AGSS a développé une fonction recherche et développement au sein du siège social.
Elle a pour missions :

- D'assurer la veille et la diffusion interne des appels à projets,
- D'apporter un appui aux directeurs pour le montage et la rédaction de projets (conseils et aides techniques),
- De concourir à la diversification des modes de financement par la recherche de mécénat, etc.

A ce titre, la chargée de communication et du développement concourt à la Commission recherche et innovation.
Cette fonction développement est intégrée à la direction du pôle Solidarité.

COMMUNICATION:

Afin d'assurer la promotion des activités de l'AGSS, le Siège social s'est doté d'une équipe dédiée à la communication et à l'événementiel.
Elle a pour missions :

- D'assurer la diffusion régulière d'informations auprès des salariés sur les points d'actualité (SILAGE, RGPD, événements internes, etc.),
- De communiquer auprès des usagers et partenaires par l'alimentation du site internet,
- D'organiser les manifestations associatives, de journées de conférences etc.,
- D'élaborer les outils promotionnels ou de communication associatifs.

QUALITE:

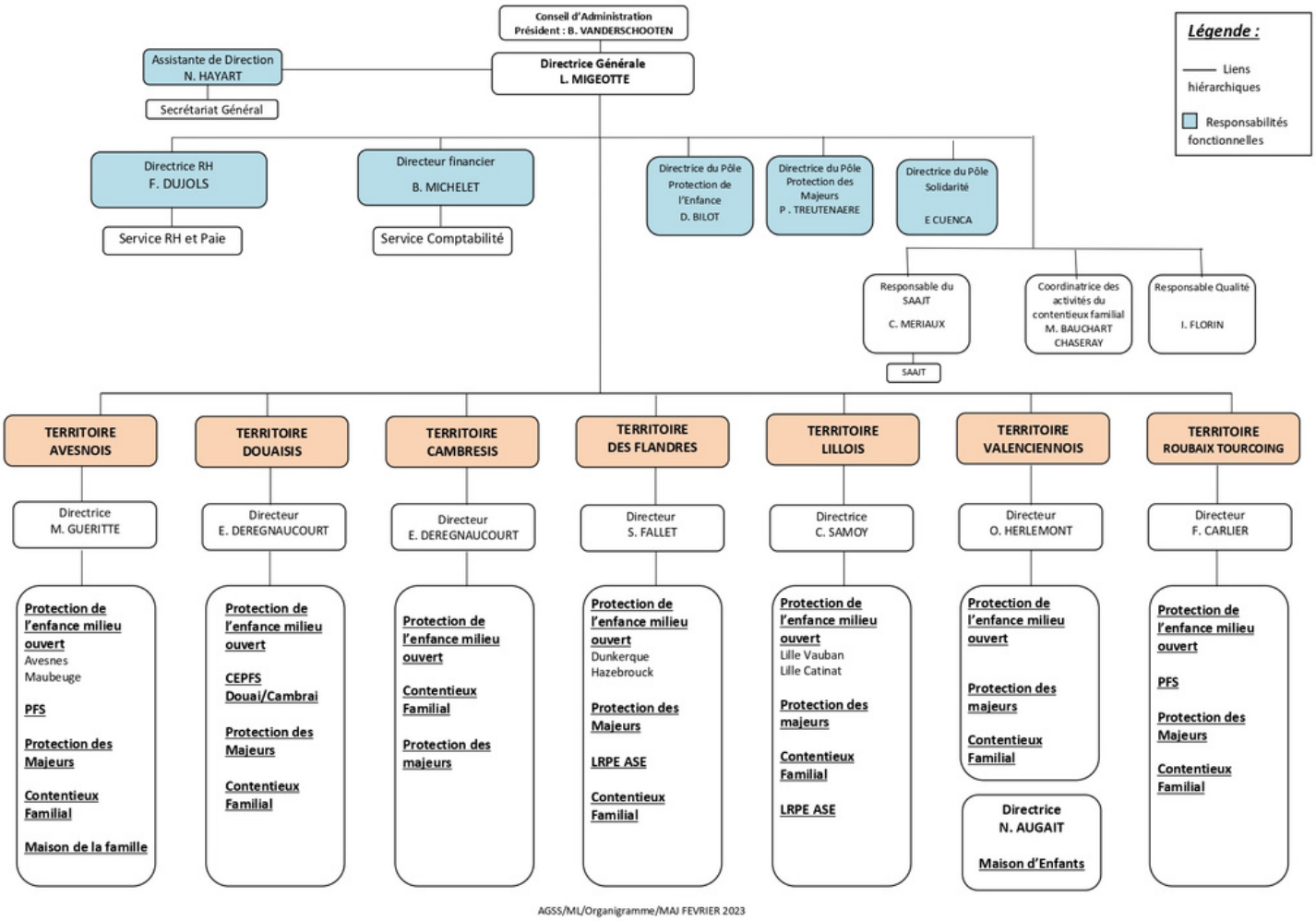
Etroitement liée à la mission de conseil technique et au "cœur de métier", la Responsable qualité concourt au déploiement de la culture associative.
A partir des démarches d'évaluations internes et externes, l'AGSS a veillé au développement d'un accompagnement des personnes de qualité par le questionnement permanent des pratiques pour la mise en adéquation des services aux besoins des personnes accompagnées.
En lien avec la direction du pôle Protection de l'enfance, elle veille à l'harmonisation des pratiques, processus et outils et concourt à la mise en exergue des bonnes pratiques et à leurs évaluations.
Elle participe activement à la réactualisation des projets de service et d'établissement et au suivi de leur mise en œuvre.

L'organisation repose sur une politique territoriale chapeautée par une structuration par pôle.

1.5.3 Une politique territoriale des services

Pour la gestion de ses services, l'AGSS a mis en œuvre une politique de territorialisation permettant de répondre aux besoins des personnes accompagnées et aux spécificités pouvant se dégager des secteurs d'intervention. Ainsi, les services ont été réorganisés selon le découpage territorial mis en place par le Conseil Départemental du Nord. Ce choix d'identification de « ressorts territoriaux » a pour objectifs de favoriser et de « faciliter » la synergie des acteurs locaux autour des personnes accompagnées par le biais d'une politique partenariale.
Chaque territoire est géré par le Directeur dont les missions et délégations ont été définies par la Directrice Générale. Le Directeur de territoire est aidé pour sa gestion par les Chefs de service.

Les liens hiérarchiques et fonctionnels sont identifiés dans l'organigramme de l'association (ci- après).



Les moyens permettant l'articulation entre la DG et les Territoires

Appellation	Responsable Animateur	Participants	Contenu	Périodicité
Comité de Direction	DG	DG, Cadres de la DG, Directeurs de territoires	Réflexions autour de la politique institutionnelle, échanges d'informations, prise de décisions et validations	1/mois
Staff DG	DG	DG, Directrices Pôles, DRH, DAF, ADir	Articulations DG Partage sur les projets Suivi politique institutionnelle	1/mois
Staff territoire	Directeurs de territoire + invitation Dir Pole fonction des sujets	Directeur de territoire Chefs de service Adjoint éducatif Psychologues pour PE	Informations Suivi des orientations du territoire Point RH et organisationnel Perspectives de travail à engager	1/mois
Réunions CS	DPPE	Chefs de service MP ou PE concernés par l'activité	Informations, Suivis des orientations, échanges de pratiques, réflexion technique, élaboration des procédures/outils, harmonisation des pratiques	4/an
Réunions AE	DPPE	AE	Informations, Suivis des orientations, échanges de pratiques, réflexion technique, élaboration des procédures/outils, harmonisation des des pratiques	2/an
Réunions Assistants de direction	DRH	Assistants de direction et assistante RH	Informations Juridiques, RH, échanges et harmonisation des des pratiques. Consolidation posture professionnelle	3/an
COPIL Qualité Activité	DPPE	Directeurs de territoires Chefs de service Adjoints éducatifs Travailleurs sociaux	Mise en œuvre et suivi des Evaluations internes/externes, Suivi des plans d'actions, harmonisation des pratiques, validation des outils institutionnels	2/an/activité
Réunions psychologues	DPPE	Psychologue	Informations institutionnelles, réflexions en lien avec la fonction du psychologue selon les activités.	2/an
Comité utilisateurs Sil'age	DPPE	Représentants des équipes	Accompagnement et suivi de la démarche Création d'outils	2 à 3/an
COPIL RGPD	DG	Représentants des équipes	Accompagnement et suivi de la démarche Création d'outils	2 à 3/an

L'ensemble des réunions est programmé annuellement dans un calendrier prévisionnel diffusé aux Directeurs durant le dernier trimestre de l'année N-1.
Des réunions complémentaires peuvent être programmés fonction de l'actualité associative ou des territoires.

1.5.4 Les pôles d'activités

PROTECTION DE L'ENFANCE

- INTERVENTIONS À DOMICILE (AEMO, IEAD, AGBF, MJIE)
- ACCUEILS D'ENFANTS (MECS - PFS)
- POE - IP
- LRPE
- ADMINISTRATEUR AD HOC

PROTECTION DES PERSONNES VULNÉRABLES

- MESURES JUDICIAIRES DE PROTECTION DES MAJEURS
- ENQUÊTES SOCIALES
- ADMINISTRATEUR AD'HOC

SOLIDARITÉS

- SOUTIEN À LA PARENTALITÉ - LAEP
- ISCG
- ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES DE VIF
- LA BOUSSOLE - PRÉVENTION ET SENSBILISATION
- PCB
- PIF
- EPICERIE SOLIDAIRE ITINÉRANTE

CONTENTIEUX FAMILIAL

- MÉDIATION FAMILIALE
- ESPACE DE RENCONTRE PARENT-ENFANT
- ENQUÊTE JAF
- AUDITION DE MINEUR

1.6 ORIENTATIONS ET OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE L'ASSOCIATION

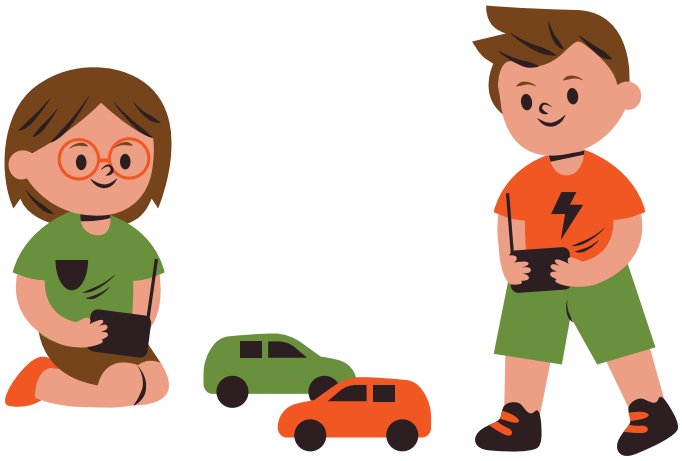
Le Projet Associatif est en cours d'actualisation.

La mise en œuvre du Projet Associatif de l'AGSS vise
A GARANTIR :

- L'universalité des besoins de la Personne comprise comme un être singulier, un être de droits, un être en devenir,
- Le respect des droits universels et libertés fondamentales des enfants et de leurs familles,
- la protection et la sécurité des personnes en situations de vulnérabilité(s).

En ce sens, l'AGSS souhaite **SOUTENIR** :

- Les besoins en développement, physique, affectif, social et de soins de l'enfant,
- Les parents dans l'exercice de leurs responsabilités éducatives en s'appuyant sur les ressources de la famille et de l'environnement,
- La capacité de la personne à se saisir de l'aide proposée pour construire son parcours de vie,
- Les solidarités humaines, les réseaux collaboratifs et les logiques d'actions concertées pour lutter contre le risque de rupture de parcours.



Les orientations identifiées dans le Projet Associatif :

- Être un acteur social ancré politiquement dans son environnement,
- Confirmer l'ancrage territorial et la logique de proximité,
- Être un acteur de l'Observation dans une logique prospective,
- Promouvoir l'innovation par l'expérience,
- Favoriser une organisation agile et souple dans une logique de service aux personnes accompagnées,
- Confirmer le rôle du Siège dans sa dimension de pilotage,
- Soutenir les ressources humaines dans une logique de bientraitance,
- Développer et renforcer le système d'information.

2.PRÉSENTATION DE LA MESURE D'AEMO

2.1 LES MISSIONS

L'AEMO est une mesure d'assistance éducative prononcée par le juge des enfants lorsque les détenteurs de l'autorité parentale ne sont plus en mesure de protéger et d'éduquer leur enfant dont la santé, la moralité, la sécurité, les conditions de son éducation ou son développement sont gravement compromis.

L'objectif premier de la mesure d'AEMO est que l'enfant ou l'adolescent n'encourt plus de danger dans son milieu familial et que ses besoins fassent l'objet de réponse adéquate de la part de ses parents.
Il s'agit donc de faire en sorte que les parents exercent leur autorité parentale de manière adaptée, en leur proposant un accompagnement leur permettant de surmonter les difficultés matérielles, morales, éducatives... qu'ils rencontrent, et de leur donner ainsi la possibilité de développer leurs propres capacités d'éducation et de protection afin que leurs enfants grandissent dans un environnement stable et sécurisé.

Information aux parents

Le juge avise de l'ouverture de la procédure, s'ils ne sont pas auteurs de la demande :

- le ou les parents,
- le procureur de la République,
- le président du conseil départemental du domicile du ou des parents.

En outre, le ou les parents sont informés par le juge de leur droit de choisir un avocat (ou de demander qu'il leur en soit désigné un d'office), et de la possibilité de consulter leur dossier au greffe du tribunal.

Décision du juge

- Pendant l'audience, le juge entend les parents et les enfants et porte à leur connaissance les motifs de la saisine.
- Le juge peut entendre toute autre personne dont l'audition lui paraît utile.

Durée de la mesure

La mesure ne peut pas excéder une durée de 2 ans à son instauration
Elle peut être renouvelée par décision motivée du juge des enfants dans le cadre d'une audience.

Recours

La décision peut être contestée devant la Cour d'appel par les parties dans un délai de 15 jours suivant sa notification.

La décision s'applique jusqu'à l'arrêt de la Cour d'appel.

Fin de la mesure

La fin de mesure intervient sur nouvelle décision du juge des enfants :

- du fait de l'évolution constatée de la situation ne nécessitant plus intervention judiciaire.
- du fait d'une décision de placement des enfants ou tout autre orientation vers un autre dispositif de protection.
- du fait de la majorité de l'enfant.

2.2 LES REPÈRES JURIDIQUES

2.2.1 La loi du 2 janvier 2002

La loi du 2 janvier 2002 consacre la place centrale de l'usager en affirmant clairement un certain nombre de **droits garantis aux personnes accueillies et/ou accompagnées** dans les établissements et services par le biais de **la Charte des Droits et libertés de la personne accueillie** : (art L 311-3 du CASF)
7 «outils» sont prévus pour la mise en œuvre de ces droits (311-4) :
Livret d'accueil, règlement de fonctionnement charte des droits et libertés, contrat de séjour ou document individuel de prise en charge, et leurs avenants dont le cœur est le projet d'accompagnement individualisé (PAI), forme de participation des personnes au fonctionnement de l'établissement ou du service, projet de service, personnes qualifiées.

La loi du 2 janvier 2002 instaure la **qualité comme exigence de l'action sociale**. Elle dispose que les établissements et services autorisés procèdent à des **évaluations de leurs activités** et de la qualité des prestations qu'ils délivrent.

2.2.2 La loi du 05 mars 2007

En France, le système de protection de l'enfance positionné par la loi de **Mars 2007** reformant **la protection de l'enfance** repose sur une double compétence, administrative et judiciaire.
La première repose sur la prise de conscience des parents de leurs difficultés dans la prise en charge de leurs enfants (avec ou sans situation de danger), qui tentent de trouver des solutions et acceptent dans ce cadre le soutien des professionnels.

La seconde concerne les situations dans lesquelles les conditions d'éducation de l'enfant sont gravement compromises au sens de **l'article 375 du Code civil** et dont les parents ne mettent rien en œuvre pour faire cesser cette situation. Ces mesures de protection peuvent être ordonnées par le juge des enfants au titre de l'assistance éducative.

2.2.3 La loi du 14 Mars 2016

La **loi du 14 Mars 2016** relative à la **protection de l'enfant** en a donné une définition plus précise et opérationnelle sans changer pour autant le périmètre de la protection de l'enfance de 2007.
La politique de la protection de l'enfance repose désormais quelle que soit la mesure retenue, sur une prise en compte **des besoins fondamentaux de l'enfant**. Ces besoins sont définis plus spécifiquement dans le rapport **MARTIN BLACHAIS** élaboré en amont de rédaction de la loi de 2016. Il insiste sur **la théorie de l'attachement** et sur l'impact des violences et des traumatismes au niveau du développement de l'enfant.

Art. L. 112-3.-La protection de l'enfance vise à garantir la prise en compte **des besoins fondamentaux de l'enfant,** à soutenir son développement physique, affectif, intellectuel et social et à préserver sa santé, sa sécurité, sa moralité et son éducation, dans le respect de ses droits.

« Elle comprend des actions de prévention en faveur de l'enfant et de ses parents, l'organisation du repérage et du traitement des situations de danger ou de risque de danger pour l'enfant ainsi que les décisions administratives et judiciaires prises pour sa protection.
Une permanence téléphonique est assurée au sein des services compétents.
« Les modalités de mise en œuvre de ces décisions doivent être adaptées à chaque situation et objectivées par des visites impératives au sein des lieux de vie de l'enfant, en sa présence, et s'appuyer sur les ressources de la famille et l'environnement de l'enfant.
Elles impliquent la prise en compte des difficultés auxquelles les parents peuvent être confrontés dans l'exercice de leurs responsabilités éducatives et la mise en œuvre d'actions de soutien adaptées en assurant, le cas échéant, une prise en charge partielle ou totale de l'enfant. Dans tous les cas, l'enfant est associé aux décisions qui le concernent selon son degré de maturité ».

Les lois de 2007 et 2016 fixent les repères législatifs pour la protection de l'enfance ; orientations que l'AGSS a intégrées à ses modalités d'interventions et à la transformation de sa pratique à travers :

- Une évolution de son approche évaluative des situations à partir de la démarche ESOPPE, pour laquelle
  - L'ensemble des professionnels a été formé.
  - Les trames des écrits professionnels ont été retravaillés afin de mieux intégrer la centration sur les besoins fondamentaux de l'enfant.
- Une attention spécifique à la situation des tout petits dès l'arrivée de la mesure

En effet comme le rappelle le rapport Martin Blachais, la période de la très jeune enfance (ou prime enfance) constitue une phase cruciale du développement de l'enfant.

2.2.4 La Loi Taquet de février 2022

La loi dans son art L 119-1 redonne une définition de la notion de maltraitance :
« Art. L. 119-1.-La maltraitance au sens du présent code vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »

Concernant l'assistance éducative en milieu ouvert la loi vient préciser la possibilité pour le juge d'ordonner pour une durée d'un an maximum renouvelable que l'accompagnement dans le cadre de l'AEMO soit **renforcé ou intensifié**.
L'article 375-2 ne fixe pas le contenu du renforcement de la mesure, qui doit être défini par les projets de services des structures intervenant sur le ressort de chaque tribunal pour enfants, afin de l'adapter à l'offre et aux besoins de chaque territoire, tant s'agissant du public concerné que des modalités de prise en charge.

La loi insère dans le code civil un art 375-4-1 qui précise que « lorsque le juge des enfants ordonne une mesure d'assistance éducative, il peut proposer aux parents, **une mesure de médiation familiale**, sauf si les violences sur l'autre parent ou sur l'enfant sont alléguées par l'un des parents ou sauf emprise manifeste de l'un des parents sur l'autre parent ».

En cas de nécessité d'éloignement de l'enfant, les dispositions de l'article 1er facilitent l'accueil de l'enfant chez un membre de la famille ou un tiers digne de confiance.

La sécurisation de l'accueil par un membre de la famille ou un tiers digne de confiance

Le quatrième alinéa de l'article 375-7 du code civil sécurise l'accueil de l'enfant par un membre
de la famille ou un tiers digne de confiance car il permet au juge des enfants de charger le service de l'ASE ou le service chargé de la mise en œuvre de la mesure d'AEMO d'accompagner l'exercice du droit de visite médiatisée des parents.
Lorsque le ou les parents entretiennent des relations conflictuelles avec la personne à laquelle l'enfant a été confié, le recours au service accompagnateur permet d'éviter que ces personnes se rencontrent lors de l'exercice des droits de visites médiatisées.

Dispositions applicables uniquement aux jeunes majeurs confiés à l'ASE pendant leur minorité :

1) Contrat jeunes majeurs sur décision du président du conseil départemental :
Les majeurs âgés de moins de vingt et un ans et les mineurs émancipés sont pris en charge par l'ASE, sur décision du président du conseil départemental, si deux conditions cumulatives sont réunies (5° de l'article L. 222-5 du CASF) :

- Insuffisance des ressources ou du soutien familial ;
- Accueil à l'ASE avant leur majorité, y compris lorsqu'ils ne bénéficient plus d'aucune prise en charge par l'ASE.

2) Cet article instaure un « droit au retour » à l' ASE pour les jeunes de moins de vingt et un ans qui, une fois devenus majeurs, n'ont pas poursuivi leur prise en charge, parce que leur situation ne satisfaisait plus aux conditions d'accompagnement ou parce qu'ils avaient choisi de ne pas la prolonger.

2.3 UNE MESURE QUI RÉPOND AUX ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

2.3.1 Les orientations nationales

2.3.1.1 La stratégie nationale de protection de l'enfance

Le projet d'établissement s'inscrit dans les orientations stratégiques fixées en 2019 à l'arrivée au
Ministère des solidarités et de la Santé d'un secrétaire d'Etat chargé de la protection de l'enfance (Adrien Taquet).

Ces orientations s'articulent autour de trois piliers :

- La prévention et accompagnement des parents dès le début de la grossesse
- **La lutte contre toutes formes de violence faite aux enfants**
- **La garantie du respect des Droits et une meilleure réponse aux besoins fondamentaux de l'enfant en Protection de l'enfance.**

Et se concrétisent par quatre engagements :

- Agir le plus précocement possible pour répondre aux besoins des enfants et de leurs familles ;
- Sécuriser les parcours des enfants protégés et prévenir les ruptures ;
- Donner aux enfants les moyens d'agir et garantir leurs droits ;
- Préparer leur avenir et sécuriser leur vie adulte.

Le secrétaire d'état à la protection de l'enfance a en effet engagé à son arrivée différentes démarches de consultations des acteurs de la protection de l'enfance.
Plusieurs rapports seront produits pour éclairer et objectiver la situation.

Une stratégie Nationale s'en suit avec la diffusion d'un ***PACTE pour l'enfance*** sur le dernier trimestre 2019.

La stratégie vient insister sur l'importance de renforcer la prévention en protection de l'enfance. Elle ré insiste également sur la nécessité de se recentrer sur le parcours de l'enfant par la réalisation et **la mise en œuvre du PPE porté par la loi de 2007 et repris comme axe incontournable par la loi de Mars 2016.**

En ce sens et dans l'intérêt de l'enfant, le questionnement de l'évolution de son statut doit être réalisé chaque fois que cela peut servir son intérêt, par l'instauration d'une DAP ou d'un projet d'adoption.

Un dossier de presse intitulé « **Je veux en finir avec la violence et vous ?** » est également communiqué proposant des mesures pour lutter contre les violences faites aux enfants avec pour objectifs :

- De sensibiliser, former, informer
- Libérer la parole, favoriser les repérages et signalements
- Mieux protéger les enfants et accompagner les victimes
- Prévenir la récidive.

Un outil pédagogique «**Code pour l'enfant**» y est joint pour permettre à l'enfant de mieux identifier ses droits en réponse à ses besoins et trouver les soutiens utiles. Le lien est fait dans ce document avec la C.I.D.E (Convention Internationale des Droits de l'Enfant).

Fin 2020, est sorti le rapport sur **«les 1000 premiers jours»** qui vient poser l'importance de cette période dans la construction et le développement de l'enfant en précisant les mesures d'une nouvelle politique publique pour la petite enfance.

2.3.1.2 La stratégie pauvreté

La stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté a été lancée à l'échelle nationale en octobre 2018, **avec Cinq engagements pour un modèle social de l'émancipation.**

Après 18 ans, il s'agit de donner à chaque jeune toute sa chance dans son parcours d'insertion en veillant à ce que l'ensemble des dispositifs mobilisés permette leur autonomisation progressive et leur insertion professionnelle.
Un même degré d'ambition sera retenu **pour les jeunes les plus vulnérables. Aussi, toute « sortie sèche » de la protection de l'enfance à 18 ans sera désormais impossible.**
Cet engagement se traduira par une mobilisation renforcée de l'État en matière d'insertion professionnelle et un droit au retour à l'aide sociale à l'enfance pour les jeunes majeurs qui se retrouvent sans aucune solution, jusqu'à leur pleine autonomie.

2.3.2 Schéma départemental des solidarités humaines

Le Conseil Départemental du Nord, chef de file de la Protection de l'Enfance a fixé ses orientations relatives à la protection de l'enfance dans une Délibération Cadre en date du 17 décembre 2015.
Depuis novembre 2017, le Schéma départemental des solidarités humaines est venu compléter et préciser ces orientations.
En rappelant que « Le projet de l'enfant est indissociable de l'accompagnement des parents et de la prise en charge de leurs difficultés dans l'exercice de leur responsabilité éducative » le Président du Conseil Départemental **entend renforcer les dispositifs de soutien à la parentalité pour maintenir l'enfant dans sa famille ou son environnement.**

- **Accompagner les familles aux moments clés de l'enfance**
- **Maintenir les liens de l'enfant avec son environnement social et familial en graduant et en adaptant les modes d'interventions**
- **Construire un projet partagé pour chaque enfant et avec chaque jeune adulte accompagné par l'ASE**

3. LE PUBLIC ET SON ENTOURAGE

Dans l'exercice de ses missions, l'Association a toujours été en recherche des modes d'accompagnement adaptés à chaque personne considérée dans sa singularité et sa globalité.
Nous avons à tenir compte de tous les aspects de sa vie personnelle et familiale afin de mettre en place les aides nécessaires en interventions directes ou en faisant appel à des structures et services spécifiques dans le domaine du logement, de l'école de la santé physique et mentale, du travail et de l'insertion professionnelle, sociale et de loisirs.

En ce sens, **chaque intervention vise à répondre à des besoins spécifiques** nécessitant une recherche de diversification, d'ajustement de modulation en nous appuyant sur les ressources internes et externes à la famille.

La complémentarité avec d'autres partenaires est d'autant plus indispensable que nos missions s'inscrivent dans un cadre spécifique, limité dans le temps.

Depuis plusieurs années, **l'analyse des problématiques des publics** pour lesquels une mesure nous est confiée nous a semblé **indispensable pour cerner les orientations à prendre selon les territoires.**

Ainsi pour la Protection de l'Enfance, des problématiques dominantes sont apparues à travers l'analyse réalisée dans le cadre de l'observatoire AEMO ; l'AGSS participe en effet depuis 2005 aux travaux de l'observatoire régional qui réunit des structures de Protection de l'Enfance des HDF
La mise en place de cet observatoire permet d'analyser chaque année le public accompagné à l'échelle associative mais aussi territoriale. Des croisements au niveau régional et départemental sont aussi réalisés.

Bénéficiaires / public accompagné par l'AGSS
Nous avons suivi en 2021 :

2558 familles
6332 enfants

(c'est-à-dire familles et enfants au 01/01 auxquels s'ajoutent les entrées de l'année).

L'AGSS accompagne les enfants de 0 à 18 ans ; au-delà de 18 ans si le jeune en formule la demande des relais sont réalisés avec les services du département dans le cadre de dispositifs spécifiques.

Les implantations géographiques des services visent à la meilleure accessibilité possible pour le public accompagné, une proximité des Tribunaux (TGI) et des Maisons Nord Solidarité (MNS) avec lesquelles les coopérations sont constantes.

Descriptif population AGSS (Observatoire Chiffres AEMO)
Pour l'AGSS, les données chiffrées ci-dessous émanent de l'observatoire.
Elles concernent les nouvelles mesures 2021 ; nous avons repris pour chaque item les éléments principaux motivant la saisine.

Eléments de danger, liés au contexte concernant l'enfant.
Difficultés dans le champ scolaire (absentéisme, déscolarisation) : 19.65%
Conflits enfants/parents : 12.09%
Problèmes de santé (retard psychomoteur, hygiène alimentaire) : 11.08%
Troubles du comportement de l'enfant (fugues, passage à l'acte, conduites addictives) : 8.06%

Eléments de danger, liés au contexte concernant le milieu familial.
Enfants laissés seuls, livrés à eux-mêmes, absence de limites, de repères : 19.89%
Séparation, divorce conflictuel : 14.36%
Violence dans le couple : 9.82%
Conduite addictive d'un ou des parents : 9.82%
Conflit intra familial : 9.32%
Difficultés d'intégration sociale, isolement, conflits de voisinage : 5.79%

La mesure intervient après :
Un signalement des services départementaux : 42.32%
Un placement : 17.88%
Une MJIE : 13.85%
Une AEMO : 9.32%
Une demande des parents ou de la famille : 3.78%

Attendus du jugement :
Assistance éducative classique (apporter aide et conseil à la famille) : 77.33%
Accompagner le retour en famille à l'issue d'un placement : 12.09%
Maintenir les liens avec le parent non gardien : 3.27%
Accompagner un enfant chez un tiers : 2.52%

4. LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE ET SON ORGANISATION

4.1 LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE

Une genèse reflet de l'évolution des pratiques en AEMO

L'élaboration du projet pédagogique de l'AGSS réalisé en 1983 a marqué le point de départ d'une recherche de formalisation de la démarche professionnelle fondée sur le respect des personnes, ainsi que sur la conviction profonde que toute personne et tout système familial est porteur de potentialités et donc de capacité d'évolution. L'histoire de l'association reflète dans sa pratique de l'AEMO, les évolutions en adéquation avec les évolutions sociétales et les besoins des familles. Le projet pédagogique AEMO a fait l'objet d'une réécriture en 2008, intégrant ces besoins évolutifs des familles et les nécessités de bouger les pratiques.
L'AEMO, ces 10 dernières années, a pu être appelée de différentes manières : « AEMO Classique », « AEMO Graduelle », « AEMO Intensive », « AEMO Plurielle », « AEMO Autrement ».
Ces différentes terminologies mettent en lumière la volonté associative d'adapter les pratiques professionnelles aux besoins des familles et d'être régulièrement en recherche.

Ces terminologies sont également liées aux différentes expérimentations réalisées dans les services. En effet, les territoires ont toujours été forces de créativité et d'innovation dans leurs projets et leurs pratiques professionnelles pour être au plus près des problématiques familiales.

Ainsi, dans sa culture l'AGSS a toujours eu le souci de ne pas se contenter d'accompagner les familles « classiquement » ; mais d'aller vers elles pour étayer l'intervention grâce à des projets, des activités collectives, des interventions plurielles et ce tout en s'adaptant à leurs besoins spécifiques.
Si nous avons toujours pu percevoir l'intérêt pour tous de travailler de cette manière, les différentes lois (2007, 2016 ,2022) impulsent d'autant plus aujourd'hui la nécessité de travailler de cette manière.
A l'AGSS, la culture de l'innovation, celle du collectif, mais également de l'adaptation des pratiques aux besoins des spécificités et des problématiques repérées f**ait socle commun** sur l'ensemble de l'association

L'AEMO « autrement » aujourd'hui pour l'AGSS

D'une manière transversale à l'ensemble des territoires de l'AGSS, le terme d'« AEMO Autrement» nous permet de réfléchir autrement les pratiques professionnelles en AEMO. Il s'agit de penser le travail en AEMO en intégrant à partir de l'évaluation menée des périodes d'intensification de la mesure et des modalités d'intervention adaptées aux besoins repérés.

La temporalité de l'intensification peut varier en fonction du moment de la mesure :
-Elle peut être nécessaire dès l'arrivée de la mesure en cas d'éléments de criticités importants voire d'AEMO conditionnée. Dans ce dernier cas, il s'agit de permettre de lever les inquiétudes du magistrat afin d'éviter le placement du ou des enfant(s) ou, le cas échéant, de travailler l'adhésion au placement.
-Elle peut se révéler nécessaire en cours de mesure (dégradation de la situation, situation de crise, etc.).

L'évolution des pratiques professionnelles se traduit par :
-Des occurrences d'interventions accrues (plusieurs fois par mois ou par semaine) ou élargies en termes d'amplitudes horaires (ex. présence au moment du lever des enfants pour les situations de déscolarisation, au moment du repas, le we, etc.),
-La capitalisation et la mutualisation des compétences existantes au sein des services ou des partenaires (ex. variation du nombre d'intervenants, des compétences/corps de métiers mobilisé(e)s, mobilisation de dispositifs ressources).

« L'AEMO Autrement » peut également cibler un profil ou une problématique familiale, comme la priorité associative donnée dans le cadre du dernier CPOM aux tout-petits (moins de 6 ans). Engager la réflexion sur une manière « autre » de travailler avec les tout-petits en AEMO permet alors une dynamique différente pour penser et agir auprès des jeunes enfants et de leurs parents, de la manière la plus efficiente possible.

C'est le regard positif, respectueux des besoins de chacun, avec des repères clairement posés par tous les intervenants qui constitue cet accompagnement « autre », spécifique à l'AGSS, contenant, reconstructeur pour la famille et protecteur pour l'enfant.

Cette approche vient faire du collectif un principe d'intervention qui vient en appui aux situations familiales repérées et identifiées comme ayant besoin d'un accompagnement « autre » à un moment plus critique. Cette « culture du collectif » permet une dynamique qui apporte une attention particulière aux familles pour qui une pluralité d'intervention est nécessaire. Grâce à la cohérence des différentes interventions et étayages existants, cette manière de travailler permet d'agir dans une temporalité respectueuse des besoins de l'enfant et de la qualité de l'évaluation.

L'AEMO telle que nous la pratiquons à l'AGSS fait évoluer également les compétences métiers ; en associant de nouvelles fonctions telles que les EJE, des TISF sur certains services…

Les modalités organisationnelles reflètent des formes différentes selon les territoires dans la manière d'organiser l'étayage de l'AEMO. Les expériences pratiques se sont déployées selon des rythmes et des temporalités différentes en fonction de l'histoire des services La dynamique transversale repérant ces spécificités comme étant source de richesses pour l'évolution des pratiques, le partage d'expériences permet une mutualisation associative et une meilleure connaissance des ressources internes.

« L'AEMO Autrement » n'est donc pas une AEMO différente, mais plutôt une évolution de la pratique en AEMO qui prend davantage en considération, à partir de l'évaluation des situations, les différentes modalités d'intervention à mettre en place. « L'AEMO Autrement » est donc dans ce sens ni plus, ni moins, que l'AEMO « Classique » que l'on revisite sur la base de l'évaluation que l'on opérationnalise. « L'AEMO Autrement » n'est donc pas « une autre AEMO », mais plutôt « une autre manière de travailler en AEMO ».

Le Conseil Départemental la reconnait aujourd'hui selon la terminologie d'AEMO I (AEMO Intensive)

4.2 L'ORGANISATION INTERNE DE L'OFFRE DE SERVICE

L'intervention en AEMO à l'AGSS respecte une organisation et un processus d'intervention commun à l'ensemble des services.

L'arrivée de la mesure s'inscrit dans le process interne de l'AGSS en adéquation avec le cadre légal.

Le process interne, se décline selon les étapes suivantes qui permettent la prise en charge et la mise en œuvre de la mesure AEMO par le service éducatif désigné par le Tribunal pour Enfants.

4.2.1 La phase d'arrivée de la mesure

4.2.1.1 La réception de l'ordonnance et information aux partenaires et familles

L'ordonnance est adressée par le Greffe du Tribunal pour Enfants,

- À la famille ou les représentants légaux des mineurs
- À l'AGSS chargée d'exercer la mesure,
- Aux services départementaux,
- Au Procureur de la République.

L'Association, et par délégation, le Directeur de Service et le Chef de Service, est donc chargée de mettre en place les moyens organisationnels et pédagogiques qui permettront d'accomplir cette mission.

La réception de l'ordonnance notifie au service éducatif sa désignation pour exercer la mesure d'AEMO. Cette première étape entérine le démarrage de l'exercice de la mesure d'AEMO.
Le secrétariat envoie un courrier de prise en charge de cette mesure aux magistrats, à la MNS du secteur de résidence de la famille. Cette dernière est informée lors de l'envoi du courrier de la date fixée pour le premier entretien. Ce premier courrier est aussi l'occasion de transmettre à la famille **le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement** qui seront partagés lors de la première rencontre.
Le secrétariat enregistre la mesure dans le logiciel métier.

Attribution de la mesure

Le chef de service est garant de cette étape au cours de laquelle un adjoint éducatif et un travailleur social sont désignés en référence du suivi de la mesure, afin d'organiser et de planifier les étapes clés de celle-ci faisant référence au cadre légal, décliné dans le processus d'accompagnement et intégré dans le logiciel métier.
L'objectif est de favoriser les premiers échanges autour de la lecture de l'ordonnance, améliorer sa compréhension des attendus et **d'identifier les besoins des enfants à pourvoir et les compétences parentales à soutenir.**

Des temps dédiés autour de l'attribution s'organisent selon les premiers besoins identifiés : âge de l'enfant, urgence spécifiée par le magistrat, nombre d'enfants, problématiques…. Le chef de service ou l'adjoint éducatif peut mobiliser sur ce temps l'équipe pluri professionnelle afin d'affiner la compréhension des éléments de danger, des besoins des enfants non satisfaits, et ce, afin de déterminer les premiers axes d'interventions dans la perspective du premier entretien.

Le contexte particulier du service (saisine, attentes de recrutement …) peut amener des adaptations quant à la gestion des mesures en attente et ou du démarrage. Dans ce cas ce démarrage est pris en charge soit par le chef de service, l'adjoint éducatif ou un travailleur social dédié pour démarrer ces mesures. Certains services ont en effet affecté un temps de professionnels pour assurer les premiers actes du démarrage dans l'attente de la nomination du référent. La gestion des urgences relatives à ces situations se réalise dans le cadre de la permanence des services.
Quelle que soit la situation, le démarrage de la mesure est de la responsabilité de l'encadrement du territoire.

Les particularités liées au contexte du service sont donc partagées par l'encadrement pour déterminer les moyens à mettre en place.
La direction générale est alertée et/ou sollicitée en cas de difficultés sur les solutions à apporter.

Extrait de dossier

Les extraits de dossier, dont les modalités de recueil sont laissées à l'organisation des services, sont à réaliser auprès du Tribunal pour Enfants. L'organisation pratique est posée par le directeur qui tient compte des moyens humains et fonctionnels du territoire.

L'extrait de dossier est à réaliser dans un délai proche après la réception de l'ordonnance pour enrichir le temps d'attribution de la mesure et son démarrage.

Un extrait de dossier du Tribunal pour Enfants comprend :
- L'histoire de la procédure, c'est à dire l'origine de la mesure.
- Les motifs de la mesure et les motifs de la décision du Juge des Enfants.
- L'histoire de la famille à travers le signalement au regard des interventions sociales ou judicaires qui précédent.

Le contenu de cet extrait de dossier va permettre :

- De cerner la problématique familiale et donc d'adapter la stratégie d'intervention,
- De rassembler tous les éléments nécessaires pour veiller à la continuité du parcours de la famille (parents et enfants),
- De confronter le discours et les perceptions exprimées par la famille aux éléments observés par le Juge des Enfants, au regard des accompagnements qui précédent.

Cette étape dans le processus de l'arrivée de la mesure est à mettre en lien avec la méthodologie d'intervention déclinée dans la trame (complétée par le guide de renseignement) du rapport d'échéance AEMO. Il est pointé l'importance de recueillir au démarrage les éléments de filiation et tout élément permettant de mesurer les effets des mesures antérieures. Ce recueil permet de préparer et/ou compléter le temps d'attribution.

Cette étape permet de compléter les renseignements administratifs relatifs à la situation familiale et d'explorer le parcours socio-judiciaire de celle-ci.

A l'arrivée de la mesure, une « frise » retraçant les interventions antérieures du parcours de l'enfant est élaborée. Elle permet un premier travail d'analyse des effets d'impacts de ces mesures antérieures.

Il est important de pouvoir dynamiser cette étape afin d'en tirer une analyse porteuse de sens pour comprendre la dynamique familiale. Cette démarche se réalise à partir des problématiques observées par les différents intervenants socio-judicaires, les besoins des enfants non pourvus, les étayages de soutien éducatif proposés, la compréhension et la parole de la famille à cet égard, afin d'étayer la stratégie d'intervention co-construite avec la famille.

4.2.1.2 L'élaboration d'une stratégie d'intervention

L'objectif de cette étape menée avec l'Adjoint éducatif ou le Chef de Service est de créer un premier lieu de soutien, de confrontation, avec le Travailleur social afin d'élaborer une stratégie d'intervention **précisant notamment les premiers axes de travail qui seront confrontés, lors du premier entretien avec la famille et le ou les enfants dans une approche de trilogie des perceptions.**

Il s'agit en effet :

1. de situer le contexte des différentes interventions et de cerner le sens de cette mesure pour les différents protagonistes :
   - le Juge des Enfants
   - la famille
   - les partenaires
   - le service de l'AGSS et notamment le travailleur social référent
2. de dégager les priorités notamment concernant les réponses aux besoins des enfants.

La définition de la stratégie d'intervention va également **poser la question des modalités de mise en œuvre de la place de l'enfant fonction de l'objectif des entretiens : entretiens sans les enfants, entretiens avec parents et enfants, avec l'enfant seul ?**

En cours de mesure, le travailleur social peut rencontrer seul l'enfant (en fonction de son âge), rencontre qui peut être planifiée et organisée avec le parent, ou rencontre demandée par l'enfant.

4.2.1.3 La mobilisation du réseau

La préparation de la démarche d'accompagnement de la famille nécessite que des concertations soient assurées avec :

- Les services du Département
- D'autres services partenaires : écoles, services spécialisés….

dans un souci de continuité, de cohérence mais aussi de recherche de soutien de proximité pour la famille.
Nous informons les services du département et le magistrat de la mise en œuvre de l'intervention (cf courriers type).

Le partenariat revêt un sens profond dans la démarche pédagogique.
En effet, le cumul des difficultés des familles suivies dans le cadre de mesures d'AEMO touche les liens familiaux, la santé, le travail, l'insertion dans l'environnement, le domaine scolaire. Tout ceci peut se traduire par la défaillance, voire la rupture du lien social.

Aider les parents à développer leurs potentialités pour prendre ou reprendre en main leur rôle de parents passe donc par **le développement de la confiance en soi,** par des expériences relationnelles qui permettent à la famille et à ses membres, de retrouver une image positive d'elle-même.

L'un des objectifs essentiels pour y parvenir est donc d'aider la famille à identifier son réseau de proximité ou à maintenir ou reconstruire des liens positifs avec son réseau. Ceci est à signifier et à mettre en action dès le départ de la mesure. Cette démarche est à mettre en lien avec la recherche des ressources familiales dans une optique de soutien à la famille tout au long de la mesure mais aussi pour pouvoir prioriser un accueil de proximité en cas d'urgence.

Notre réflexion quant au travail à **élaborer avec le réseau dès le début de la mesure,** nous amène à penser que cela va au-delà d'un travail de concertation qui permettrait de recueillir des informations et de coordonner les différentes interventions, même si tout cela est une nécessité.

L'objectif de la mise en place immédiate de liens avec les autres intervenants et partenaires, vise à montrer à la famille **en faisant l'expérience avec elle**, que la mesure d'AEMO nécessite la communication avec les autres intervenants. **Elle doit être une relation vécue dans la transparence qui se construit avec elle.**

C'est à cette condition que **la cohérence et la cohésion des intervenants** peut réellement constituer une aide pour la famille. Celle-ci fait alors l'expérience que chaque service, chaque partenaire a une **place et un rôle complémentaires**, et participe à son évolution dans le but de l'aider à **mieux prendre en compte les besoins élémentaires des enfants**.
Il ne s'agit pas d'une « prise en charge » de la famille, ni de multi-interventions cloisonnées, mais de **co-interventions** qui s'articulent.

Nous savons, notamment à travers les résultats des enquêtes qualité lors des fins de mesure, que la famille est **sensible à la façon dont les intervenants entrent en relation avec elle**. Elle est aussi attentive à la façon dont les intervenants communiquent ou résolvent leurs moments d'incompréhension. C'est en quelque sorte **une expérience et un modèle de communication** qui ont des incidences sur l'évolution des modes de relations de la famille (aux niveaux intra et extra familiaux).
Il s'agit également d'une approche qui permet de remobiliser la famille dans son accès aux droits.

PAC (Plan d'Action Concerté)

Le PAC a pour objet de formaliser la coordination entre la mesure judiciaire, les services du département (SSP/PMI/ASE…), les partenaires et la famille. Il permet de préciser et partager les actes à accomplir concernant le soutien éducatif proposé et ce en lien avec les besoins des enfants, les attentes de la famille et les ressources partenariales du territoire.

Il fixe à partir du démarrage de la mesure la temporalité des contacts et synthèses à réaliser avec les partenaires et famille pour définir le projet d'action concerté. Un document formalise les axes d'intervention proposés. Ce document est validé par le chef de service et le responsable de la MNS pour transmission à la famille.

4.2. 1.4 La première rencontre avec la famille au service

Le sens et le contenu de la première rencontre

Le premier entretien vise à soutenir la famille dans la compréhension des motifs de la mesure, du danger relatif à la situation des mineurs, des besoins des enfants non pourvus, des attentes du Juge des Enfants. Il a donc pour objectifs:

- De reprendre le contenu de l'ordonnance.
- D'informer sur le cadre légal et les modalités de l'intervention du service éducatif dans le cadre de la mesure d'AEMO.
- De recueillir les informations relatives aux mineurs, à la situation familiale depuis l'audience.
- De confronter avec la famille les premiers axes de travail élaborés lors de la séance d'attribution.

Elle peut ainsi **exprimer ses attentes, ses demandes face à cette mesure** ; mais aussi ses réticences, ses craintes, voire ses désaccords.

Un rappel à la famille de ses droits et responsabilités, du cadre de l'intervention, est effectué. Un échange autour du livret d'accueil et du règlement de fonctionnement permet de s'assurer de leur compréhension et de donner des explications si nécessaire. La parole de la famille, parents et enfants, est recueillie.
Un premier document « **Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC)** » est élaboré avec la famille dans le mois de la prise en charge de la mesure. Il sera réactualisé au plus tard dans les six mois par le biais de l'élaboration d'un **projet d'accompagnement individualisé (PAI), avenant au DIPEC.**
Ceci permet d'expliciter les premières étapes d'accompagnement **en fonction de ce que la famille exprime en termes de demandes et/ou de besoins.**

4.2.2 L'élaboration et la mise en œuvre du PAI.

Les bases légales :

La loi 2002-2 du 02/01/2002 acte que le droit des usagers doit être au cœur de l'accompagnement dans le secteur social et médico-social et que **le projet d'accompagnement individualisé doit être co-construit** avec la famille dont la **participation active** doit être recherchée.

Le DIPEC réalisé dans le mois suivant l'attribution fait l'objet d'un avenant (PAI) dans le délai maximum de 6 mois.
Chaque année, cet avenant doit être réactualisé.
« Un avenant précise dans le délai maximum de six mois les objectifs et les prestations adaptées à la personne. Chaque année, la définition des objectifs et des prestations est réactualisée ».

La loi de 2007 porte une attention accrue à l'enfant en tant qu'être singulier. Elle rend obligatoire l'élaboration d'un projet pour l'enfant

Dans **la loi de 2016**, l'enfant est acteur, il est reconnu comme une identité propre. Elle rappelle la nécessité de se centrer sur les besoins de l'enfant et de recueillir sa parole

Dans **la loi de 2022**, dans le cadre de l'AEMO, l'avis de l'enfant doit impérativement être pris en compte. L'enfant doit être reçu seul par le Magistrat, il a la possibilité d'être représenté par un avocat ou un administrateur ad 'hoc.

La question du sens :

La mise en place du PAI est dans un 1er temps une **obligation légale**, elle permet de répondre au droit de la famille à être au cœur de son accompagnement.
Il s'agit d'un temps donné aux parents et aux enfants pour recueillir leurs paroles et leur regard sur la mesure éducative, et un moyen de **les rendre acteurs** de leurs projets.

Le PAI aide à mettre la famille en **situation de réussite** puisque le travailleur social va déterminer avec elle des objectifs qui seront **atteignables**, ce qui l'aidera également à se projeter et à cheminer.
Le PAI permet de recentrer les parents sur les **besoins fondamentaux** de leur enfant.

Pour le travailleur social qui exerce une mesure d'AEMO, le PAI est considéré comme un outil :

- Un **outil stratégique** de conduite de l'intervention
- Mais également un **outil de recherche de collaboration** de la famille et de sa participation.
- Un outil d'évaluation de l'intervention, que l'on peut réajuster au besoin,

Le PAI permet de décliner les attendus du Juge des Enfants en objectifs opérationnels, de décliner les modalités d'intervention et les moyens à mettre en œuvre en lien avec la stratégie d'intervention posée.
Il aide à prioriser les axes de travail avec la famille, et d'évaluer sa mobilisation, ses compétences. Il doit déterminer le « qui fait quoi » en réponse aux besoins de l'enfant, ce que les parents vont pouvoir porter et les suppléances à rechercher dans l'environnement familial ou à partir de dispositifs soutiens.
Le PAI vient donc également rappeler à chacun son **engagement** et ses **responsabilités** (aux parents, aux enfants et aux professionnels).

En s'inspirant de l'ordonnance, le PAI est une base de travail, « un fil rouge », une continuité de l'intervention éducative.
Nous avons donc à prendre en compte deux axes indissociables :

- Les besoins de l'enfant.
- Les fonctions parentales et notamment les capacités des parents à répondre aux besoins de l'enfant dans une temporalité respectueuse des besoins repérés

Le référentiel ESOPPE auquel les professionnels ont été formés précise les repères essentiels au regard des besoins fondamentaux de l'enfant sur lesquels nous nous appuyons pour évaluer la situation.
Depuis le référentiel HAS est venu conforter cette approche en la portant au niveau national.

Dans cette étape l'aspect fondamental est d'être à l'écoute de la famille de façon très respectueuse de la vie privée et des droits des parents et de l'enfant. C'est un cheminement qui prend en compte la réalité de la famille en respectant son rythme.

L'opérationnalité

Le PAI est un avenant du DIPEC qui est réalisé avec la famille au cours du 1er entretien. Lors de l'élaboration du DIPEC, une date de réalisation du PAI est d'ailleurs projetée.

Dans les trois 1ers mois qui suivent l'attribution et la prise en charge de la mesure, un **bilan diagnostic** est programmé (avec l'adjoint éducatif, et fonction de la problématique avec la psychologue du service).
Les 1ers objectifs d'intervention sont alors confortés en lien avec la stratégie d'intervention posée.
Les parents et les mineurs sont invités à cette réalisation. Un nouvel avenant PAI peut être proposé au cours de la mesure dès lors qu'il y a besoin de faire évoluer les objectifs d'intervention, ou qu'un changement de situation intervient.
Le PAI est renouvelé obligatoirement après chaque audience et à chaque renouvellement de la mesure.

Le PAI se réalise avec les parents et les mineurs par le biais de questions ouvertes, en fonction de l'évolution de la situation, en partant des objectifs fixés par le Juge des Enfants. Un diagnostic de la situation est posé (ce qui a été fait ou pas, ce qui reste à travailler, les moyens à mettre en place, les besoins et l'implication de chacun).
Il permet de décliner en objectifs opérationnels les attendus du Juge des Enfants, d'affiner les objectifs et de décliner les modalités d'intervention et les moyens à mettre en œuvre.

Ces propositions et engagements, confirmés dans le PAI, permettront de faire le point régulièrement et de mesurer les étapes franchies.

Une fois le PAI établi, le document est signé par les différentes parties (adultes, enfants, travailleur social), il est transmis au chef de service pour validation et signature.

Les signatures et engagements, c'est d'abord **L'ENGAGEMENT DU SERVICE** à l'égard de la famille, c'est-à-dire l'engagement du service à mener un accompagnement qui se construit **dans le cadre de la mission fixée par le Juge des Enfants** en s'appuyant sur l'**autorité parentale** donc toujours dans **une construction interactive avec l'enfant et sa famille.**
L'Adjoint Educatif prend connaissance des objectifs élaborés dans le PAI qui est validé par le chef de service.
Il est rendu ensuite au secrétariat, qui l'enregistre dans le logiciel métier.

Un exemplaire signé est remis à la famille par l'intermédiaire du travailleur social, lors d'une visite ou par envoi courrier.

Un exemplaire doit être également conservé dans le « fond de dossier papier ». (cf procédure institutionnelle).

Lorsque des parents sont séparés, ou lorsqu'un mineur est confié en TDC chez des tiers, plusieurs PAI peuvent être élaborés, en fonction de l'évolution de la situation.
L'évaluation du PAI s'effectue au moment du bilan échéance.
Si une famille s'oppose à la réalisation du PAI, il est important de le spécifier dans le dossier dématérialisé de la personne accompagnée.
La phrase « points sur lesquels nous pouvons avancer ensemble » illustre bien la notion d'accompagnement et incite tant que possible à requérir l'adhésion de la famille.

4.2.3.les rencontres régulières avec la famille

La **fréquence** de ces visites est fixée en fonction de la première évaluation et la stratégie d'intervention posée avec la famille.
Il est toutefois impératif de voir régulièrement l'enfant dans son milieu de vie.

L'objectif de ces visites est :
- De constituer un repère et un espace d'échange pour la famille,
- D'entendre et étudier les besoins et attentes de la famille
- De vérifier la prise en compte des besoins de l'enfant et son contexte de vie matériel,
- De vérifier si les engagements sont tenus,
- D'envisager des réajustements éventuels des priorités et objectifs d'intervention.

L'accompagnement dans le cadre de la mission vise :
- L'attention et la réponse aux besoins de l'enfant à son bien-être, l'enfant étant le premier concerné par la mission exercée pour garantir son intérêt.
- L'évaluation du fonctionnement familial et les capacités des parents à mesurer et répondre aux besoins de leur enfant.
- Le soutien des compétences parentales et si besoin la mobilisation de son réseau

4.2.4. La nécessité d'un travail en équipe et d'une approche interdisciplinaire

L'AGSS s'engage à créer les conditions qui vont permettre l'évolution de la famille, sans imposer des choix. Cela implique de respecter les valeurs de la famille.

L'accompagnement prend donc en compte les difficultés familiales de façon globale, car aider les parents à mieux considérer les besoins de leur enfant nécessite d'être à **l'écoute** de ce qui jusque-là n'a pas été audible ou perceptible par eux-mêmes.

Cela demande un travail d'analyse et un positionnement professionnel favorisant la compréhension que la famille peut avoir de ses difficultés (probablement anciennes) et la recherche qui peut être menée avec elle de solutions novatrices. Il s'agit notamment de rechercher avec la famille ce qui a pu être soutien ou non pour elle par le passé.
C'est en abordant les difficultés de manière pragmatique que l'intervention amène progressivement la famille à mettre en œuvre des solutions concrètes en recréant du lien avec son environnement social.

La pluralité des regards, les analyses croisées, l'interdisciplinarité participent de la qualité de l'accompagnement.

L'interdisciplinarité > Rappel de la définition de l'ANESM/HAS :
« L'approche pluridisciplinaire évoque une addition des disciplines alors que **l'approche interdisciplinaire** s'inscrit dans une **construction de compétences collectives** reposant sur un maillage et un **croisement des regards** d'acteurs venant d'horizons professionnels différents :
« C'est une valeur ajoutée… Dans ce maillage de l'intelligence, les compétences de chacun peuvent enrichir le réseau qui pourra être mobilisé à son tour par chaque acteur… La compétence collective résulte davantage de compromis que d'additions d'expertises inflexibles qui n'admettent aucune négociation… La valeur du capital de compétences d'une organisation n'est pas faite de la simple sommation des compétences individuelles mais de leurs combinaisons spécifiques… **Il y a convergence des référentiels individuels vers un référentiel commun.** Il y a là un savoir composé entre points de vue, représentations, stratégies, et critères non seulement distincts mais parfois divergents et contradictoires »
Dans le cadre d'une évaluation interdisciplinaire « **l'un rend compétent l'autre et souligne sa compétence** ».
La compétence collective est utile pour arriver à des compromis et **répondre au mieux aux besoins de l'enfant.**

En AEMO, le travail interdisciplinaire est un travail d'équipe qui associe plusieurs corps de métiers autour d'un projet commun pour l'enfant et sa famille.

En fonction de l'évaluation et de la stratégie d'intervention posée, différentes compétences pourront être mobilisées pour agir auprès de la famille
A l'AGSS, les équipes reflètent cette diversité de compétences : éducateur(trice) spécialisé(e) ou de jeunes enfant, assistant (e) de service social, TISF, médiateur(trice) familial(e), psychologue.
S'agissant du psychologue, son intervention pourra être mobilisée sur sollicitation du chef de service soit en début ou en cours de mesure lorsque la lecture de la situation en posera la nécessité
Le psychologue interviendra alors en co-vision c'est-à-dire dans une place d'aide à l'analyse de la situation ou en co-intervention c'est-à-dire en intervention directe seule ou en binôme avec le référent de la mesure.
L'équipe est aussi élargie et s'ouvre sur l'extérieur grâce au partenariat.

La notion d'équipe se décline également à travers **l'organisation des permanences de services**. Elles permettent d'assurer la continuité de l'intervention au-delà de la présence des personnes. Le directeur organise chaque année, en Octobre, suite à l'actualisation des tableaux horaires le planning des permanences du service de manière à ce que chaque jour et par demies journées 1 ou 2 professionnels (selon la taille des services) assurent une présence sur site pour prendre en compte les situations urgentes. La situation urgente est une situation dont la nature de l'interpellation ne permet pas d'attendre sa prise en compte par le travailleur social référent absent au moment de l'interpellation. Le professionnel de permanence accueille alors par téléphone ou en recevant au service la demande de la famille d'un jeune ou d'un partenaire.
Pour compléter ses informations lui permettant d'évaluer la demande il a la possibilité de consulter le logiciel métier pour prendre la mesure de l'actualité de la situation
Fonction de la gravité de la situation, il sollicite un membre de l'encadrement sur place ou d'un autre territoire en période de congés. Un planning des cadres de permanences lors des périodes de vacances est affiché dans les services pour là aussi permettre d'assurer la continuité de la responsabilités du service.
La personne de permanence peut aussi être sollicitée pour assister à une audience dans le cas où le professionnel référent est absent sans que cette absence ait pu être anticipée (exemple de l'arrêt maladie).

4.2.5. La possibilité de participer à des actions collectives

En fonction de l'évaluation des besoins, les territoires peuvent mettre en œuvre parallèlement aux interventions individuelles des projets d'activités collectives qui peuvent être proposées aux familles associant ainsi parents et/ou enfants à partir de thèmes concrets

L'objectif est de rompre l'isolement en amenant les parents à être à l'écoute des besoins de leurs enfants, mais aussi de leur mieux-être. Ces actions visent également à susciter chez les adultes et enfants une autre forme de participation et de contribution les rendant acteurs de leurs projets.

Cette approche collective contribue à une progression dans la capacité d'expression des parents et des enfants, favorise les échanges entre pairs et valorise les adultes qui mesurent les effets de ce qu'ils expérimentent ensemble et qui sont transférables dans leur cadre familial.

Par ailleurs, ce peut être une étape vers leur participation aux activités de structures de proximité (ex : centres sociaux, maison de quartier).

4.2.6 Les évaluations régulières

La durée de la mesure est fixée par le Juge des Enfants et ne peut excéder deux ans. Elle peut être renouvelée par décision motivée.
L'intervention est ponctuée d'étapes d'évaluation associant les familles et intégrant selon les besoins la participation des partenaires
Ces étapes se réalisent à 3 mois dans le cadre du 1ER bilan diagnostic, en amont de l'échéance de la mesure et chaque fois que la situation le nécessite.

L'objectif est de pouvoir poser une évaluation sur :

- La nature et le contenu des objectifs fixés avec la famille,
- L'évolution globale de la situation,
- Le niveau de réponse aux besoins des enfants et d'implication des parents tant dans la prise de conscience que dans les actes qu'ils posent,
- La capacité et l'évolution des parents et des enfants à s'appuyer sur les ressources externes et de proximité (familiales, environnementales).

Ces évaluations font l'objet d'un écrit dans le « Dossier de l'usager » et se concrétisent, si besoin, dans la réactualisation d'un PAI (avenant au D.I.P.E.C) ajusté avec la famille. Une évaluation au terme de la mesure est préalable à l'écriture du rapport d'échéance.
Les liens avec les partenaires se réalisent tout au long de la mesure ce qui garantit la continuité des interventions nécessaires à la famille.

4.2.7 Le rapport d'échéance au juge des enfants et préparation de l'audience : les voies de recours

Le Travailleur social, parfois accompagné de l'Adjoint éducatif, rencontre la famille pour échanger avec elle sur le rapport d'échéance adressé au Juge des Enfants et recueillent son avis, ses remarques.
Dans ce cadre, le Travailleur social **mentionne l'avis de la famille** et lui rappelle ses droits d'accès au dossier, de solliciter un Avocat ou de s'adresser à une « personne Qualifiée » (dont la liste lui a été remise avec le livret d'accueil) si elle le souhaite, en vue de l'audience.

Le rapport écrit est adressé au Juge au terme de la mesure et aux périodicités fixées sur le Jugement **pour rendre compte de la mission exercée, de l'évolution de la situation familiale et des éléments de danger concernant l'enfant**.
Toutefois, les écrits, dans le cadre d'une double mesure, reflètent les articulations et l'approche globale de la situation.
En effet, le rapport d'échéance est le résultat d'un temps de travail qui mobilise le réseau interne et externe afin de réaliser l'évaluation de la situation, qui comporte plusieurs domaines conformément à la méthodologie développée en lien avec la démarche et le référentiel ESOPPE.

En ce sens, si parallèlement à la mesure d'AEMO, il existe d'autres mesures telles l'AGBF ou la MJIE par exemple, les étapes d'évaluations intègreront la participation des professionnels internes ou externes dans une visée de cohérence de parcours pour la famille.

Le plan du rapport est structuré conformément :

- Au décret d'application de la loi 2016 relative au rapport de situation de l'enfant et en lien avec :
- La démarche Esoppe,
- Le cadre national de référence de la HAS concernant l'évaluation globale de la situation des enfants en danger ou risque de danger : Trame de rapport d'évaluation.

Décret n°2016-1557 du 17 novembre 2016 relatif au référentiel fixant le contenu et les modalités d'élaboration du rapport de situation prévu à l'article L. 223-5 du code de l'action sociale et des familles

« Art. R. 223-18. – Le rapport de situation de l'enfant est élaboré au moins une fois par an ou tous les six mois pour les enfants âgés de moins de deux ans. «Il a pour objectif d'apprécier la situation de l'enfant au regard de ses besoins fondamentaux sur les plans physique, psychique, affectif, intellectuel et social et de s'assurer de son bon développement et de son bien-être. « Il permet d'actualiser le projet pour l'enfant prévu à l'article L. 223-1-1 en s'assurant notamment qu'il répond bien aux besoins de l'enfant et à leur évolution. Il permet également de s'assurer de l'adaptation à la situation de l'enfant de la prestation d'aide sociale à l'enfance ou du bon accomplissement des objectifs fixés par la décision judiciaire.

« Art. R. 223-19. – Le rapport de situation de l'enfant est élaboré après une évaluation pluridisciplinaire de sa situation prévue à l'article L. 223-5. « Il prend en compte les objectifs poursuivis et le plan d'actions définis dans le projet pour l'enfant et porte notamment sur les trois domaines de vie suivants prévus aux articles L. 223-5 et dans le référentiel fixant le contenu du projet pour l'enfant :

«1o Le développement, la santé physique et psychique de l'enfant ;

«2o Les relations de l'enfant avec sa famille et les tiers intervenant dans sa vie ;

«3o La scolarité et la vie sociale de l'enfant.

Le rapport de situation porte également le cas échéant sur le projet d'accès à l'autonomie élaboré dans l'année qui précède la majorité de l'enfant en application de l'article L. 222-5-1.

« Art. R. 223-20. – I. – Le rapport de situation de l'enfant présente :

«1o Les éléments principaux tirés de l'évaluation pluridisciplinaire de la situation de l'enfant ;

«2o Le bilan de la mise en oeuvre des actions définies dans le projet pour l'enfant en mettant en exergue les points d'évolution, les actions à poursuivre et l'implication des parents ;

«3o Le bilan de l'atteinte des objectifs fixés dans la décision administrative ou judiciaire ;

«4o Pour les enfants concernés, le bilan des actions mises en place dans le cadre du projet d'accès à l'autonomie prévu à l'article L. 222-5-1.

«II. – Il propose dans sa conclusion, le cas échéant :

«1o Des ajustements du plan d'actions prévu dans le projet pour l'enfant ;

«2o Des évolutions des objectifs fixés dans la décision administrative ou judiciaire ;

«3o Des ajustements du projet d'accès à l'autonomie pour les enfants concernés ;

«4o Un arrêt, un maintien ou un renouvellement de la prestation d'aide sociale à l'enfance.

« Il donne, le cas échéant, un avis sur une éventuelle évolution de la mesure judiciaire ou du statut juridique de l'enfant.

=) Ci-dessous la trame utilisée à l'interne.

I. ELEMENTS ADMINISTRATIFS, FAMILIAUX ET ATTENDUS DE LA MESURE

- FILIATION ET COMPOSITION FAMILIALE ACTUELLE
- EFFETS DES INTERVENTIONS ANTERIEURES
- MOTIF DE LA MESURE ACTUELLE

II. STRATEGIE DE L'INTERVENTION

III. L'ENFANT DANS SON CONTEXTE DE VIE

- SITUATION ECONOMIQUE DES MILIEUX DE VIE DE L'ENFANT
- LE (S) LOGEMENT (S)
- ACCES AUX DROITS
- ENVIRONNEMENT EXTERIEUR (QUOTIDIEN, SCOLARITE, LOISIRS…)

IV. SANTE ET DEVELOPPEMENT DE L'ENFANT

V. SOUTIEN DE LA SENSIBILITE PARENTALE ET EVOLUTION DES REPONSES AUX BESOINS DE L'ENFANT

VI. QUALIFICATION DU DANGER ET DU RISQUE DE DANGER POUR L'ENFANT ET PROPOSITION DU SERVICE

VII. RECUEIL DE L'AVIS DE L'ENFANT ET DES PARENTS

4.2.8 L'audience

En préparation de l'audience avec le juge des enfants, la famille est invitée à une rencontre au service pour lecture et partage de l'écrit qui va être transmis au juge. L'avis de la famille et de l'enfant est consigné en fin de rapport.

Le service rappelle aux parents leur droit de se faire assister d'un avocat.

Le référent de la mesure est présent à l'audience. En cas d'absence c'est le chef de service, l' adjoint éducatif ou le travailleur social remplaçant ou de permanence qui s'y rend et ce fonction de la situation.

Dans le cas d'une main levée de la mesure , le service réalise un relais avec les services du département avant de clôturer le dossier.

4.3 L'AEMO : DES OFFRES DE SERVICE EN RÉPONSE AUX BESOINS FONDAMENTAUX DE L'ENFANT

Une pratique basée sur les besoins fondamentaux.

Nos interventions se déclinent sur la base de " la carte des besoins fondamentaux universels de l'enfant", issue du rapport Martin Blachais relatif à la démarche de consensus sur les besoins fondamentaux de l'enfant en protection de l'enfance et qui constitue ainsi un document incontournable pour les travailleurs sociaux. Ce rapport distingue :

Les Besoins universels

- **Le Méta besoin de sécurité**

Le besoin de sécurité constitue le méta besoin, c'est-à-dire le besoin surplombant tous les autres besoins comme décrit dans le rapport Martin BLACHAIS :

« Il s'agit du besoin d'établir des relations affectives stables avec des personnes ayant la capacité et étant disposées à porter attention et à se soucier des besoins de l'enfant. En fait, il s'agit d'un « méta-besoin » qui englobe la plupart (sinon l'ensemble) des autres besoins fondamentaux que peut avoir un enfant au cours de son développement. La satisfaction de **ces derniers semble ne pouvoir être atteinte que dans le contexte de la satisfaction suffisante du premier.** En d'autres termes, les enfants ont besoin que les adultes de leur entourage immédiat aient une « théorie implicite » de leurs besoins ».

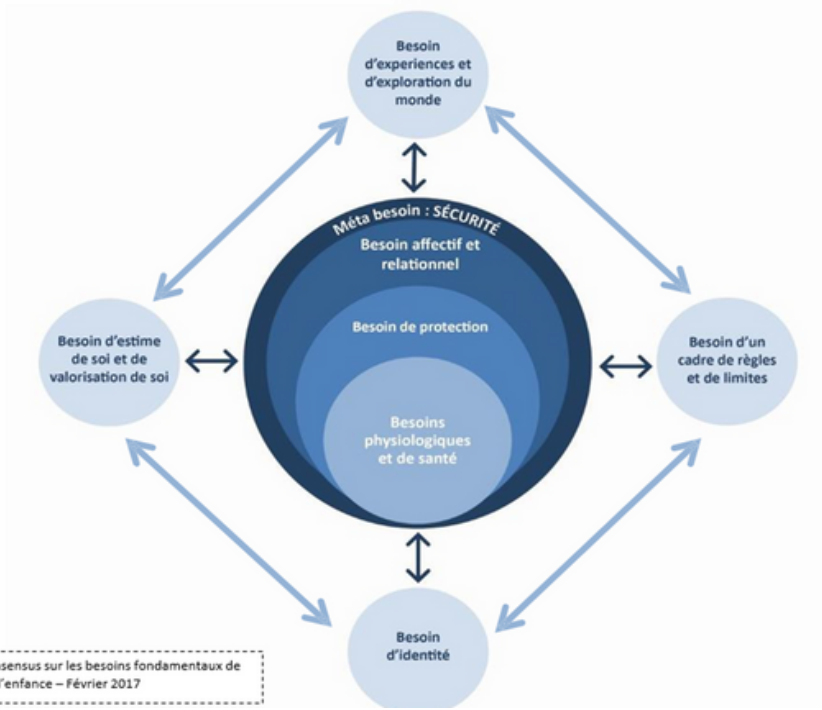
Le méta besoin de SÉCURITÉ a trois dimensions :

- Le besoin affectif et relationnel
- Le besoin de protection
- Le besoin physiologique et de santé

- **Le besoin d'identité**
- **Le besoin d'estime de soi et de valorisation de soi**
- **Le besoin d'expériences et d'exploration du monde**
- **Le besoin d'un cadre, de règles, et de limites.**

Ainsi, nos offres de service se déclinent à partir de cette cartographie des besoins :

La carte des besoins fondamentaux universels de l'enfant



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

A ces besoins universels, s'ajoutent :

- **Les besoins spécifiques et particuliers en protection de l'enfance**

(éviter les ruptures successives, permettre l'accès à une nouvelle figure de l'attachement, assurer une continuité dans la relation, expliquer les décisions et leur donner sens…).

- **Les besoins particuliers qui relèvent d'une éventuelle situation de handicap associée.**

Ce rapport définit un cadre de référence national d'évaluation, centré sur les besoins de l'enfant, son bien- être et ses droits. Il nous invite à prendre en considération quatre niveaux d'analyse :

- les relations familiales
- le premier réseau de sociabilité (crèche, école…)
- la famille élargie
- le soutien des institutions et services et les facteurs relevant du macrosystème (la loi, la culture, les valeurs)

C'est dans le cadre de cette approche dite écosystémique que la situation d'un enfant doit être évaluée en prenant en compte ses besoins (en fonction de son âge et de sa singularité), les capacités des figures parentales et les facteurs familiaux/environnementaux pouvant influer sur les réponses à ses besoins.
Dès le **début** de la mesure, **la réponse aux besoins fondamentaux de l'enfant est évaluée** avec toute la famille, parents et enfants.

Au sein de l'AGSS, et afin de mieux appréhender l'approche des besoins fondamentaux l'ensemble des équipes a été formé au référentiel ESOPPE qui constitue aujourd'hui un guide d'évaluation. Les besoins de l'enfant sont au centre de l'évaluation, tout en prenant en compte la place des parents et leur capacité à répondre aux besoins de leur enfant. Dans ce contexte, la trilogie des perceptions (à savoir ce que l'enfant, l'adulte de référence (parents ou tiers) et professionnels comprennent de la situation), constitue une base de travail en ce sens qu'elle permet de travailler les écarts entre les différentes perceptions.
Les compétences diversifiées des professionnels, leur capacité à travailler ensemble, en pluridisciplinarité permettent de porter des regards croisés sur l'enfant et sa famille. Ces modalités d'interventions permettent d'identifier les fragilités et compétences au sein des familles, de déterminer les besoins de l'enfant et d'adapter l'accompagnement aux besoins.
Ce travail se décline par des visites à domicile, des entretiens au service, des sorties et accompagnements, mais aussi des partages de moments du quotidien auprès de l'enfant et l'adulte/ou les adultes de référence (moments du coucher, repas …) pour travailler les rituels.
Au fil des années, l'AGSS a développé des outils et dispositifs internes pour accompagner l'enfant et la relation parents/enfants.

La mise en œuvre de la mesure d'AEMO en réponses aux besoins de l'enfant

A partir de l'évaluation de la situation les professionnels établissent **un état des lieux** qui permet rapidement d'identifier les difficultés.

- Dès le début de l'accompagnement, la **mesure éducative** :
  - **Constitue un rappel des besoins fondamentaux de l'enfant,**
  - Permet la conscientisation des besoins des enfants en les associant à la VAD,
  - Constitue une première étape de soutien à la parentalité.

L'AEMO travaille sur **la priorisation des besoins de base et la capacité des parents à y répondre en faveur de leurs enfants.**

- Conformément **au référentiel ESOPPE/HAS,** les domaines suivants sont explorés, soutenus et étayés et permettent à partir de l'évaluation de définir **les offres de service à mettre en œuvre dans ces différents champs.**

Les offres de service intègrent les réponses aux :

Besoins physiologiques et de santé

La réponse aux besoins physiologiques de l'enfant est prise en compte selon différentes approches concrètes telles que :

- Observations directes de l'enfant dans le cadre de VAD ou d'accompagnements,
- Recueil de la perception du parent quant à la santé de l'enfant et recueil de la perception de l'enfant de sa situation de santé selon son âge
- Consultation du carnet de santé,
- Orientation et contacts vers les professionnels du soin compétents : PMI , CAMSP etc
- Approche de la question de l'alimentation, du sommeil, du rythme de vie et des conditions matérielles de vie : observations lors de VAD. Cette évaluation peut parfois être menée par l'intervenant AGBF dans le cas de double mesure
- Ateliers collectifs mis en place par les TISF

Besoins de protection

« *L'enjeu de ce besoin est la protection à l'égard de toute forme de maltraitance, soit violence physique, sexuelle, psychologique, exposition à la violence conjugale et négligence. L'autre type de protection dont l'enfant a besoin est lié aux blessures ou préjudice susceptibles d'être causés par les dangers de son environnement extérieur et/ou de son environnement domestique.* » Rapport Martin Blachais

Dans le cadre des mesures de protection de l'enfance, les professionnels veillent à la sécurité et à la protection de l'enfant avec une vigilance accrue lorsque sont à l'origine de la saisine du JE des violences conjugales ou intrafamiliales. Le service est attentif à l'observation de l'enfant dans son environnement, aux signaux indiquant le stress, l'hypervigilance, (comportements d'évitement, sursauts etc.) .

En ce sens, la réponse aux besoins de protection de l'enfant est le fil rouge continu de l'intervention et est mis en œuvre à partir de :

- Temps d'observations lors de visites en journées ou horaires décalés selon les besoins . Il est important d'intervenir à l'occasion de moments clés de la journée (couchers, repas, bains etc ...). L'intervention se situe alors dans la guidance, les conseils et parfois le faire avec.
- Veille à satisfaction des conditions de prise en charge et / ou d'habitat : Une pièce de vie adaptée à l'âge de l'enfant et au confort de ce dernier (une literie par enfant, une chaise par personne, ...) en lien avec les valeurs culturelles de ceux-ci.
- Mise en place d'ateliers collectifs parents /enfants pour un partage d'expériences entre pairs sur des thématiques communes repérées.
- Mise en place d'internats scolaires afin de garantir une scolarité régulière mais aussi un rythme de vie.
- Mise en place de visites médiatisées qui visent à protéger la rencontre mais aussi permettre le maintien de lien avec des personnes importantes pour l'enfant
- Soutiens à la famille par des dispositifs de proximité.

Besoins de sécurité affective et relationnelle

La sécurité affective est une question intégrée lors de la mise en œuvre de la mesure ; cette question est abordée à partir :

- D'un Travail sur l'histoire d'attachement des parents par le biais d'entretiens spécifiques,
- D'une approche intégrant le « Prendre soin du parent », pour qu'il puisse prendre soin de l'enfant, dans le cadre d'entretiens ou d'orientations vers une démarche thérapeutique (démarches de soin pour le parent),
- D'orientation vers des dispositifs offrant des espaces de parole,
- D'un travail avec l'enfant pour repérer ses liens avec ses figures d'attachement ou toute autre personne importante pour lui.

Besoins d'identité, d'appartenance

Pour ce point, la réalisation de l'extrait de dossier va être un premier travail permettant au travailleur social de réunir les éléments en lien à l'histoire de l'enfant. Cette étape sera affinée par les premiers entretiens avec la famille à partir de différents supports ou points de repères :

- Consultation des livrets de famille,
- Travail avec le support génogramme, recueil de la « norme » et de la culture de la famille, recueil de la parole de l'enfant sur son parcours et sur son histoire.
- Travail sur les relations avec les personnes ressources et de soutien.
- Recherche de personnes faisant ressource pour le mineur.
- L'enfant a-t-il accès à des activités extra scolaires, a-t-il un réseau d'amis.

Pour ce faire différents outils ou forme d'intervention peuvent être utilisés (co intervention psychologue-travailleur social, support ecomap , récit de vie , objets flottants...).

Besoins d'estime de soi et de valorisation de soi

Il s'agit de mesurer si l'enfant à une image positive de lui-même, s'il est en capacité de s'affirmer, se projeter, prendre soin de lui.

Pour travailler cet objectif les professionnels vont aborder différents registres :

- Travail sur l'hygiène de vie (alimentation, toilette...),
- Ouverture sur l'extérieur, proposition d'espace de paroles.
- Evaluation des éléments relatifs à la santé, hygiène, différents suivis médicaux, hygiène de vie, rythme de vie, accès aux soins et prévention, accès au sport.
- Recueil de la perception que l'enfant a de lui, valorisation des compétences en direction des parents pour qu'ils « regardent » autrement leur enfant.

Besoins d'expérience et d'exploration

Il s'agit d'aborder plus particulièrement les expériences corporelles et physiques, les expériences ludiques et créatives, l'expression et le langage, les expériences cognitives et réflexives

L'approche va dans ce cadre utiliser :

- Les visites à domicile,
- Des accompagnements à l'extérieur,
- L'intérêt porté aux loisirs des enfants et plus largement à l'ouverture de la famille sur l'extérieur
- L'organisation du logement,
- L'accompagnement vers les centres sociaux, structures sportives, de loisirs, orientation vers les dispositifs de l'environnement, manifestations culturelles, sportives de la commune et des environs.

Besoins de cadres, règles et limites

Les professionnels seront attentifs dans ce cadre au respect par la famille des règles et codes sociétaux, la gestion des émotions, la capacité à verbaliser et la pose, de repères claires et sécurisants.

Cela se fera à partir :

- D'entretiens parents enfants,
- D'entretiens individuels parent ou enfant
- D'utilisation d'outils éducatifs pour aborder le rythme de vie, les règles éducatives, le coucher, le lever, les devoirs)
- Prise en compte de toutes situations de handicap des parents.

Les exemples donnés dans le cadre des réponses aux différents besoins de l'enfant sont donnés à titre de repères, la liste des moyens utilisés n'étant pas exhaustive.

A partir de l'évaluation du fonctionnement, les professionnels partent des **compétences parentales** identifiées et s'appuient sur celles-ci.
Il est important de prendre en compte la déficience éventuelle d'un ou des parents et d'adapter notre niveau d'attente à leur égard. Dans ce cas il est aussi indispensable d'identifier les personnes ressources dans l'environnement familial, sur lesquelles il sera possible de trouver soutien.

Le PAI est un support pour permettre à chacun de se mobiliser et de définir le « qui fait quoi ». Il importe dans la réponse aux besoins de se situer avant tout dans une approche pragmatique, compréhensible et permettant de mesurer rapidement les effets.

Des approches complémentaires à l'AEMO

La réponse aux besoins de l'enfant nécessite de pouvoir être particulièrement à son écoute

De manière complémentaire à l'approche de la trilogie des perceptions développée dans le référentiel Esoppe, l'AGSS s'inscrit régulièrement dans des projets permettant d'activer la participation des enfants et de leurs parents, qui reste une orientation forte de l'association :

- Participation il y a quelques années au projet de promotion familiale avec ATD Quart monde mais aussi à des co-formations de croisement des savoirs et des pratiques qui ont ancré à l'AGSS une culture de la participation.
- Participation depuis 2022 à la consultation annuelle du défenseur des enfants
- Inscription depuis 2021 dans le projet Paroles d'Enfants de l'Uriopss qui se prolongera en 2023 par une action recherche avec le CRFPE
- Recherche action en cours avec les CREAI HDF et Bretagne au projet CABE (Cahier d'Analyse des Besoins de l'Enfant).
- Formation des professionnels aux Conférences Familiales

4.4 L'ARTICULATION AVEC LES AUTRES MESURES

Les complémentarités avec la mesure d'AEMO s'exercent en articulation avec d'autres mesures de protection de l'enfance. L'AEMO peut être associée à d'autres mesures de protection de l'enfance (AGBF, MJIE, placement) exercées par l'AGSS ou un partenaire. Elle est aussi parfois conjointe à une mesure pénale exercée par les services de la PJJ.

En cas de pluralité de mesures exercées au sein de l'AGSS, la cohérence, l'articulation et la complémentarité des interventions sont assurées par des temps dédiés entre collègues exerçant ces différentes mesures.
Une véritable stratégie d'intervention partagée est posée et organisée notamment dans les temps d'évaluation. L'encadrement garantit cette cohérence et complémentarité des interventions.

Le logiciel métier a aussi cette finalité de permettre le partage d'informations pour permettre la continuité du parcours dans le respect des règles RGPD.

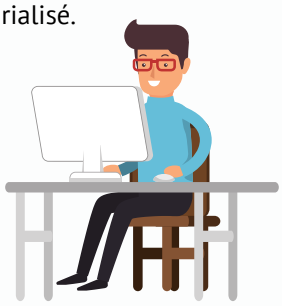
Lorsque d'autres mesures complémentaires à l'AEMO sont exercées par des partenaires la cohérence des interventions est recherchée de la même manière par des contacts téléphoniques, des temps de synthèses permettant de poser une vision globale sur la situation.

4.5. LE SYSTÈME D'INFORMATION PERMETTANT LA RÉALISATION DE L'ACTIVITÉ

La mesure d'AEMO est une mission confiée à l'AGSS de l'UDAF mais chaque Travailleur social est référent de la mesure qui lui est confiée en déclinaison des actes attendus et précisés dans sa fiche de poste.
Pour des raisons de confidentialité et de sécurité, les fonds de dossiers restent au sein du service dans des armoires fermant à clé.

Le logiciel métier

Depuis 2017, l'ensemble des services de l'AGSS (hébergement et milieu ouvert) utilise un logiciel métier comme support du dossier de l'usager.
L'ensemble des professionnels a été formé au logiciel. Après une période d'adaptation pour permettre à chacun de s'approprier l'outil, les équipes AEMO travaillent aujourd'hui à partir d'un dossier dématérialisé.



Le logiciel métier comprend :

- La dématérialisation du dossier,
- Un espace de gestion électronique des documents.
- Le fil des écrits pour les transmissions.

Toutes les informations concernant les situations sont centralisées dans cet outil. Chaque professionnel dispose d'un code d'accès individuel pour accéder aux informations utiles à l'exercice de sa profession selon son profil utilisateur.
Les communications entre les différents professionnels exerçant l'AEMO sont ainsi facilitées et plus fluides. La continuité du suivi de l'enfant est préservée.
Aujourd'hui, cet outil dont l'appropriation a été accompagnée est très bien intégré à la pratique des professionnels.
Il existe des comités utilisateurs à l'interne (CUS) qui permettent de centraliser les questions pratiques et les demandes d'évolution de certains paramètres du logiciel.
En ce sens, des liens sont aussi régulièrement réalisés avec le prestataire du logiciel
Les évolutions majeures font l'objet de mises à jour pilotées par le prestataire

Suivi de l'activité

Il est assuré par l'encadrement à partir de différents outils :

- Des tableaux associatifs
- Les étapes clés via le logiciel métier qui permettent aux chefs de service de planifier et de veiller au respect des processus dans les délais prévus par l'association.
- Des outils individuels soutien à l'organisation.

Par ailleurs, un suivi de l'activité est assuré mensuellement en Comité de Direction.

L'Observatoire AEMO

Un Observatoire Régional AEMO a été créé par le secteur associatif.
Il permet aux associations habilitées de la région de suivre des données quantitatives et qualitatives sur la base de questionnaires renseignés par les professionnels.
L'analyse réalisée annuellement par le Comité de pilotage est transmise aux services pour partage en réunion d'équipe ou utilisation dans le cadre de diagnostic à réaliser.

La démarche RGPD

La sécurité des données est assurée par les prestataires de l'association.

Les données sont conservées sur des serveurs externes à l'AGSS et les contrats prévoient la sauvegarde de cette base de données.
Les accès aux informations sont strictement limités (accès sur mot de passe personnel, profil limitant les droits d'accès aux informations, accès par le VPN).

Le DPO de l'AGSS a été désigné.
L'association s'est engagée dans la démarche en 2018 avec l'aide d'un prestataire externe (Ressourcial).
Des référents associatifs et de territoires ont été identifiés.
Un Comité de pilotage RGPD est en charge de la mise en œuvre et du suivi de la démarche.

La cartographie des traitements a été réalisée, le registre des activités est en cours de finalisation (Nous sommes en attente de compléments des prestataires eux-mêmes en cours de structuration de la démarche).
Une étude d'impact a été réalisée pour le logiciel protection de l'enfance.
Un questionnaire visant à s'assurer du suivi de la démarche et à tracer les actes posés est effectué mensuellement.
Un audit de sécurité des locaux a été réalisé, l'élaboration d'outils d'information des usagers et des procédures internes (demande d'accès et archivage) sont en cours de finalisation.

L'ensemble de la démarche fait l'objet de retours réguliers en Conseil d'Administration et CSE.

La base documentaire est alimentée au fur et à mesure par les référentes du dossier. Elle est déposée sur le commun et accessible à la Directrice Générale à tout moment.

5.L'ANCRAGE DES ACTIVITÉS DANS LE TERRITOIRE : PARTENARIATS ET OUVERTURE

Les services exerçant des AEMO ont pour partenaires privilégiés et de proximité les services sociaux territoriaux du conseil départemental ainsi que les services mettant en œuvre des actions de protection de l'enfance, les services d'aide et d'accompagnement à domicile assurant l'intervention d'une technicienne de l'intervention sociale et familiale (TISF) ou toute autre service ou structure contribuant à apporter des réponses aux besoins des enfants et pouvant soutenir les compétences parentales .

Le travail en AEMO nécessite, pour le service, de trouver ces articulations

- Selon les territoires, les partenaires viennent et participent aux synthèses et « cela est très riche et intéressant pour la famille ».
- Les nouveaux partenaires peuvent être invités lors des réunions de service « pour partager la connaissance des missions et faire du lien ».
- Les chefs de service rencontrent les chefs de service des MNS afin d'améliorer les articulations et les communications entre les services.
- Des partenariats sont formalisés sous forme de convention.

Nous avons pu établir une liste des principaux partenaires avec lesquels des collaborations sont mises en œuvre :

Partenaires de protection de l'enfance :

- MNS (SSP, CESF, PMI, ASE),
- Services MJIE, IEAD, AEMO R, IEAD R,
- Les familles d'accueil, PFS, MECS,
- PJJ

Partenaires liés aux suivis de la situation des enfants :

- Etablissements scolaires / internats scolaires
- Crèches, Haltes garderies
- ITEP, IME, IMPRO…
- Centres sociaux
- CMP
- Les centres de visites médiatisées,
- Hôpitaux, Services d'accueil de jour…

Partenaires pour la situation parentale / familiale :

- Centre maternels et CHRS
- Bailleurs sociaux, Bailleurs privés, agences immobilières à vocation sociale,
- Services de protection pour majeurs
- Organismes de vacances familiales
- Associations présentes sur le quartier
- Les associations caritatives
- Service d'intervention à domicile (AVS, TISF)

L'identification et l'actualisation des partenaires appartiennent à l'organisation des services (dossier sur doc commun, pièce espace ressource, classeurs….) L'encadrement est attentif aux compétences pouvant être mobilisées sur le territoire. Les réunions institutionnelles et pédagogiques sont autant de lieux qui permettent de diffuser l'information ou accueillir les partenaires pour présentation de leurs dispositifs

Les équipes s'appuient également sur des dispositifs créés à l'interne à partir des compétences des professionnels des équipes (exemple A Petits Pas à Lille…) pour venir en étayage aux situations AEMO et ce, en fonction des besoins identifiés dans le cadre de l'évaluation.

6.LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES À L'AGSS

De longue date, l'AGSS a été attentive aux conditions de **recrutement** et de prise de fonctions des professionnels qu'elle emploie en s'assurant de leur adhésion à ses valeurs, déclinées dans l'exercice de leurs missions.

Elle a également développé de **nombreux dispositifs de formation** visant à enrichir et diversifier leurs compétences, et ceci tant sur le plan individuel (mobilisation importante des DIF avant la réforme) que collectif, à travers la construction d'un plan de formation associatif.

Le **projet associatif** identifie la formation à la fois comme un axe de développement des compétences collectives et comme un levier à la valorisation du personnel.
Il met également en avant le développement de la **pluri professionnalité et pluridisciplinarité**, qui s'est traduit par exemple par la diversification des profils et des formations des travailleurs sociaux.

Les **projets de service** développés par type d'activités déterminent également des orientations prises en compte dans l'élaboration du plan de formation associatif et la définition des priorités.
Toutes les actions menées à l'AGSS posent une approche participative et sont en lien direct avec les Directeurs de Territoire qui mobilisent leurs chefs de service et sollicitent de façon permanente les avis et réflexions des équipes.

L'**encadrement intermédiaire**, à travers les chefs de service qui occupent pour la plupart la fonction par promotion interne, a été particulièrement mobilisé. Le constat est partagé avec l'encadrement intermédiaire qu'une évolution des fonctions a été pensée, mise en œuvre et doit se poursuivre. Il en est de même pour les fonctions d'adjoint éducatif (en protection de l'Enfance) et d'adjoint technique (en protection des Majeurs).

6.1 L'ORGANISATION DES RESSOURCES HUMAINES

L'évolution et la richesse des pratiques déployées au fil des années, n'a cependant pas pris la forme d'une politique de GPEC affichée en tant que telle.
L'approche des ressources humaines s'est **progressivement structurée** et doit mettre en place ou à jour les outils de gestion du personnel qui restent adaptés aux besoins : actualisation des fiches de poste, indicateurs qualitatifs et quantitatifs, processus rédigés, veille et conformité juridique…
Au **niveau technique,** l'association a adopté un **logiciel de gestion du temps** encore en cours de déploiement dans chaque service afin d'optimiser la gestion du temps des salariés, celui des assistants de direction en charge des plannings et sécuriser la remontée d'information jusqu'à son traitement en paie.
En fonction des besoins repérés, l'AGSS adapte ses **organisations de travail,** preuve en a été faite notamment sur la période « COVID » qui a nécessité la conception et la mise en œuvre de plusieurs plans de continuité de l'activité (PCA) ainsi que l'instauration de périodes de télétravail et l'utilisation plus développée des outils numériques. Ces pratiques ont trouvé depuis, un certain ancrage dans le fonctionnement institutionnel.

Le développement des compétences et l'adaptation de celles-ci aux besoins des usagers est une priorité associative.
En ce sens, le **plan de formation** est géré au niveau départemental.
Il identifie les formations prioritaires au regard des orientations stratégiques de l'association, des besoins recensés dans le cadre des entretiens professionnels, des propositions de la commission formation du CSE et des réunions de service. C'est ainsi que des actions de formations obligatoires ont pu être mises en place (ex. technique d'entretien, analyse systémique et élaboration du projet individualisé, analyse de pratiques).

6.2 OBJECTIFS DE COOPÉRATION INTERSERVICES ET DE MUTUALISATION

Au-delà de sa gestion, l'association vise à mutualiser ses propres moyens par le regroupement de services sur un même site.
Les **postes de direction sont territorialisés et les postes de chefs de service sont transversaux** (sur l'ensemble des activités protection de l'enfance) ce qui permet de **développer les complémentarités pédagogiques.**
Cette organisation a eu un impact sur les contours du poste de Directeur et de Chef de service. Un dispositif d'accompagnement à l'évolution de la fonction est mis en place (à la prise de fonction, en cours de fonction via notamment la formation).
En complément du plan de formation, l'association veille à valoriser et capitaliser les compétences acquises. En ce sens, elle favorise la mise en place de formations dispensées par ses professionnels sur certains axes (par exemple : Intervention des médiatrices familiales, de la Maison de la Famille et des cadres juridiques en protection de l'enfance pour une sensibilisation à la médiation en MJPM, une sensibilisation aux phénomènes de violences intrafamiliales, etc. ou encore des psychologues de PE en MJPM sur les situations de crise, la formation).
Cette dynamique se retrouve également au niveau des territoires avec des retours en équipe lors de la participation à des colloques ou des formations ainsi que par l'identification des compétences acquises par les professionnels pour les mobiliser dans le cadre des d'accompagnements.

6.3 MODALITÉS DE COMMUNICATION INTERNE ET TRANSMISSION DES INFORMATIONS

Du fait de sa gestion centralisée, les **instances de communication** sont à la fois :

- **départementales** : comités de direction, réunions d'encadrement (CS,AE, Psychologues, assistantes de direction, cadres juridiques, réunions d'activités, COPIL qualité) et instances représentatives du personnel (CSE et ses commissions)
- et **locales** (réunions institutionnelles, staffs, réunions techniques).

Les informations et documents associatifs sont mis à disposition de l'ensemble des salariés sur **l'intranet**. Cette information est complétée autant que de besoin par des réunions de service en présence de la Directrice Générale.
Le déploiement des nouvelles technologies conduit l'association à évoluer dans le choix de ses logiciels métiers et à généraliser la boite mail à l'ensemble des professionnels.

6.4 LA PROMOTION D'UN EXERCICE « MULTI ACTIVITÉS »

Les salariés sont recrutés à l'AGSS avec un contrat de travail précisant leur lieu de travail à l'embauche (sur l'un ou au maximum 2 des 24 services de l'AGSS) et comprenant une clause de mobilité géographique.
En Protection des Majeurs, les salariés consacrent la totalité de leur temps de travail à cette activité.

Il en va différemment au sein de l'activité Protection de l'Enfance.

Pour les **activités de milieu ouvert,** si certains professionnels n'exercent qu'une activité, la majorité des professionnels investit plusieurs activités que l'AGSS a choisies de limiter à ce jour à trois.

En ce qui concerne les activités avec hébergement :

- La Maison d'Enfants Ste Anne emploie du personnel qui lui est exclusivement dédié
- Les assistants familiaux travaillent au sein des seules antennes du PFS.

En matière de gestion des Ressources Humaines, l'approche se fait bien sûr au niveau associatif, employeur unique, par des réflexions, le traitement de problématiques et la mise en place de processus transversaux.
Des spécificités par grand type d'activités (principalement Protection des Majeurs/ Protection de l'Enfance) sont également réfléchies.
La **complémentarité et la mobilité professionnelle inter activités** sont créées et à développer.

L'approche territoriale et par service est également nécessaire puisque c'est au plus près du « terrain » que les spécificités des situations des usagers, des acteurs locaux, de la composition des équipes, du mode de management… sont mises en valeur. Le « sur mesure » fait partie intégrante des valeurs portées par l'AGSS.

Les salariés qui sont affectés à des multi activités sont bien sûr considérés dans leur unicité en tant que professionnels salariés de l'AGSS.
A ce titre, les actions qui leur sont proposées visent à l'adaptation à leur poste et leur montée en compétences ; qu'elles soient ciblées ou non sur l'une de leurs activités, contribuant ainsi à enrichir leur parcours professionnel.
De manière plus précise, ce sont les mêmes salariés qui peuvent ainsi « émarger » simultanément dans les effectifs de plusieurs activités et donc être concernés par plusieurs démarches d'évaluation.

L'exercice de la pluri activités constitue en lui-même un sujet d'attention de l'encadrement de proximité qui veille aussi à cette approche globale dans son management.
Dans cet objectif, les chefs de service d'un même service se concertent notamment s'agissant de la gestion de la charge de travail et des échéances pour un même professionnel.

Par déclinaison, les processus de recrutement et de fidélisation du personnel sont bâtis au niveau associatif et mis en œuvre pour toutes les activités. Ils sont complétés par la présentation aux salariés des outils spécifiques à chaque activité : projet de service, processus dans les logiciels métiers….
Les fiches de poste sont écrites par approche métier (ex. travailleur social, psychologue, …) et méritent d'être actualisées au regard de chaque activité (ex AGBF, PFS, AEMO…)
La même trame des entretiens professionnels est utilisée pour les entretiens de tous les salariés. Les formations inscrites au PADCO ou financées sur les fonds mutualisés de l'OPCO santé, sont proposées en cohérence, à la fois en transversal au niveau associatif, par secteur d'intervention : Protection de l'Enfance/Protection des Majeurs mais aussi par type d'activités.

6.5 LES COMPÉTENCES ET LES QUALIFICATIONS

Chaque Service Enfance de l'AGSS est constitué d'une équipe de professionnels qui concourent à l'exercice de la mission en protection de l'enfance.
Sur chaque service de Protection de l'enfance, un service AEMO est présent. Cela permet de gérer en cohérence les familles accompagnées dans le cadre de double mesures (AEMO/AGBF). Dans ce cas, le travailleur social exerçant l'AEMO est distinct de celui exerçant l'AGBF.
L'équipe pluridisciplinaire du service AEMO est composée comme suit :

FONCTIONS	RESPONSABILITÉS
Le Directeur de territoire	Par délégation de la Directrice Générale est responsable sur son territoire de : • la conduite du projet associatif et des projets de services, • le pilotage de l'activité et son évolution, • la gestion des ressources humaines et l'organisation du travail. • l'organisation et du bon fonctionnement du Service • le pilotage de la Démarche Qualité • la représentation externe du service et participe à ce titre à la politique institutionnelle Il coordonne l'activité du service, aidé dans sa tâche par l'équipe d'encadrement. Il est l'interlocuteur au local, des Magistrats et de la PJJ et des services du Département. Il rend compte à la DG.
Le Chef de service	Par délégation du Directeur, le CS est garant : • Du bon fonctionnement du service, • De l'animation des réunions de service en lien avec l'activité, • De la mise en œuvre de la Demarche Qualité, • Du respect des procédures internes, • De l'effectivité des droits des enfants et de leurs familles durant la mesure. • De la mise en œuvre du PAI Il signe le rapport d'échéance pour l'équipe. Sur délégation, il peut représenter le service en externe.
L'Adjoint éducatif	Sous la responsabilité hiérarchique du Directeur de territoire et par délégation du chef de service, à qui il rend compte de son activité, • Il se situe en lien fonctionnel avec l'équipe • Il garantit (auprès du CS) le respect des procédures et échéances. • Il réalise auprès des travailleurs sociaux le suivi et le soutien technique nécessaires à la réalisation des activités. • Il assure le respect des obligations de la loi 2002-2 ainsi que les procédures Qualité.
Le travailleur social	Est le référent de la mesure. Le travailleur social élabore avec la famille le PAI et accompagne la mise en place des actes nécessaires aux réponses aux besoins de l'enfant. Il contribue au recueil des observations, selon le guide méthodologique dans les différents domaines nécessaires à la compréhension de la situation. Il participe à toutes les étapes de la mise en œuvre de la mesure et travaille de façon concertée lorsque la mesure est couplée à une autre mesure de protection de l'Enfance afin d'amener l'enfant et sa famille à co-construire et s'approprier les pistes de travail favorables à l'évolution de la situation. Il rédige les écrits aux magistrats en intégrant l'ensemble des observations et les éléments d'analyse de la situation issues de la synthèse finale en lien étroit avec l'adjoint éducatif et le Chef de service.

FONCTIONS	RESPONSABILITÉS
Le psychologue	Le psychologue participe à l'accompagnement dans le cadre de l'exercice de la mesure éducative sur sollicitation du chef de service soit au moment de l'attribution, soit en cours de mesure. Son intervention, fonction de la problématique se positionne dans le cadre d'une co-vision ou d'une co -intervention. Il peut, si la situation le nécessite, rencontrer l'enfant afin d'évaluer les éventuelles difficultés de développement cognitif, psychomoteur, psychoaffectif, d'évaluer sa compréhension de l'histoire familiale et du placement familial. Il oriente l'enfantvers une prise en charge extérieure si certains troubles le nécessitent. Quand l'enfant est déjà suivià ce titre, il prend contactavec les structures assurant le suivi psychologique pour faire le lien. Il participe à certaines synthèses concernant l'enfant lors de réunions d'équipe éducative, au CMPP…
Secrétaire	• Assure l'accueil téléphonique et physique au service • Rédige les documents administratifs pour le compte des travailleurs sociaux • Gère la frappe et l'envoi des rapports
Assistante de Direction	• En lien avec l'encadrement assure le suivi de l'activité • Pilote l'équipe secrétaire

Ces différentes fonctions sont déclinées en détail dans les fiches de poste associative.
D'autres intervenants de l'AGSS (psychologue et d'autres membres de l'équipe Assistance Educative en Milieu Ouvert) ou partenaires peuvent participer aux projets d'accompagnements individualisés, particulièrement lorsqu'une mesure d'AEMO est associée à d'autres types de mesures (MJIE, placement…).

Chaque professionnel est impliqué dans l'action à un double niveau :

- Celui de l'accompagnement et de la relation avec les familles,
- Celui de l'organisation et de la réflexion institutionnelle.
-

Chacun participe, à l'élaboration d'une compétence collective.

L'ensemble des professionnels concourant à l'AEMO est soumis au secret professionnel, à l'information partagée et au respect du droit des usagers.
La complexité des interventions et leurs enjeux confrontent parfois les équipes à des questions éthiques. Pour l'AGSS, s'emparer de cette question, contribue à l'amélioration continue de l'accompagnement.

6.6 LA DYNAMIQUE DU TRAVAIL D'ÉQUIPE

Pour la Protection de l'enfance, l'AGSS a fait le choix de créer des services regroupant l'ensemble des activités réalisées par l'Association.
La politique RH de l'AGSS étant de promouvoir le développement de compétences et la cohérence des accompagnements de services, les professionnels peuvent réaliser plusieurs activités sur un même site.

Des temps institutionnels et techniques sont donc organisés au niveau associatif afin de s'assurer de l'information des professionnels sur les évolutions attendues par l'association, des enjeux au niveau du territoire d'intervention et du suivi des situations.
Les professionnels sont informés des évolutions institutionnelles par le biais des réunions institutionnelles ou pédagogiques. Les ordres du jour sont précisés en amont et les comptes-rendus de réunions permettent d'assurer la traçabilité des échanges et la transmission des informations aux personnes absentes.

Assurer la dynamique d'équipe et la cohérence d'interventions nécessite également de définir la répartition des tâches, la coordination, la mise en débat des pratiques.
La continuité de l'intervention auprès des personnes accompagnées nécessite la mise en place d'un dispositif de permanences couvrant l'ensemble des heures d'ouverture du service. Ce planning est organisé par l'encadrement et révisé chaque année en octobre (proposition des nouveaux horaires par les salariés).

A travers notre mission, nous nous devons d'avoir un dispositif de soutien à la pratique (réunions, écrits, formations, analyse des pratiques) qui favorise l'analyse globale de la situation, la parole, la réflexion, la régulation.
En ce sens, les temps de réunions jouent un rôle important dans la mise en synergie des pratiques.
Ces réunions se réalisent sous des formes et objets différents mais complémentaires.

Des réunions de territoire

Des réunions institutionnelles
Ces réunions mensuelles animées par le Directeur ont pour objectifs la transmission des informations
relatives à l'association, aux orientations institutionnelles et territoriales, ainsi qu'à la vie de
chaque service (mouvements du personnel, point sur les différentes activités de manière générale, les projets, etc…).

Des réunions d'activité
Dans les services multi activités, cet espace permet aux professionnels de s'enrichir d'une culture partagée. Organisées à minima trimestriellement, elles permettent d'aborder toutes les questions relatives à une activité spécifique et les différents chantiers qui en découlent.

Des réunions pédagogiques
Elles permettent mensuellement de faire en équipe des études de situation, des bilans échéances. Ce sont aussi des lieux où sont abordées de manière plus générale, et sous un angle pédagogique, certaines étapes clés de la mesure (exemple : comment rédiger un PAI ?) ou d'aborder certaines problématiques ou thématiques.

Des réunions de fonctionnement de service
Ces réunions hebdomadaires ont un double objectif : aborder des points d'organisation (remplacements pour des audiences, des permanences, des congés…) et transmettre des informations (formation, etc…).

Des réunions associatives

En complémentarité des réunions de territoire, des réunions associatives permettent un pilotage de la feuille de route Protection de l'Enfance, des projets transversaux et un travail sur l'harmonisation des pratiques.

- COPIL Démarche Qualité
- COTECH thématique
- Réunions chefs de service, adjoints éducatifs, psychologues
- Réunion autour de projets spécifiques : Consultation du Défenseur des Enfants, projet CABE……

6.7 LE SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS

6.7.1 Accueil du nouveau salarié

L'accueil du nouveau professionnel est organisé par le Chef de service.
Un référent au sein du service est identifié en qualité de « tuteur »,
L'adjoint éducatif accompagne les professionnels dans la mise en œuvre de la mesure, veille au respect des échéances et est un appui sur les situations complexes,
Les référents de formation logiciel métier permettent la découverte de l'outil ou une approche par module de perfectionnement. Pour cela des formations sont planifiées annuellement par les référents et les dates sont communiquées via le TEAMS.
Des actions de formation sont engagées à l'interne en fonction des besoins des services (formation ESOPPE, formation à la dématérialisation du dossier, etc.).

6.7.2 La politique de formation associative

Le Plan d'Accompagnement et de Développement des Compétences (PADCO) de l'AGSS de l'UDAF est élaboré au niveau associatif.

Le **recueil des besoins en formation** s'effectue lors :

- des entretiens professionnels,
- des réunions avec les groupes de travail associatifs/comité de pilotage qualité,
- de besoins évoqués en réunion de service, des réunions avec la Commission Formation du CSE via ses référents formation,

A partir de ce recueil, l'Association définit les priorités de formation par activité afin de répondre aux exigences réglementaires et pour veiller à l'**adaptation des compétences** des professionnels **au regard des besoins des personnes accompagnées** et **aux transformations de pratiques professionnelles attendues, dans une logique de Bientraitance**
Les groupes de formation interne sont mis en place par la Direction Générale.
Une représentativité de chaque territoire permet aux professionnels des différents territoires de l'association d'échanger sur leurs pratiques.
Les salariés de chaque territoire peuvent s'inscrire de manière volontaire sur les sessions de formation (pour cela ils ont accès aux PADCO via l'intranet de l'AGSS) ou être orientés par le responsable de service en cas de besoin exprimé/repéré.

Depuis plusieurs années, l'AGSS priorise ses fonds de formation afin de :

Développer l'analyse des pratiques

Soutenir le développement des compétences évaluatives
(Esoppe, développement du bébé, violences conjugales de l'accompagnement (conférences familiales, génogramme, travailler avec des parents présentant des déficiences, accompagner le délaissement parental ...)

S'adapter aux problématiques
(situations de hauts conflits, conduites prostitutionnelles ...)

Favoriser l'expression et les droits des enfants et des familles
(conférences familiales, CABE, favoriser la parole de l'enfant)

Soutenir ou monter en compétence les professionnels
(formations informatiques et au logiciel métier, gestion des émotions, OMEGA)

6.7.3 Interroger les pratiques professionnelles par le biais de groupes d'analyses de pratique.

Par sa politique de formation, l'AGSS souhaite soutenir et accompagner les évolutions de pratiques **en favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée.**
En ce sens un projet d'envergure a été développé par l'Association pour le déploiement du référentiel ESOPPE.
L'ensemble des équipes ont été formées entre 2018/2019 puis des travaux de refonte des écrits professionnels se sont engagées en 2020.
Le travail sur les notes et rapports a nécessité un accompagnement complémentaire pour évaluer l'appropriation des formations sur le référentiel d'évaluation.
Cet accompagnement permet d'évaluer de manière concrète :

- le degré de mobilisation des principes d'intervention fixés par l'AGSS reposant entre autres sur les besoins fondamentaux de l'enfant/ l'éco systémie/la trilogie des perceptions/ la théorie de l'attachement.
- Les besoins de formation complémentaires par une approche de territoire.

6.7.4 Participation à des congrès

En parallèle du PADCO, les Directeurs de territoire gèrent une enveloppe congrès qui permet aux professionnels de participer à des colloques, séminaires, journées thématiques.

Enfin les pratiques de télétravail initiées en période de pandémie, permettent, à ce jour, avec l'accord de l'encadrement, de mettre en œuvre certains temps de travail (comme la rédaction de certains écrits) de manière à les optimiser et éviter des déplacements inutiles.
Cela contribue également à la qualité de vie des professionnels.

7. LA DÉMARCHE QUALITÉ

Objectif transversal du projet associatif, la promotion de la qualité de l'accompagnement intègre :

- La réalisation des évaluations et la mise en place du Plan d'amélioration de la Qualité,
- La participation des personnes accompagnées,
- L'application des outils de la loi 2002-2
- La formalisation de la politique Qualité et de gestion des risques

7.1 LES EVALUATIONS

Un travail collectif, pluridisciplinaire et participatif relatif à l'évaluation interne a permis le renforcement d'une culture de la qualité et du questionnement des équipes.
Les professionnels ont vite perçu l'intérêt des démarches d'évaluations qui contribuent à leur questionnement, aident à faire évoluer l'institution, son organisation et les pratiques professionnelles en replaçant au centre des réflexions les personnes accompagnées en tant que sujet.

L'évaluation externe est venue confirmer qu'une vision dynamique de la qualité est promue
En effet, l'évaluation a été effectuée en tenant compte de la mission, des valeurs associatives et après avoir abordé la question du sens porté à la parentalité, la famille, la promotion de la citoyenneté, l'ouverture de liens sociaux vers l'autonomie.
Les familles ont été interviewées directement dans le cadre de la première évaluation interne et dans le cadre de l'évaluation externe. Lors de la deuxième évaluation interne, les familles ont été interviewées par téléphone

Un comité de pilotage associatif toutes activités a été créé. Dans un premier temps sa composition avait pour objectif d'être représentatif des activités, des territoires et des fonctions. Pour plus d'efficience, le choix a été fait en 2014 d'établir un COPIL par activité. Il contribue au suivi du plan d'amélioration de la qualité défini suite aux évaluations, à la définition des modalités d'élaboration du projet de service, des processus, des documents à établir dans le cadre de la mise en œuvre de la MJAGBF et en lien avec le référentiel ESOPPE.

Suite aux Copil, la communication est organisée par le biais des réunions institutionnelles sur les territoires, à partir des comptes-rendus réalisés.
Pour l'évaluation externe un retour des résultats a été fait Les échanges ont été riches en termes de confirmation de points positifs ou de propositions d'actions d'amélioration.

Un calendrier du plan d'actions a été établi pour organiser l'amélioration des actions.

7.2 PRISE EN COMPTE DE L'EXPRESSION DES ENFANTS ET DES PARENTS

Les parents peuvent s'exprimer au **quotidien** (appels téléphoniques).
De plus, ils ont la possibilité de questionner l'exercice de la mesure lors des réunions de synthèse.
L'élaboration des PAI s'appuie sur l'identification des besoins et attentes en lien avec l'expression des parents (et des enfants).

Les échanges informels permettent d'aborder les questions de fonctionnement du service avec les familles.
Pour les parents, la première évaluation interne a permis d'**organiser et de mettre en œuvre des enquêtes de manière structurée et de recueillir leur avis.**

Dans le cadre des modes de participation au fonctionnement de la structure prévus par la loi du 2 janvier 2002, chaque service met en œuvre des enquêtes dites « fin de mesure », selon un protocole établi au niveau associatif. Ces enquêtes concernent « toutes les mesures sorties » concernant l'AEMO, elles se réalisent par une interview téléphonique. Parallèlement, des enquêtes version papier sont transmises lors de la rencontre sur le partage du rapport d'échéance.

7.3 L'APPLICATION DES OUTILS DE LA LOI 2002-2

Livrets d'accueil, règlement de fonctionnement, DIPEC, sont élaborés et mis en œuvre dans le cadre d'un processus formalisé.

Les projets d'accompagnement individualisé sont travaillés et **doivent être formalisés avec la famille via un document institutionnel. Leur élaboration et suivi font l'objet d'un processus formalisé.**

7.4 POLITIQUE DEMARCHE QUALITE ET GESTION DES RISQUES POUR LES ACTIVITES DE PROTECTION DE L'ENFANCE

L'AGSS de l'UDAF, a toujours été sensible à la question du respect des droits des personnes accompagnées dans une démarche de bientraitance.
La question de la gestion des risques et de la prévention de la maltraitance fait partie des pratiques professionnelles.
S'appuyant sur les recommandations de l'ANESM/HAS, nos processus de travail internes (ex accueil, construction de projet) intègrent cette dimension.
La loi du 7 février 2022 vient désormais, poser l'obligation d'inscrire notre stratégie dans nos projets d'établissement et de service

Le travail de formalisation de notre cartographie des risques s'inscrit donc en réponse aux nouvelles exigences.

La loi n°2022-140 du 7 février 2022 relative à la protection des enfants nous offre une définition de la maltraitance et propose des dispositions visant à protéger les enfants des violences.

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

Cette définition est issue du vocabulaire partagé de la maltraitance, composé d'une caractérisation des différentes situations de maltraitance possible, transversal aux publics mineurs et majeurs, élaboré dans le cadre d'une démarche nationale de consensus (2019-2021) pilotée par la Commission nationale de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance, instance conjointe au Haut conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge (HCFEA) et au Conseil national consultatif des personnes handicapées {CNCPH) •

Inscription de la stratégie de prévention des risques de maltraitance au sein des schémas d'organisation sociale.et médico-sociale
Jusqu'à présent, aucune norme ne rendait obligatoire **l'élaboration formelle d'une politique de prévention et de lutte contre les risques** et situations de maltraitance dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS).
Afin d'améliorer la prise en compte du risque de maltraitance dans les ESSMS qui interviennent en protection de l'enfance, **le texte inscrit la stratégie de prévention des risques de maltraitance dans les établissements,** services et lieux de vie mentionnés aux 1°, 4° et 17° du 1de l'article L. 312-1 du CASF **au sein des schémas d'organisation sociale et médico-sociale.**
Ainsi, l'ensemble des établissements et services qui mettent en œuvre des mesures administratives et judiciaires en protection de l'enfance et relatives à l'enfance délinquante doivent formaliser cette stratégie.

Cette stratégie comporte des recommandations sur la détection des risques de maltraitance, sur la prévention et le traitement des situations de maltraitance, et sur les modalités de contrôle de la qualité de l'accueil et de l'accompagnement par ces établissements et services.
Elle tient également compte des parcours des enfants protégés qui présentent une double vulnérabilité en raison de leur handicap et de leur prise en charge au titre de la protection de l'enfance.
Le président du conseil départemental présente à l'assemblée délibérante un rapport annuel sur la gestion de ces établissements, qui recense notamment les événements indésirables graves, et le publie.

PILOTAGE QUALITE

Le pilotage de l'amélioration continue de la Qualité. L'Association garantit la définition et la mise en œuvre de sa stratégie
Pour promouvoir cette démarche, un **Comité de Pilotage Démarche Qualité** est composé de la Directrice du Pôle Protection de l'Enfance, de la Responsable Qualité, de Directeurs, de chefs de service et de travailleurs sociaux. Il se réunit 2 fois par an pour chacune de ses activités de protection de l'enfance : AEMO, AGBF, MJIE, MECS, PFS.
Les projets d'établissement déterminent les modes d'organisation et de fonctionnement de la gestion de la Qualité.
Un système de gestion documentaire, via le logiciel métier, est mis en place afin de maîtriser et garantir le fonctionnement et l'opérationnalité de la gestion de la qualité.

Le comité de pilotage
Son rôle est de définir ou réajuster les orientations de la politique qualité et de gestion des risques, de suivre les démarches. Il est l'outil de pilotage et de management stratégique de la démarche d'amélioration de la qualité, des évaluations. Il contribue au suivi du plan d'amélioration de la qualité défini suite aux évaluations, à la définition des modalités d'élaboration du projet de service, des processus, des documents à établir dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure et en lien avec le référentiel ESOPPE.

Les données d'entrée du comité de pilotage sont constituées par :

- Les résultats d'enquêtes de satisfaction annuelles
- Les évaluations et le suivi des plans d'amélioration de la Qualité
- L'harmonisation des pratiques en s'appuyant sur les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM / HAS
- L'identification des risques identifiés dans le cadre des pratiques professionnelles
-

Sur la base de ces indicateurs, un travail qualitatif est mené avec chaque équipe tous les ans et permet de réinterroger les accompagnements, nos pratiques et organisations et de poser des actions d'amélioration.

Le retour des avis des groupes d'expression pour l'hébergement

Les groupes d'expression peuvent nous renvoyer des observations en fonction des sujets abordés lors des réunions. Ils font l'objet d'un compte-rendu écrit systématique.

Les Enquêtes de Satisfaction pour le milieu ouvert

Les enquêtes de satisfaction permettent d'appréhender la façon dont les usagers perçoivent les différentes étapes de leur accompagnement. Elles permettent de recueillir l'avis des usagers et de leurs familles. L'analyse des résultats permet de mettre en place des actions d'amélioration.

Elles se réalisent annuellement sur les territoires et font l'objet d'une synthèse associative.

Les évaluations

Les évaluations permettent une remontée régulière d'informations sur le fonctionnement et la qualité du service rendu par l'établissement ou le service et l'intégration de la culture de l'évaluation dans les activités courantes.

La prise en compte des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM

Tenant compte des préconisations des évaluations, pour l'actualisation, les projets d'établissement et de service ont été élaborés conformément aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM relatives à « **l'élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service** » tant en ce qui concerne les thématiques à traiter, qu'en ce qui concerne l'organisation de la démarche.

Dans la mise en œuvre des projets d'établissement et de service, nous nous appuyons notamment sur les recommandations suivantes :

- **Prendre en compte la santé des mineurs/jeunes majeurs dans le cadre des établissements/services de la protection de l'enfance et/ou mettant en œuvre des mesures éducatives** en élaborant et mettant en œuvre des outils, des procédures et des protocoles relatifs à la santé ; en développant les partenariats et contacts nécessaires à la prise en charge de la santé des mineurs/jeunes majeurs, en prenant connaissance des éléments de santé du mineur/jeune majeur dès l'**entretien d'accueil.**
- **La Bientraitance** en personnalisant l'accueil et l'accompagnement, en respectant la singularité de chaque personne, en respectant l'entourage et les personnes ressources de l'enfant, du jeune et en soutenant les professionnels dans leur démarche de bientraitance
- **Les attentes de la personne et le projet personnalisé** en réunissant les conditions pour l'expression des attentes, en utilisant l'expertise des personnes, en recueillant les informations utiles à l'accompagnement, en repérant les habitudes de vie des personnes, en **élaborant un processus de construction, de mise en œuvre et d'évaluation de projets** dans lequel la place des enfants, des jeunes et de leurs parents est importante, identifiée et institutionnalisée.
- **L'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement** en donnant toute leur place aux parents dans l'élaboration du projet de leur enfant, en entretenant une communication régulière avec eux, en les sollicitant et les impliquant dans la vie de leur enfant, en mettant en place des rencontres réunissant les parents et leur enfant, chaque fois que le cadre légal nous le permet.
- **L'expression et la participation du mineur, de ses parents et du jeune majeur dans le champ de la protection de l'enfance** autant pour ce qui concerne le projet d'accompagnement individualisé que pour la participation à la vie quotidienne et au fonctionnement collectif (en MECS), et dans une approche d'apprentissage de la citoyenneté dans le cadre du milieu ouvert.
- **L'évaluation interdisciplinaire de la situation du mineur, jeune majeur en cours de mesure** par l'existence d'une équipe pluri professionnelle, la mise en place d'instances permettant le croisement de regards, un travail interdisciplinaire, en associant les partenaires à l'évaluation, par la participation du mineur, de ses parents au processus d'évaluation interdisciplinaire.

L'identification des risques

L'identification des risques se construit sur la base

- **D'une approche d'identification des risques à posteriori** : à travers la gestion des événements indésirables, les résultats des évaluations, les rapports des autorités publiques les plaintes, les réclamations.
- **D'une approche d'identification des risques à priori** (repérer le risque à partir d'une analyse des remontées de terrain), les études de poste (évaluation des risques professionnels), la démarche SQVT, le DUERP… et les rapports émanant d'études nationales.

L'identification des risques nous a permis de les classifier selon les typologies décrites ci-dessous et d'y apporter des réponses pilotées par la Direction Générale et l'encadrement du territoire.

DES RISQUES LIÉS AU PILOTAGE DE L'ÉTABLISSEMENT

Absence de projet d'établissement ou projet non actualisé
Les Projets de service et d'établissement ont été co construits avec les professionnels permettant ainsi qu'ils prennent tout leur sens et qu'ils soient bien appropriés. Ils permettent aux professionnels d'avoir un outil auquel se référer dans l'exercice de leurs missions et d'avoir une vision des orientations stratégiques et opérationnelles posées et communiquées offrant une clarté du cadre institutionnel.

En matière de gestion des ressources humaines
En lien avec la partie ressources humaines du projet d'établissement, de service :

- Recruter des professionnels qualifiés et soutenir leur montée en compétences
- Accompagner l'accueil des nouveaux salariés
- Mener régulièrement les entretiens professionnels
- Proposer des formations ciblées
- Mettre en place l'analyse des pratiques
- Organiser l'expression des salariés.
- Prévenir les risques professionnels et promouvoir la santé et qualité de vie au travail et à ce titre instaurer un travail de réflexion et de prévention de l'usure professionnelle
- Actualiser le DUERP avec les professionnels afin de s'assurer de l'identification et de la mobilisation effective des dispositifs de prévention.
- Avoir un Règlement Intérieur actualisé conformément à la législation, le présenter et l'expliquer aux salariés et leur offrir ainsi des repères stables.

Des risques liés à l'accompagnement individuel des professionnels dans la mise en œuvre de leur mission

- Mettre en place un tutorat pour les nouveaux salariés.
- Accompagner les professionnels lors de leur prise de fonction, donner le temps de la lecture des éléments indispensables au travail auprès des personnes accueillies (lecture projet d'établissement, principales procédures, dossier de la personne).

En matière de démarche Qualité

- Institutionnaliser une Démarche Qualité dans une optique d'amélioration continue de la qualité et de promotion de la bientraitance.
- Prévoir les instances en appui du pilotage de la démarche
- Formaliser des processus
- Créer les outils
- Assurer le suivi de la démarche

RISQUES EN MATIÈRE DE MANAGEMENT DES ÉQUIPES

Des risques liés à l'animation et la coordination des équipes

- Assurer l'interdisciplinarité des approches dans l'élaboration des projets d'établissement/service et des projets d'accompagnement individualisé.
- Favoriser la transversalité des approches et rechercher la continuité et la cohérence de l'accompagnement

Des risques liés à l'organisation du travail

- Adapter l'organisation du travail au regard des besoins des personnes accompagnées, tout en veillant à permettre un équilibre de vie pour les professionnels.
- Veiller à la continuité de l'intervention.
- Faire équipe et favoriser un vivre ensemble.
- Etablir des procédures claires (sécurité, gestion de situation de violence...)

RISQUES LIÉS À LA RELATION PROFESSIONNELS/ PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Des risques liés à la qualité du lien entre professionnels et personnes accompagnées

- Accueillir la personne et respecter sa singularité
- Être vigilant en ce qui concerne la sécurité physique des personnes accompagnées : Assurer leur protection et veiller à leur bien-être physique, plus particulièrement en hébergement.
- Travailler avec l'entourage et respecter les relations de la personne avec ses proches.
- Offrir un cadre institutionnel stable : Intervenir en cas de violence pour contenir la personne qui l'exerce envers les autres.

RISQUES D'ATTEINTE AUX DROITS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Des risques liés à l'absence de prise en compte de la parole des personnes accompagnées

- Etablir des procédures d'accueil claires
- Mettre en place les projets d'accompagnement individualisé dans les délais réglementaires en co-construction avec les personnes accompagnées
- Instaurer des groupes d'expression dans les différents établissements et services de l'Association afin de débattre de la façon dont l'institution peut améliorer son fonctionnement pour répondre aux attentes des personnes.
- Veiller à la bonne organisation de ces groupes d'expression et à leur tenue conformément à la réglementation
- Assurer la traçabilité des demandes des personnes accueillies et les réponses qui y sont apportées.

Des risques liés à l'accompagnement

Risques d'atteinte à la liberté

- Respecter la confidentialité : travail sur le secret partagé et sur le RGPD
- Favoriser une vie sociale pour l'hébergement
- Initier une participation citoyenne.

Non-respect des habitudes et des libertés de la personne :

- Rechercher les habitudes de vie, des modes de communication,
- Accompagner les professionnels dans la prise en compte de l'interculturalité

Risques d'atteinte à la dignité et de l'intimité :

- Être vigilant à ne pas être intrusifs au niveau de l'espace privé des personnes accompagnées, à domicile ou en collectif.
- Mettre en place une démarche associative concernant la santé au sens large de l'OMS et intégrant le bien-être des personnes, le respect de leur intimité et de leur vie affective, relationnelle et sexuelle.

Risques liés au manque de cohérence et à la discontinuité de l'accompagnement

- Mettre en place une organisation
- Mettre en place des groupes d'analyse des pratiques
- Organiser la continuité de l'intervention.

Risques liés à l'absence d'individualisation de l'accompagnement des usagers :

- Garantir la mise en œuvre du processus de construction et évaluation des projets d'accompagnement individualisé co-construit avec la personne ; et l'intégrer au projet d'établissement/service
- Fixer des objectifs clairs et atteignables dans le cadre du projet d'accompagnement individualisé.

Risques liés à l'accueil en collectif (MECS) :

- Prévenir la violence en identifiant les facteurs de risques inhérents à la structure
- Préparer l'accueil et l'intégration des enfants/ jeunes arrivant dans le collectif
- Penser en amont le départ de l'enfant/ jeune et le préparer tant sur le plan psychologique que sur le plan matériel

Des risques liés à la collecte de données personnelles

- Mettre en place d'une démarche de conformité RGPD
- Mettre en place d'un COPIL RGPD
- Nommer des référents de territoire

RISQUES LIÉS AUX INFRASTRUCTURES

Des risques liés à l'isolement de l'établissement ou du service.

Enrichir la structure par toutes les contributions externes pertinentes.

- S'inscrire dans la vie de son quartier
- Favoriser les partenariats et développer le réseau
- Favoriser l'inclusion des personnes dans des activités de proximité
- Favoriser des conventions de partenariat

Des risques liés à l'inadéquation des locaux par rapport à la population accueillie et accompagnée

- Garantir l'accessibilité des locaux.
- Aménager les locaux en fonction des besoins identifiés du public accueilli.
- Sécuriser l'alimentation, Respecter les normes HACCP (MECS)
- Sécuriser l'entretien du linge : Procédure de marche en avant et de qualité de traitement du linge. RABC (MECS).

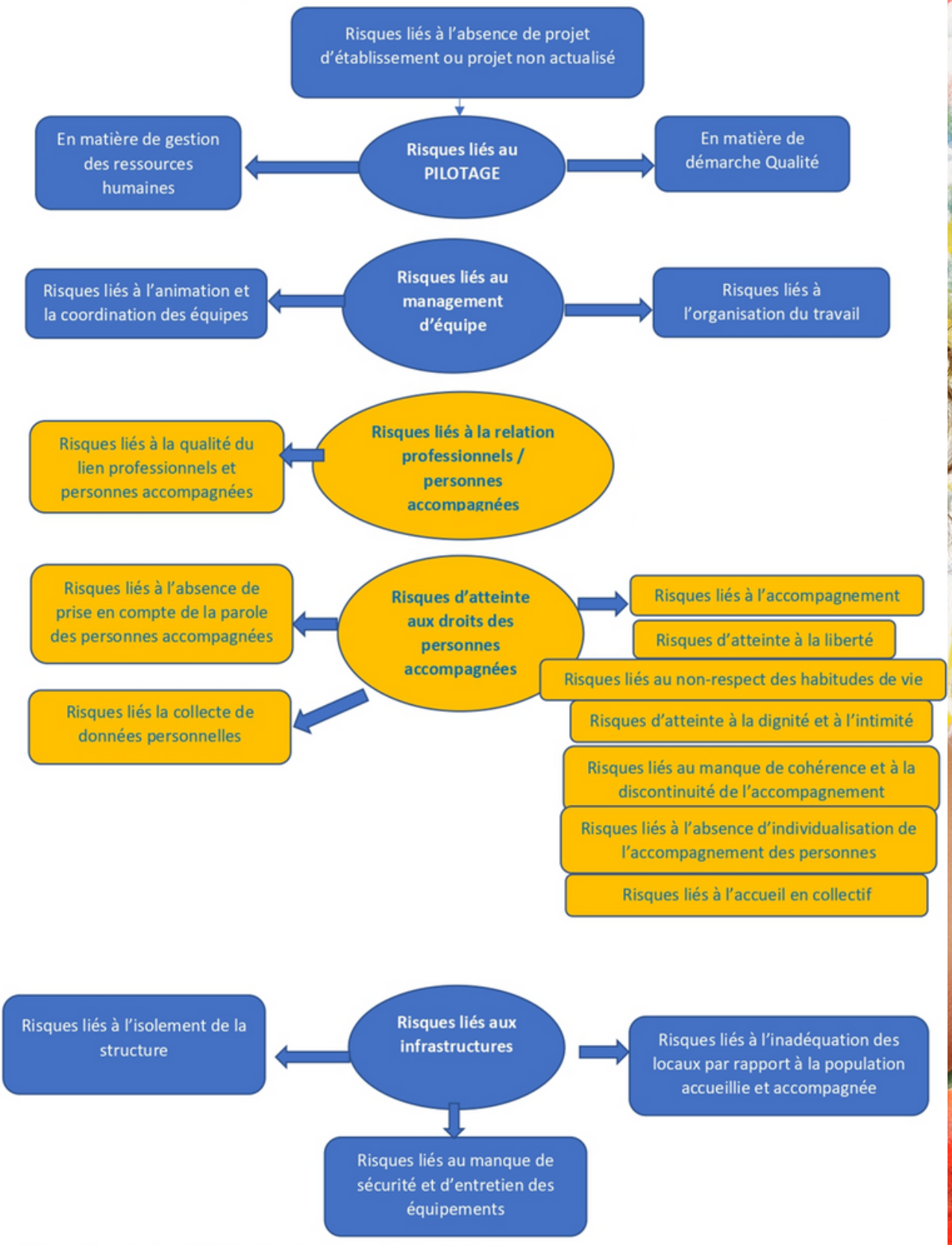
Des risques liés au manque de sécurité et d'entretien des équipements

- Garantir la maintenance des locaux (alarmes, hygiène) : Contrôle annuel de sécurité et mise en œuvre des préconisations/observations
- Garantir la maintenance des équipements de jeux (MECS)
- Garantir la maintenance des véhicules

Ce plan doit faire l'objet :

- D'un suivi régulier de son opérationnalité
- D'une veille pour permettre les ajustements utiles
- D'un questionnement régulier dans une optique d'amélioration continue.

CARTOGRAPHIE DES RISQUES



8. AXES DE PROGRESSION

8.1 AXES TRANSVERSAUX

FICHE ACTION

L'ÉTHIQUE DANS LA MISE EN ŒUVRE DE LA MESURE JUDICIAIRE D'AEMO

Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :

Les professionnels sont confrontés à de nombreuses situations de tension des valeurs, dans lesquelles ils doivent faire appel à la réflexion éthique pour chercher à prendre une décision la plus juste et efficace possible.
Des différences significatives dans la prise de décision entre les professionnels peuvent avoir lieu, en fonction de leur formation initiale, de leur parcours professionnel ou encore de la culture du service auquel ils appartiennent.
Le « stress éthique », comme difficulté pour le professionnel à prendre une décision dans une situation complexe, est un facteur de risque psychosocial

Finalités de l'action :
Proposer une aide à l'analyse et à la prise de décision éthique permettant de

- Renforcer la culture métier et harmoniser les pratiques des professionnels ou des services
- Contribuer à l'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement
- Contribuer à la promotion de la bientraitance et à la prévention des risques de maltraitance
- Contribuer à la prévention des risques psychosociaux pour les professionnels

Objectifs de l'action :

- Créer un comité éthique protection de l'enfance en s'appuyant sur le Comité d'éthique existant auquel l'AGSS participe en MJPM.
- S'appuyer sur les travaux engagés sur cette thématique dans le cadre de l'observatoire AGBF Hauts de France.
- Poursuivre la formation des professionnels à l'éthique
- A partir du guide « l'Ethique dans l'exercice de la MJAGBF » éditions Socrates/ CNDPF fourni sur chaque service, poser une méthodologie d'appropriation et travailler sa transférabilité pour la mesure AEMO.

Indicateurs de réussite :

- Comité éthique protection de l'enfance créé et actif : acte institutif rédigé et validé.
- Comptes-rendus
- Nombre de professionnels formés.

Planification :
A définir en COPIL sur la durée de projet de service 2023-2028

Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :
La Convention Internationale des Droits de l'enfant de 1990 rappelle, dans son article 12, le droit fondamental de tout enfant à voir sa parole respectée et entendue.
« Les États parties garantissent à l'enfant qui est capable de discernement le droit d'exprimer librement son opinion sur toute question l'intéressant, les opinions de l'enfant étant dûment prises en considération
eu égard à son âge et à son degré de maturité.
A cette fin, on donnera notamment à l'enfant la possibilité d'être entendu dans toute procédure judiciaire ou administrative l'intéressant, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un représentant ou d'un organisme approprié, de façon compatible avec les règles de procédure de la législation nationale. »

L'accès à la citoyenneté est un objectif général commun à l'ensemble des établissements et services intervenant dans le champ de l'enfance. Au-delà des actions visant à promouvoir l'expression et la participation des jeunes citoyens, il s'agit également de préparer le mineur aux nouvelles responsabilités (en termes de droits et devoirs) qu'il devra « assumer » lors de son passage à la majorité.
L'enfant a un rapport au langage qui n'est pas identique à celui de l'adulte. Le développement du langage se fait progressivement et devient un moyen d'échange quand sa maitrise est suffisante.
Recueillir la parole de l'enfant est complexe et sensible. Effectivement, cette parole peut être influencée par l'âge de l'enfant et son niveau de développement mais aussi la perte de confiance qu'il peut avoir envers les adultes, les troubles de stress posttraumatique (évitement, dissociation traumatique…), ses émotions (la peur, la honte…), le contexte dans lequel est recueilli sa parole.
(CRFPE/Recherche URIOPSS 2022)

L'AGSS a formé l'ensemble des professionnels au référentiel ESOPPE/HAS. La démarche intègre dans son approche, le recueil de la parole de l'enfant et de ses parents. La trilogie des perceptions doit permettre de confronter l'avis et le regard de chacun à celui du professionnel.
Force est de constater que si le principe est intégré par le professionnel, sa mise en œuvre demeure complexe et nécessite d'être accompagnée et étayée par des outils et supports.
Transformer la pratique doit nécessairement passer par la multiplication d'expériences positives.
C'est la raison pour laquelle, l'AGSS souhaite en faire une orientation forte.

Finalités de l'action :
Ouverture au monde en tant qu'enfant et futur adulte-et accès à la citoyenneté ; les notions de responsabilité sociale, droits et devoirs citoyens

Objectifs de l'action :
A l'interne :
- S'appuyer sur les COPIL Qualité et le COTECH « Pouvoir d'agir » intégrant un représentant de chaque territoire pour un partage d'expériences, de connaissances, d'outils…
- Recueillir les expériences existantes, les bonnes pratiques et les diffuser
- Créer les outils si besoin.
- Former les professionnels au recueil de la parole de l'enfant.
- S'appuyer sur l'expertise des psychologues ou autres compétences sur cette question
- Continuer d'accompagner l'appropriation de la trilogie des perceptions portée par la démarche ESOPPE

A l'externe :
- Explorer des pratiques d'autres associations voire d'autres pays.
- Participer à des instances, congrès, projets pour renforcer notre expertise sur le sujet.
- Participer chaque année à la consultation organisée par le Défenseur des Droits de l'enfant

Indicateurs de réussite :
En interne :
Instances : Compte- rendu de COPIL QUALITE
Compte-rendu de COTECH « Pouvoir d'agir »
et les actions concrètes qui en découlent.

Formation :
- Plan de formation intégrant les modalités de recueil de la parole de l'enfant
- Nombre de professionnels ayant participé à la formation

Une mutualisation des compétences internes : Nombre de temps collectifs organisés sur le sujet par les psychologues ou autres compétences.
Identification de la parole de l'enfant dans les rapports

En externe : Nombre de participations à des instances externes
Nombre d'enfants ayant participé à la consultation organisée par le Défenseur des Droits de l'enfant.

AXES DE PROGRESSION :

DÉVELOPPEMENT DE L'AEMO INTENSIVE

ADAPTER L'ASSISTANCE ÉDUCATIVE POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE L'ENFANT ET SOUTENIR LA PARENTALITÉ

RAPPEL DE L'EXPERIMENTATION AGSS DANS LE CADRE DU CPOM
(cf fiche Action CPOM n°2 « ADAPTER L'ASSISTANCE EDUCATIVE POUR REPONDRE AUX BESOINS DE L'ENFANT ET SOUTENIR LA PARENTALITE », 2020)

L'AGSS a modifié sa pratique en AEMO à travers une évolution de son approche évaluative des situations et si besoin la mise en œuvre de périodes d'intensification durant la mesure.
La temporalité de l'intensification peut varier en fonction du moment de la mesure :

- Elle peut être nécessaire dès l'arrivée de la mesure en cas d'éléments de criticités importants voire d'AEMO conditionnée. Dans ce dernier cas, il s'agit de permettre de lever les inquiétudes du magistrat afin d'éviter le placement du ou des enfant(s) ou, le cas échéant, de travailler l'adhésion au placement.
- Elle peut se révéler nécessaire en cours de mesure (dégradation de la situation, situation de crise, etc.).

L'évolution des pratiques professionnelles se traduit par :

- Des occurrences d'interventions accrues (plusieurs fois par mois ou par semaine) ou élargies en termes d'amplitudes horaires (ex. présence au moment du lever des enfants pour les situations de déscolarisation, au moment du repas, le we, etc.),
- La capitalisation et la mutualisation des compétences existantes au sein des services ou en lien avec les partenaires (ex. variation du nombre d'intervenants, des compétences/corps de métiers mobilisé(e)s, mobilisation de dispositifs ressources).

Forte de cette pratique expérimentée sur plusieurs territoires et des compétences développées dans ses services, l'AGSS propose de développer cette modalité d'accompagnement.

Finalités de l'action :

- Garantir la prise en compte des besoins de l'enfant par des modalités d'interventions adaptées à l'évaluation de la situation et soutenant les capacités parentales par une intervention plus intensive.
- Maintenir l'enfant dans son environnement social et familial en ajustant l'intervention en AEMO judiciaire au regard de ses besoins en développement et les besoins de sa famille.

Objectifs de l'action :
Capitaliser, s'appuyer sur les expérimentations des territoires
Rechercher des financements complémentaires à l'AEMO « classique ».
Réinterroger les organisations de travail pour plus d'agilité, de flexibilité de celles-ci.
Développer les compétences des professionnels par l'expérience pratique et la formation.
Intégrer de nouveaux métiers tels que les EJE, les TISF, médiateurs…
Créer des supports pragmatiques à destination des parents et des enfants.
Diversifier les modalités d'accompagnement : actions collectives, groupes de paroles…

Indicateurs de réussite
Nombre de mesures AEMO I créées et financées.
Evolution du recrutement de nouveaux métiers.
Nombre d'actions collectives réalisées.
Supports pédagogiques créés
Actions de formation

Planification : A définir en COPIL sur la durée de projet de service 2023-2028

Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :

- Méconnaissance entre professionnels Médiation Familiale et Protection de l'Enfance.
- Augmentation des situations de conflits pour lesquelles un travail de communication est nécessaire dans les familles.
- Mesures judiciaires en PE relevant au départ d'un conflit JAF et pour lesquelles l'AEMO telle que prévue initialement n'est pas adaptée, car pensée en fonction de défaillances éducatives. Cela nécessite de définir un protocole spécifique adapté au problème de communication en associant des professionnels différents dont des médiateurs familiaux (en dehors des postes conventionnés et de type « approche médiation »)
- Chronophagie de ce type de mesure pour les professionnels de la PE qui s'épuisent sans avoir les outils adéquats.
- Incapacité des parents concernés à s'engager dans une démarche de médiation familiale classique.

A partir de ces constats un groupe de travail Maillage médiation Familiale -Protection de l'enfance s'est initié à l'interne de 2020 à 2022 en amont de l'écriture du projet de service AEMO
Une formation commune sur la notion de Hauts conflits parentaux a été partagée
Un travail sur les territoires a aussi été réalisé pour une meilleure inter connaissance des acteurs Médiation Familiale et Protection de l'Enfance.

Finalités de l'action :
Maillage des compétences Médiation Familiale et Protection de l'Enfance.
Répondre plus efficacement aux situations de hauts conflits en AEMO
Etayer la mesure d'AEMO pour permettre de mieux se centrer sur les besoins de l'enfant.

Objectifs de l'action :
Intégrer la compétence médiation familiale dans les équipes de protection de l'enfance :

- Transmission de savoirs aux TS pour les sensibiliser et les outiller dans l'accompagnement éducatif de situations de conflits
- Accompagner les parents au premier entretien d'informations qui n'est pas payant et sans engagement,

Ainsi le travailleur social sera également sensibilisé à cette pratique et pourra plus facilement par la suite l'évoquer auprès d'autres familles.

1/ Co vision, Co intervention ponctuelle

- Co vision

Évaluation par le chef de service lors de la réception du dossier ou au moment du bilan Diagnostic.

- Co intervention
  - Avec l'idée de pouvoir mutualiser les compétences spécifiques du médiateur dans le travail engagé avec la famille.
  - « Approche médiation » binôme TS/médiateur qui peut se constituer sur des entretiens pour parler de l'origine du conflit, des tensions existantes.
  - Entretien ponctuel en one-shot sur un objectif précis.

2/Mise en place d'une bibliothèque commune, de contenus et formations pour ateliers de parents séparés, d'enfants de parents séparés

3 /Programme d'intervention
Prise en charge de mesures ordonnées identifiées haut conflit parental, avec un projet d'accompagnement spécifique organisé autour de l'axe de travail lié à l'absence de coparentalité. Nécessité de définir avec quels autres professionnels, pour quel type d'accompagnement et sous quelle durée.

Indicateurs de réussite :

- Nombre de rendez-vous à l'entretien d'informations accompagnés par le travailleur social AEMO.
- Nombre de co-visions.
- Nombre de co-interventions.
- Bibliothèque commune créée.
- Nombre de professionnels formés.
- Formalisation du projet d'accompagnement spécifique (programme d'intervention).

Planification : A définir en COPIL sur la durée de projet de service 2023-2028

AXES DE PROGRESSION :
ACCES A LA MAJORITE

Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :

Par le passé, avec l'accord du jeune l'exercice de l'AEMO pouvait se poursuivre jusqu'à ses 21 ans.
Actuellement, en AEMO, le passage à la majorité est un motif de main levée de la mesure.
Les politiques publiques démontrent toutefois l'absolu nécessité d'accompagner les jeunes en protection de l'enfance dans le passage à la vie d'adulte pour éviter les ruptures de parcours.
Cela impose de pouvoir le travailler en amont de la majorité et de se centrer sur les besoins spécifiques en lien à cette période de la vie.
Dans le cadre de la réactualisation du projet de service, nous avons souhaité en faire un axe spécifique de travail.

Finalités de l'action :
EVITER LES RUPTURES DE PARCOURS APRES 18 ANS

Objectifs de l'action :

- **Créer un dispositif « à grands pas »** - pour les 16/18 ans - en partant de besoins identifiés auprès des adolescents accompagnés avec des professionnels qui ont une appétence avec cette tranche d'âge.
- Mettre en place **un chargé de projet « majorité »** par service.
- Envisager la création d'un poste de coordinateur pour porter ce projet
- Adapter une trame de rapport majorité.
- **Mettre en place des conférences familiales** ou s'en inspirer afin que le jeune soit acteur de son projet, et qu'il identifie les personnes ressources autour de lui pour se projeter dans sa vie de jeune adulte.
- **Mobiliser le réseau** en fonction des besoins du jeune et de son projet
- **Réfléchir à des modalités d'exercice après 18 ans à l'AGSS, dans la continuité de l'Assistance Educative en Milieu Ouvert**
- **Créer des outils d'information sur l'accès aux droits** : créer un livret d'accès à la majorité > cf. livret démarré à Roubaix en s'inspirant du passeport déjà existant. En amont, répertorier ce qui existe déjà au sein des missions locales, maison des ados, club de prévention.
- **Formaliser un temps pour acter la fin d'un parcours et le changement de statut.** Il s'agit de mettre en avant l'évolution du jeune et de sa famille, et échanger sur les perspectives à sa majorité. Le rapport se fera à partir de la nouvelle trame concernant la majorité. Il serait pertinent d'envisager d'associer le jeune à l'écriture du rapport. (Toutefois, la question de l'audience reste à l'appréciation du Magistrat.)
- **Etablir des partenariats spécifiques et conventionnements.**
- **Mettre en place des formations spécifiques sur l'adolescence et la préparation de la majorité** : sur l'ouverture des droits, orientation professionnelle et études, addictions, psycho traumas chez les adolescents

Indicateurs de réussite :
Dispositif « A grands pas » créé.
Chargé de projet « Majorité » par service, nommé
Nombre de conférences familiales
Outils d'information sur l'accès aux droits, créé.
Nombre d'entretiens formalisés lors du passage à la majorité
Nombre de formations réalisées sur la thématique
Nombre de professionnels formés
Conventions formalisées

Planification : A définir en COPIL sur la durée de projet de service 2023-2028

Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :

La Boussole, une initiative dunkerquoise
Depuis 2016 et dans le cadre de ses activités de protection de l'enfance, l'AGSS de l'UDAF des Flandres est confrontée à la problématique de prostitution des mineurs.
Ce phénomène d'abord considéré comme marginal n'a cessé d'augmenter ces dernières années, avec également un rajeunissement du public.
Face à ce constat, l'Association a lancé en 2020 un diagnostic de territoire sur les Flandres.
C'est alors que, fort d'une expérience empirique liée aux situations, d'une expertise reconnue tant par les acteurs de terrain que par les Magistrats, et face aux besoins identifiés dans le cadre du diagnostic, l'AGSS de l'UDAF a créé en 2020 le service « La Boussole » en dédiant des moyens sur fonds propres.
Puis, plusieurs financeurs se sont engagés à nos côtés et continuent de nous apporter leur soutien.

La Boussole, un dispositif tridimensionnel
La Boussole comporte plusieurs dimensions :
- La sensibilisation des professionnels : informer pour mieux repérer,
- La prévention auprès du public (collective et individuelle)
- L'accompagnement des jeunes en situation prostitutionnelle ou à risque accru de l'être.

La Boussole, un dispositif en déploiement
Capitaliser l'expérience dunkerquoise pour outiller nos professionnels
L'AGSS de l'Udaf a créé à l'interne un Comité technique associatif de terrain visant à accompagner la montée en compétences des professionnels de l'ensemble de ses services de protection de l'enfance implantées sur le département.
Cela a pour effet d'améliorer le repérage des situations concernées par la problématique ou à risque de l'être, d'outiller les professionnels et ainsi d'adapter les modalités d'accompagnement.
Face aux besoins et aux interpellations des partenaires, « La Boussole » se déploie ainsi progressivement sur différents territoires du Département du Nord.

L'émergence de la problématique sur les autres territoires
Par ailleurs, des démarches de diagnostics s'enclenchent actuellement sur plusieurs territoires du Département : Avesnois, Valenciennois, et Cambrésis démontrant la nécessité de déployer la démarche de manière plus associative.
Forte de ces constats et s'appuyant sur les rapports nationaux parus mais aussi le plan national déployé sur cette thématique, l'AGSS souhaite donc en faire une orientation prioritaire.

Finalités de l'action :
- Créer et maintenir un lien avec les jeunes en situation prostitutionnelle ou à risque accru de l'être;
- Accompagner les jeunes dans, à minima, la réponse à leurs besoins primaires ainsi que dans l'identification d'espaces ressources ;
- Coordonner les accompagnements en lien avec les partenaires ;
- Prévenir du phénomène auprès des jeunes à risque.

Objectifs de l'action :
- **La Boussole, un dispositif « sur-mesure »**

Notre approche s'appuie sur notre expertise en AEMO, en intégrant, des suites de l'évaluation, une adaptation du processus d'intervention en lien aux conduites prostitutionnelles.
Le projet de service AEMO fait socle à la pratique mais nous avons identifié les modalités d'intervention dans un projet plus spécifique que nous joignons à la présente fiche.
Les jeunes en situation de conduites prostitutionnelles nécessitent une prise en charge sur mesure prenant en compte un certain nombre d'éléments comme faisant partie intégrante des parcours : les traumas, les périodes d'errance et de retours, les phénomènes d'emprises, le mode de vie des jeunes, les formes de banalisation des conduites etc.
Les professionnels du dispositif s'inscrivent dans une posture de non jugement. La philosophie de l'accompagnement proposé situe la création et le maintien du lien sans contrepartie avec le jeune comme objectif premier et principal.
Concernant la famille, « La Boussole » accompagne les parents et les personnes ressources investies pour le jeune, afin de soutenir sa prise en charge mais également de tenter de prévenir les ruptures de liens.
Il s'agit de mener une évaluation de sa situation et de lui proposer un accompagnement sur mesure, selon ses besoins et son rythme, et sans impératif de stabilité.
Forte de l'expérience initiée sur le territoire des Flandres, l'AGSS souhaite porter cette thématique sur les autres territoires.
Un comité technique interne permet de partager les pratiques et suivre l'évolution des besoins.
L'AGSS souhaite partager, harmoniser les pratiques et outils déjà expérimentés ;
L'objectif est de faire valoir une expertise sur cette thématique, réaliser des diagnostics sur les territoires et rechercher des financements supports.

Indicateurs de réussite :
Nombre de mesures mises en place/ nombre de situations identifiées.
Nombre de territoires concernés.
Evolution des financements.
Conventions partenariales établies.
Evaluation des effets d'impacts selon outils à bâtir (approche qualitative)

Planification : A définir en COPIL sur la durée de projet de service 2023-2028

AXES DE PROGRESSION :

PROCESSUS D'INTERVENTION EN AEMO

ZOOM SUR DIPEC / PAI

Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :
L'évaluation interne réalisée et la réactualisation du projet de service ont mis en évidence la nécessité de mener sur les équipes un travail de réappropriation du processus en AEMO.
Le glissement des pratiques, le turn-over des professionnels posent le besoin de revenir aux fondamentaux pour refaire culture commune.

Finalités de l'action :
Refaire culture commune, harmoniser les pratiques concernant processus de l'AEMO
Redonner du sens au DIPEC et au PAI pour les professionnels et les familles, en faire des outils de travail et de réflexion en support du travail mené avec la famille.
Rendre davantage lisible la cohérence et les articulations entre Ordonnance/DIPEC/PAI/Trame de rapport

Objectifs de l'action :
- Actualiser le processus AEMO
- Idée de deux temps avec un DIPEC rempli à la seconde rencontre, ce qui permet à la famille de le préparer, poser les objectifs de la famille sur les 1ers mois et réaliser un extrait de dossier entre les deux rencontres
- Actualiser les documents DIPEC et PAI=) Expérimenter un nouvel outil.
- Reprendre les objectifs et injonctions du magistrat s'ils sont posés afin de faire du lien avec l'ordonnance.
- Être sur un document plus ouvert et davantage axés sur le recueil de parole de la famille, de l'enfant dans l'idée d'une co-construction : Prévoir des espaces dédiés au recueil de la parole de l'enfant et des parents relatifs à leur perception de la situation et leurs attentes en termes d'objectifs.
- Structurer le document de telle sorte qu'il fasse lien avec le référentiel ESOPPE/HAS

Indicateurs de réussite
Processus AEMO actualisé
DIPEC et PAI actualisés
Réunions pédagogiques réalisées sur la réappropriation du processus.

Planification : A définir en COPIL sur la durée de projet de service 2023-2028

Modalités de suivi du Projet de service:

Une journée départementale de présentation/ clôture du travail d'élaboration du projet de service sera organisée en Septembre 2023.

Direction Générale
144, rue du Molinel
BP 32003
59011 LILLE Cedex

03.20.54.03.04
AGSS de l'UDAF