

Projet institutionnel
du **SERVICE**
D'HÉBERGEMENT,
DIVERSIFIÉ





Chère lectrices, cher lecteurs,

L'élaboration de ce projet de service résulte d'un investissement collectif sans faille de l'ensemble des salariés et des jeunes de l'Hébergement Diversifié pour impulser une nouvelle dynamique institutionnelle au plus près des besoins des jeunes.

Notre secteur, la protection de l'enfance, est en mutation permanente et implique pour vous, professionnels, une adaptabilité constante dans la mise en œuvre quotidienne de vos missions pour accueillir dans les meilleures conditions ces jeunes confiés par le Conseil Départemental et la Protection Judiciaire de la Jeunesse.

Le public accueilli et les problématiques rencontrées évoluent, notre devoir est de proposer un accompagnement global vers une autonomie sereine, avec des liens sociaux, professionnels et culturels stables.

Le secteur associatif se doit d'imaginer de nouvelles perspectives et de les transcrire dans de nouveaux documents comme celui-ci, afin de tracer une feuille de route pour les cinq années qui vont suivre en plaçant l'accompagnement au cœur de ce projet.

Charles VINCENTI,
Président de l'association

SOMMAIRE

Accueil et famille.	1
Projet institutionnel du Service d'Hébergement Diversifié.	1
Présentation du SHD.	4
Un service d'Accueil et Famille.	4
Présentation du service	4
Les missions du service.	4
Le public accueilli et l'évolution des besoins	5
Les jeunes accompagnés par le SHD	5
Répondre aux besoins spécifiques	5
Les valeurs et principes d'intervention.	7
Les repères qui guident notre action	7
La place des jeunes et des familles	8
L'offre d'accompagnement.	11
L'animation d'un cadre sécurisant	11
Le parcours d'accompagnement.	12
Les accompagnements proposés	16
L'organisation institutionnelle.	19
La dynamique de travail d'équipe	19
La gestion des ressources humaines	21
La démarche qualité et l'évaluation	23
L'insertion et ouverture de l'établissement dans l'environnement	24
L'inscription territoriale.	24
L'établissement dans son environnement institutionnel.	24
L'accueil des stagiaires	24

PRÉSENTATION DU SHD

UN SERVICE D'ACCUEIL ET FAMILLE

Créée en 1930, **Accueil & Famille** est une association dont l'objet social est de protéger les enfants en danger physique et moral, et de soutenir les parents en difficultés.

Pilotée par un Conseil d'Administration de dix bénévoles, l'association œuvre dans les domaines du soutien à la parentalité et de la protection de l'enfance. L'association défend la complémentarité de ces actions :

- **Soutenir la parentalité** c'est permettre à des familles de surmonter leurs difficultés et d'éviter ainsi d'inscrire des enfants dans des parcours de protection l'enfance ;
- **Protéger les enfants en danger**, c'est leur permettre d'avoir une enfance épanouie et de se construire sereinement jusqu'à l'âge adulte.

PRÉSENTATION DU SERVICE

Le service a été créé dans le prolongement du service de Placement Familial, pour répondre aux besoins spécifiques des grands adolescents et jeunes majeurs de moins de 21 ans.

LES MISSIONS DU SERVICE

L'établissement accueille jusqu'à 35 adolescent-e-s de plus de 16 ans et jeunes majeur-e-s jusqu'à 21 ans, dans le cadre de mesures de placement administratif et judiciaire.

Un dispositif avec plusieurs modalités d'hébergement : les jeunes sont accueillis en studios au sein de la Villa Saint-Martin, hébergement semi-collectif implanté à SAINT-MARTIN DU TOUCH, en appartements individuels et/ou en familles d'accueil.

DANS LE CADRE DE SES MISSIONS, LE SHD POURSUIT LES OBJECTIFS SUIVANTS :

- **Apporter une aide matérielle** en proposant un hébergement adapté à la situation et aux capacités d'autonomie de chaque jeune ;
- **Soutenir les relations** avec la famille à partir du positionnement du jeune ;

- **Accompagner chaque jeune** dans le cadre d'un projet personnalisé, co-construit pour soutenir son insertion sociale, professionnelle et son autonomie ;
- **Développer son action** en s'appuyant sur un ensemble de professionnels de l'institution, mais aussi sur des partenaires extérieurs ;
- **Répondre** à des textes de référence :

La loi du 2 janvier 2002.

Cette loi prévoit plusieurs dispositions afin de passer de la protection de la personne fragile à la reconnaissance d'un usager citoyen. Parmi ces dispositions, le droit des personnes accueillies est clairement affirmé à travers plusieurs principes tels que :

LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE, INTIMITÉ, SÉCURITÉ

LE DROIT À UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ ET DE QUALITÉ

L'ACCÈS À TOUTE INFORMATION OU DOCUMENT RELATIF À L'ACCOMPAGNEMENT

LA PARTICIPATION DIRECTE À LA DÉFINITION DU PROJET D'ACCOMPAGNEMENT

La loi du 5 mars 2007

La loi vient réaffirmer la **place de la famille** dans le dispositif de protection de l'enfance et diversifier les modes de prise en charge des jeunes.

La loi du 14 mars 2016

Elle renforce la notion de sécurisation des parcours des enfants confiés aux services de l'ASE.

Elle repositionne le Projet Pour l'Enfant comme l'outil principal dans la mise en sens et en œuvre du dispositif de la protection de l'enfance.

À L'ÉCHELLE TERRITORIALE

L'établissement répond à ses missions d'accompagnement en s'intégrant dans les orientations définies par le **Schéma départemental de Haute Garonne**.



LE PUBLIC ACCUEILLI ET L'ÉVOLUTION DES BESOINS

LES JEUNES ACCOMPAGNÉS PAR LE SHD

Les jeunes accueillis sur le SHD sont pris en charge par l'ASE dans le cadre d'une mesure de protection administrative ou judiciaire ou par la PJJ dans le cadre de l'ordonnance de 1945 relative à l'enfance délinquante. Certains jeunes bénéficient d'un double suivi, ASE-PJJ.

La majorité des jeunes accueillis sont issus de familles ayant des difficultés relationnelles et/ou éducatives graves, se traduisant par des carences affectives, des négligences, des maltraitances.

L'analyse des profils des jeunes accompagnés en 2018, 2019 et 2020 fait apparaître les éléments suivants :

- **Plus de 8 jeunes sur 10** sont majeurs ;
- **Si dans leur majorité** les jeunes sont inscrits dans un parcours de placement, le SHD accueille aussi des primo-placés ;
- **Depuis 3 ans**, 1 jeune sur 4 et un jeune sur 5 est un Mineur Non Accompagné.

RÉPONDRE AUX BESOINS SPÉCIFIQUES

La situation des jeunes devenant parents

L'établissement développe une stratégie de prévention et d'accompagnement de la parentalité précoce comprenant plusieurs dimensions :

- **Reconnaître et accompagner** le désir d'enfant : parler ce sujet, apprécier le lien avec l'histoire familiale, individuel et d'éventuels traumatismes vécus, aider les jeunes à appréhender la réalité du statut de parent dans leurs conditions ;
- **L'accompagnement de la vie affective et sexuelle**, avec, notamment la question de la prévention des risques et de l'usage de la contraception ;
- **L'accompagnement des père/mère** ne vivant pas avec leurs enfants dans l'exercice de cette parentalité.

L'équipe mobilise un ensemble de partenaires comprenant le planning familial, les centres maternels/parentaux, l'école des parents, les espaces de soutien à la parentalité ainsi que la PMI. Le service sollicite par ailleurs les services de la médiation familiale de l'association.

Les jeunes ayant besoin d'un soutien de proximité

L'établissement n'assure pas un accompagnement rapproché comme peut le proposer un foyer collectif traditionnel ou un accueil en placement familial.

Ces situations doivent faire l'objet d'une vigilance particulière tant dans le processus d'admission que dans le projet d'accompagnement. Elles pourront conduire à questionner demain l'adaptation des modes d'accueil et d'hébergement.

Le cadre de l'accompagnement et les ressources de l'établissement imposent des limites dans la capacité du SHD à répondre à certains besoins, notamment les personnes ne pouvant pas se projeter dans une vie autonome et ne pouvant s'assumer dans le quotidien (qui ont une perspective d'orientation en institution).

Quelques enjeux spécifiques des jeunes MNA¹

Si la sécurisation administrative constitue la priorité en début d'accompagnement, d'autres sujets récurrents sont identifiés : **l'accompagnement vers les soins** afin de prendre en compte les fréquents traumatismes vécus lors de l'exil, l'accès à la citoyenneté intégrant la confrontation aux réalités des difficultés de la vie en France.



LES VALEURS ET PRINCIPES D'INTERVENTION

LES REPÈRES QUI GUIDENT NOTRE ACTION

Préserver une part d'insouciance : leur permettre d'être des adolescents

L'adolescence constitue une étape du développement : la vivre est un besoin structurant.

Notre engagement : proposer un cadre qui "autorise" les transgressions. Si l'interdit est balisé, il s'agit d'éviter le recours à l'exclusion.

LES IMPLICATIONS :

- **Permettre** aux jeunes de prendre des risques dans un cadre sécurisé ;
- **Accepter et valoriser** l'apprentissage par l'erreur.

LES CONDITIONS :

- **La prise de risque** est appréhendée collectivement et déterminée institutionnellement, en privilégiant la confiance ;
- **Des instances de réflexion** permettent de donner du sens à la démarche, l'analyse des pratiques venant étayer et sécuriser la démarche.

Le désir : porter la possibilité d'un changement.

Il n'y a pas d'autonomie sans désir, or les carences éducatives vécues le fragilisent sou-vent.

LES IMPLICATIONS :

- **Développer** le prendre soin dans toutes ses dimensions, y compris dans l'investissement du lieu de vie ;
- **Considération et attention** : pouvoir porter une attention exclusive à certains moments ;
- **Amener** leur histoire de vie dans notre travail, les informer des temps de travail en équipe à leur propos est très important pour eux ;
- **Le lien au référent**, facteur de sécurité, tout en prévenant les relations exclusives.

LES CONDITIONS :

- **Prévenir la dépendance**... voir l'assistantat : passer du faire à la place (au cas par cas), au faire avec, au faire faire et enfin, au faire seul ;
- **Pour mobiliser**, introduire petit à petit de la frustration.

Reconnaître la temporalité et prévenir les ruptures

Accompagner le parcours c'est dans un premier temps reconnaître le décalage pouvant exister entre le rythme des jeunes et celui de la société, avant d'initier un changement.

LES IMPLICATIONS :

- **Accompagner** le passage d'un état à un autre, de l'adolescence à l'âge adultes ;
- **Faire confiance** dans cette transition.

LES CONDITIONS :

- **La prévention de l'exclusion**, la culture du lien sont essentielles, la violence physique et la mise en danger constituant une limite.

Le sens de l'accueil

Donner sens à la fonction d'accueil, c'est préparer l'arrivée de chaque jeune, et prendre soin de son logement tout au long de son accompagnement. Il s'agit aussi de lui permettre de le personnaliser en fonction de ses besoins (équipement en mobilier adapté à son mode de vie).

Un principe de transmission et d'incarnation

Nous veillons à modéliser nos comportements sur le statut d'adulte.

Le parti pris de l'intelligence de situation, en cohérence avec le projet

L'intelligence, c'est savoir apporter une réponse appropriée à la singularité de chaque situation.

Il s'agit d'être autonome et engagé.



Prendre le temps d'entrer en relation

Il s'agit de partager, dans le sens de faire avec, d'être avec, en relation duelle et ainsi mettre en avant les fondements humanistes de l'accompagnement social. Loin d'être anecdotiques, ces mots ont des conséquences importantes dans la pratique quotidienne car le travail d'accompagnement social est avant tout une attitude professionnelle.

Un moment de vie pendant un séjour

La bienveillance, l'écoute, l'intégration et l'acceptation de la différence.

S'engager auprès des jeunes, c'est savoir prendre des risques pour les soutenir dans leurs projets

Principe de solidarité

Solidarité au sein de l'équipe et culture de l'engagement, pouvoir s'appuyer sur l'autre sans se décharger, être attentif et à l'écoute entre professionnels.

LA PLACE DES JEUNES ET DES FAMILLES

Le cadre d'accompagnement proposé par l'établissement est conçu comme un environnement bien traitant, favorisant l'exercice des droits des personnes.

LE RESPECT DES DROITS

Le SHD se réfère aux textes structurants du secteur :

- **Charte des droits et libertés** de la personne accompagnée ;
- **Charte internationale** des droits de l'enfant ;
- **Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles** publiées par la HAS².

Accompagner la compréhension par les jeunes de leur parcours et plus largement de leur histoire de vie

Les jeunes ont souvent une compréhension limitée de leur parcours voir de leur histoire de vie.

NOS ENGAGEMENTS :

- **Consultation systématique** du dossier au tribunal pour les mineurs ;
- **Organiser un entretien** avec le référent ASE en présence du jeune ;
- **Intégrer un entretien** sur le récit de vie du jeune dans le processus d'admission.

L'information sur les droits et le fonctionnement de l'établissement

Conformément à la loi, les jeunes ainsi que les parents sont informés de l'ensemble de leurs droits et des possibilités qui s'ouvrent à eux dans le cadre de la mesure.

Les professionnels sont attentifs à la clarté et à l'intelligibilité de l'information communiquée et veillent à la mettre à portée des jeunes et de leur famille, en tenant compte :

- **Du critère d'âge ;**
- **Du degré de maîtrise du français.**

L'accès et la participation aux écrits intermédiaires et au rapport transmis au juge

Les familles comme les jeunes sont systématiquement informées des écrits transmis par le SHD, que ce soit au juge ou à des partenaires.

Notre pratique : Ne pas écrire ce que l'on ne pourrait pas restituer au jeune.

NOS ENGAGEMENTS :

- Donner une place **d'acteur** aux jeunes dans le cadre de ce travail, en intégrant un volet d'expression le concernant et lui permettant d'exprimer son bilan de l'année comme ses aspirations ;
- Systématiser la restitution des rapports aux jeunes ;
- Le service n'écrit pas "pour" le jeune, mais le dossier peut être lu par le jeune. Nous étayons nos écrits et évaluations par des exemples et illustrations tangibles.

LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCUEILLIES

L'implication du jeune et de sa famille est recherchée à toutes les étapes de l'accompagnement ainsi que dans la vie de l'établissement.

La participation à la définition des modalités d'accompagnement

Le SHD intervient dans le cadre d'un placement ordonné par le juge ou dans celui déterminé par l'ASE dans le cas d'une mesure administrative. À l'intérieur de cette commande, le SHD est attentif à donner toute sa place aux jeunes et familles dans la définition des modalités d'intervention.

La participation à la vie collective du SHD

Au-delà de l'obligation, il apparaît utile de recueillir le regard porté par les personnes accompagnées ainsi que leurs représentants légaux sur le SHD.

LA RECONNAISSANCE DE LA PLACE DES FAMILLES

Le SHD assure un accueil éducatif des adolescents. Il a aussi une mission de soutien au milieu familial dans le cadre de deux objectifs principaux :

- **Accompagner** l'exercice de la parentalité ;
- **Permettre** au jeune d'ajuster la distance à ses parents, trouver une juste place.

AXES DE TRAVAIL

- **Mettre en œuvre une formation** sur le soutien à la parentalité et la place des familles ;
- **Développer le repérage** du système familial, en le partageant entre psychologue et équipe socio-éducative ;
- **Chercher avec le jeune** des points d'appui choisis.

En relation avec le/la référent(e) de l'ASE³, l'établissement est l'interlocuteur direct de la famille tout au long de l'accompagnement.

Le lien avec les familles dans le cas des MNA : si pour les Mineurs Non Accompagnés la notion de l'autorité parentale semble plus complexe, il s'agira de ne pas oublier les liens avec la famille dans sa dimension affective et dans l'histoire du jeune. Ce travail est essentiellement réalisé par le récit que fait le jeune de sa famille et par le recueil du référent ASE. Les attributs de l'autorité parentale sont exercés par le Département pour les mineurs.

Accompagner l'exercice de la parentalité

La mission de suppléance parentale du SHD suppose que les objectifs et actions énoncés dans le projet relèvent pour certains de la structure, pour d'autres des parents, tandis que d'autres seront partagés. Une grande partie sera toutefois assurée par le jeune lui-même dans son mouvement d'autonomisation.

La suppléance se différencie de la substitution qui consiste à faire à la place des parents.



Cela nécessite d'adapter la suppléance et d'ajuster le niveau d'implication des parents à la réalité de chaque situation :

- **en s'appuyant sur les compétences** et les ressources parentales qui peuvent être mobilisées ;
- **en prenant en compte la position** du jeune vis-à-vis de ses parents. Position qui peut être amenée à évoluer au fil du temps et de notre accompagnement ;
- **en prenant en compte les éléments de complexité** spécifiques (incarcération, hospitalisation, pathologies notamment psychiques, situations de handicap, isolement) et les difficultés et limites des parents, afin de ne pas avoir à leur égard des attentes auxquelles ils ne peuvent pas répondre.

Une limite : être vigilant par rapport au caractère destructeur de certaines attitudes parentales.

Favoriser la continuité du lien, si c'est le choix du jeune

Il appartient aux jeunes de déterminer la distance qu'ils-elles souhaitent établir avec leur famille. À partir de leur choix et aspirations, l'équipe les accompagne à trouver la juste distance.

MODALITÉS :

- **Mettre en place des temps d'échange** avec les parents et le référent pour aborder le quotidien. Travailler sur les compétences des jeunes, permettre aux parents de les repérer ;
- **Mettre en place un référent administratif (AS)** pour avoir un interlocuteur unique différent du référent du jeune qui ne traitera que les questions liées aux démarches types CAF, impôts...qui sera en lien avec l'AS de secteur des parents, s'ils en ont une.

La reconnaissance et l'accompagnement des compétences parentales

L'exercice de l'autorité parentale ne se limite pas aux autorisations et aux décisions. Il se traduit aussi par des actions concrètes auprès de l'adolescent.

Le SHD veille à ce titre à permettre la **participation** et **l'implication** des parents dans la vie de leur enfant, de les soutenir et de les accompagner dans cette implication, selon les situations.

Accompagner le passage de la majorité

Rencontre du jeune (pour les mineurs) et de la famille en amont du passage à la majorité (deux mois avant) :

- **Expliquer les changements** concernant l'exercice de l'autorité parentale et des nouveaux droits du jeune majeur ;
- **Garantir/Accompagner** les liens et rencontres familiales sans calendrier de l'ASE ;
- **Échanger autour de l'obligation légale** de subsistance (pour le jeune et pour sa famille).



L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT

L'ANIMATION D'UN CADRE SÉCURISANT

L'équipe du SHD s'efforce d'animer collectivement un cadre sécurisant et structurant pour les jeunes.

Notre pratique : si des règles sont nécessaires, établies de façon lisible et appliquées de façon cohérentes, elles ne sont pas le seul instrument d'animation du cadre. L'établissement limite en effet le recours au contrôle a priori, qui ne constitue pas le meilleur levier de travail éducatif sur le sens, la responsabilisation et l'autonomie.

Outils : le cadre commun est fixé par le règlement de fonctionnement et des pratiques discutées en équipe et harmonisées :

- **Concernant la remise d'allocation** (support chiffré commun, jour de remise, évaluation de l'autonomie pour décider du passage de la remise en espèces à la semaine au virement sur de plus longues périodes) ;
- **L'interdiction de consommation d'alcool** par les professionnels, même dans les moments festifs avec les jeunes ;
- **L'interdiction de consommation du cannabis** dans les lieux de vie (et le jardin), tout en permettant l'accompagnement éducatif et thérapeutique : les professionnels doivent pouvoir discuter de la consommation, des effets, et orienter/ accompagner vers le soin.

APPORTER UNE RÉPONSE AUX JEUNES SANS PROJET/AYANT BESOIN D'UN SOUTIEN DE PROXIMITÉ

L'insertion conditionne l'occupation de la journée. Pour les jeunes sans projet, l'accompagnement consiste à repérer les freins pour tenter de les lever, et orienter sur les dispositifs adaptés.

La fonction d'hébergement permet à certains de simplement "se poser", être protégés, mis à l'abri. L'accompagnement sera progressif, commençant par le savoir habiter.

Pour certaines situations, l'accompagnement consiste pour l'équipe à être disponible, à l'écoute, sans autre objectif à la rencontre que celui d'établir un lien.

L'accompagnement se déroule notamment par la mise en place de :

- **"Visites à domicile" (VAD)** (minimum une fois par semaine dans les 2 premiers mois). Il s'agit d'aborder avec le jeune les habitudes dans le logement, le savoir habiter, la gestion de la solitude, l'hygiène (corporelle, linge). Les VAD peuvent être réalisées à 2 intervenant-es ce qui permet de faire tiers ;
- **Les rendez-vous d'insertion :** outre l'accompagnement individuel sur l'insertion, la recherche de projet, les allers/retours avec la mission locale, il s'agit de retrouver un rythme et de structurer la journée.

Le partenariat est à développer avec des associations qui interviennent en modalités "d'accueil de jour" et qui travaillent sur la remobilisation et la valorisation (Sauvegarde, Chêne Vert par exemple).

Notre pratique : les référents ont un rôle d'alerte pour mettre en place une permanence dans le soutien, et solliciter les besoins de relais quotidien, mais d'autres intervenants peuvent avoir un rôle de remobilisation : la maîtresse de maison, le moniteur éducateur...

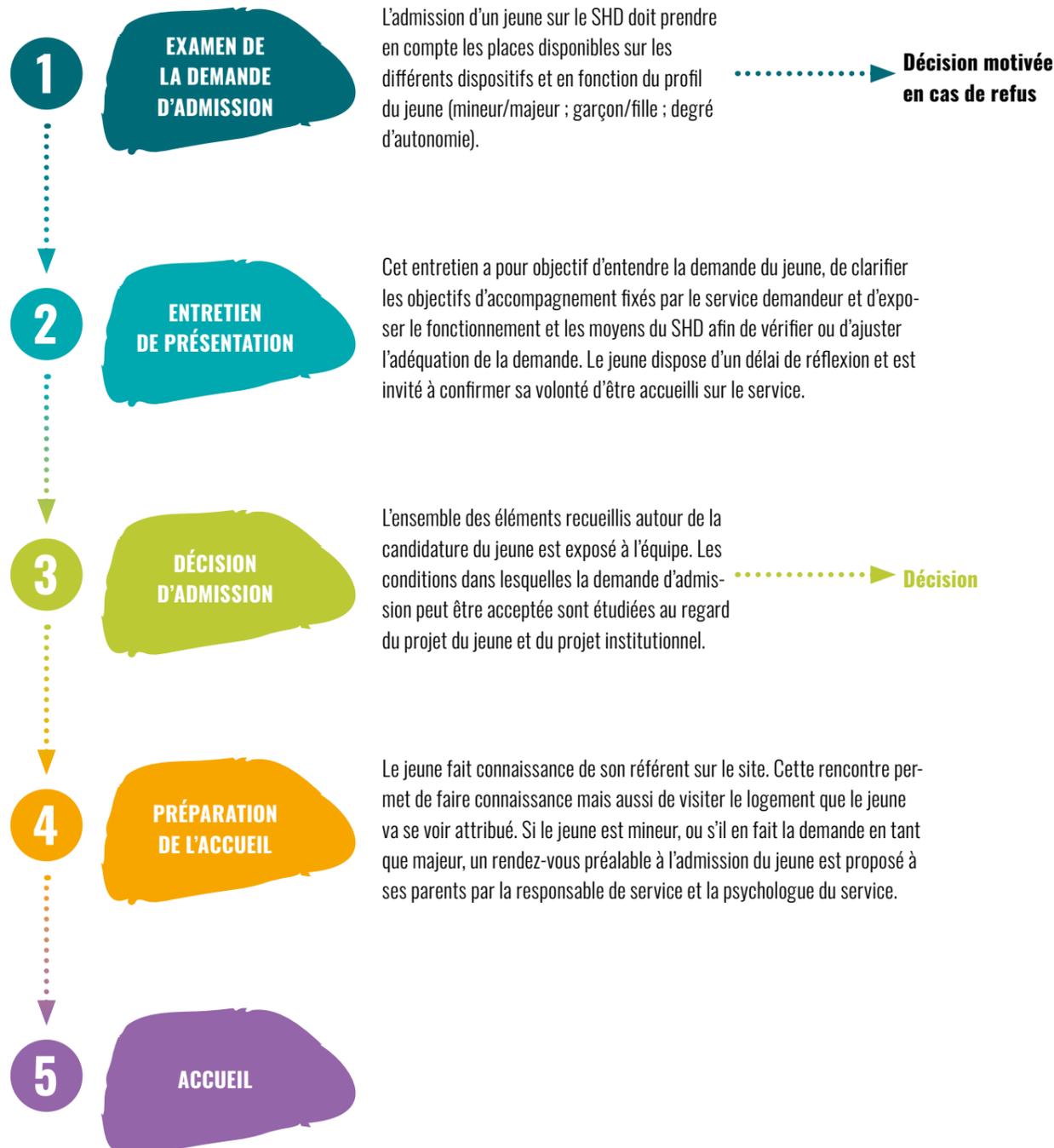


LE PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT

L'accompagnement des transitions jalonnant le parcours d'accompagnement constitue un enjeu important tant pour le jeune que sa famille.

LES MODALITÉS D'ADMISSION

L'admission est structurée par les étapes suivantes.



Les critères d'admission

Pour être admis, le jeune doit remplir au moins l'un de ces critères :

- **Le logement** : a minima le jeune dispose des bases pour son alimentation. Ce critère est inconditionnel : un jeune ne pouvant pas se nourrir par lui-même (même mal), ne peut pas être admis car nous n'avons pas la possibilité de lui préparer des repas quotidiens ;
- **Le projet professionnel ou scolaire** : Il-elle a une formation qui occupe la journée ou un projet solide, ou a minima le jeune exprime une envie ou un désir de s'engager dans un projet ;
- **Le relationnel** : capacité à gérer la solitude en appartement, à faire appel en cas de nécessité. Capacité à prendre en compte les autres sur le semi-collectif. La colocation pouvant servir d'entre-deux.

Nous proposons une possibilité de temps à l'essai pour valider l'adéquation du lieu avec les besoins du jeune. Pour certains la nécessité d'une grande proximité avec l'adulte ne répond pas au fonctionnement de la villa ou des appartements.

En cas d'impossibilité d'admission selon ces critères, l'ASE continue à chercher un lieu adapté aux besoins du jeune.

LA DYNAMIQUE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Parole de professionnel : "la démarche projet constitue un des supports aidant le jeune à prendre une place d'acteur"

Démarche introduite par la loi du 2 janvier 2002, le projet personnalisé est au centre des pratiques d'accompagnement.

Il intègre le projet pour l'enfant défini par la réforme de la protection de l'enfance de 2007.

Notre pratique : "Il s'agit de mettre en rapport les besoins exprimés par le jeune et ceux identifiés par les professionnels en synthèse en faisant attention à avoir des attentes adaptées à son potentiel".

Le projet soutient l'adolescent dans la construction d'un parcours personnel.

Enjeu : les adolescents ne comprennent pas tous leur placement.

Si la compréhension du placement est déjà abordée dans le dispositif d'accueil, son appropriation est au cœur de la démarche projet personnalisée.

Afin de développer la capacité de l'adolescent à construire son projet personnel, il s'agit :

- **D'être à l'écoute** de chaque jeune afin de leur permettre de se projeter ;
- **D'amener le jeune à se fixer des objectifs**, à mieux distinguer ses freins et à mettre en perspective son parcours sur le court et long terme, avec des objectifs qui évoluent ;
- **De leur apprendre à penser** pour eux-mêmes et mentaliser leur situation ;
- **D'ouvrir le champ des possibles** alors que certains sont résignés à une forme d'impuissance ;
- **De pouvoir expérimenter**, faire des essais et erreurs.

Notre pratique : "Nous évitons l'injonction au projet. Il y a besoin d'une phase qui ne soit pas trop contraignante. Pour autant il faut tenir compte des échéances."

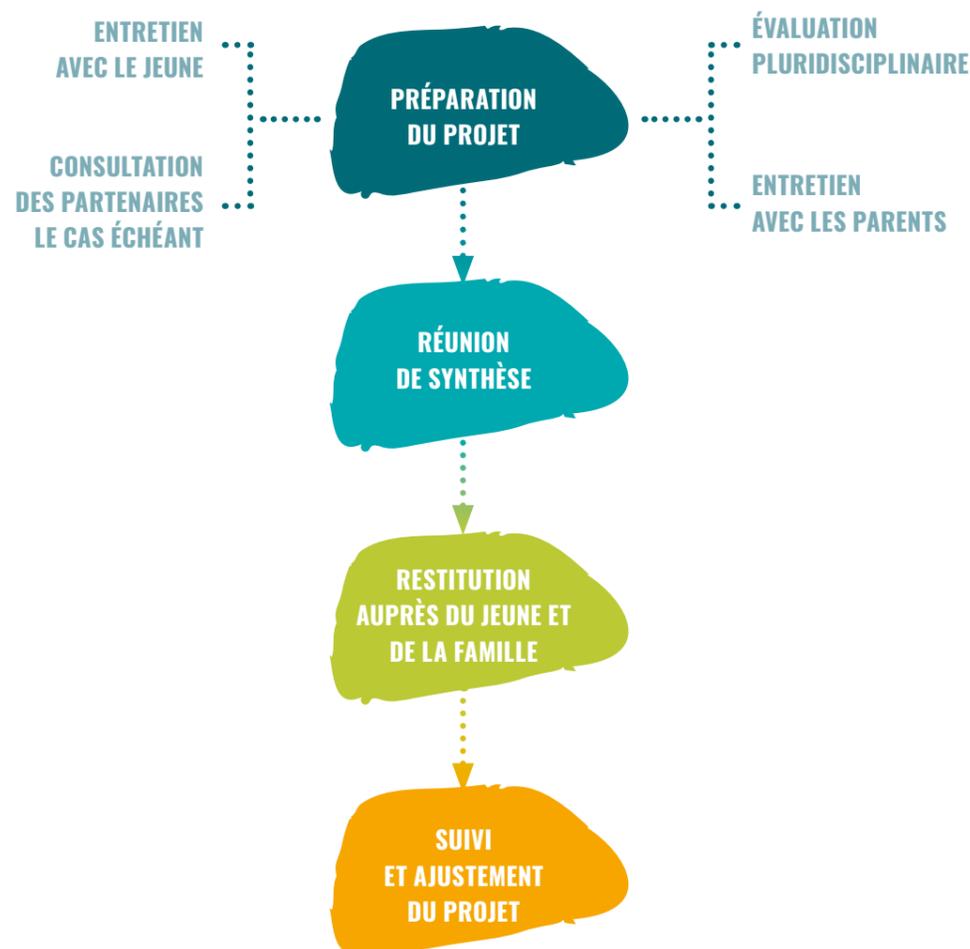
Les fondamentaux de la démarche projet personnalisé et PPE

Le projet évolue **au rythme** des adolescent-es. Le projet constitue un support pour le travail en équipe favorisant sa cohérence, sa continuité et sa reconnaissance par chacun de ses membres.

Le **projet personnalisé** est structuré par les repères suivants :

- Le projet constitue un outil favorisant l'**expression** et la **participation** de l'ensemble des parties prenantes autour de la mesure ;
- Le projet **garde trace** du déroulement de la mesure : la situation telle qu'elle était perçue initialement, l'analyse qui en a été faite, les décisions prises et leur mise en œuvre ;
- C'est un support du travail en équipe visant à garantir la **cohérence** et la **continuité** des interventions, en donnant des repères précis d'accompagnement.

Notre pratique : Le référent doit coordonner le partenariat et garantir au sein du dispositif l'accompagnement autour des objectifs visés. Son rôle principal n'est pas d'accompagner la référence, mais de coordonner les actions de l'équipe.



Une évaluation pluridisciplinaire à laquelle le jeune contribue

LA PLACE DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE ET DE SA FAMILLE DANS LA DÉMARCHÉ PROJET

Chaque jeune est associé, à l'élaboration, au suivi et à l'évaluation du projet personnalisé. La feuille de route issue du projet lui est remise.

Il importe que le projet soit porteur de sens pour lui.

Les familles sont elles aussi associées à la démarche : elles sont systématiquement consultées vis-à-vis des orientations, objectifs et modalités portées par le projet.

Des contributions de la famille peuvent par ailleurs être intégrées au projet.

Le premier projet est élaboré dans les 2 mois suivant l'admission

L'évaluation pluridisciplinaire comprend les contributions suivantes :

- **AS** : Entretien administratif et social
- **ME** : Évaluation de l'autonomie quotidienne sur la villa pour les jeunes qui y sont accompagnés, avec les apports de la maîtresse de maison
- **CESF** : Budget, logement
- **ES** : Insertion professionnelle

La **Synthèse d'admission** a lieu dans les 2 mois qui suivent l'arrivée du jeune, en présence de toute l'équipe, du référent ASE et des éventuels partenaires institutionnels.

Elle a pour objectifs de :

- **Faire un rappel** des éléments d'histoire du jeune et de resituer les raisons et circonstances de son arrivée dans le service ;
- **Restituer les premières observations** et évaluations des compétences et besoins du jeune. Retour du référent mais aussi du CESF (questions liées au logement et au budget), de l'AS (questions liées à l'administratif et l'accès aux droits) et de la psychologue qui ont rencontré le jeune dans cette période des 2 mois. Le CESF et l'AS ont construit des outils qui servent à cette évaluation ;
- **Définir des objectifs** d'accompagnement, fixer les priorités et le qui fait quoi.

Un suivi du projet balisé

Différents jalons viennent baliser le suivi du projet :

- **Rendez-vous périodiques** avec le référent afin de faire le point sur le projet ;
- **Rendez-vous avec le chef de service** : ils viennent scander la prise en charge au-delà des rendez-vous de recadrage ;
- **Points de situation** en réunion.

La synthèse d'échéance permet de faire un point sur l'avancée du projet du jeune ou de le redéfinir.

Pour être plus riche, elle nécessite d'être préparée en amont par le référent qui doit recueillir les éléments nécessaires pour faire un retour sur la durée de la mesure et non que sur les événements marquants ou les plus récents. La trame du rapport doit servir pour préparer la synthèse.

- **Le référent** prend le temps d'aller recueillir des éléments auprès des membres de l'équipe qui interviennent ou sont intervenus auprès du jeune ;
- **La synthèse** donne lieu à un CR écrit qui reprend la trame du rapport, les axes de travail à venir et les propositions ;
- **Un membre de l'équipe** qui est amené à intervenir régulièrement auprès du jeune ou le connaît bien est présent, ainsi que la psychologue du service ;
- **Le référent ASE** et les éventuels partenaires institutionnels sont invités.

ACCOMPAGNER LE PASSAGE DE LA VILLA AUX APPARTEMENTS

La transition de la Villa à la vie en appartement nécessite pour les jeunes d'assumer les actes de la vie quotidienne.

Les repères pour préparer et accompagner ce passage :

- **Vérifier les capacités d'autonomie**, leur apprendre progressivement à faire les actes de la vie de tous les jours en autonomie ;
- **Accentuer l'observation des capacités** à se faire à manger, à vivre seul, ainsi qu'à gérer un budget ;
- **Évaluer réellement la capacité d'autonomie** sur l'alimentation et la tenue du logement.

ACCOMPAGNEMENT DE LA SORTIE ET PRÉVENTION DES RUPTURES

La sécurisation du parcours à l'issue de l'accompagnement par le SHD constitue une priorité.

Les parcours observés entre 2018 et 2020 : entre 1/3 et 1/4 des jeunes retournent vivre en famille à l'issue du placement. Un jeune sur 5 accède à un logement autonome, et le double à un hébergement au sein d'une structure sociale.

Les repères suivants guident les pratiques professionnelles.

Accompagner le passage...

- **La séparation est préparée**, et accompagnée sur le moment par un temps ritualisé, selon le choix des personnes : un temps convivial de fin et "d'au revoir" permet de se remémorer les temps forts de l'accueil ;
- **Un entretien de bilan** est réalisé avec le chef de service et le référent ;
- **Remise d'un dossier** avec les papiers importants ;
- **Remise des clés**, état des lieux, restitution de la caution sous un mois.

... et soutenir la transition

- **Accompagnement à la recherche de logement** quand c'est le cas : de la visite au déménagement et aide à l'installation ;
- **Relais aux professionnels** poursuivant l'accompagnement le cas échéant : orientation vers l'AS de secteur, d'autres lieux d'accueil (AS CROUS, CRIJ...) et s'assurer que les repères sont connus (secteur, association, structures administratives) ;
- **Rappeler la disponibilité de l'équipe** en cas de besoin.

LES ACCOMPAGNEMENTS PROPOSÉS

DONNER ACCÈS AUX DROITS

Nos objectifs

- **Connaître ses droits** et savoir les faire valoir ;
- **Connaître ses devoirs** de citoyen ;
- **Savoir identifier** les institutions concernées en fonction de sa situation.

Exemples de réponses proposées

- **Accompagnement** puis autonomisation progressive dans les démarches administratives et l'accès aux droits ;
- **Mise en relation** avec les différents acteurs du territoire : CAF, CPAM, impôts, Pôle Emploi, Direccte, CRIJ, MDS, CROUS, maison de la Justice ... et du droit, dans le cadre d'informations collectives et d'accompagnements individuels- simulation de contacts avec les institutions ;
- **Accompagnement dans la gestion** et la conservation de ses papiers administratifs.

DÉVELOPPER LES CAPACITÉS D'AUTODÉTERMINATION

Nos objectifs

- **Connaître ses compétences**, comprendre ses difficultés, avoir confiance en soi ;
- **Être en capacité de se projeter** et de s'organiser.

Exemples de réponses proposées

- **Appréhender des situations de choix**, au quotidien ;
- **Apprendre à concevoir** et mettre en œuvre ses projets ;
- **Expérimenter de façon sécurisée**, vivre ses choix ;
- **Proposer des situations** ou demander, argumenter, permet d'avancer ;
- **Espaces de parole et d'expression** en individuel comme en collectif.

ACCÉDER A L'AUTONOMIE QUOTIDIENNE

Nos objectifs

- **Être en mesure d'assumer la responsabilité** de la tenue et de l'entretien d'un logement ;
- **Adopter une hygiène de vie** compatible avec sa santé, les besoins d'insertion sociale et professionnelle ;
- **Être en mesure d'assumer la gestion** de son budget.

Exemples de réponses proposées

- **Aide aux ménages**, conseils, guidance dans l'entretien de son logement ;
- **Aide aux repas**, accompagnement aux courses, recherche de recettes ;
- **Observation** sur le lieu de vie ;
- **Aide individualisée**, avec notamment proposition de planning afin de soutenir l'organisation personnelle.

L'ACCOMPAGNEMENT DES RELATIONS FAMILIALES

Nos objectifs

- **Se repérer** dans son histoire familiale ;
- **Avoir une compréhension** des enjeux familiaux ;
- **Trouver sa place** et la bonne distance.

Exemples de réponses proposées

- **Entretien psychologique**, travail sur le récit de vie ;
- **Faire tiers** dans les relations avec la famille ;
- **Entretiens familiaux** ;
- **Accompagnement** de la mise en œuvre de DVH⁴.

Axes de travail

- **Développer les liens** avec la médiation familiale, ainsi que des thérapeutes familiaux ;

4 Droits de visite et d'hébergement

5 L'ASE ou Accueil et Famille pour les mineurs et accompagnement dans les démarches pour les majeurs.

- **Entretien avec les parents** en lien avec la majorité ;
- **Associer les parents** dans l'accompagnement dans les domaines possibles ;
- **Développer le recours** à un génogramme dynamique.

ACCOMPAGNEMENT DE LA SANTÉ MENTALE ET PHYSIQUE

Nos objectifs

- **Amener auprès des jeunes** les bénéficiaires du "prendre soin" : inciter le jeune à s'occuper de sa santé et de son hygiène de vie ;
- **Soins psychiques** : rendre les jeunes acteurs de leur parcours ;
- **Informé et sensibiliser** les jeunes sur la question de la vie sexuelle ;
- **Apporter des réponses adaptées** aux besoins des mineurs non accompagnés (interculturalité, troubles post-traumatiques...) ;
- **Prévenir et répondre** aux situations d'addiction.

Exemples de réponses proposées

- **Mise en place CMU, CMU-C**, mutuelle, médecin traitant..., de manière adaptée en fonction de la prise en charge du jeune⁵ ;
- **Assurer un travail d'orientation**, relais, mobilisation et médiatisation avec les différents acteurs du soin selon la situation ;
- **Proposition d'un bilan santé** avec la CPAM le premier trimestre de son admission ;
- **Premier rendez-vous obligatoire** avec la psychologue du service dans les semaines qui suivent l'admission ;
- **Communiquer sur les questions du corps** et de la santé avec l'adolescent et ses parents ;
- **Suivre et coordonner** le parcours de soins.

Axe de travail :

- **Améliorer l'accès à la santé** des jeunes et leur autonomisation dans ce domaine ;
- **Repenser et formaliser des partenariats** avec les professionnels de santé ou organiser une rencontre afin de leur permettre de mieux connaître le public pris en charge, surtout pour la médecine générale et infirmières et d'améliorer les échanges entre les référents et les professionnels de santé.

Dans notre posture professionnelle :

- **Différencier l'accompagnement** des majeurs et des mineurs autour de la santé (pour les mineurs, il y a la question des détenteurs de l'autorité parentale pour certains soins et les transmissions des éléments par la famille) ;
- **Questionner davantage** et systématiquement tous les aspects de la santé des jeunes et l'hygiène à la synthèse d'admission et l'inclure dans les rapports ;
- **Mobiliser les outils** : Prendre comme support à l'accompagnement autour de la santé, le questionnaire de la CPAM (bilan santé). Systématiser son utilisation : comme outil pour l'évaluation du jeune sur sa compréhension et son autonomie sur le plan de la santé. S'en servir de levier pour aborder les sujets plus intimes comme les addictions et la sexualité ;
- **Inclure les objectifs santé** dans les documents types PPE / DIPC.

FORMATION, INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE**Nos objectifs**

- **Maîtriser les codes sociaux** nécessaires à l'insertion sociale comme professionnelle ;
- **Accéder aux ressources** nécessaires à l'autonomie financière ;
- **Développement du réseau social** et des ressources mobilisables par le jeune à la sortie du service.

Exemples de réponses proposées

- **Accompagnement à la création** de Cv, à la simulation d'entretiens professionnels ;
- **Mobiliser les ressources spécifiques** à l'insertion professionnelle des jeunes en situation de handicap ;
- **Le développement de la socialisation** à travers la culture et les sports, en mobilisant le réseau associatif.

L'établissement mobilise un large réseau partenarial : entreprises d'insertion, Pôle emploi, établissement de formation, entreprise d'intérim, mission locale, trajectoire, PAIP, CRIJ...



L'ORGANISATION INSTITUTIONNELLE

Le projet repose sur l'engagement de professionnels mobilisés autour d'une vision partagée des missions, et à qui l'établissement apporte les ressources pour intervenir.

LA DYNAMIQUE DE TRAVAIL D'ÉQUIPE

La mise en œuvre du projet repose sur des valeurs et principes d'intervention auprès des jeunes, ainsi que sur une vision partagée du travail d'équipe.

LES PRINCIPES DU TRAVAIL EN ÉQUIPE**Assurer collectivement la continuité de l'accompagnement**

L'équipe éducative est collectivement responsable de la continuité des suivis en l'absence d'un professionnel.

L'accompagnement d'un jeune ne doit pas pâtir de l'absence de son référent.

Sur la villa, chacun-e contribue à la présence éducative

Hors absence pour vacances et arrêt, être en mesure, pour toutes les situations :

- D'assurer une écoute ;
- D'évaluer la demande ;
- D'apporter un premier niveau de réponse.

Des créneaux de permanence permettront demain d'accompagner des jeunes hors référence sont définis.

Notre pratique : Les urgences des jeunes ne sont pas nos urgences. Cultiver la confiance des jeunes vis-à-vis de l'équipe (relais...)

Anticiper les absences qui peuvent l'être

Notre pratique : "Je propose au jeune de choisir le relai, à défaut je l'informe"

Le référent est responsable de passer les relais en identifiant les jeunes qui doivent être contactés, pour qui et par qui.

Points de vigilance :

- **Repérer un interlocuteur** privilégié en cas d'absence ;
- **Éviter de multiplier** les intervenants.

Organiser les absences imprévues

La responsable de service réattribue alors les responsabilités.

Des écrits pour assurer la continuité : chaque référent veille à laisser des écrits accessibles pour que ses collègues assurent la continuité de l'accompagnement.

La reconnaissance de rôles dans le travail d'équipe

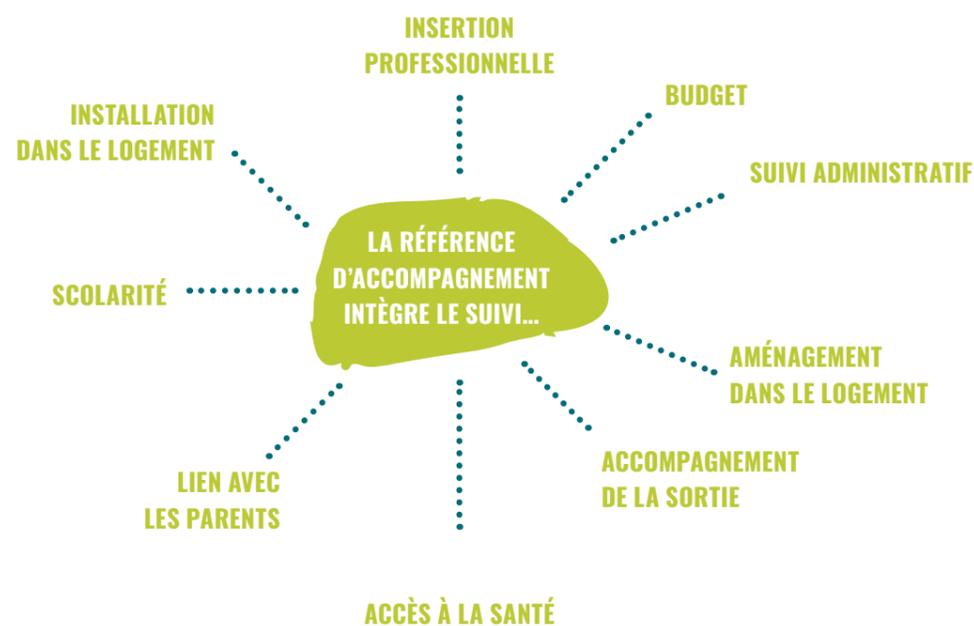
Au-delà de la référence éducative, d'autres rôles d'animation de la responsabilité collective sont identifiés :

- **Les référents⁶** rendez-vous d'insertion ;
- **Référence administrative** ;
- **Référence budget** ;
- **Référence santé.**

Exercer un rôle, c'est être en vigilance vis-à-vis d'une responsabilité collective. C'est s'assurer que les choses soient faites, pas nécessaire faire tout directement, afin de ne pas déresponsabiliser le collectif.



Le référent intervient et est garant en première intention sur les champs suivants :



Le référent pilote de l'exercice de la mesure.

Son rôle principal n'est pas d'accompagner la référence, mais de coordonner les actions de l'équipe.

Avoir en tête les échéances de mesures, les objectifs de travail et les projets du jeune et faire du relais si besoin.

À son arrivée le référent doit amener le jeune à faire un bilan santé (cmu, médecin traitant...), un bilan social (Caf, impôt, titre de séjour...), prendre contact avec l'Éducation Nationale ou les partenaires présents autour du jeune, faire un état des lieux des capacités du jeune.

Au fur et à mesure de la prise en charge le référent doit pouvoir maintenir la vigilance quant aux démarches administratives, faire un retour régulier au jeune des rapports écrits sur lui. Il doit également régulièrement s'harmoniser avec le référent ASE.

Le référent doit pouvoir accompagner ou orienter le jeune vers le droit commun tout au long de son parcours (formation, emploi, logement...).

Des objectifs de travail, une vigilance et/ou des éclairages cliniques sur la problématique, la situation du jeune, des partenaires de projets de soin quand cela est nécessaire.

Des contributions à l'accompagnement déterminées dans le cadre du projet personnalisé

Si la qualification de chacun-e est reconnue, le SHD promeut la souplesse dans l'organisation, et la recherche de sens vis-à-vis du projet personnalisé.

La contribution de chacun-e à l'accompagnement est affinée le cas échéant dans le cadre du projet personnalisé.

LES PRATIQUES DE COMMUNICATION ET D'ÉLABORATION

Le travail en réunion

Le service met en œuvre différentes instances de réunion :

La réunion de service :

Réunion hebdomadaire, animée par la responsable de service en présence de l'ensemble des professionnels du SHD. Permet un compte rendu des événements récents, l'information et la mise en place de l'organisation générale du service, l'élaboration autour des situations des jeunes, des admissions et des sorties du service.

La Régulation d'Intervention Socio-Educative (RISE)

A lieu une ou deux fois par mois. Animée par la responsable de service ou un membre de l'équipe éducative, en présence de l'ensemble de l'équipe, elle a pour objectif d'élaborer autour d'une problématique précise d'un jeune qui questionne ou met en difficulté un membre de l'équipe ou l'équipe entière. Ce temps permet de partager les observations effectuées individuellement par chaque professionnel et de réajuster la prise en charge afin d'éviter un essoufflement professionnel pouvant conduire à une rupture.

Les points de situations

Temps de bilan réguliers sur l'évolution des situations des jeunes en présence de la responsable de service, du référent socio-éducatif et de la psychologue du service. Cette instance permet de réajuster l'accompagnement et les objectifs socio-éducatifs en fonction des besoins du jeune tout au long de son accueil sur le service.

Le Groupe d'Analyse de Pratique (GAP)

Le groupe se réunit une fois par mois. Animé par un intervenant extérieur, il s'agit d'un espace d'accompagnement et de soutien des professionnels qui favorise l'expression de chacun à partir de situations complexes rencontrées au quotidien.

Le dossier des personnes accompagnées

La gestion des informations répond aux obligations inscrites dans la loi RGPD et au droit de consultation des dossiers.

LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Le service est animé par une équipe de 14 professionnels comprenant :

- Un-e Maître-sse de maison ;
- Trois Veille-ur-uses de nuit ;
- Un-e assistant-e administrative ;
- Un-e Responsable de service ;
- Quatre Éducateur-riche Spécialisé ;
- Un-e Assistant-e de Service Social ;
- Un-e Conseiller-e en Économie Sociale et Familiale ;
- Un-e Moniteur-trice éducateur-riche ;
- Psychologue clinicien-ne.

LES RÔLES ET FONCTIONS

Repères concernant les fonctions de maîtresse de maison

Les missions premières de la maîtresse de maison sont de :

- Faire vivre la Villa ;
- Assurer l'investissement des espaces collectif ;
- Contribuer à l'accompagnement des jeunes, en particulier sur la question de l'autonomie dans le quotidien ;
- Préparation des studios, maintenance, état des lieux d'entrée et de sortie.

Illustrations de contributions à l'accompagnement : Formation à la réparation/entretien d'un logement, Utilisation de l'électroménager.

L'articulation avec les référents est réalisée dans le cadre de la participation aux réunions de fonctionnement et via un ajustement mutuel au cas par cas.



Repères concernant les fonctions de veilleur de nuit

Intervenant de 22 heures à 7h au sein de la villa, les veilleurs de nuit ont pour mission :

- **La sécurisation** de la Villa ;
- **La réassurance des adolescent-e-s** on est sur écoute et disponibilité ;
- **Surveillance**, rappel du règlement et interpellation de l'astreinte ;
- **Accompagnement au lever** pour les jeunes se levant tôt.

Repères concernant les fonctions de Moniteur éducateur

Au sein de l'équipe éducative, le moniteur éducateur contribue aux accompagnements communs et à un rôle de pilote sur différents registres :

- **Animation du quotidien** : présence sur la villa 2 soirs par semaine ;
- **Formation des jeunes** à la réalisation des travaux d'aménagement et d'entretien du logement ;
- **Remobilisation des jeunes** sans projet sur un atelier hebdomadaire et des activités régulières.

Repères concernant les fonctions d'assistant-e de service social

L'assistant-e de service social contribue à l'accompagnement commun et assure par ailleurs des missions d'appui spécifique concernant la situation administrative des jeunes (les impôts, la CAF, CSS).

Repères concernant les fonctions de CESF

Membre de l'équipe éducative, le CESF contribue de façon plus spécifique à différents processus clés :

- **Installation dans le logement** : aménagement et investissement du logement ;
- **Accompagnement de la sortie** ;
- **Développement de l'autonomie** dans la gestion du budget (mise en place d'outils, soutien renforcé en appui du référent).

Repères concernant les fonctions d'Assistante administrative

Assurant l'assistance administrative du service, le secrétaire pilote deux autres processus importants de l'activité du service :

- **La gestion du parc immobilier** : recherche des appartements, réalisation des états des lieux, supervision de la maintenance et communication avec les propriétaires ;
- **Accompagnement des jeunes dans l'aménagement de leur logement** : ameublement, sensibilisation sur les prix, aide au montage.

Repères concernant les fonctions d'ES⁷

Contribuant à l'ensemble des fonctions éducatives, les ES pilotent en complément la remobilisation professionnelle.

À ce titre les ES pilotent les rendez-vous d'insertion.

Les missions du ou de la psychologue

La psychologue intervient tant dans l'accompagnement des jeunes et possiblement de leurs parents que dans l'appui clinique de l'équipe.

Les missions de la responsable de service

Garante de la mise en œuvre des projets personnalisés, le chef de service pilote la mise en œuvre du projet institutionnel et anime l'équipe pluridisciplinaire du service.

LA PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Soucieux de la sécurité de ses personnes accueillies comme des salariés, le service met en œuvre une démarche globale de **prévention des risques**.

Une démarche structurée

Le SHD est doté d'un **Document Unique** de gestion des risques définissant le dispositif de prévention.

Il est complété par un système de signalement des événements indésirables permettant de répondre de façon réactive, fiable et avec traçabilité aux situations problématiques.

La prévention de l'usure professionnelle

La démarche comprend notamment les axes suivants :

- **L'animation d'espaces de soutien** et de régulation portant sur la pratique professionnelle (dont l'analyse des pratiques.) ;
- **Un cadre de travail** structuré et faisant l'objet d'une concertation ;
- **Un dialogue social** et plus généralement la capacité à échanger sur la manière de travailler ensemble.

LA DÉMARCHE QUALITÉ ET L'ÉVALUATION

La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale introduit une obligation d'évaluation pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

L'article L.312-8 du Code de l'Action sociale et des Familles crée ainsi l'obligation pour les établissements et services de "pro-céder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent" notamment au regard des recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées ou élaborées par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux".

Les recommandations des bonnes pratiques professionnelles sont mises à disposition de l'ensemble des salariés du service.



L'INSERTION ET OUVERTURE DE L'ÉTABLISSEMENT DANS L'ENVIRONNEMENT

L'INSCRIPTION TERRITORIALE

La stratégie d'inscription dans l'environnement développée par le SHD répond à plusieurs objectifs :

- **Favoriser l'intégration** sociale et professionnelle des jeunes accueillis ;
- **Mobiliser les ressources** du territoire pour répondre à leurs besoins.

L'établissement s'inscrit dans la vie du territoire. Il s'attache à entretenir et développer les liens à travers des activités culturelles, sociales, sportives...

L'inscription sur le territoire se réalise en lien avec le projet personnalisé de chaque jeune.

L'ÉTABLISSEMENT DANS SON ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL

Dans l'intérêt du jeune, le SHD s'emploie à collaborer avec tous les partenaires extérieurs permettant de faire aboutir leur projet.

Différents registres de partenariat sont identifiés :

- **Le projet professionnel** (Pôle Emploi, organisme de formation, Mission Locale...);
- **La scolarité** (établissements scolaires...);
- **La santé** (médecin, hôpital, CMP...);
- **Le juridique** (magistrats du Tribunal pour Enfants, Juge des Tutelles, avocats...);
- **Les services sociaux** (Référénts ASE, CCAS...).

L'ACCUEIL DES STAGIAIRES

Le SHD s'inscrit dans une tradition d'accueil des stagiaires portée par l'Association Accueil et Famille. Le service accueille régulièrement des stagiaires dans le cadre des formations diplômantes du travail social : ES, AS, CESF, ME...

Le SHD se positionne comme un lieux d'acquisition de compétences professionnelles. L'équipe s'implique dans la formation pratique des travailleurs sociaux grâce à la co-construction de connaissances pratiques et théoriques.





Association accueil & famille
353 Route de Seysses
31 100 TOULOUSE
Tél. **05 62 48 59 59**
info@accueilletfamille.org

Placement familial
Placement à domicile
Hébergement diversifié
Atelier familial

www.accueilletfamille.org