



## Projet de Service 2023-2027



## *Service d'Actions Educatives (en Milieu Ouvert)*

Une plateforme inclusive, graduable et modulable d'interventions éducatives.

## *Pôle Enfants, ASFA 64*

Ensemble pour l'émancipation des familles et des personnes vulnérables pour construire avec elles une protection durable

Projet de Service 2023-2027 du Service d'Actions Educatives – Pôle Enfants ASFA

## Préambule

Voici le nouveau Projet de Service 2023-2027 du service d'Actions Educatives du Pôle Enfants de l'ASFA.

Nous avons souhaité nous inscrire dans une démarche participative pour son élaboration. Ainsi, l'ensemble des professionnel-le-s du Service a été sollicité et mobilisé à travers des temps de formation collective mais aussi par l'intermédiaire de groupes de travail.

Nous avons également sollicité l'ensemble des familles accompagnées par le Service. Certaines ont répondu favorablement à cette sollicitation et ont participé à un groupe de travail.

Ce nouveau Projet de Service constitue et porte une nouvelle étape dans la transformation du service tant en termes d'organisation que de modalités d'intervention et d'accompagnement des enfants et familles. Il s'agit d'une évolution dans nos fonctionnements et pratiques ; évolution rendue possible par l'engagement de toutes et tous au cours des cinq dernières années.

Il s'inscrit pleinement en déclinaison des Projets Associatif 2022-2026 et de Direction 2023-2027. Il est donc le fruit de réflexions collectives et porte les valeurs de l'ASFA. Ce document affirme notre identité (actuelle et celle que nous visons), notre volonté de nous inscrire dans une dynamique réflexive, d'écoute, d'enrichissement et favorisant la participation des familles. Outil de communication interne et externe, nous l'avons rédigé avec un souci de clarté et d'accessibilité.

Avec l'équipe d'encadrement, je tiens à remercier l'ensemble des professionnel-le-s du Service d'Actions Educatives pour son implication dans l'élaboration de ce nouveau Projet de Service et pour son engagement au quotidien dans la Protection de l'Enfance et dans les défis qui nous attendent.

Richard THOUVENIN

Directeur du Pôle Enfants

## Synthèse du Projet

Dans la continuité du précédent projet de service mais aussi du projet d'AEMO Renforcée validé en 2022, le Service d'Actions Educatives se transforme dans ses organisation, fonctionnements et modalités d'intervention et met en œuvre une plateforme.

L'accompagnement proposé par celle-ci s'articule autour de **3 modalités d'action**, à savoir les interventions :

- d'un·e Coordinateur·trice de Parcours
- de modules spécifiques et ciblés
- d'ateliers et/ou d'actions collectives

Il repose en 1<sup>er</sup> lieu, au-delà des attendus du Magistrat pour Enfants, sur le projet parental pour l'enfant. Le Service d'Actions Educatives du Pôle Enfants mobilise le Développement du Pouvoir d'Agir de la famille, la participation de celle-ci à l'élaboration de son parcours d'accompagnement et celle de son environnement afin de construire une protection durable.

La plateforme propose, à partir de l'accompagnement de la ou du Coordinateur·trice de Parcours et des besoins de l'enfant et de ses parents, la mobilisation de modules spécifiques et ciblés et/ou d'actions collectives et d'ateliers axés autour de :



Ainsi, ce dispositif est composé de divers modes d'accompagnement **souples, modulables, adaptés et inclusifs**, mis à disposition de la famille et qui ont, chacun, pour objectif de permettre aux parents de **protéger durablement leur enfant, au sein de leur environnement de vie.**

## Table des matières

Préambule .....	1
Synthèse du Projet .....	2
🌐 Table des matières .....	3
Introduction.....	9
Présentation Générale.....	11
1. L'association .....	11
🌐 Les Buts.....	11
🌐 Les Valeurs.....	12
2. Le Pôle Enfants.....	13
🌐 La Fiche Signalétique du Service d'Action Educative .....	13
🌐 L'Implantation géographique.....	14
🌐 L'Organigramme du service pour l'activité .....	14
🌐 La Composition du service pour l'Action Educative .....	15
🌐 La Mission.....	15
🌐 Le Cadre réglementaire .....	16
🌐 Le Financement .....	17
Les Constats.....	17



1. Le contexte externe.....	17
🌐 Les Politiques Publiques.....	17
Les politiques publiques nationales .....	17
Le Schéma Départemental 2019-2023 .....	18
2. Le Diagnostic interne .....	19
🌐 Le Public.....	19
La Répartition par âge .....	19
Les Problématiques et besoins observés .....	20
🌐 Le Bilan du Projet de Service 2018-2022.....	21
Les Objectifs du Projet de Service 2018-2022.....	21
L'Expérimentation réussie de la nouvelle AEMO .....	22
L'Organisation de l'offre de service .....	24
1. La Plateforme.....	24
🌐 La Modélisation de la plateforme .....	25
🌐 Les Axes d'actions .....	25
Axe 1 : Comprendre son enfant.....	26
Axe 2 : Créer des zones de répit (pour le(s) parent(s) mais aussi pour l'enfant) .....	27
Axe 3 : Préserver la santé de l'enfant et du parent.....	28



Axe 4 : Reconsidérer l'économie budgétaire et familiale .....	29
Axe 5 : Réguler les relations intra et extrafamiliales .....	30
Axe 6 : Accompagner le projet de l'adolescent .....	31
🌀 L'Accompagnement .....	32
2. Le parcours de l'enfant /de la famille.....	33
🌀 Le Dossier de l'enfant .....	33
L'Accueil .....	34
Le Projet d'Accompagnement.....	35
Le Bilan à échéance .....	35
Les Modalités de sortie du service.....	36
🌀 Les interventions auprès des enfants et des familles.....	36
La vision globale .....	37
Les accompagnements spécifiques/ciblés.....	38
🌀 La Participation de la famille .....	44
🌀 La Cellule d'Appui.....	45
La Composition.....	45
Les Objectifs .....	47
La Périodicité de réunion .....	47



🌀 Le partenariat.....	48
3. La Démarche Qualité .....	50
🌀 La continuité de service .....	50
🌀 Le contrôle interne .....	51
🌀 La Démarche d'évaluation .....	51
🌀 L'harmonisation des pratiques et des outils .....	52
L'Evaluation du Projet de Service .....	52
Territoires d'intervention .....	53
Conclusion.....	54
Annexes.....	55
1. La Coordination de Parcours.....	57
2. Les modules.....	58
🌀 Le Module Budget & Accès aux Droits.....	58
🌀 Le Module Petite Enfance .....	59
🌀 Le Module « Relations Familiales » .....	60
🌀 Le Module « Soins » .....	61
🌀 Le Module Insertion / Orientation Professionnelle .....	62
3. Les supports et ateliers d'interventions hybridés.....	63



4. La démarche d'Elaboration du Projet de service 2023-2027 .....	65
🌐 Les Groupes de Travail des Professionnel-les .....	65
🌐 Le Groupe de travail des familles .....	66
Le plan d'action .....	67
Objectif n°1 : Favoriser l'inclusion sociale et citoyenne .....	67
Objectif n° 2 : Favoriser la participation et l'expression de la famille .....	68
Objectif n° 3 : Développer des réponses ciblées et spécifiques .....	69
Objectif n° 4 : Renforcer le niveau de compétences .....	70
Objectif n°5 : Améliorer la communication interne / externe .....	71
Philosophie de l'association.....	72
Glossaire de l'ASFA .....	73
🌐 Bénéficiaires .....	73
🌐 Environnement.....	73
🌐 Emancipation .....	74
🌐 Protection durable.....	75
🌐 Protection assistanat.....	75
🌐 Protection inclusive .....	75
🌐 Dispositif inclusif .....	76



🎨 Dispositif hybride.....	76
🎨 Dispositif diversifié .....	76
🎨 Inclusion citoyenne .....	77
🎨 Individualisation de l'intervention .....	77
🎨 Servuction.....	78
5. Un système Informatique performant.....	79
6. Une organisation adaptée au milieu ouvert inclusif.....	80
🎨 En agissant sur le dispositif d'intervention.....	81
🎨 En agissant sur les conditions de travail.....	83
Logigrammes.....	85
Déroulement AEMO.....	85
Déroulement AEMOR 6 mois.....	86
Déroulement AEMOR 9 mois.....	87
Déroulement AEMOR 1 an.....	88



## Introduction

Ce projet est le 3<sup>ème</sup> projet de service depuis la création de l'ASFA en 2008. Il s'inscrit dans une continuité des changements apportés et opérés lors du Projet de service 2018-2022. Il intègre également des éléments portés et élaborés dans le projet A.E.R. validé par le Département en juillet 2022.

Pour cette réécriture, le Pôle Enfants s'est appuyé sur :

- La mobilisation de l'ensemble des professionnel-le-s du Pôle Enfants, à travers des temps de formation et des groupes de travail,
- La participation des familles à travers un groupe de travail.

Ce projet, comme tous les projets du Pôle Enfants de l'ASFA, prend en compte :

- L'évolution des politiques publiques,
- Les recherches professionnelles, universitaires liées aux problématiques et aux pratiques en direction de la famille, des parents et de l'enfant.
- Le projet associatif de l'ASFA.

Pour ce dernier point, nous revendiquons l'utilité de notre positionnement pour la société. Cette posture va au-delà de la protection de l'enfant en promouvant une protection **durable** de l'enfant. Cela implique résolument de travailler avec toute la famille parce que c'est elle, avec ce qu'elle est, ce qu'elle a, qui doit agir. Mais pas seulement.

Un proverbe africain dit qu'il faut « tout un village pour élever un enfant ». La famille ne doit pas être seule pour élever son enfant. C'est au sein d'un réseau constitué de proches, d'acteurs de la vie civile, du droit commun... qu'elle doit trouver l'aide et les conseils nécessaires pour jouer son rôle.

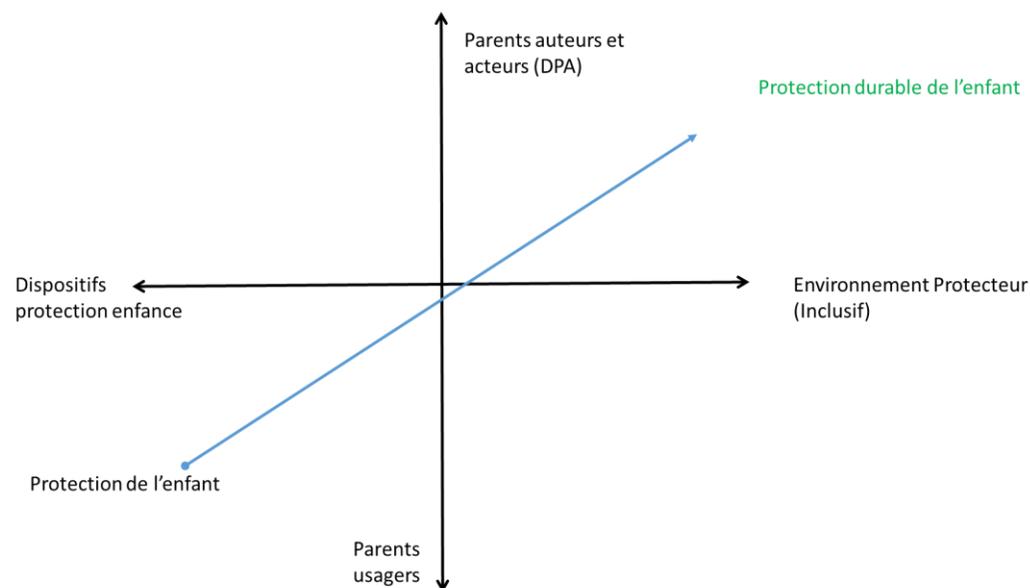
Construire une protection durable c'est donc laisser aux parents leur rôle et les inscrire dans un environnement qui saura répondre avec eux aux besoins de leur enfant, sans que la Protection de l'Enfance n'ait à intervenir.

L'ASFA, dans ce processus, travaille à sa disparition comme protecteur de l'enfant, mais contribue sans réserve à bâtir une société protectrice de chaque enfant.

Pour les deux premiers points, le Pôle Enfants se dote de nouveaux outils déjà utilisés dans d'autres secteurs sociaux et médico-sociaux avec la création d'un référent de parcours (le **coordinateur de parcours**), d'une **cellule d'appui** et d'une **plateforme de prestations internes et externes** (les modules).

Dans ce dispositif :

- La famille est autrice et actrice du contenu,
- L'environnement est une ressource qu'il faut découvrir et mobiliser,
- La diversité et la spécialisation des prestations vont donner à la famille les moyens de comprendre, de se mobiliser, de s'ajuster, en fonction de sa situation, des attentes des parents et des besoins de leur enfant.



# Présentation Générale

## 1. L'association

Dans son projet Associatif 2022-2026, l'Association fixe à ses membres deux orientations qui visent à créer :

1. Une association équilibrée, impliquée et d'utilité sociale.
2. Une organisation experte, proactive et responsable.

La philosophie de l'ASFA repose sur un principe simple et central qui est celui de **l'émancipation** des personnes et des familles afin qu'elles puissent **se protéger durablement**. Cette émancipation se définit à trois niveaux :

1. Une préservation et un renforcement de l'autonomie vis-à-vis de nos interventions en s'attachant à développer leurs compétences, à favoriser l'accès aux droits, à encourager la solidarité naturelle et les interdépendances sécurisées et attentionnées dans l'environnement de la personne et/ou de la famille.
2. Le respect des décisions, des objectifs de la personne et/ou de la famille pour répondre aux situations de danger qu'elles rencontrent. Nos capacités d'analyse et nos méthodologies projets venant soutenir et accompagner cette démarche.
3. La promotion de l'implication active et première de la personne et/ou de la famille dans les actions à mener pour atteindre ces objectifs. Notre technicité, nos réseaux et nos ressources venant soutenir subsidiairement et en complémentarité cette implication.

### Les Buts

L'association tient à permettre **l'inclusion citoyenne des personnes ou des familles** en faisant de l'accès au droit et de son exercice une réalité, parce que l'exercice des droits dans une société est le gage d'une véritable inclusion. Ainsi, nous nous engageons à :

- a. Défendre et promouvoir les droits fondamentaux et les libertés individuelles de la personne et/ou de la famille en respectant et en demandant que soit respectés leur mode de vie et leur volonté.

- b. Accompagner chaque fois que nécessaire la personne et/ou et la famille dans l'exercice de leurs droits en s'attachant à lever les obstacles les empêchant de les exercer eux-mêmes.
- c. Promouvoir l'inclusion citoyenne à toute occasion.

### **Les Valeurs**

Le respect des principes philosophiques au fondement de nos actions exige que nous continuions à nous mobiliser avec nos valeurs :

-  **Coopération** : c'est ensemble que l'on construit
-  **Efficience** : accepter ce que l'on a et ce que l'on rencontre pour construire nos projets
-  **Engagement** : donner de soi, aller au-delà de soi, de ce qui est, s'impliquer, se découvrir.



Savoir recevoir  
Favoriser la diversité  
Se montrer ouvert

## 2. Le Pôle Enfants

### La Fiche Signalétique du Service d'Action Educative

Dénomination	
Association Gestionnaire	ASFA : Action Sociale Familiale et Accompagnement 23 rue Roger Salengro 64044 Pau
Date de création	30 avril 2008
SIRET	503 994 329 00038
Population	Mineurs jusqu'à 18 ans
Capacité d'accueil	<ul style="list-style-type: none"><li>• 605 enfants en AEMO et AED post AEMO</li><li>• 75 en AEMO Renforcées</li></ul>
Horaires d'ouverture	Du lundi au vendredi : matin 9H – 12H – après-midi 14H – 17H sur Rendez-vous
Zone géographique d'intervention	Territoire du Béarn et de la Soule sur le département des Pyrénées-Atlantiques
Autorisation de fonctionnement	Arrêté préfectoral provisoire d'autorisation de fonctionnement au 1er mai 2008, signé en date du 22 juillet 2008
Numéro FINESS	640786216
Habilitation PJJ	
Financement	Département des Pyrénées-Atlantiques - 64, avenue Jean BIRAY – 64000 PAU

## L'Implantation géographique

### ASFA

23 rue Roger Salengro  
CS 37599  
64000 PAU

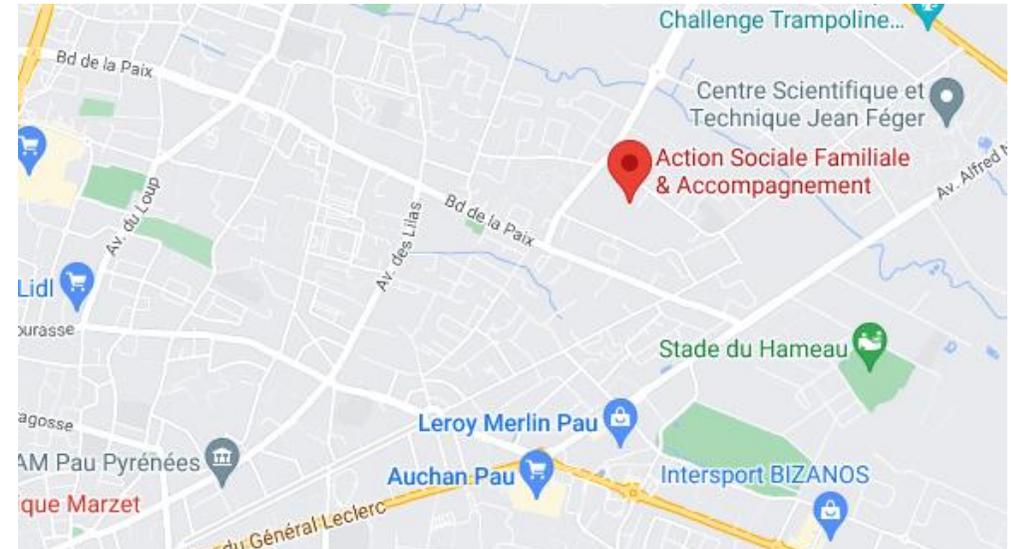
### Accès

- Ligne **T3** en direction de Centre Scientifique Total

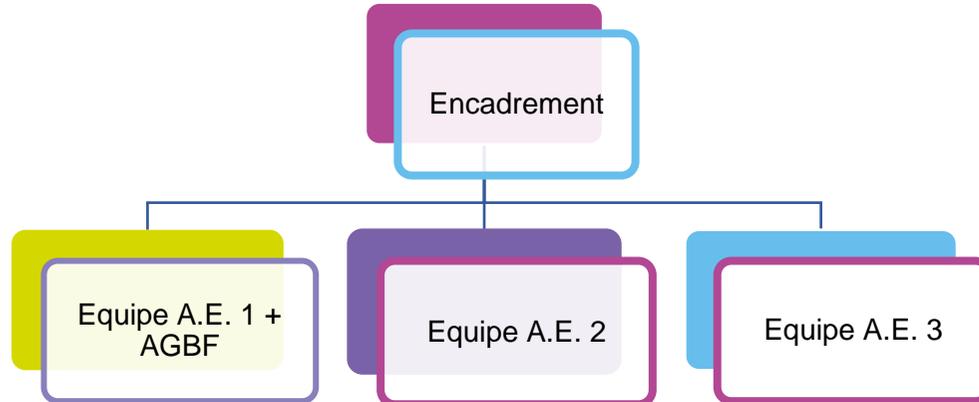
#### Arrêt Larribau

- Ligne **P4** en direction de EFS

#### Arrêt ASFO

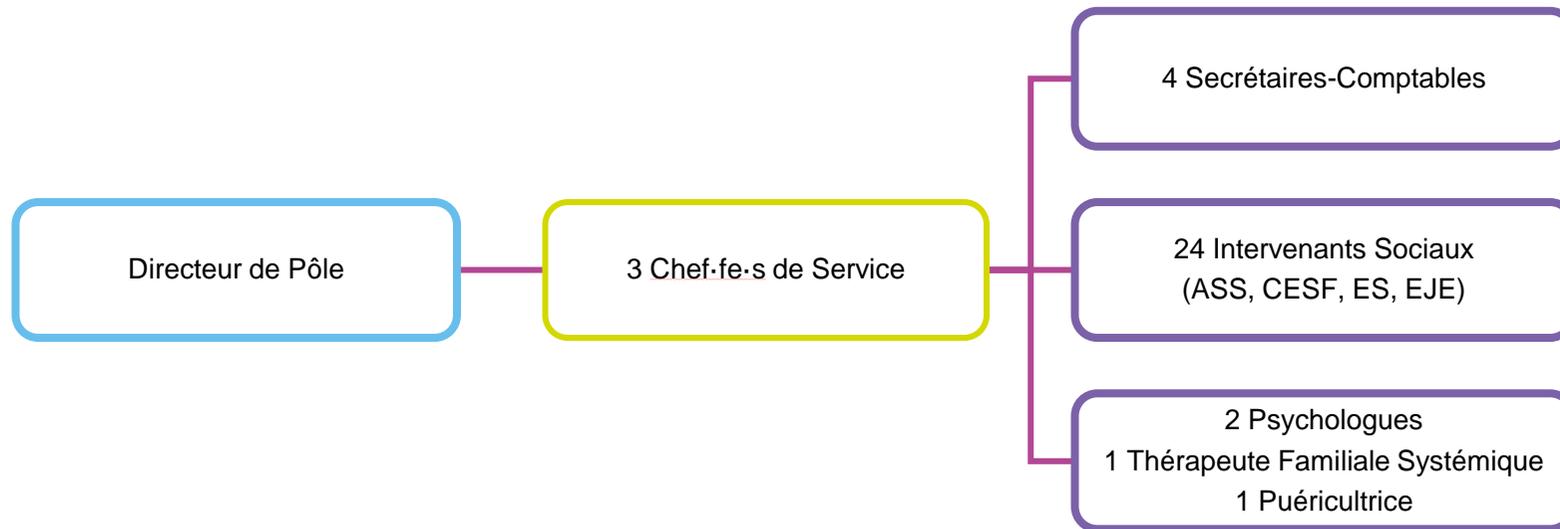


## L'Organigramme du service pour l'activité



Comme l'ensemble du Pôle Enfants, le service d'Actions Educatives bénéficie des interventions et prestations des Services Transversaux (SAG, Logistique & Qualité, RH & Compta Générale) indispensables à son bon fonctionnement.

## La Composition du service pour l'Action Educative



## La Mission

Le service d'Actions Educatives remplit une mission générale qui s'inscrit dans le cadre de la Protection de l'Enfance lorsque la situation d'un mineur représente un risque de danger ou un danger pour son développement psycho-affectif, social et familial. Il intervient dans le cadre des mesures :

-  d'Assistance Educative (AEMO et AEMO Renforcées) sur mandat judiciaire du Juge des Enfants,
-  d'Aide Sociale à l'Enfance sous forme contractuelle.

## Le Cadre réglementaire<sup>1</sup>

Le projet s'inscrit dans le cadre de l'Assistance éducative (Article 375 à 375-7 du Code Civil) et plus particulièrement pour ce projet l'Article 375-2 qui précise que "**chaque fois qu'il est possible, le mineur doit être maintenu dans son milieu actuel**. Dans ce cas, le juge désigne... **un service... d'éducation... en milieu ouvert**, en lui donnant mission d'apporter aide et conseil à la famille, afin de surmonter les difficultés matérielles ou morales qu'elle rencontre... »

**La Loi n° 2007-293 du 5 mars 2007** a reposé les bases de l'intervention en Protection de l'Enfance en rappelant que :

-  Les premiers protecteurs de l'enfant sont bien ses parents. Il est souligné que le travail avec les parents doit être privilégié et c'est ce principe premier qui dit le mieux où se situe l'intérêt de l'enfant,
-  Nous sommes aussi dans le cadre de la prévention primaire avec le renforcement ou la restauration des compétences parentales,
-  Le projet pour l'enfant est une recherche de travail sur mesure co-construit avec ses parents, pour leur enfant, dans l'environnement où ils vivent.

A travers la **loi n°2016-297 du 14 mars 2016** relative à la protection de l'enfant, le législateur vient renforcer la loi du 5 mars 2007 et rappelle :

-  Le principe de la prévention et l'ajustement de chaque réponse aux évolutions de la famille.
-  Le nécessaire appui sur les ressources de l'environnement de l'enfant,
-  La notion d'intérêt de l'enfant et la prise en compte de ses besoins fondamentaux.

---

### <sup>1</sup> Textes de référence

-  Code de l'action sociale et des familles : articles L.312-1 (I-1° et 4°), L.313-1 à 9 (pour l'autorisation), L.313-10 (habilitation justice) ;
-  Code de l'action sociale et des familles : articles L.228-3 (Financement AEMO) ;
-  Code civil : articles 375, 375-2, 375-4

## Le Financement

Les mesures d'Action Educative (AED post AEMO, AEMO ou AEMO Renforcée) sont financées par le Département dans lequel réside l'enfant. C'est le Département qui fixe la dotation globale qui correspond pour notre service à 7,35 €/jour pour l'AEMO (en 2022) et à 22€/jour pour l'AEMO Renforcée (en 2022).

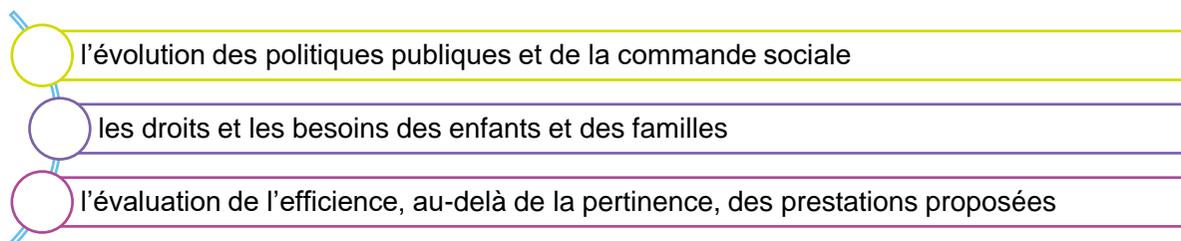
## Les Constats

### 1. Le contexte externe

#### Les Politiques Publiques

#### Les politiques publiques nationales

Le Pôle Enfants propose des modalités d'accompagnement adaptées, adaptables, renouvelées et renouvelables qui prennent en compte :



Ces modalités s'inscrivent en corrélation avec les recommandations présentées dans le Rapport IGAS n°2019-036R :

 tant au niveau des pratiques « *soutenir le Pouvoir d'Agir des parents et des enfants<sup>2</sup>* » et « *Au-delà des alliances qui peuvent se former au gré des pratiques individuelles, les services qui se distinguent sur la participation des familles sont ceux qui s'appuient sur **une méthodologie structurée, destinée à développer le pouvoir d'agir.** Il ne s'agit pas tant de s'assurer que la famille*

<sup>2</sup> Rapport IGAS n°2019-036R – p. 9

(parents et enfants) a compris le propos du travailleur social que de construire l'intervention de manière à ce qu'elle puisse dire ce qui fait enjeu pour elle, et que ses enjeux, discutés en lien avec le mandat de protection, puissent trouver une traduction dans l'intervention. **Cela suppose aussi de faire une place spécifique à la parole de l'enfant ou du jeune, et à des temps passés avec l'intervenant social qui lui sont propres<sup>3</sup> ».**

 que de l'offre « développer des interventions plus graduées, modulées et diversifiées<sup>4</sup> ».

### Le Schéma Départemental 2019-2023

**L'axe 2 du Schéma Départemental** « Stabiliser le parcours de l'enfant et du jeune dans le cadre de la politique de l'enfance, de la famille et de la santé publique » établit plusieurs orientations dont :

Orientation 3
Prévenir les situations d'épuisement parental, à travers la fiche 2.3.1 : "Favoriser l'aide au répit pour mieux prévenir les situations d'épuisement parental".

Orientation 4
Favoriser l'accès à la culture et au sport pour les publics vulnérables.

**L'axe 3 du Schéma Départemental** « Adapter l'offre d'accueil aux besoins des enfants et de leurs familles » a pour première orientation de « Revisiter l'offre d'accueil des jeunes bénéficiant d'une mesure de protection ». Cette orientation vise, notamment, à maintenir le cadre de vie et les repères des enfants et des familles et à améliorer la qualité des prestations auprès des usagers<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> Rapport IGAS n°2019-36R – p. 79

<sup>4</sup> Rapport IGAS n°2019-36R – p. 8

<sup>5</sup> Fiche action 3.1.1. du Schéma Départemental 2019-2023. P. 59

## 2. Le Diagnostic interne

### Le Public

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2022, le service dispose d'une nouvelle autorisation de fonctionnement. Ainsi, il peut exercer 605 mesures d'AEMO et d'AED post AEMO ainsi que 75 mesures d'AEMO Renforcées sur le territoire du Béarn et de la Soule.

### La Répartition par âge

Au cours de l'année 2021, le Pôle Enfants a accompagné :

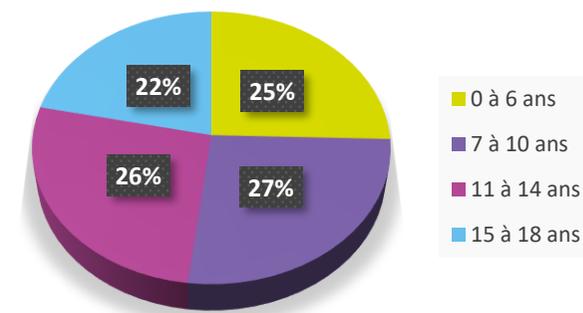
- 227 enfants âgés de 0 à 6 ans inclus dont 72 âgés de 0 à 3 ans inclus,
- 236 enfants de 7 à 10 ans inclus,
- 237 enfants de 11 à 14 ans inclus,
- 193 adolescents de 15 à 18 ans non révolus.

Il est à noter que 315 de ces enfants résident sur l'une des 31 communes de l'Agglomération Pau Béarn Pyrénées soit environ 50% des enfants accompagnés.

Nous observons également que :

- La majorité des mesures est exercée auprès de familles composées d'un seul enfant. Cette tendance se confirme depuis plusieurs années.
- Les familles suivies par le service sont majoritairement des parents en situation de séparation/divorce.
- 78% des mesures sont exercées depuis moins de 3 ans.
- La majorité des jeunes bénéficiant d'une mesure se situe dans la tranche des plus de 6 ans.

### Répartition par âge



## Les Problématiques et besoins observés

Les différentes observations menées par le service au cours de ces dernières années mettent en exergue que les enfants et/ou parents que nous accompagnons peuvent rencontrer les problématiques suivantes :

- un lien parents-enfants pauvre ou conflictuel,
- une image de soi dégradée,
- un manque de confiance en soi et/ou un besoin de valorisation,
- un problème d'hygiène et/ou de négligence physique,
- un isolement social & culturel,
- un manque de stimulation,
- des difficultés à exprimer ses ressentis, ses émotions, un besoin d'un espace de parole.

D'autre part, la précarité et les fragilités liées aux conditions de ressources des familles accompagnées constituent également un facteur de mise en danger de l'enfant. En effet, « *Les conditions de vie précaires ainsi que l'insécurité qui en est inhérente entravent sans conteste le développement de l'enfant. Mais cette seule assertion ne suffit pas à rendre compte de la variabilité de leur impact. Il est nécessaire pour cela de considérer qualitativement le contexte dans son ensemble, économique certes, mais surtout familial et environnemental.* La complexité qui accompagne le terme de « précarité » apparaît d'emblée quand on examine la définition proposée par le Conseil économique et social : « *La précarité est l'absence d'une ou plusieurs des sécurités, notamment celles de l'emploi [...]. L'insécurité qui en résulte peut être plus ou moins étendue et avoir des conséquences plus ou moins graves et définitives [...]; elle conduit à la grande pauvreté quand elle affecte plusieurs domaines de l'existence [...].* » Sur le dernier point mentionné, on peut repérer plusieurs axes sensibles : l'emploi, bien sûr, fragile, flexible, de plus en plus incertain ; l'habitat qui engendre dorénavant le « mal logement » « *révélateur d'une nouvelle définition de la précarité* » (De Peretti, 2005) ; l'accès aux soins inégalement

réparti ; les institutions scolaires avec leurs difficultés à soutenir et à comprendre les situations précaires qui créent de l'échec scolaire ; et, bien sûr, la famille, ce premier espace social à la fois mis à mal par la précarité et en même temps étai et ressource pour faire face aux conditions de vie souvent déplorables. Tous ces domaines de vie – familial, environnemental, institutionnel – sont concernés et sont interdépendants quand on étudie le développement des jeunes enfants<sup>6</sup>».

Il apparait également nécessaire d'observer les incidences sur le développement de l'enfant de divers facteurs tel que :

- l'environnement de l'enfant (voisinage, habitat, activités réalisées au sein de la structure familiale et en dehors d'elle, les structures d'accueil de la petite enfance...),
- le niveau de scolarisation des parents, leur statut professionnel, leurs revenus et la source de ces revenus
- leur histoire personnelle, la satisfaction conjugale versus le conflit, la construction du couple conjugal et parental,
- le rôle du père et de la mère, le stress engendré par la situation
- la perception subjective de leurs conditions de vie.

### **Le Bilan du Projet de Service 2018-2022**

#### **Les Objectifs du Projet de Service 2018-2022**

Ce Projet de Service avait pour objectif le développement d'une nouvelle AEMO, baptisée « AEMO Modulée » en s'appuyant sur 5 axes :

1. Garantir la continuité de l'intervention par la traçabilité des interventions et la centralisation sécurisée des données.
2. Développer trois types de partenariats auprès de :
  - a. L'entourage proche de la famille

---

<sup>6</sup> Enfants et précarités - Chantal ZAUCHE-GAUDRON - Dans Le Journal des psychologues 2006/7 (n° 240), pages 63 à 66

- b. Le dispositif institutionnel intervenant auprès de la famille
  - c. La solidarité naturellement présente dans l'environnement de la famille.
3. Améliorer la visibilité de l'AEMO, de nos nouvelles modalités d'intervention auprès des familles, de nos partenaires actuels et de ceux avec qui nous n'avons pas l'habitude de travailler.
4. Construire l'AEMO modulée avec :
-  Une évaluation formalisée : des besoins de l'enfant, des capacités parentales et des solidarités naturellement présentes dans leur environnement.
  -  Un dispositif d'analyse pluridisciplinaire, partenarial et spécialisé tout au long de l'intervention
  -  Une intervention protectrice et inclusive par :
    - La spécialisation des intervenants sur les points de vulnérabilité de la famille afin de mieux prendre en compte la vulnérabilité des parents et de l'enfant dans la valorisation de leur pouvoir d'agir
    - L'apport de techniques d'intervention collective (groupes de parole et actions collectives) qui privilégient l'échange d'expérience et l'apport des pairs,
    - L'hybridation de nos interventions avec les dispositifs de solidarité dans l'environnement de la famille afin qu'ils viennent se substituer progressivement à nous.
5. Mettre en œuvre la participation pleine et entière de la famille à la construction et la mise en œuvre de l'AEMO modulée au niveau : de l'évaluation, de l'analyse en participant à toutes les réunions la concernant et de l'intervention où elle décide et agit le contenu.

### **L'Expérimentation réussie de la nouvelle AEMO**

Depuis 2018, le Pôle Enfants de l'ASFA est constitué en petites équipes de Travailleurs Sociaux (appelées Cellules d'Appui). Afin d'élaborer soit le Projet d'Accompagnement soit le Bilan à échéance, chaque Cellule d'Appui se réunit hebdomadairement, en présence d'un psychologue et d'un·e Chef·fe de Service, et autant que possible de la famille concernée et des partenaires.

La construction de l'AEMO Modulée s'est faite à travers l'élaboration et la mise en œuvre de divers supports d'AEMO permettant ainsi :

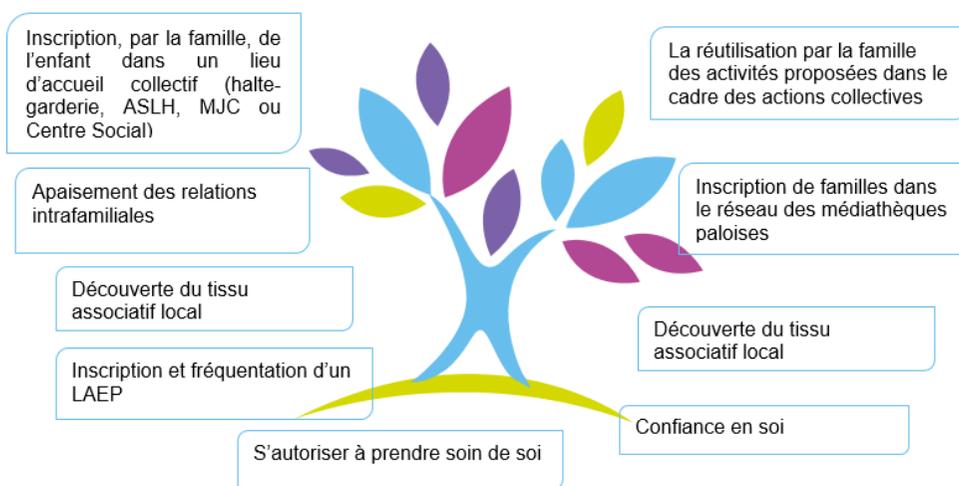
- 🌱 d'individualiser l'accompagnement de chaque enfant et famille,
- 🌱 de proposer des interventions pluridisciplinaires en réponse aux besoins et attentes de l'enfant et de sa famille.

Ces supports, conçus tels des **facilitateurs d'accès au droit commun et « apporteurs » de lien social et d'entraide**, proposent :

- 🌱 des interventions individuelles ciblées (intervention de l'un des psychologues, ou d'une des EJE)
- 🌱 des interventions d'un binôme de Travailleurs Sociaux,
- 🌱 des Actions Collectives ou des Ateliers.



Les manifestations ou indicateurs de l'incidence positive de ces actions se déclinent ainsi :



Pour conclure sur ce bilan relatif au Projet de Service 2018-2022, nous pouvons constater que les 5 objectifs sont, pour tout ou partie, atteints apportant la transformation des modalités organisationnelles, d'intervention et d'accompagnement des enfants et familles.

## L'Organisation de l'offre de service

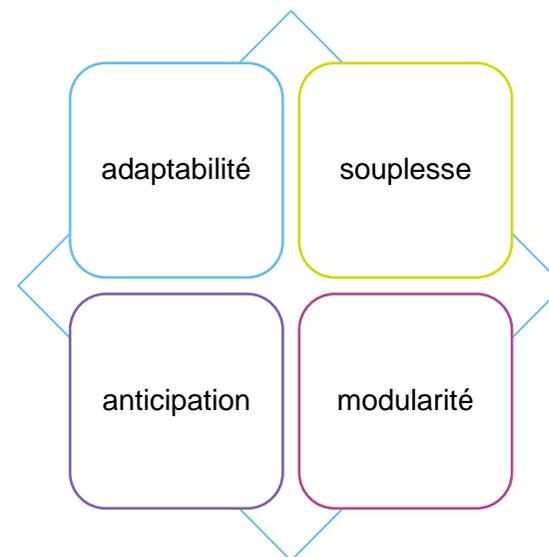
L'évolution du service, et plus largement du Pôle Enfants, au niveau de l'organisation, des fonctionnements et des modalités d'intervention s'inscrit en corrélation avec la volonté de mettre en œuvre une organisation intelligente<sup>7</sup>. Comme l'indique Jean-René LOUBAT, l'organisation intelligente « doit posséder une capacité d'anticipation et une souplesse adaptative qui lui permettent de rendre plus intelligible son environnement et son rapport avec celui-ci ; ce que l'on peut désigner par une plus grande « plasticité organisationnelle ».

Il s'agit de proposer une organisation, un fonctionnement et des modalités d'intervention qui répondent aux besoins d'individualisation des accompagnements des familles accompagnées<sup>8</sup>.

Cette organisation vise à sortir des logiques de service et à proposer un dispositif plutôt qu'une juxtaposition de services, en recourant au développement de partenariats, sous forme de convention, avec les divers acteurs implantés au sein de l'environnement des enfants et familles.

### 1. La Plateforme

Afin de répondre à ces différents constats et de proposer un dispositif souple, modulable et adapté aux besoins des familles et adaptable au parcours<sup>9</sup> de chaque enfant/famille, le Pôle Enfants se restructure sous forme de plateforme.

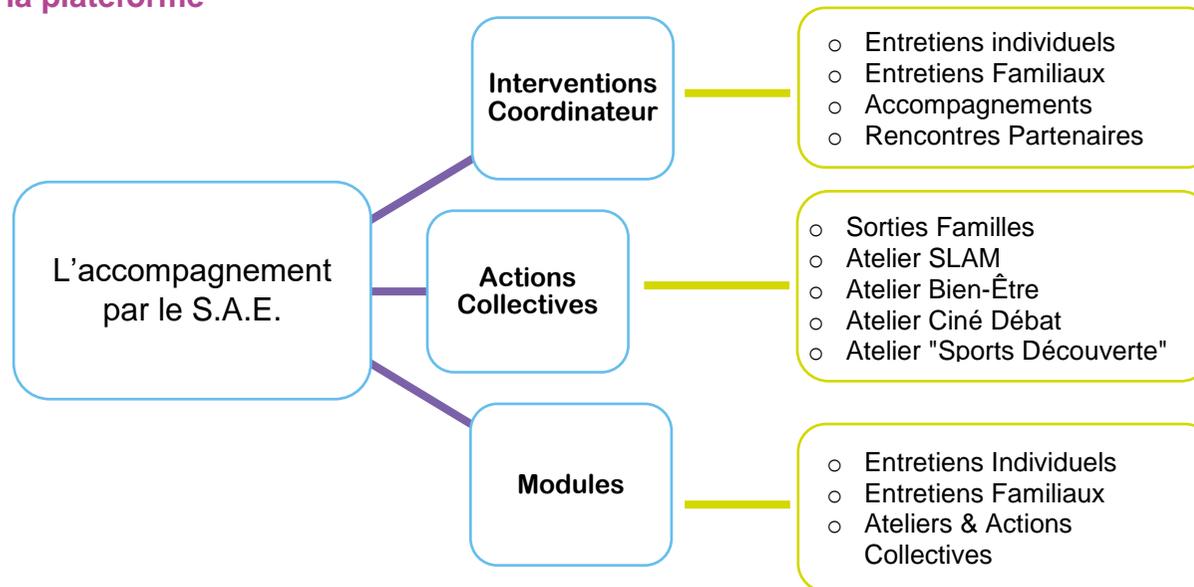


<sup>7</sup> Jean-René LOUBAT : « Qu'est-ce qu'une « organisation intelligente ? » - ASH n°2847 du 14 février 2014

<sup>8</sup> « L'émergence de nouvelles organisations plus plastiques et de nouvelles formes d'accompagnement plus personnalisées devient inéluctable ». Concevoir des plateformes de services en action sociale et médico-sociale. J.R. LOUBET, J.-P. HARDY et M.-A. BLOCH. P. 69. Editions DUNOD

<sup>9</sup> « La notion de parcours de vie recouvre le cheminement individuel de chaque personne dans les différentes dimensions de sa vie : personnelle et relationnelle, professionnelle et sociale, familiale et citoyenne » - « Promouvoir la continuité des parcours de vie » - Rapport CNSA 2012

## La Modélisation de la plateforme



## Les Axes d'actions

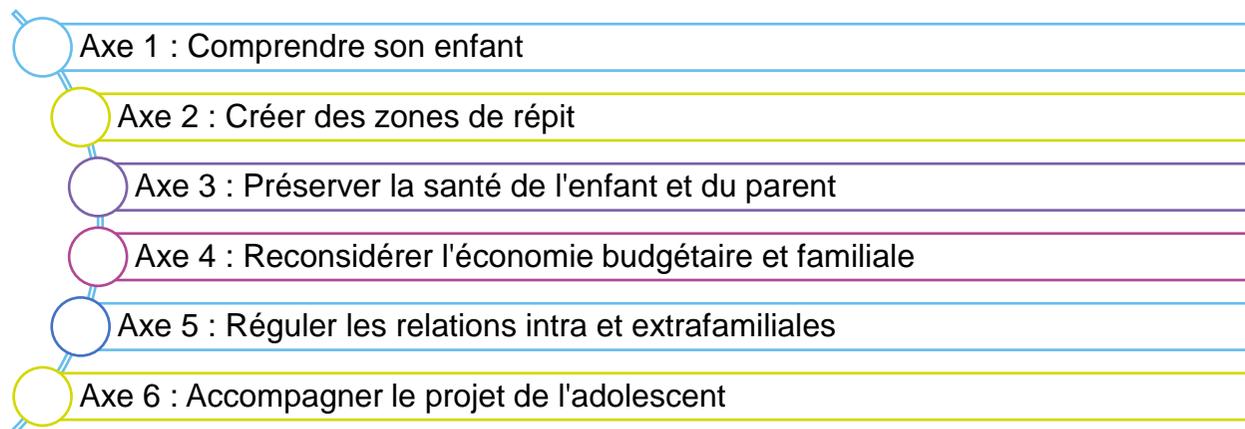
Cette **plateforme** apporte une dimension modulable et adaptable par la mobilisation de modules spécifiques et ciblés. Ainsi, l'accompagnement est individualisé et personnalisé pour s'adapter et répondre au mieux et au plus juste **aux besoins et au parcours des familles/de l'enfant et selon le projet parental.**

Le S.A.E. s'appuie sur les fonctionnalités actuelles de l'AEMO notamment dans ses engagements avec :

 le **Conseil Départemental des Pyrénées-Atlantiques**

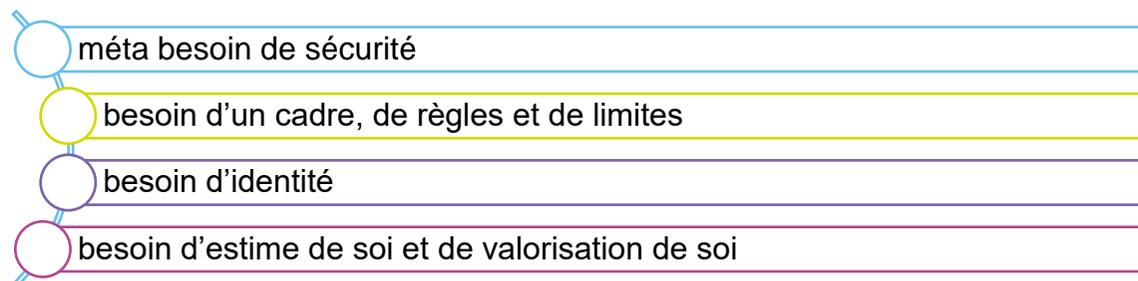
 et tous les autres partenaires du Pôle Enfants du champ social, médico-social et du droit commun.

Dans le cadre du soutien à la parentalité proposé pour travailler à la création d'un lien d'attachement sécuritaire, favorisant l'inclusion de la famille en l'amenant à renouer avec son environnement, le S.A.E. s'appuie sur **6 axes** dont certains sont plus spécifiques à certains publics (Petite Enfance, Pré-adolescents et Adolescents).



### Axe 1 : Comprendre son enfant<sup>10</sup>

En AEMO, la question de la qualité des liens que l'enfant entretient avec ses parents et leurs impacts sur son devenir est au cœur de nombreuses problématiques familiales. Il apparaît alors indispensable d'accompagner les parents à répondre aux besoins de leur(s) enfant(s) :



<sup>10</sup> Voir « Les interventions auprès des enfants et des familles »

## Concernant la Petite Enfance

Il s'agit, pour le parent, de mieux percevoir et décoder les signaux de son bébé ou jeune enfant et d'y répondre de manière appropriée aux capacités des parents<sup>11</sup>, en partant d'abord de ce qui est positif.

## Concernant les pré-adolescents et adolescents

Parce que l'adolescent sait ce qu'il quitte avec l'enfance et ne sait pas encore ce qu'il va trouver avec l'âge adulte. Il est en manque de repères mais il rejette à priori le mode d'emploi que lui proposent ses parents. Il est donc normal que ce soit un moment de crise ; il est normal que l'adolescent le vive dans la souffrance et la difficulté ; et il est normal pour les parents d'avoir du mal à trouver la bonne réponse à apporter à leur enfant.

Pour autant, cette situation de crise a parfois besoin d'être accompagnée par un tiers afin de dépasser cette incompréhension, de permettre aux parents de mieux comprendre leur adolescent et de lui apporter les réponses et limites cohérentes avec leur projet pour leur enfant.

## **Axe 2 : Créer des zones de répit (pour le(s) parent(s) mais aussi pour l'enfant)<sup>12</sup>**

Il s'agit de permettre au parent de s'autoriser à prendre du temps pour lui, de prendre soin de lui afin d'être disponible pour mieux s'occuper de son enfant. C'est aussi l'amener à percevoir qu'il n'est pas que parent mais aussi un adulte avec des désirs, des besoins, etc. Ces zones de répit proposées par le S.A.E. peuvent prendre la forme de temps d'actions collectives ou d'ateliers collectifs portant sur diverses thématiques et en réponse à des problématiques identifiées : budget, bien-être et relaxation, etc.

---

<sup>11</sup> Accordage entre besoins/signaux de l'enfant et réponse du parent

<sup>12</sup> Voir « Les interventions auprès des enfants et des familles »

## Concernant la Petite Enfance

En plus des ateliers et actions collectives, c'est aussi la mobilisation de temps d'accueil dans une crèche à proximité du lieu de vie de la famille. Cet accueil est aussi porteur de socialisation, d'accès à des activités et des lieux adaptés pour l'enfant, d'accès à de nouvelles figures d'attachement.

## Concernant les pré-adolescents et adolescents

Pour l'adolescent, en parallèle des ateliers et actions collectives, c'est l'accès à un espace de socialisation et d'activités (MJC, Centre Social, associations culturelles ou sportives) afin de lui permettre de disposer d'espace et de temps pour lui, pour répondre à ses attentes et besoins.

## Axe 3 : Préserver la santé de l'enfant et du parent<sup>13</sup>

Dans le cadre de son intervention, le S.A.E. vise à l'orientation (mise en relation ou accompagnement) de la famille vers les dispositifs et professionnels compétents pour l'accompagner dans la prise en compte de sa santé : médecin traitant, PMI, pédiatre, suivi post-natal tant pour l'enfant que pour la mère, etc.

Bien que « *les adolescents de 12 à 17 ans s'estiment dans une très large majorité bien portants<sup>14</sup>* », diverses études sur les facteurs liés à leurs comportements et modes de vie et sur leur recours au système de soins montrent que ce propos doit être nuancé.

D'autre part, on attend de l'adolescent qu'il s'implique progressivement dans les démarches de soin, encore faut-il qu'il dispose des repères nécessaires à sa propre prise en compte de ses besoins en matière de santé.

---

<sup>13</sup> Voir « Les interventions auprès des enfants et des familles »

<sup>14</sup> Etude « La santé des Adolescents » - Direction de la Recherche, de l'évaluation et des Statistiques – 1<sup>er</sup> juin 2004 – Mise à jour 21 décembre 2020

Dans le cadre de ses interventions, le S.A.E. se propose, conformément aux Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de la H.A.S.<sup>15</sup>, d'accompagner l'adolescent et ses parents dans cette démarche de conscientisation et de concrétisation en lien avec la prise en compte de la santé.

#### **Axe 4 : Reconsidérer l'économie budgétaire et familiale<sup>16</sup>**

L'exercice de la parentalité, de l'autorité parentale peut être mis à mal, en difficulté par la question du budget familial. Or, cette question du budget familial est peu travaillée dans le cadre des interventions à domicile, comme l'indiquent Pauline KERTUDO, Régis SECHER, Florence TITH : « *La question du lien entre précarité socio-économique et difficultés éducatives n'a fait l'objet que de très peu de recherches* : « Une recension des recherches effectuée en 2004 (18 thèses et 32 rapports de recherche) fait apparaître que nos connaissances, tant en ce qui concerne les caractéristiques socio-économiques des familles qu'en ce qui concerne plus précisément les enfants pris en charge, demeurent approximatives. La dimension économique est dès lors fortement minorée dans les rapports sociaux au profit d'une lecture qui fait la part belle à l'anamnèse, à la personnalité des parents, aux pathologies. Il faut faire un réel effort de décodage des rapports pour retrouver la trace d'un métier, d'une inscription dans la sphère sociale, comme si la parentalité était seulement une affaire de sentiments et de compétences » (BOUTANQUOI, 2005). Ce constat est partagé par plusieurs chercheurs : « *La lecture des dossiers permet de constater que ceux-ci sont principalement centrés sur le primat des troubles relationnels, sur les problèmes psycho-psychiatriques. Il faut en revanche faire un véritable effort de décryptage pour retrouver au gré des comptes rendus le profil socio-économique des parents. Les pères sont, pour la moitié, au chômage ou au RMI, exclus du monde professionnel, ils sont déjà sous-équipés pour faire face aux aléas de l'existence et assurer un avenir solide à leurs enfants. La symptomatologie est classique : alcoolisation, instabilité, absence de domicile fixe, violence, dettes, dépressions..., mais coupée des conditions objectives qui la suscite*

---

<sup>15</sup> « 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 » – RBPP HAS -9 octobre 2015

<sup>16</sup> Voir « interventions auprès des enfants et des familles »

*ou l'alimente. Par là-même, les symptômes ne sont référés qu'à l'individu, non aux conditions socio-économiques d'existence » (SELLENET, TENDRON, 1999)<sup>17</sup>.*

Pour autant, il nous semble que cette dimension peut constituer un réel obstacle à l'exercice de la parentalité, parasiter les parents et les rendre « indisponibles » pour leur(s) enfant(s).

Aussi, le Pôle Enfants se propose d'accompagner les parents autour de cette question ; d'autant que l'arrivée d'un enfant comme l'entrée dans l'adolescence peut avoir des incidences sur l'économie familiale et mettre à mal le budget familial, de surcroît lorsque celui-ci est déjà précaire.

### **Axe 5 : Réguler les relations intra et extrafamiliales<sup>18</sup>**

Dans de nombreuses situations, les relations intrafamiliales sont marquées par des tensions, un conflit ou encore une absence de communication ou de lien. Les relations entre un parent et son enfant peuvent également être empreintes de tensions ou génératrices d'une forme de rejet/défiance/indifférence. Cela se traduit souvent par une absence de temps de partage ou d'échange accentuant d'autant plus le fossé.

D'autre part, le lien entre isolement social et négligence n'est plus à démontrer et a fait l'objet de nombreuses études<sup>19</sup>. Il apparaît donc indispensable d'accompagner les familles et les parents dans la reconstruction, le tissage d'un lien et d'une ouverture sociale et d'un accès à son environnement.

---

<sup>17</sup> Pauline KERTUDO, Régis SECHER, Florence TITH « L'invisibilité sociale, publics et mécanismes : l'entourage familial des enfants placés dans le cadre de la protection de l'enfance » dans Recherche sociale 2015/4 (N° 216), pages 4 à 114.

<sup>18</sup> Voir « Les interventions auprès des enfants et des familles »

<sup>19</sup> L'isolement social des familles en situation de négligence : ce qu'en pensent les mères, Vicky Lafantaisie, Marie-Ève Clément et Sylvain Coutu, Revue de psychoéducation Volume 42, numéro 2, 2013, 299-319

Le S.A.E. se propose d'accompagner les parents :

- sur la nécessité de préserver leur équilibre au niveau des relations (conjugales, familiales, amicales),
- dans leur communication (échanger, trouver des consensus, etc.)
- dans la préservation leur bien-être,
- dans la création de temps de partage et d'échange avec leur enfant
- afin de favoriser leur accès à leur environnement et aux ressources de celui-ci.

### Axe 6 : Accompagner le projet de l'adolescent

Il s'agit ici d'aider l'adolescent dans l'émergence de son projet professionnel, de vie et de l'accompagner dans les démarches nécessaires à sa concrétisation. Cela se traduit par la centration des actions et par la mise à disposition des supports de la plateforme pour favoriser la réalisation du projet de l'adolescent :

- orientation,
- insertion professionnelle,
- accès aux droits,
- gestion budgétaire, etc.

## L'Accompagnement

L'accompagnement est construit avec une logique de continuité de parcours de l'enfant et de la famille quel que soit la mesure en place :

-  AEMO,
-  AEMO Renforcée,
-  AED post AEMO

C'est donc le même intervenant qui accompagne l'enfant et la famille même si la mesure change.

L'accompagnement développé est constitué par :

-  Les interventions du Coordinateur de Parcours
-  Les Actions Collectives & Ateliers
-  Des modules ciblés et spécifiques

L'accompagnement proposé dans le cadre l'AEMO Renforcée diffère de celui développé dans le cadre de l'AEMO au niveau :

-  Des interventions : intensification du rythme
-  Des modules mobilisés : renforcement du nombre de modules,
-  De la fréquence et donc du nombre de cellules d'appui : intensification.

## 2. Le parcours de l'enfant /de la famille<sup>20</sup>

### Le Dossier de l'enfant

Chaque enfant dispose d'un Dossier Unique Informatique via le progiciel EVOLUTION. Il contient tous les documents entrants et sortants relatifs à la situation de l'enfant qui sont classés par « chemises ».

De plus, le progiciel permet de garantir :

-  La traçabilité : chaque intervention est renseignée et accompagnée d'un bref compte-rendu
-  La continuité de réponse/de service : suivi des interventions, consignes et éléments de compréhension de la situation individuelle.
-  Le respect du RGPD : niveau d'information accessible en corrélation avec le métier (SAG, secrétariat, TS, etc.)

Le parcours de l'enfant/de la famille est décomposé en 5 phases et débute dès la réception du jugement instaurant la mesure.

Tout au long du parcours de l'enfant, le S.A.E. s'attache au respect des différentes Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles définies par la Haute Autorité de Santé<sup>21</sup>.

---

<sup>20</sup> Voir Logigrammes « Déroulement AEMO » et « Déroulement AEMOR » en annexe

<sup>21</sup> Notamment : [https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_2836342/fr/l-evaluation-interdisciplinaire-de-la-situation-du-mineur/jeune-majeur-en-cours-de-mesure#.XfaDAM\\_YUdsU.mailto](https://www.has-sante.fr/jcms/c_2836342/fr/l-evaluation-interdisciplinaire-de-la-situation-du-mineur/jeune-majeur-en-cours-de-mesure#.XfaDAM_YUdsU.mailto) & [https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-03/anesm-rbpp-protection\\_de\\_l\\_enfance-decembre\\_2014-interactif.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-03/anesm-rbpp-protection_de_l_enfance-decembre_2014-interactif.pdf)

## L'Accueil

Le service A.E. intervient à partir du jugement en Assistance Educative ou de la signature du contrat. Dès sa réception, le secrétariat enregistre le jugement dans le logiciel informatique et constitue une « pochette navette ». L'encadrement du service attribue la mesure d'AEMO ou d'AEMO Renforcée à un travailleur social dans la semaine qui suit la réception de l'ordonnance.



Un rendez-vous d'attribution est fixé pour présentation de la situation et prise de rendez-vous (dans les 15 jours après réception du jugement d'instauration dans le cadre d'une AEMOR et dans le mois dans le cadre d'une AEMO).

Simultanément un courrier est envoyé à la famille proposant une 1<sup>ère</sup> rencontre au sein du service. Il est accompagné de divers documents instaurés par la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale :

- le livret d'accueil,
- le règlement de fonctionnement du service,
- la charte des droits et libertés de la personne accueillie,

Lors de la première rencontre, famille et Coordinateur·trice de Parcours élaborent ensemble le **D.I.P.C.**<sup>22</sup>, en tenant compte des attentes exprimées par les parents et l'enfant. La **liste des personnes qualifiées** (ARS) est remise à la famille.

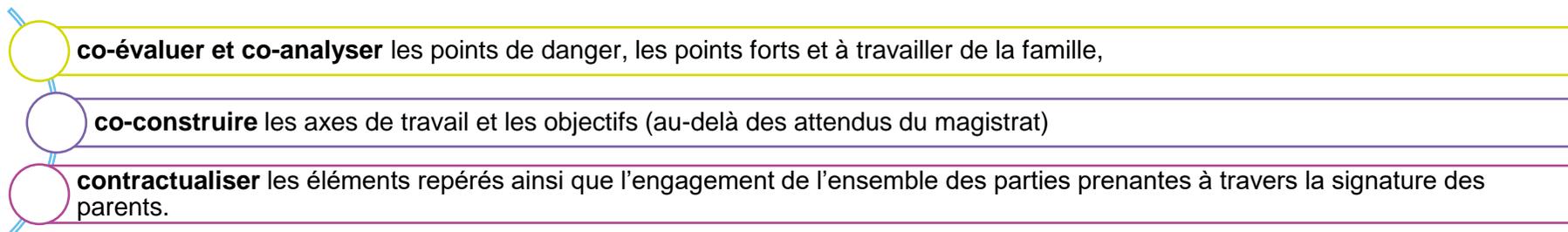
<sup>22</sup> Document Individuel de Prise en Charge

A partir de ce moment-là, le service considère que la mesure d'accompagnement a démarré. La phase « **Rencontre** » commence alors et avec elle l'élaboration du Projet d'Accompagnement.

### Le Projet d'Accompagnement

L'élaboration du Projet d'Accompagnement<sup>23</sup> s'effectue, en collaboration avec la famille, tout au long des 2 premières étapes. Après 3 mois d'accompagnement (période de co-évaluation) dans le cadre de l'AEMO ou 45 jours dans le cadre de l'AEMO Renforcée, sa formalisation est réalisée lors d'une réunion en présence de la famille qui correspond à la phase « **Construction** ».

L'élaboration et la formalisation du Projet d'Accompagnement vise à :



Il prend alors la forme d'un avenant au **DIPC** qui est alors remis à la famille. Cela marque le début de la « **Mise en œuvre** », phase qui s'étend jusqu'à la réalisation du Bilan à échéance, lors d'une nouvelle réunion d'équipe pluridisciplinaire en présence de la famille.

### Le Bilan à échéance

Ce temps de travail, d'échange et de réflexion permet de dresser un bilan des actions menées, des effets de celles-ci, des changements survenus ou d'absence de changement, de la mobilisation des différents acteurs au cours de la période écoulée.

<sup>23</sup> RBPP HAS « Les attentes de la personne et le projet personnalisé » ([web\\_Anesm\\_Attentes.pdf \(has-sante.fr\)](#)) : « Le projet personnalisé est une démarche dynamique, une co-construction qui tente de trouver un équilibre entre différentes sources de tension, par exemple entre :

- les personnes et leur entourage, qui peuvent avoir des attentes contradictoires ou des analyses différentes ;
  - les personnes/leur entourage et les professionnels, qui ne partagent pas automatiquement la même analyse de la situation ou les mêmes objectifs ;
- les professionnels d'établissements/services différents ».

Il constitue un espace de co-évaluation, de co-analyse et d'élaboration des préconisations au Magistrat ou à l'IASE : fin de mesure, renouvellement ou orientation vers une autre mesure.

Il permet, selon la préconisation et la décision prise par le Magistrat<sup>24</sup> ou l'IASE<sup>25</sup> :

l'actualisation du Projet d'Accompagnement et donc de déterminer les objectifs et axes de travail si la mesure est reconduite **(Etape 3 et 4)**.

la sortie du service.

### Les Modalités de sortie du service

La fin de l'accompagnement est décidée par le Magistrat pour enfants lors de l'audience qui peut ordonner la mainlevée de la mesure à compter de l'audience (effet immédiat) ou à la date de l'échéance, aux motifs : absence de danger, majorité, orientation vers autre mesure, déménagement hors territoire de compétence.

#### Les interventions auprès des enfants et des familles

La singularité de chaque situation accompagnée, de chaque enfant et de chaque parent, eu égard à leur histoire, leurs compétences, ressources et potentiels amène une réponse individualisée.

La plateforme proposée permet l'individualisation du parcours et la modularité de l'accompagnement. Elle s'appuie sur la mobilisation de compétences et spécificités tant en interne qu'en externe (via conventionnement et partenariat) en réponse aux attentes et besoins de l'enfant et de la famille.

Elle offre également la capacité, pour le service, **d'accroître le nombre et le temps d'intervention** auprès de la famille tout en répondant concomitamment ou successivement aux besoins identifiés.

---

<sup>24</sup> Dans le cadre des AEMO ou AEMOR

<sup>25</sup> Dans le cadre des AED

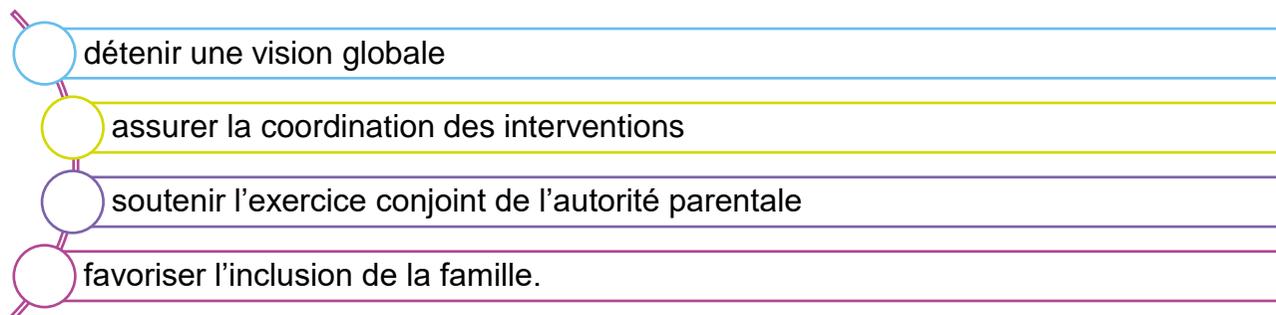
## La vision globale

La ou le Coordinateur-trice de Parcours détient une vision globale de la situation. Elle ou il constitue une personne de confiance qui s'inscrit, auprès de la famille, dans une démarche de co-évaluation, co-analyse et co-construction du Projet d'Accompagnement. Ainsi, elle ou il accompagne la famille/les parents dans l'identification des causes à leur empêchement à l'exercice de leur autorité parentale, à ce qui fait obstacle et ce afin de proposer un soutien ciblé.

Dans le cadre de son accompagnement, la ou le Coordinateur-trice de Parcours rencontre la famille (enfant/parents), lors d'entretiens individuels et/ou familiaux, de façon régulière à travers des V.A.D.<sup>26</sup>, des rencontres en dehors du domicile familial, dans tout lieu propice et adapté à l'échange.

Après en avoir informé la famille, elle ou il rencontre ou est en lien avec les partenaires intervenant auprès de l'enfant ou de la famille : SDSel, établissement scolaire, ALSH/CLSH, crèche, ESMS, lieu de soins, etc.

Elle ou il favorise l'émergence des besoins de l'enfant et de la famille. Ses actions se déclinent autour de 4 grands axes :

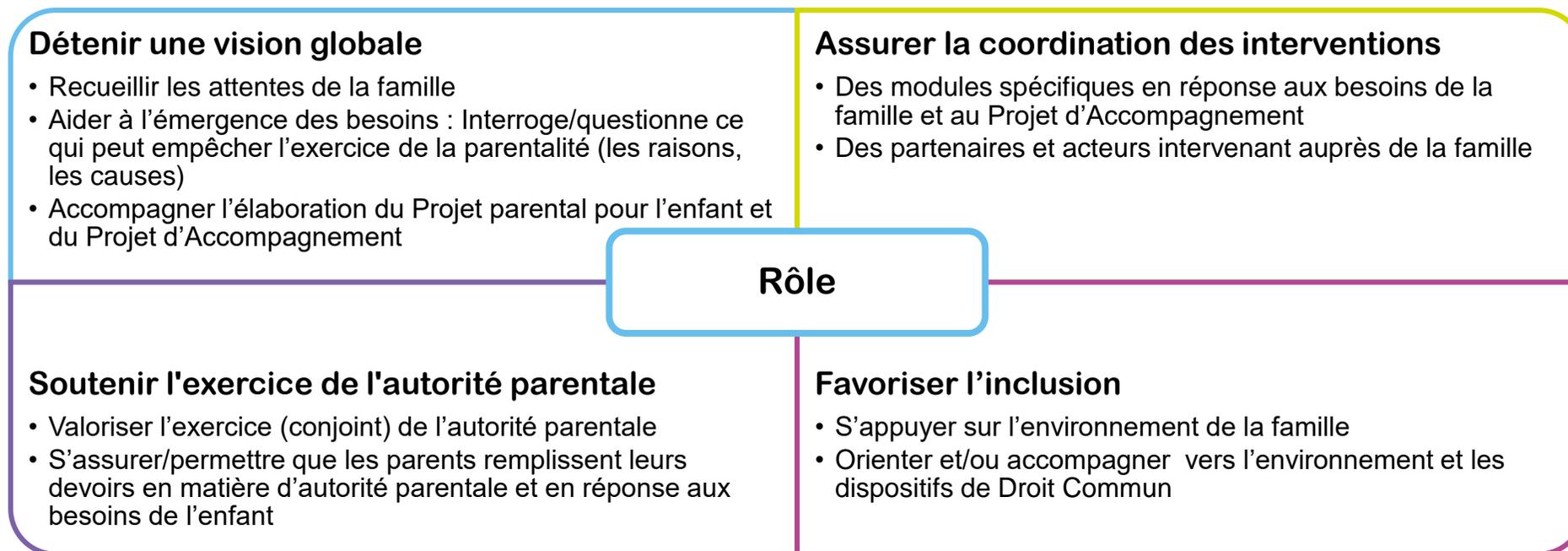


Le + :

*Le projet parental est le point de départ de la co-évaluation des compétences et ressources de la famille et de son environnement et de ses besoins pour dessiner le plan d'actions répondant aux besoins de protection identifiés.*

<sup>26</sup> V.A.D. : Visite à Domicile

Chacun de ces axes se décline ainsi :



Elle ou il fait partie de l'équipe pluridisciplinaire composée d'Educateur·trice·s Spécialisé·e·s, d'ASS, de CESF, d'EJE, puéricultrice, psychologues, thérapeute familiale systémique.

### Les accompagnements spécifiques/ciblés

#### Les Modules

Afin de favoriser un accompagnement global, individualisé et adapté aux besoins spécifiques de chaque enfant/famille accompagné, le Pôle Enfants s'appuie sur des interventions ciblées en parallèle de celles de la ou du Coordinateur·trice de Parcours. Pour ce faire, le S.A.E. développe et met en place des modules dont l'animation est confiée à un·e Chargé·e de Projet.

Le nombre et/ou le contenu des modules est évolutif et adaptable aux besoins des enfants et des familles. Ainsi et dans un souci de répondre à ces besoins, la création comme la suppression d'un ou plusieurs modules est possible.



La ou le Chargé-e de Projet dispose de compétences spécifiques liées au module qu'elle ou il anime. Il s'inscrit pleinement dans un travail d'équipe avec la ou le Coordinateur·trice de Parcours mais aussi avec les partenaires dont le(s) champ(s) d'action correspondent au module. Elle ou il a en charge le développement des partenariats relatifs au module qu'elle ou il anime.

#### [Le Module « Budget & Accès aux Droits »<sup>27</sup>](#) :

Ce module s'inscrit en réponse à l'axe « Reconsidérer l'économie budgétaire et familiale » et afin d'accompagner les familles autour de cette question du budget, de travailler avec elles cet empêchement à l'exercice de l'autorité parentale et à la prise en compte des besoins de leur(s) enfant(s).

Parfois parasité par la situation budgétaire familiale, le parent n'est pas disponible pour son enfant, pour répondre à ses besoins et/ou effectuer les démarches nécessaires à la satisfaction de ceux-ci.

---

<sup>27</sup> Voir Fiche de présentation en Annexe

A travers des **interventions individuelles spécifiques** mais aussi d'**ateliers collectifs**, le S.A.E. propose un accompagnement à l'économie budgétaire et familiale afin de :

- évaluer et avoir une meilleure connaissance de la situation budgétaire de la famille,
- soutenir les parents à la prise en compte des besoins de l'enfant,
- orienter et accompagner les familles vers les dispositifs de droit commun adaptés à leur situation individuelle,
- leur permettre de consommer autrement en découvrant et utilisant l'économie circulaire, sociale et solidaire

### Le Module « Petite enfance »<sup>28</sup> :

Ce module ciblé « Petite Enfance » vise à apporter des réponses spécifiques à ce public et à ses singularités et spécificités. Basé sur l'intervention d'une EJE, il propose, selon les besoins identifiés, diverses interventions ciblées au domicile de l'enfant ou sous forme d'ateliers collectifs ou de supports d'intervention.

Il a pour but d'accompagner les parents de jeune(s) enfant(s) dans :

- la construction d'un lien d'attachement,
- la perception des besoins de leur(s) enfant(s)
- l'élaboration de réponses à ces besoins.

---

<sup>28</sup> Voir Fiche de présentation en Annexe

### Le Module « Relations familiales »<sup>29</sup> :

Ce module a pour objectif de proposer aux parents un accompagnement afin de

- analyser et comprendre le fonctionnement familial
- percevoir et comprendre les points de blocage
- mieux gérer les relations avec leur enfant

Il peut également intervenir afin d'accompagner la reprise de liens entre un parent et son enfant.

Pour ce faire, le S.A.E. recourt à des **entretiens individuels ou familiaux ou familiaux basés sur l'approche systémique** à travers l'intervention de la Thérapeute Familiale Systémique. Cette dernière constitue également un soutien technique auprès des coordinateurs-trices à travers un éclairage différent et/ou la transmission d'outils.

Il s'agit également d'accompagner les parents dans leurs relations en lien avec 2 moments forts de la vie familiale qui peuvent générer des tensions, des incompréhensions, des accords, etc : l'arrivée d'un enfant ou encore l'entrée dans l'adolescence et ses manifestations.

### Le Module « Soins »<sup>30</sup>

Elaboré avec les psychologues du Pole Enfants, ce module offre un espace de parole et d'écoute, tant aux parents qu'aux enfants. Il permet à chacun-e :

- d'analyser sa situation
- de prendre du recul
- d'être orienté·e vers un·e professionnel·le de droit commun si besoin
- de « démystifier » la relation à visée thérapeutique

<sup>29</sup> Voir Fiche de présentation en Annexe

<sup>30</sup> Voir Fiche de présentation en Annexe

Il vient répondre également au besoin de réalisation d'un test intellectuel (WISC V) nécessaire lors d'une orientation scolaire ou pour la constitution d'un dossier MDPH.

Il constitue aussi un accès à la résolution des conséquences psychologiques, physiques, relationnelles, d'expériences de vie traumatisantes, perturbantes et qui peuvent faire obstacle à la parentalité à travers le recours à l'EMDR<sup>31</sup>.

### Le Module « Insertion Professionnelle »<sup>32</sup>

Il s'agit ici d'aider l'adolescent dans l'émergence de son projet professionnel, de vie et de l'accompagner dans les démarches nécessaires à sa concrétisation. Cela se traduit par la centration des actions et par la mise à disposition des supports de la plateforme pour favoriser la réalisation du projet de l'adolescent :



Ce module s'appuie sur un partenariat fort et large formalisé par des conventions. Cet accompagnement prend la forme d'interventions individuelles, d'accompagnements mais aussi d'ateliers ou d'actions collectives co-construits avec des partenaires et co-animés par la ou le Chargé-e de Projet.

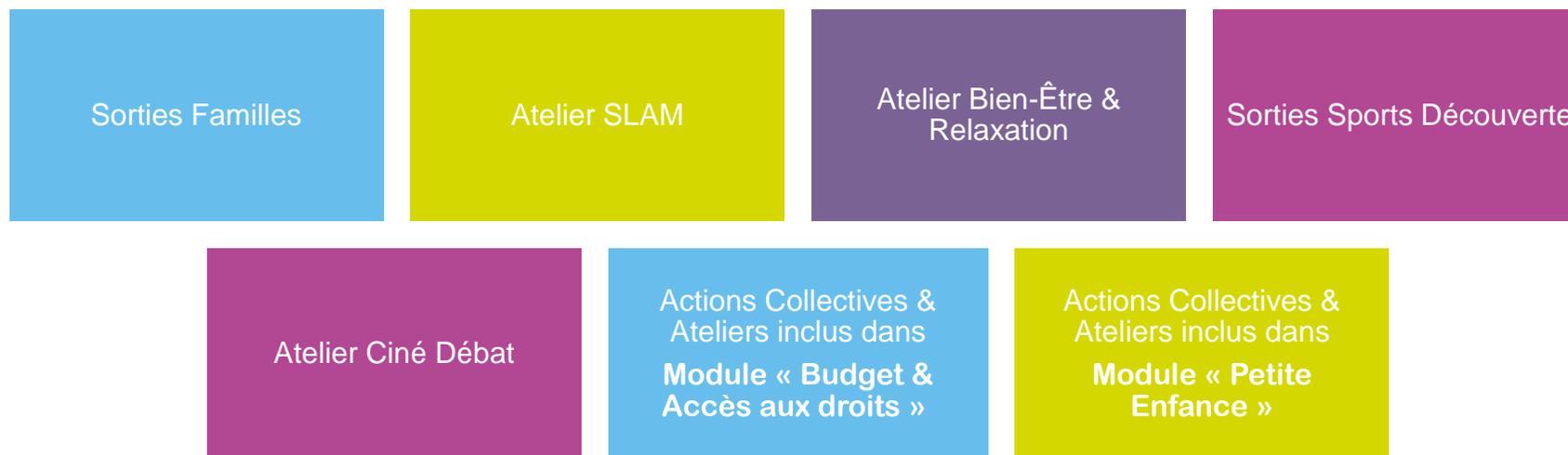
---

<sup>31</sup> Le sigle EMDR vient de l'anglais Eye Movement Desentitization and Reprocessing, qui signifie en français "Désensibilisation et Retraitement par les Mouvements Oculaires". Pour cela, le sujet doit replonger intensément dans ses émotions stressantes pendant que le thérapeute interrompt périodiquement l'expérience pour provoquer une stimulation sensorielle, comme déplacer rapidement ses doigts devant le visage de la personne.

<sup>32</sup> Voir Fiche de présentation en Annexe

## Les Actions Collectives<sup>33</sup>

En parallèle des interventions individuelles entreprises par la ou le Coordinateur-trice de Parcours (VAD, repas ou goûter), et afin d'accompagner cette situation de crise, des temps d'actions collectives et d'ateliers sont proposés aux parents et/ou et aux enfants.



Ces supports de médiation éducative, co-construits avec des dispositifs de droit commun, offrent un espace où parents et enfants peuvent se percevoir autrement, se redécouvrir, renouer le dialogue, sortir de chez eux et tisser des liens sociaux mais aussi découvrir des lieux ressources à proximité de leur domicile ou encore s'entraider. Ils constituent autant de zones de répit pour les parents et ou les enfants.

---

<sup>33</sup> Voir en Annexes

## La Participation de la famille

Les rares chercheurs qui ont étudié la perception par les parents des effets des mesures éducatives en milieu ouvert montrent que les parents qui se disent satisfaits de la mesure ont le sentiment d'avoir été pris en compte par les intervenants et d'avoir pu être actifs dans la recherche des solutions. Leur parole se libère, ils reprennent confiance en eux et voient qu'un autre fonctionnement familial est possible. Ils changent également de regard sur leur(s) enfant(s).

Au-delà des obligations liées aux évolutions législatives en France (Loi 84-422 du 6 juin 1984 relative aux droits des familles dans leurs rapports avec les services chargés de la protection de la famille et de l'enfance, Loi du 2 janvier 2002 comme la Loi 2005-293 du 5 mars 2007 réformant la Protection de l'Enfance) qui ont amené les SAEMO à mettre en place des documents à destination des bénéficiaires et à installer un dispositif permettant l'expression des familles et des enfants<sup>34</sup>, le Pôle Enfants vise et favorise la participation des familles à l'accompagnement dont elles bénéficient.

Pour ce faire, le Pôle Enfants invite la famille à participer aux temps de réflexion, en tant que membre permanent de sa Cellule d'Appui, pour l'élaboration du Projet d'Accompagnement et du Bilan à Echéance. L'ensemble des documents de travail intègre l'avis de la famille<sup>35</sup>.

Inscrite pleinement en corrélation avec la volonté de co-construire avec les parents, cette démarche s'appuie sur l'idée « *Et si justement ces parents étaient, de par leurs situations et l'analyse qu'ils en font, particulièrement bien placés pour nous renseigner sur ce qui caractérise à la fois les enjeux de l'éducation à notre époque et les contradictions à l'œuvre dans nos sociétés démocratiques*<sup>36</sup> ».

---

<sup>34</sup> RBPP Protection de l'Enfance, disponible sur : [https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2018-03/anesm-synthe\\_se-rbpps-articulations\\_pe\\_pjj.pdf](https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2018-03/anesm-synthe_se-rbpps-articulations_pe_pjj.pdf) et [anesm-rbpps-protection\\_de\\_l\\_enfance-decembre\\_2014-interactif.pdf](https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2014-12/anesm-rbpps-protection_de_l_enfance-decembre_2014-interactif.pdf) (has-sante.fr)

<sup>35</sup> L'ensemble de ces documents fera l'objet d'une actualisation. Cf. Plan d'actions en annexes

<sup>36</sup> Reconnaissance sociale et dignité des parents d'enfants placés en protection de l'enfance, /thèse Sciences de l'Education, Université de Nantes, Régis SECHER, 2009.

## La Cellule d'Appui

Elle se réunit lors de temps de travail **construits en veillant au respect de l'horizontalité de la relation, de la parole et de la place de chacun, du projet parental**. Temps interprofessionnels et propices au croisement des regards de tous les acteurs (professionnel-le-s et famille), ils visent à maintenir une dynamique en lien avec le rythme et le développement de l'enfant, l'évolution de ses besoins et donc des réponses à y apporter par les parents et l'environnement. Ils sont porteurs de la dynamique inclusive visée et de la mobilisation de l'environnement de la famille.

### La Composition

La Cellule d'Appui se réunit afin d'élaborer et formaliser le Projet d'Accompagnement et le Bilan à échéance. Elle est composée, à l'initiative de la ou du Coordinateur·trice de Parcours de **membres permanents** et de **membres occasionnels**.

#### LES MEMBRES PERMANENTS

- la famille : enfant et parents,
- la ou le Coordinateur·trice de Parcours,
- un·e Coordinateur·trice « soutien » qui rédige l'analyse et les préconisations, axes de travail, etc.
- la ou le psychologue,
- les professionnel·le·s de la plateforme susceptibles d'intervenir ou qui sont intervenu·e·s auprès de l'enfant et/ou ses parents dans le **cadre d'interventions spécifiques et ciblées** (voir en annexe),
- un·e second·e Coordinateur·trice « Soutien », en l'absence d'intervention de modules,
- la ou le Chef·fe de service à la demande de la ou du Coordinateur·trice de Parcours ou de la famille.

La présence de la ou du Chef-e de Service n'est pas systématique mais peut-être opportune et sollicitée si :

- violences intrafamiliales/conjugales,
- addictions,
- opposition manifeste à l'intervention éducative,
- nécessité de resituer, auprès de la famille ou de partenaires ou des intervenants de la plateforme, l'intervention au regard des positionnements institutionnels et/ou du Projet de Service.

### **LES MEMBRES OCCASIONNELS**

- des partenaires intervenants dans la situation pour la formalisation du projet d'accompagnement et le bilan.
- de la ou des personne(s) ressource(s) ou de confiance pour la famille.

Chaque Coordinateur-trice de Parcours assure à minima sur 3 demi-journées par mois le rôle de Coordinateur-trice « Soutien » (Rédaction et/ou Réflexivité) selon le calendrier des échéances. La ou le Chef-fe de service s'assure, dans le cadre du Contrôle Interne, du roulement effectif des participants.

La ou le Coordinateur de Parcours, en lien avec le secrétariat, organise le temps de Cellule d'Appui<sup>37</sup>. En amont de celle-ci, elle ou il définit, avec la famille, notamment, les membres occasionnels à inviter.

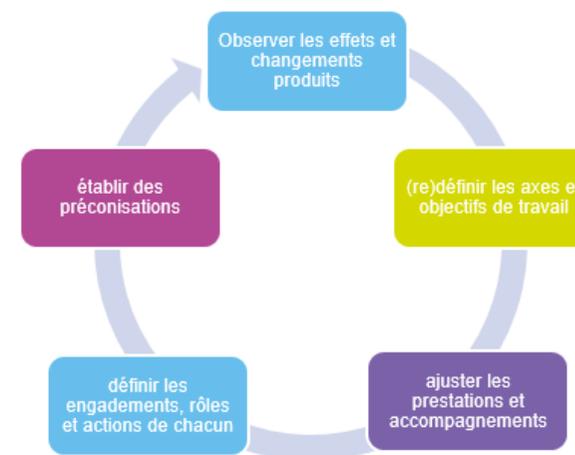
---

<sup>37</sup> Directive « Suivi des échéances - planification et suivi des cellules d'appui » à construire – Cf. Plan d'Action en annexe

## Les Objectifs

Cette organisation et ce fonctionnement visent également, en multipliant les temps de partage, d'échange et de réflexion à la promotion de la bientraitance et au respect des RBPP<sup>38</sup>.

Cette organisation en équipe et groupes de travail dynamise le fonctionnement du service et développe la culture professionnelle commune autour du développement du Pouvoir d'Agir des familles, de la non-dépendance institutionnelle et d'interventions axées autour de la pair-aidance conformément aux buts de l'ASFA. Pour les professionnel·les, elle permet le croisement des regards de l'équipe pluridisciplinaire, de hausser le niveau de compétences à travers les partages expérientiels. Pour la famille, elle offre l'opportunité de se (re)mobiliser, d'être actrice de son parcours, de renforcer son pouvoir d'agir et de permettre aux parents d'exercer leur autorité parentale en réponse aux besoins de leur(s) enfant(s).



## La Périodicité de réunion

La Cellule d'appui se réunit :

- dans le cadre de l'AEMO, au bout de 3 mois d'accompagnement pour formaliser le Projet d'Accompagnement. Sauf nécessité de réajuster les axes et objectifs de travail, la Cellule d'Appui se réunit une nouvelle fois 2 mois avant l'échéance de la mesure afin de réaliser le Bilan à Echéance.
- dans le cadre de l'AEMO Renforcée, la fréquence des Cellules d'Appui est plus soutenue et fixée selon la durée de la mesure<sup>39</sup>.

<sup>38</sup> RBPP HAS « La Bientraitance : définition et repères pour la mise en place » [https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-03/reco\\_bientraitance.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-03/reco_bientraitance.pdf) et « Favoriser les articulations entre les professionnels intervenant en protection de l'enfance et les professionnels intervenant dans un cadre pénal, à l'égard d'un mineur » : [https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2018-03/anesm-synthe\\_se-rbpp-articulations\\_pe\\_pjj.pdf](https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2018-03/anesm-synthe_se-rbpp-articulations_pe_pjj.pdf)

<sup>39</sup> Cf. logigrammes « Déroulement AEMO », « Déroulement AEMOR »

## Le partenariat

Le recours au partenariat vient répondre aux besoins de la famille et aux limites des interventions dans le cadre des accompagnements de l'ASFA. Dans le cadre de son Parcours, avant notre intervention, la famille vit déjà dans un environnement et accède en partie ou complètement à des ressources (son réseau).

Cela pose la question de notre propre connaissance de l'environnement de la famille : son réseau, ses repères, ses ressources. Il apparaît donc indispensable de :

1. questionner systématiquement la famille quant à sa connaissance et son accès à ces(ses) ressources,
2. lui apporter, si nécessaire, notre connaissance des ressources de son territoire de vie.

L'intervention du service doit donc également viser à faire lien entre la famille et les ressources de son environnement pour répondre aux besoins de l'enfant.

L'élaboration d'une grille pour guider Coordinateur de Parcours et famille dans la construction d'une « cartographie personnalisée des ressources environnementales » apparaît opportune<sup>40</sup>.

L'identification et le développement d'un réseau partenarial large et formalisé<sup>41</sup> :

- S'inscrivent en réponse aux :

### Enjeux

- Favoriser l'inclusion/la citoyenneté
- Permettre le "Faire faire"
- Mobiliser des compétences non disponibles en interne
- Développer des connaissances / identifier des solutions
- Se faire connaître
- Repérer et connaître les partenaires
- Se situer en proximité des territoires

### Besoins

- Santé/handicap
- Insertion/mobilité
- Scolarité (absentéisme, scolarité alternative ou adaptée)
- Budget/accès aux droits
- Logement/habitat
- Relations intrafamiliales / Conflit familial/ Reprise de lien
- Socialisation/découverte du monde/ ouverture extérieure
- Petite Enfance

<sup>40</sup> Cf. Plan d'action en annexe

<sup>41</sup> Par des conventions notamment.

- S'appuient sur des :

#### **Acteurs internes**

- Chargé-e de Projet
- Coordinateur-trice de Parcours
- Encadrement Pôle Enfants
- Puéricultrice

#### **Acteurs externes**

- Logement (ex. : SOLIHA, BAL, FJT)
- Education Populaire (ex. : MJC, Centres Sociaux)
- Education Nationale
- Petite Enfance (ex. : EAJE)
- Mobilité/Insertion (ex. : Mobil'Aide, Mission Locale, etc.)
- Santé (ex. : Béarn Addictions, CMP, CHP, Santé Protégée, etc)

Le Pôle Enfants entretient des liens partenariaux avec les différents instituts de formation en Travail Social à proximité et plus particulièrement avec l'ITS Pierre BOURDIEU<sup>42</sup> et l'ISS TARBES<sup>43</sup>.

Dans le cadre de ce partenariat, le Pôle Enfants accueille de façon régulière des étudiant-e-s ES, ASS ou EJE dans le cadre de stages collectifs dont les objectifs sont la réalisation de diagnostics territoriaux, l'élaboration d'actions collectives et le développement de partenariats. Ces objectifs répondent :

- aux attendus de certification de ces différents diplômes
- aux attentes du Pôle Enfants, notamment en ce qui concerne l'élaboration d'actions collectives hybridées et de développement de partenariats avec les dispositifs et structures de droit commun.

Le développement des partenariats avec ces structures vient en réponse aux besoins des familles en termes d'inclusion sociale, citoyenne et culturelle.

---

<sup>42</sup> Institut du Travail Social Pierre BOURDIEU de PAU

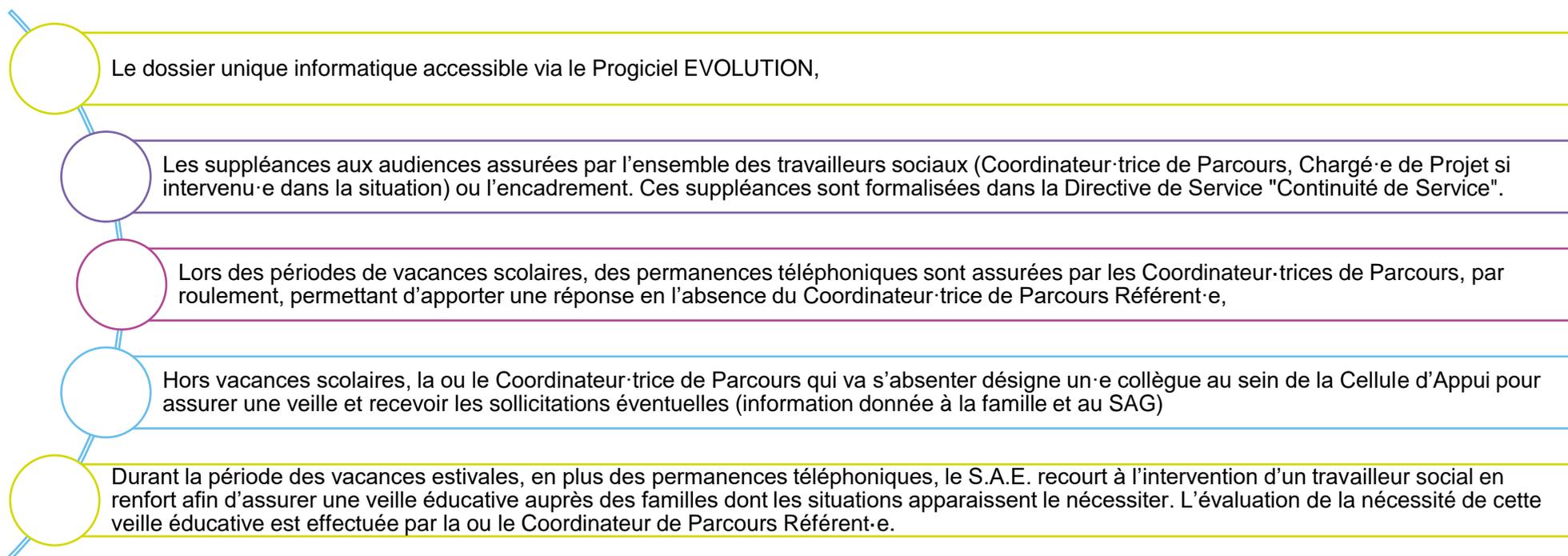
<sup>43</sup> Institut Saint Simon- ARSEAA – de TARBES

### 3. La Démarche Qualité

Le Pôle Enfants, et plus largement l'ASFA dans son ensemble, est inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, instaurée par la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et modifiée par la Loi du 24 juillet 2019. Le S.A.E. est engagé dans une démarche de respect et de mise en œuvre des différentes Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles, tel que souligné à divers paragraphes de ce Projet de Service.

#### La continuité de service

Les organisations et modalités de fonctionnement du S.A.E. visent à répondre au besoin de continuité de service et de réponse. Pour ce faire, le S.A.E. s'appuie sur :



## Le contrôle interne

Les contrôles internes sont mis en place pour répondre à trois objectifs<sup>44</sup> :

-  s'assurer que les obligations légales sont respectées dans la gestion des dossiers,
-  mettre en place des mesures correctives le cas échéant auprès des professionnels,
-  et évaluer que les directives et procédures sont appliquées et efficaces

Ils s'inscrivent pleinement en corrélation avec la démarche d'amélioration continue de la qualité et sont définis et précisés dans la Directive de Contrôle Interne du Pôle Enfants<sup>45</sup>.

## La Démarche d'évaluation

L'évaluation des ESSMS (Auto-évaluation annuelle et Evaluation Externe quinquennale) qui démarre dès cette année avec le référentiel HAS dont les 3 enjeux sont :

- permettre à la personne d'être actrice de son parcours ;
- renforcer la dynamique qualité au sein des établissements et services ;
- promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et leurs professionnels.

Cette démarche d'évaluation vient interroger quant à nos accompagnements au regard des 4 valeurs portées par ce référentiel, à savoir :

- le pouvoir d'agir de la personne ;
- le respect des droits fondamentaux ;
- l'approche inclusive des accompagnements ;
- la réflexion éthique des professionnels.

---

<sup>44</sup> Pr-01-07dir : Directive sur le pilotage de la démarche d'amélioration continue

<sup>45</sup> Pr-01-19dir : Directive Contrôle Interne du Pôle Enfants

## L'harmonisation des pratiques et des outils

Le S.A.E., depuis le projet de service 2018-2022, tend à harmoniser les pratiques professionnelles et ses outils. Pour ce faire, les professionnel·le·s bénéficient de temps d'Analyses de Pratiques supervisés par une intervenante extérieure formée à la Thérapie Familiale Systémique<sup>46</sup>. Cette dynamique est également portée à travers l'organisation en Cellule d'Appui qui permet à chaque professionnel·le de s'interroger sur ses pratiques, se remettre en question et de s'enrichir grâce au croisement des regards et à l'équipe pluridisciplinaire.

De plus, le S.A.E. révisé régulièrement ses outils afin de :

- les adapter aux évolutions des politiques publiques,
- d'intégrer la participation des familles, la mobilisation de l'environnement.

L'ensemble des outils est recensé par le Service Qualité et bénéficie d'une codification actualisée.

## L'Évaluation du Projet de Service

L'évaluation de ce projet de service se fera à partir du plan d'actions de ce projet et des fiches actions qui en découlent. Ces actions seront inscrites dans le Plan d'Actions général de l'ASFA piloté dans le cadre de la Démarche Qualité.

Ce Plan d'action fera l'objet d'un suivi trimestriel dans le cadre habituel du CoPil en charge du suivi du Plan d'actions général et dans les différents points questionnés par l'Auto-évaluation annuelle et Evaluation Externe quinquennale.

Cette démarche est encadrée par la Directive sur le Pilotage de la démarche d'amélioration continue de la qualité<sup>47</sup>.

---

<sup>46</sup> Chaque professionnel·le est membre d'un Groupe d'Analyse des Pratiques qui se réunit à raison de 3 heures toutes les 8 semaines.

<sup>47</sup> Directive sur le Pilotage de la Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité - Pr-01-07dir

## Territoires d'intervention

Le S.A.E. est organisé en 3 grands secteurs : PAU EST, PAU SUD et PAU OUEST. Chaque Coordinateur·trice de Parcours est ainsi inscrit sur un territoire d'intervention défini.

Cette organisation vient répondre à :

- un besoin de connaissance du territoire et identification par le territoire,
- un besoin de rationalisation des temps de déplacement
- une inscription dans une démarche écoresponsable, en lien avec les Projet Associatif 2022-2026 et de Direction 2023-2027.

L'encadrement est vigilant, entres autres critères<sup>48</sup>, lors de l'attribution des suivis, au respect du secteur. Il s'appuie également sur la création d'antennes sur les territoires à travers la mobilisation d'espaces de travail (espace de coworking, pépinière d'entreprises, etc.).<sup>49</sup>

Le recours à cette mobilisation d'espaces de travail sur les territoires s'inscrit en réponse à la volonté de l'ASFA :

- de réduire son empreinte carbone
- et de développer une démarche écoresponsable et de répondre au besoin de rationaliser les temps de déplacement offrant ainsi une opportunité de redéployer du temps de travail en réduisant les temps passés en voiture.

Cela permet également de rapprocher le S.A.E. des lieux de vie des familles et de favoriser leur participation à l'exercice de la mesure comme aux temps de Cellules d'Appui.

---

<sup>48</sup> Charge de travail, âge de l'enfant (si Petite Enfance, profil EJE priorisé).

<sup>49</sup> Cf. Plan d'action en Annexes

## Conclusion

Le précédent Projet de service 2018-2022 a introduit une transformation dans les pratiques et les modalités d'accompagnement en instaurant l'AEMO Modulée, en inscrivant l'inclusion, la protection durable et la participation des familles comme objectifs affirmés. Cette AEMO Modulée constitue aujourd'hui la pratique de l'AEMO du Pôle Enfants de l'ASFA.

Ce nouveau Projet de Service 2023-2027 confirme et affirme les orientations prises par la transformation en plateforme et l'élaboration et le développement de modules spécifiques et ciblés qui :

- viennent répondre aux besoins des enfants et des familles,
- mobilisent des compétences identifiées
- renforcent le travail en équipe pluridisciplinaire
- favorisent la mobilisation de l'environnement et donc l'inclusion de la famille.

## Annexes

1. La Coordination de Parcours.....	57
2. Les modules.....	58
 Le Module Budget & Accès aux Droits.....	58
 Le Module Petite Enfance.....	59
 Le Module « Relations Familiales ».....	60
 Le Module « Soins ».....	61
 Le Module Insertion / Orientation Professionnelle.....	62
3. Les supports et ateliers d'interventions hybridés.....	63
4. La démarche d'Elaboration du Projet de service 2023-2027.....	65
 Les Groupes de Travail des Professionnel·les.....	65
 Le Groupe de travail des familles.....	66
Le plan d'action.....	67
Objectif n°1 : Favoriser l'inclusion sociale et citoyenne.....	67
Objectif n° 2 : Favoriser la participation et l'expression de la famille.....	68
Objectif n° 3 : Développer des réponses ciblées et spécifiques.....	69
Objectif n° 4 : Renforcer le niveau de compétences.....	70
Objectif n°5 : Améliorer la communication interne / externe.....	71
Philosophie de l'association.....	72
Glossaire de l'ASFA.....	73
 Bénéficiaires.....	73

 Environnement.....	73
 Emancipation .....	74
 Protection durable.....	75
 Protection assistanat.....	75
 Protection inclusive .....	75
 Dispositif inclusif .....	76
 Dispositif hybride.....	76
 Dispositif diversifié .....	76
 Inclusion citoyenne .....	77
 Individualisation de l'intervention .....	77
 Servuction .....	78
5. Un système Informatique performant.....	79
6. Une organisation adaptée au milieu ouvert inclusif. ....	80
 En agissant sur le dispositif d'intervention. ....	81
 En agissant sur les conditions de travail .....	83
Logigrammes.....	85
Déroulement AEMO.....	85
Déroulement AEMOR 6 mois.....	86
Déroulement AEMOR 9 mois.....	87
Déroulement AEMOR 1 an .....	88

## 1. La Coordination de Parcours<sup>50</sup>

La coordination de parcours comprend des étapes caractéristiques :

-  L'accueil :
  - Prise de connaissance et délivrance d'information
  - Etablissement d'une relation privilégiée
-  L'appréciation de la situation :
  - Recueil des attentes et du projet de vie de la personne ou de ses proches (« ce qu'elle souhaite »)
  - Recueil de ses expériences (« ce qu'elle a déjà fait ou tenté »)
  - Recueil de ses capacités (« ce qu'elle peut et sait faire ») et de ses ressources personnelles et environnementales (« ce sur quoi elle peut s'appuyer, ce qu'offre son environnement et ses relations »)
-  La planification et la mise en réseau :
  - Détermination des diverses prestations proposées par l'opérateur ou les partenaires externes
  - Détermination des moyens nécessaires mobilisés (moyens matériels et moyens humains)
  - Détermination du réseau de partenaires concerné
  - Programmation de la mise en œuvre du projet personnalisé (étapes, délais, acteurs)
-  La mise en œuvre et le suivi continu :
  - Prise de contacts réguliers avec la partie bénéficiaire pour appréciation personnelle,
  - Prise de contacts réguliers avec les intervenants concernés pour appréciation du déroulement des interventions,
-  L'évaluation :
  - Satisfaction de la personne bénéficiaire,
  - Effectivité des réponses aux attentes du bénéficiaire ou résultats patents obtenus dans le cadre du projet personnalisé,
  - Evolution de la situation du bénéficiaire
-  La sortie ou le réajustement
  - Etat du parcours de la personne et perspectives.

---

<sup>50</sup> J.-R. LOUBAT, J.-P. HARDY et M.-A. BLOCH- « Concevoir des plateformes de services en action sociale et médico-sociale – Ed. DUNOT

## 2. Les modules

### Le Module Budget & Accès aux Droits

# Module « Budget & Accès aux Droits »

## Les Interventions auprès de la famille : Pourquoi ? Pour quoi ?

Je fais le point sur mon budget : mes ressources, mes dépenses. J'ai ainsi une meilleure connaissance de celui-ci et je peux apprendre à mieux le gérer (anticiper, faire des « provisions », avoir des projets et mettre de l'argent de côté pour les payer, etc.)

Je fais le point sur mes droits (CAF, MSA, MDPH), sur les aides financières auxquelles je pourrais prétendre (CAF, CCAS, Mairie, etc.).

J'ai besoin de faire un point concernant mon logement : comment faire une demande de logement social ? Quels sont les dispositifs et aides d'accès au logement ?

Je suis orienté·e et accompagné·e vers les dispositifs et aides de droit commun selon ma situation.

J'apprends à consommer autrement. Je découvre l'économie circulaire et l'économie sociale et solidaire

## Module « Petite Enfance »

### Les Interventions auprès de la famille : Pourquoi ? Pour quoi ?

Je découvre mon enfant : je perçois et décèle les signaux de mon enfant.

---

Je joue avec mon enfant et participe à son éveil, son développement

---

Je construis une relation stable avec mon enfant

---

Je découvre des lieux de socialisation et d'éveil pour mon enfant.

---

J'accède à des informations sur le développement de mon enfant, à des livres et des jeux pour mon enfant et pour moi (en tant que parent).

---

## Module « Relations Familiales »

### Les Interventions auprès de la famille : Pourquoi ?

J'analyse et je comprends le fonctionnement familial

Je perçois et comprends les points de blocage, les répétitions/reproductions

Je suis accompagné dans la reprise de lien avec mon enfant

Je gère mieux les relations avec mon enfant/mon parent

Ce module mobilise les techniques de la thérapie familiale systémique au sein des mesures de protection de l'enfance.

## Module « Soins »

### Les Interventions auprès de la famille (enfant et parent(s)): Pour quoi ? Pourquoi ?

J'ai besoin de parler, d'être écouté·e et soutenu·e, dans un espace protégé.

---

Je prends soin de moi.

---

Je suis aidé·e pour comprendre ma situation et pour prendre du recul.

---

Je suis conseillé·e pour un accompagnement proche de chez moi.

---

Mon enfant a besoin d'un test intellectuel pour son orientation (scolaire, dossier MDPH, etc.).

---

Je suis accompagné·e pour résoudre les conséquences psychologiques, physiques, relationnelles, d'expériences de vie traumatisantes, perturbantes et qui peuvent faire obstacle dans mon rôle de parent (EMDR).

---

## Insertion / Orientation Professionnelle

J'accède aux dispositifs d'insertion professionnelle dont j'ai besoin et qui me correspondent

Je me projette dans l'avenir. Je suis accompagné pour construire mon projet

Je suis accompagné dans mes démarches/recherches en lien avec mon projet

J'améliore ma mobilité

**Accompagnements individuels**

**Ateliers**

**Actions Collectives au sein de dispositifs/structures de mon environnement**

### 3. Les supports et ateliers d'interventions hybridés

- **Les Actions Collectives Petite Enfance<sup>51</sup>** : Le Pôle Enfants a élaboré deux types d'Actions Collectives centrées sur la Petite Enfance :
  - **Atelier « Parent Enfant »** : cet atelier se déroule au sein de l'Espace Petite Enfance de l'ASFA et vise à proposer un temps d'éveil partagé entre l'enfant et son parent, à diversifier les médiations éducatives mais aussi à observer et valoriser le lien parent-enfant.
  - **Atelier « Sorties Petite Enfance »** : Proposé sous forme d'activités organisées avec et au sein de structures Petite Enfance (LAEP, Ludothèque, etc.) et s'appuyant sur la théorie de l'attachement (co-animé par un animateur Petite Enfance), ces sorties ont pour but de créer un groupe de pair-aidance, de permettre aux familles de découvrir des lieux, des activités adaptées au développement de l'enfant (lieux ou activités qu'elles peuvent réutiliser seules) et de partager un moment propice à l'enrichissement des relations familiales.
- **Les Actions Collectives du Pole Enfants** : Dans le cadre de la diversification de ses modalités d'intervention éducative, le Pôle Enfants a construit différents ateliers d'actions collectives en réponse aux problématiques observées et aux besoins des familles.
  - **Atelier « Bien Être Partagé »** : Il se déroule mensuellement au sein de la MJC du LAÛ à PAU avec une prestataire et est encadrée par une professionnelle du Pôle Enfants. Il rassemble 6 à 8 mères de famille pour un temps de détente, où chacune s'autorise à prendre soin d'elle, à s'accorder un temps de répit pour mieux prendre soin de ses enfants. Moment convivial, il permet également la constitution d'un groupe d'entraide, la construction de lien social

---

<sup>51</sup> A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023, l'atelier Parent-Enfant et les « Sorties Petite Enfance » intègrent le Module « Petite Enfance » et sont développés dans ce cadre-là par la Chargée de Projet.

et l'accès à des soins abordables. C'est aussi un espace propice à la (re)construction de la confiance en soi, de l'estime de soi.

- **Atelier « Ciné Débat »** : Organisé à chaque période de vacances scolaires, il regroupe 8 à 10 adolescents (accompagnés par l'ASFA ou non) autour de la projection d'un film (choisi par le groupe) suivi d'un temps d'échange et d'un moment convivial autour d'une pizza. Créateur de lien social, d'accès à la culture, il permet également de travailler la prise de confiance en soi, sa relation aux autres et d'aborder des thèmes sociétaux larges (acceptation de l'autre, la différence, la précarité, etc).
- **Atelier « Et si communiquer était un jeu »** : Co-constitue avec Le Centre Social « La Haüt » à OLORON SAINTE MARIE et avec OLORON PREVENTION, il s'appuie sur l'intervention d'une prestataire formée aux jeux de rôle et à l'art thérapie. Il regroupe 8 adolescents et vise à comprendre l'impact du non verbal (voix, image, regard, posture...), observer la cohérence verbal/non verbal, comprendre ses propres émotions et maîtriser ce que l'on souhaite donner de soi, découvrir ses blocages pour mieux les dépasser et découvrir la chance qu'on a « d'être soi ».
- **Atelier « SLAM »** : Co-constitue avec la MJC LES FLEURS, il s'appuie sur l'intervention d'une slameuse professionnelle et a pour objectifs l'accès à un espace de parole /d'expression, de mettre des mots sur des émotions, des ressentis, de retrouver, à travers ce moyen d'expression, confiance en soi, d'être valorisé, en mettant en avant des compétences, des capacités et de partager des expériences avec ses pairs. Temps individuel à l'extérieur du domicile, il regroupe 8 à 10 adolescents (accompagnés par l'ASFA ou non).
- **Atelier « Sorties Familles »** : Proposées chaque fin de mois, ces Sorties Familles regroupent 4 à 6 familles pour passer de bon moment en famille/Sortir de la maison, recréer du lien parent(s)/enfants(s)/nourrir la relation familiale, établir une relation privilégiée avec un enfant. Elles permettent aussi de découvrir son enfant autrement, de découvrir son parent autrement, de se découvrir parent autrement. Ces temps offrent également la possibilité aux familles de

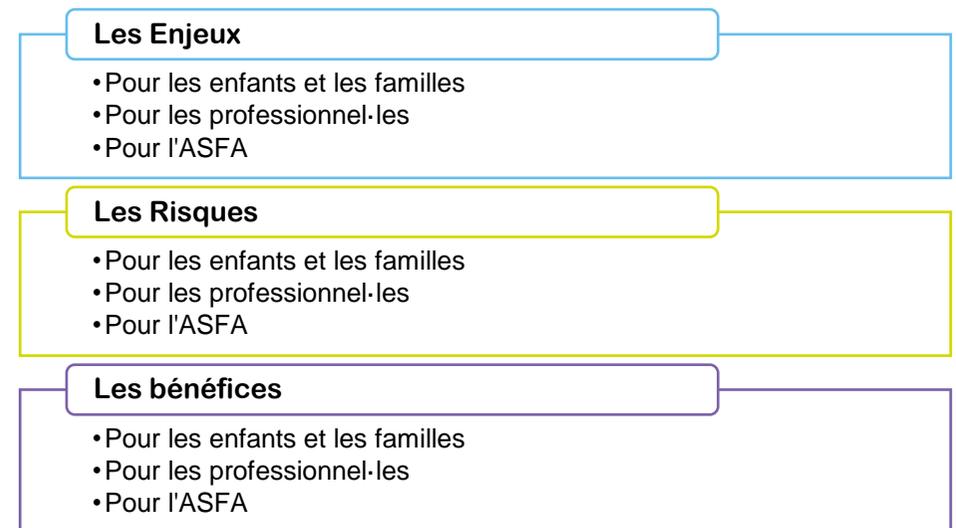
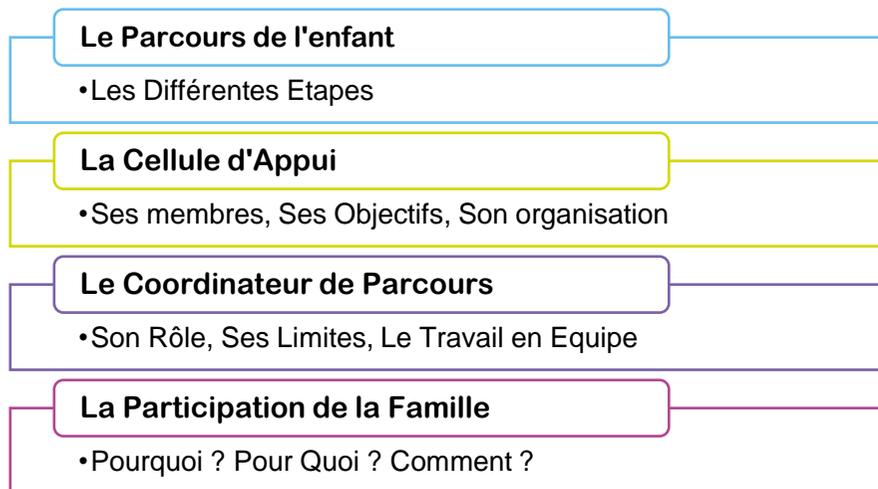
connaître et utiliser les lieux ressources extérieurs (droit commun), d'instaurer une relation de confiance avec l'AEMO et d'échanger avec d'autres familles.

- **Atelier « Si jouer permettait de partager »** : Cet atelier tend à favoriser le lien parents-enfants autour du jeu, à créer les conditions propices à un temps privilégié entre parents et enfants, à mobiliser les ressources extérieures pour proposer des sorties (droit commun). Il cherche aussi à favoriser les échanges et la paire-aidance entre les parents et se propose d'apporter des alternatives aux écrans. Il regroupe 3 à 4 familles et se déroule soit à la Maison du Jeu des FRANCAS ou la LUDIKAVERN de PAU.

#### 4. La démarche d'Elaboration du Projet de service 2023-2027

##### Les Groupes de Travail des Professionnel·les

L'ensemble des professionnel·le·s du S.A.E a été mobilisé pour participer à l'élaboration de ce Projet de Service 2023-2027. Différents temps de travail ont été organisés à travers 5 journées de formation et des groupes de travail. Chacun a pu travailler, réfléchir et émettre des propositions sur les différentes thématiques (ci-dessous).



## Le Groupe de travail des familles

Pour construire ce Projet de Service, le Pôle Enfants a sollicité les familles et les a invitées à participer à un groupe de travail. Celui-ci s'est réuni à l'ASFA en novembre 2022. Il a pu travailler sur les points suivants.

### Les retours des familles

Des retours positifs quant à l'écoute des professionnels, leur disponibilité, la qualité et la diversité des modalités d'accompagnement proposées, la transparence quant à ce qui est transmis au magistrat

#### Présence du CDS à la 1<sup>ère</sup> rencontre

- Sentiment de crainte/peur car symbolise la hiérarchie/l'autorité
- Incompréhension quant à sa présence et à son rôle à ce moment-là

#### Pluralité des intervenants

- 1<sup>ère</sup> réaction : Inquiétude de devoir répéter les mêmes choses
- Rassurée d'avoir un interlocuteur privilégié/un référent et des interventions ciblées si cela correspond aux besoins car « Le TS est une personne de confiance, à notre écoute »
- Ne voient pas de difficultés pour les enfants
- Sont d'accord et perçoivent l'intérêt si cela correspond aux besoins et si ce n'est pas mis en place systématiquement ou obligatoire

#### Participation aux PA et bilans

- Favorable car sentiment de prise en compte, de considération et de non jugement

#### Les modules/les actions collectives

- Regrets de ne pas être informée, de ne pas avoir accès à l'information plus facilement
- Le collectif peut faire peur car crainte du regard des autres familles, du jugement

Retours positifs quant à la présentation faite des modalités d'accompagnement en construction avec le nouveau projet de service : les rôles de chacun sont compris et bien perçus, l'objectif d'améliorer la qualité de l'accompagnement et d'apporter des réponses ciblées à travers des interventions ciblées de professionnel·le·s compétent·e·s est entendu et bien compris.

Les familles qui ont participé ont pu exprimer librement leur avis et leur point de vue. Cet échange a été très enrichissant pour les participants et est venu rompre certaines représentations, décentrer les regards et remettre en question des points de vue.

## Le plan d'action

### Objectif n°1 : Favoriser l'inclusion sociale et citoyenne

Actions	Acteurs Internes	Échéance	Indicateurs	Acteurs extérieurs
<u>Action n° 1 :</u> Co-construire des actions hybridées avec des partenaires de l'environnement des familles	Equipe S.A.E.	Dès 2023	Conventions / CR d'actions collectives / Rapports d'activité	Partenaires + stages collectifs
<u>Action n° 2 :</u> Accompagner l'enfant, l'adolescent et ses parents vers leur environnement	Coordinateur-trices & Chargé-e-s de Projet	Dès 2023	Conventions / Rapport adressé au magistrat	Partenaires
<u>Action n° 3 :</u> Créer des temps et des espaces de pair-aidance	Coordinateur-trices & Chargé-e-s de Projet	2023-2027	Fiche Evaluation + rapport au magistrat	
<u>Action n° 4 :</u> Elaborer une grille pour guider l'intervenant et la famille dans la construction d'une cartographie des ressources environnementales de proximité	Equipe S.A.E.	2025	Outil validé et codifié par Service Qualité	Familles - Stagiaires

## Objectif n° 2 : Favoriser la participation et l'expression de la famille

Actions	Acteurs Internes	Échéance	Indicateurs	Acteurs extérieurs
<u>Action n° 1 :</u> Actualiser l'ensemble des outils en incluant la participation et l'avis de la famille dont la Directive « Suivi des échéances-Planification et suivi des Cellules d'Appui »	Equipe S.A.E.	Dès 2023	Trames validées et codifiées par le service Qualité.	
<u>Action n° 2 :</u> Informer la famille de tous les échanges avec partenaires et magistrats et compte rendu de l'échange	Equipe S.A.E.	2022	Inscription dans Livret d'accueil de cette obligation	Familles
<u>Action n° 3 :</u> Elaborer une Directive pour favoriser la participation de la famille aux réunions la concernant (P.A., Point Intermédiaire, Bilan à Echéance) et recueil du Projet Parental	Encadrement	Dès 2023	Directive validée et codifiée par le service qualité	Familles
<u>Action n° 4 :</u> Rechercher des espaces de travail sur les territoires	Encadrement	Dès 2023	Baux ou factures location ou convention de mise à disposition	
<u>Action n°5 :</u> Créer des temps de groupe de travail avec les familles en lien avec les fonctionnements, organisations et prestations du S.A.E.	Equipe S.A.E.	2024	Comptes-Rendus de Réunion	Familles

### Objectif n° 3 : Développer des réponses ciblées et spécifiques

Actions	Acteurs Internes	Échéance	Indicateurs	Acteurs extérieurs
<u>Action n° 1 :</u> C et mettre en place des actions individuelles et/ou collectives spécifiques et ciblées en direction de l'enfant et des parents	Coordinateur-trices & Chargé-e-s de Projet	2023/2027	Rapport d'activité	Partenaires
<u>Action n° 2 :</u> Rendre compte des effets des actions et des réponses aux besoins de l'enfant par les parents	Coordinateur-trices & Chargé-e-s de Projet	2023/2027	Rapport adressé au magistrat et/ou IASE	
<u>Action n° 3 :</u> Elaborer et/ou actualiser des outils d'évaluation	Equipe S.A.E.	2023/2027	Validation du document par le service qualité	
<u>Action n° 4 :</u> Elaborer et mettre en place des actions collectives et ateliers axés sur l'économie sociale et solidaire et incluant une dimension/démarche écoresponsable	Coordinateur-trices & Chargé-e-s de Projet	2024	Rapport d'Activité	Acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire

## Objectif n° 4 : Renforcer le niveau de compétences

Actions	Acteurs Internes	Échéance	Indicateurs	Acteurs extérieurs
<u>Action n° 1 :</u> Former les intervenants à la fonction de Coordination de Parcours	Coordinateur·trices & Chargé·e·s de Projet	2023	Plan de Développement des Compétences	Organisme de formation
<u>Action n° 2 :</u> Former les intervenants à la théorie de l'attachement	Coordinateur·trices & Chargé·e·s de Projet	2024	Formation Initiale (Diplômes) + Plan de Développement des Compétences	Institut de la Parentalité + Collectif Formation
<u>Action n° 3 :</u> Former les intervenants à l'Inclusion	Coordinateur·trices & Chargé·e·s de Projet	2024 ou 2025	Plan de Développement des Compétences	Organisme de Formation + Collectif Formation
<u>Action n° 4 :</u> Recruter un·e professionnel·le formé·e/compétent·e en Insertion Professionnelle ou Former un·e professionne·le du S.A.E.	Encadrement	2023-2027	Contrat de travail ou Plan de Développement des Compétences	

## Objectif n°5 : Améliorer la communication interne / externe

Actions	Acteurs Internes	Échéance	Formalisation	Acteurs extérieurs
<u>Action n° 1 :</u> Informer trimestriellement les familles des ateliers et actions collectives à venir	Equipe S.A.E.	2023	Document validé et codifié par le Service Qualité	
<u>Action n° 2 :</u> Réviser et actualiser la plaquette de présentation des activités du S.A.E.	Equipe S.A.E.	Fin 2023	Plaquette actualisée	
<u>Action n° 2 :</u> Présenter le S.A.E., ses activités et modalités d'action aux différents partenaires (SDSel, ESSMS, dispositifs et structures hors champ Protection de l'Enfance)	Encadrement	2023-2027	Comptes-Rendus de Rencontres	
<u>Action n° 3 :</u> Mettre en place des temps d'information à destination des Coordinateur-trices portant sur les modules et supports d'actions collectives	Equipe S.A.E.	2024	Comptes-Rendus de Réunions	

## Philosophie de l'association

Les membres du Conseil d'Administration de l'ASFA affirment la philosophie portée par leur association et l'ensemble des professionnels de l'ASFA.

Cette philosophie s'énonce en une idée simple et centrale qui est d'**émanciper** les familles et les personnes vulnérables pour les **protéger durablement**. Cette émancipation se définit à trois niveaux :

1. Une préservation et une augmentation de l'autonomie vis-à-vis de nos interventions en renforçant l'accessibilité aux droits, la solidarité naturelle et les interdépendances sécurisées et attentionnées dans l'environnement de la personne ou de la famille.
2. Le respect des décisions, des objectifs de la personne et de la famille pour répondre aux situations de danger qu'elles rencontrent. Nos capacités d'analyse et nos méthodologies projets viennent soutenir cette démarche.
3. L'implication active et première de la personne et de la famille dans les actions à mener pour atteindre ces objectifs. Notre technicité, nos réseaux et nos ressources viennent soutenir subsidiairement et en complémentarité cette implication.

La protection durable est un environnement naturel inclusif, solidaire et en interaction avec la famille et la personne dans le respect de leurs différences, de leur mode de vie et de leur volonté. Notre action est de favoriser l'émergence de cette protection en agissant auprès et avec la personne et son environnement.

L'association veut ajouter l'**inclusion citoyenne des personnes et des familles** en faisant de l'accès au droit une réalité. Parce que l'accès aux droits dans une société de droit est le gage d'une véritable inclusion nous nous engageons à

- a. Défendre leurs droits fondamentaux et leurs libertés individuelles en respectant et en demandant que soit respecté leur mode de vie et leur volonté
- b. A les accompagner à chaque fois que cela est nécessaire dans l'exercice de leurs droits et à travailler à lever les obstacles les empêchant de les exercer eux-mêmes.
- c. A promouvoir l'inclusion citoyenne à toute occasion.

Pour mettre en œuvre cette philosophie nous continuerons à nous mobiliser autour de nos valeurs qui sont : la coopération, l'efficacité et l'engagement.

*Extrait du Projet Associatif ASFA 2022-2026*

## Glossaire de l'ASFA

Ce glossaire est construit par l'ASFA en lien avec ses activités de protection des mineurs et des majeurs. Il permet aux professionnels de l'ASFA d'avoir un langage et une représentation commune.

### **Bénéficiaires**

Les bénéficiaires sont :

- En protection de l'enfance les parents et les enfants. C'est l'enfant qui bénéficie de la mesure de protection quand ses besoins ne sont pas ou mal pourvus. Les parents détenteurs de l'autorité parentale et d'une place singulière auprès de leur enfant dans notre civilisation sont en charges de pourvoir directement ou indirectement à ces besoins.
- En protection des majeurs les personnes vulnérables ne pouvant faire valoir leur volonté et désignées comme tel par un juge des tutelles.

*L'action des professionnels de l'ASFA doit systématiquement préserver et augmenter leurs capacités, leurs compétences à analyser, à décider et à agir dans leur intérêt et/ou celui de leur enfant.*

### **Environnement**

L'environnement se définit différemment selon chaque bénéficiaire. Il prend en compte :

- L'environnement naturel :
  - Les proches : famille, famille élargie, amis, voisinage connu, personne de confiance...
  - La société civile : entreprise, commerçant, profession libérale, MJC, Association de quartier, culturelle, sportive..., ...
- L'environnement conditionné<sup>52</sup> :
  - Les associations caritatives, de défenses des droits...

---

<sup>52</sup> L'accès aux prestations est possible dans certaines conditions.

- Les organismes de droits communs : Services sociaux, éducation nationale, santé, psychiatrie, centres sociaux, médiathèque, ludothèque...
- Les structures du champ social et médico-social relevant du CASF
- L'environnement contraint :
  - Structures intervenant à la demande d'un juge ou s'imposant par la loi.

L'environnement peut être une ressource pour le bénéficiaire. Pour qu'il soit protecteur l'environnement doit inclure dans son approche le respect des droits fondamentaux et des libertés individuelles du bénéficiaire.

*L'action des professionnels de l'ASFA est de préserver l'environnement naturel et conditionné protecteur existant, de travailler à ce que les autres acteurs soient protecteur, de mobiliser de nouvelles ressources dans l'environnement, d'être un trait d'union entre le bénéficiaire et cet environnement protecteur.*

### **Emancipation**

L'émancipation des bénéficiaires de l'ASFA se conçoit par une démarche volontaire des professionnels de l'ASFA qui :

- Travaillent résolument à une véritable expression du bénéficiaire et à la prise en compte inconditionnelle de cette expression dans la construction de leurs actions.
- Préservent et valorisent les capacités et compétences à analyser, à décider et à agir des bénéficiaires en lien avec leur environnement.
- Favorisent l'autonomie du bénéficiaire vis-à-vis de l'ASFA par la participation active du bénéficiaire et de son environnement à la mesure de protection.

### **Protection durable**

La protection durable va au-delà de la protection du bénéficiaire par l'ASFA en créant une protection qui peut durer quand l'ASFA n'a plus de mandat. Cette protection doit donc être durable dans le temps et inscrite dans l'environnement naturel du bénéficiaire.

*Cela implique pour le professionnel de l'ASFA de travailler à l'émancipation du bénéficiaire et de le relier à un environnement protecteur en privilégiant les proches et la société civile.*

### **Protection assistanat**

Ce type de protection repose essentiellement sur l'ESMS qui prend en charge une grande partie des actes liés à la vie de la personne et met en œuvre lui-même et en son sein tous les actes liés à la prise en charge de la personne. La base du projet est de réparer, de réadapter, de préparer... le bénéficiaire pour qu'il s'intègre dans la société. Si cela n'est pas possible, de proposer au bénéficiaire des dispositifs correspondants mais dans un cadre protégé (ESAT, classe, soin, éducation... intégré dans l'établissement).

### **Protection inclusive**

Il s'agit de s'appuyer sur les compétences de la personne et de son environnement pour construire la protection. L'ESMS lie le bénéficiaire à son environnement en créant une interdépendance protectrice (chacun amène quelque chose dans la relation). Cela implique dans la pratique professionnelle de repérer les ressources de cet environnement, de créer une dynamique de co-évaluation, co-analyse, co-construction, de coopération... entre l'environnement, le bénéficiaire et le l'ESMS. L'objectif final est de créer une protection durable.

Par exemple pour l'AEMO qui doit amener aide et conseil dans la famille : la protection assistanat impose que ce soit les travailleurs sociaux du service qui apportent aide et conseil. Pour la protection inclusive les travailleurs sociaux amènent le bénéficiaire à trouver les ressources dans son environnement pouvant lui amener aide et conseil.

### **Dispositif inclusif**

C'est un dispositif construit et piloté par le professionnel de l'ASFA qui mobilise différentes ressources internes à l'ASFA, le bénéficiaire et l'environnement permettant à terme d'aller vers une protection durable. Au début de la mesure il peut y avoir plus de ressources internes mobilisées, puis ensuite une plus forte mobilisation du bénéficiaire et de l'environnement en privilégiant l'environnement naturel.

### **Dispositif hybride**

C'est un dispositif co-construit avec des acteurs de l'environnement du bénéficiaire qui va servir de trait d'union entre le bénéficiaire et certaines structures de son environnement (associations, MJC, centres sociaux, épicerie solidaire...). Le processus d'intervention se fait en quatre étapes :

1. La première est de mobiliser les bénéficiaires de l'ASFA dans le dispositif
2. La seconde est de créer une relation de confiance et sécurisée au sein du dispositif
3. La troisième est d'inclure les bénéficiaires de la structure partenaire pour créer une nouvelle dynamique.
4. La quatrième est de donner les moyens aux bénéficiaires de l'ASFA de connaître les autres dispositifs de la structure partenaire.

Ces dispositifs doivent donc avoir deux fonctions :

- Répondre à des objectifs liés aux mesures de protection
- Permettre l'inclusion du bénéficiaire dans son environnement

### **Dispositif diversifié**

C'est un dispositif qui utilise différents supports d'intervention favorisant l'implication du bénéficiaire et l'horizontalité des relations pour atteindre les objectifs co-construits par le bénéficiaire, le commanditaire et le professionnel (projet associatif de protection durable et projet de service). Il utilise et mixe les différentes approches du travail social : entretien individuel, action collective, groupe de parole, par-aidance, atelier....

## Inclusion citoyenne

L'ensemble des interactions entre les citoyens et leur environnement est conditionné par le droit. Le professionnel de l'ASFA doit donc travailler à l'inclusion citoyenne du bénéficiaire pour qu'il ait accès à ses droits et qu'il puisse les utiliser.

Cela passe par un double mouvement dans le travail du professionnel de l'ASFA :

- Auprès du bénéficiaire afin qu'il ait la connaissance de ses droits et les moyens pour les mobiliser
- Auprès de l'environnement pour qu'il respecte ces droits et favorise la pleine utilisation de ces droits.

## Individualisation de l'intervention

L'individualisation à l'ASFA est à deux niveaux :

1. L'individualisation des objectifs lié aux caractéristiques<sup>53</sup> du bénéficiaire en lien avec la commande (jugement, loi, mandat...) et notre projet associatif (protection durable).
2. L'individualisation de l'intervention par l'utilisation d'un dispositif diversifié pour atteindre ces objectifs et prenant en compte les caractéristiques du bénéficiaire.

Les dispositifs doivent être diversifiés, adaptables, hybrides et autant que possible inclusifs.

Les différents types d'intervention dans un dispositif doivent être construits comme des modules autonomes afin de pouvoir être mobilisée selon les besoins. Par exemple dans le cadre d'une plateforme qui regroupe ces modules mobilisables et démobilisables selon l'avancé de l'intervention.

---

<sup>53</sup> Situation sociale, personnelle....

## Servuction

Le terme « servuction » est souvent associé à l'expression « production de services ».

Le concept de la servuction a été développé par Pierre Eiglier et Éric Langeard<sup>54</sup>.

Il représente l'ensemble des éléments matériels et humains utilisés ainsi que les activités déployées pour concevoir, créer et développer une prestation de service.

Le concept de servuction souligne **l'importance du processus** au cours duquel le bénéficiaire et le professionnel coproduisent le contenu de la prestation et aussi que l'ensemble des bénéficiaires participent à la co-construction du service (fonctionnement, organisation, posture de l'ensemble des professionnels, qualité et résultat attendus...) avec l'ASFA.

Cela implique que :

- La qualité de l'interaction entre le bénéficiaire et le professionnel ou l'ASFA est déterminante pour la réussite de la servuction (prestation et service),
- le bénéficiaire participe à la production de la prestation et du service.

Ce principe essentiel à l'ASFA impose :

- pour le professionnel d'intégrer le bénéficiaire dans l'évaluation, l'analyse, la prise de décision et la mise en œuvre de la prestation de protection.
- Pour l'ASFA d'intégrer les bénéficiaires dans l'évaluation, l'analyse, la prise de décision et la mise en œuvre des services de protection.

---

<sup>54</sup> Pierre Eiglier, Eric Langeard, Servuction Le marketing des services, Collection : Stratégie et Management, Editeur(s) : Ediscience, 2000

## 5. Un système Informatique performant

Depuis 2017 l'ASFA, conformément au Projet Associatif, développe un système informatique conséquent et de qualité.

Aujourd'hui ce dispositif est suffisamment abouti pour mettre en œuvre un télétravail de qualité, pour répondre à des impératifs de sécurité et de continuité, pour utiliser l'informatique comme support dans la relation avec nos bénéficiaires.

Le système informatique est constitué de :

- Logiciels métier (Evolution pour les services de servuction, logiciels RH, Compta, paye, de gestion des achats pour les services transversaux)
- Logiciels partagés (Office 365, gestion du parc automobile)
- Matériels diversifiés en fonction des métiers et de ses exigences (PC, PC portable, tablettes, smartphones)
- Moyens de communication et d'échange (site web, intranet, Outlook, LinkedIn)
- Serveurs externes avec un haut niveau de sécurité apporté par un Groupement d'employeur spécialisé.
- Deux prestataires : Le groupement d'employeurs Synergie qui gère notre serveur, logiciel métier, la sauvegarde et la sécurisation de nos données et un prestataire de proximité qui gère l'ensemble du matériel informatique et la formation des salariés.
- Gestion électronique des documents pour 100% des documents qui sont traités par workflow qui est maintenant rodé et privilégie dans ses circuits la responsabilisation des professionnels.

Le télétravail s'appuie sur une charte, des directives spécifiques et un matériel informatique nomade qui peut donc aussi être utilisé chez nos bénéficiaires et partenaires. Actuellement un peu plus de 95% des salariés de l'ASFA sont télétravailleurs avec un à 4 jours et demi de télétravail selon les professions et les demandes personnelles. Tous les professionnels sont formés à l'utilisation de l'informatique et aux risques liés à son utilisation et à la sécurisation des données.

La continuité de service s'appuie sur un dossier unique informatisé pour chaque bénéficiaire et un traçage numérique de toutes les interventions. La GED, le workflow, le dossier individuel et la traçabilité permet à l'ensemble des professionnels et de l'encadrement de prendre le relais de son collègue et de travailler en équipe.

Un module du logiciel métier « ma mesure et moi » permet au bénéficiaire d'accéder avec son identifiant à son dossier informatisé et de savoir quelles sont les démarches en cours le concernant.

Enfin l'ensemble des professionnels intervenants auprès de nos bénéficiaires ont

- Reçu une formation spécifique afin d'intégrer les nouveaux outils informatiques et de communication dans leurs pratiques professionnelles
- Été sensibilisé à la notion de fracture numérique.

Les professionnels ont inclus dans leurs missions d'inciter les bénéficiaires à apprendre, à avoir les moyens et à utiliser au quotidien l'outil informatique.

Le plus !  
Notre système informatique permet de créer instantanément différentes antennes sur le territoire et de gérer à distance toutes les fonctions transversales.

## 6. Une organisation adaptée au milieu ouvert inclusif.

Habituellement le milieu ouvert est défini par l'intervention des professionnels au domicile des familles et auprès de certaines institutions qui gravitent autour comme l'Education Nationale, l'Aide sociale, l'Aide sociale à l'enfance, les ESMS, les établissements et services de santé. Dans le modèle inclusif de l'ASFA il faut ajouter d'autres acteurs comme la famille, la famille élargie, les proches, le voisinage, les associations de quartiers, de partage, culturelles, sportives... et autres dispositifs de droits commun (environnement naturel de la famille). Pour répondre aux besoins de l'enfant il faut tout un village, il faut donc travailler avec ce village.

La pratique en milieu ouvert nécessite l'engagement de professionnels bien formés, autonomes, réflexifs et capables de travailler dans des conditions très diverses sur le territoire de ce village loin de la protection directe d'une institution. Pour cela il doit pouvoir compter sur un appui technique, psychologique et logistique.

Notre pratique met aussi en œuvre diverses techniques d'intervention (Action collective, ateliers, groupes de paroles...) qui nécessitent de mobiliser des compétences multiples quand elles se font en milieu ouvert en lien avec des partenariats avec qui l'AEMO ne travaille pas habituellement. Le travailleur social n'est plus seulement un intervenant solitaire, il est aussi le référent de la famille qui mobilise et coordonne ses collègues et les acteurs du village afin de construire ensemble une protection durable. Sa responsabilité et les compétences mobilisées sont donc plus importantes et complexes.

L'ASFA a donc décidé de renforcer la capacité du professionnel.

### **En agissant sur le dispositif d'intervention.**

Les Pôles de l'ASFA sont essentiellement en milieu ouvert. Les professionnels interviennent seuls chez des bénéficiaires (entretiens individuels ou familiaux), rencontrent différents partenaires et ont l'habitude de rendre compte de leur travail et d'aider à la prise de décision de leurs commanditaires (Juges...).

A ces pratiques sont venus se greffer depuis 4 ans d'autres éléments comme le Développement du Pouvoir d'Agir des familles et l'inclusion sociale et citoyenne. Cela permet aujourd'hui aux professionnels d'être rodés au travail en mode « désinstitutionnalisé » en intégrant au sein de leurs interventions le droit commun et les ressources naturelles de la famille (prévention). Ils modulent le contenu de leurs actions en proposant des supports différents adaptés à la personnalité, les préférences... des familles (actions collectives, groupes de réflexion, ateliers, entretiens individuels et familiaux...). Ces actions sont construites par l'ASFA ou par des partenaires de droit commun proches de la famille ou encore hybridées (Co-construits par l'ASFA et le partenaire). Pour cela, de multiples conventions sont passées avec les différents acteurs qui peuvent intégrer leur propre population dans nos dispositifs. La diversité et la mixité des populations vient limiter la stigmatisation et favorise le passage de la protection de l'enfance vers des dispositifs de droit commun.

En ciblant plus particulièrement certains sujets : l'estime de soi, le partage, l'échange entre pairs, l'entraide... les professionnels suivant leur appétence deviennent aussi des référents sur un sujet particulier. Ils bénéficient de moyens et de formations pour affirmer leur technicité et sont responsables de dispositifs qu'ils mettent en place. Toutes les familles « profitent » de ces différents dispositifs et ne sont plus limités aux seules compétences d'un travailleur social.

Le Pôle Enfants met en place une véritable pluridisciplinarité en intégrant des professionnels experts dans des domaines précis liés aux besoins des enfants et la mobilisation parentale (Educateurs spécialisés, Assistants sociaux, Conseiller en Economie sociale et Familiale, Educateurs Jeunes Enfants, médiateur/thérapeute familiaux, chargé d'insertion...)

Avec ces éléments (Supports différents et dispositifs spécifiques et pluridisciplinarité spécialisés) les professionnels construisent un parcours d'intervention réellement individualisé, adaptable selon les situations, les besoins, les demandes de la famille et des commanditaires par le biais d'une plateforme pilotée par un référent de parcours et une cellule d'appui.

#### En résumé !

Un dispositif complet et inclusif en milieu ouvert :

- Avec un référent de parcours qui coconstruit le parcours d'intervention avec la famille et son environnement ;
- En utilisant de nombreux outils socio-éducatifs regroupés au sein d'une plateforme ;
- Mis en œuvre par des professionnels experts agissant au sein d'une cellule d'appui à laquelle participe la famille et les partenaires.

#### Le plus !

L'objectif de protection durable inclus naturellement la prévention à chaque étape de l'intervention.  
Le dispositif en plateforme permet de moduler ou d'adjoindre de nouvelles compétences, actions, dispositifs en interne et en externe pour répondre à différentes demandes : nouveaux projets de service, et projets individuels.

## En agissant sur les conditions de travail

L'implication des professionnels passe par une attention spécifique aux contraintes liées à l'exercice de leur travail.

Un accord d'entreprise « équilibre vie professionnelle et vie personnelle » signé en 2020 donne les moyens aux professionnels de moduler leur emploi du temps en fonction des différentes contraintes professionnelles (audience, urgence, famille accessible seulement à certaines heures...) ou personnelles. La souplesse de ce dispositif permet de répondre à l'ensemble des contraintes du milieu ouvert sans pour autant créer de difficultés aux salariés.

Cette souplesse a nécessité le déploiement d'un logiciel RH (Eurécia) accessible à partir de n'importe quel support numérique par tous les salariés. Chacun peut gérer directement son planning, ses congés, récupérations, son dossier personnel, ses entretiens professionnels, demandes de formation... Un ensemble de directives coconstruites avec l'encadrement régulent ce dispositif.

Pour intervenir hors les murs de l'institution, l'ASFA a prévu un ensemble de moyens spécifiques.

Une logistique proactive pour gérer :

- le système informatique (vu plus haut),
- un parc automobile loué et renouvelé tous les deux ans avec des entretiens mensuels. Parmi les moyens de locomotion nous avons 2 véhicules 9 et 7 places pour les actions collectives, sorties ateliers..., 25 petites voitures dont trois électriques, quatre vélos électriques (notamment pour se rendre au tribunal). Ce parc est partagé avec le Pôle Adultes. Un logiciel de gestion permet de maîtriser les kilométrages et l'entretien des véhicules.
- Un parc communication qui permet aux professionnels d'être joignable directement par les familles et de communiquer facilement.
- L'immobilier constitué des locaux de l'ASFA, mais aussi de la gestion du Coworking sur le territoire. Les professionnels prennent l'habitude de travailler de différentes manières : à l'ASFA, chez eux en télétravail, sur le territoire dans des lieux prêtés ou loués, chez nos partenaires et dans les familles.

Des formations adaptées avec la construction de cahiers des charges soumis aux organismes de formation afin qu'ils proposent des solutions spécifiquement ajustées au milieu ouvert et à la protection durable (DPA et inclusion). Chaque année l'ensemble des professionnels bénéficient d'une ou plusieurs formations individuelles et/ou collectives.

L'encadrement travaille à l'autonomisation des professionnels en valorisant leurs compétences avec la nomination de référents et/ou de coordinateurs, en animant des cellules d'appuis qui permettent aux professionnels de se coordonner, de partager leur analyse et de co-construire avec la famille les réponses. Il est à noter l'utilisation de la visioconférence dans ces espaces pour inciter les familles à être présentes. L'encadrement impose aussi une traçabilité numérique des interventions ce qui permet aux autres professionnels de prendre le relais immédiatement.

Le travail en milieu ouvert peut fragiliser les professionnels. Confrontés souvent seul à des situations stressantes il est nécessaire de les soutenir au niveau :

1. De leur pratique avec un groupe d'analyse des pratiques qui se réunit tous les mois et est animé par un professionnel externe à l'ASFA.
2. Psychologique avec la possibilité de s'entretenir anonymement, gratuitement, 24h/24, 7j/7 avec un psychologue clinicien ou du travail.

La connaissance de l'ensemble de ces dispositifs par les nouveaux salariés est prise en compte dès leur accueil. Des « Référents Nouveaux Salariés » (RNS) et un Livret d'accueil électronique vont accompagner le nouveau salarié sur les trois premiers mois. Il lui sera expliqué l'organisation de l'ASFA, l'utilisation des logiciels et matériels informatiques, le fonctionnement de la logistique, de son service/équipe et ses missions.

#### En résumé !

##### Fonctionnements adaptés au milieu ouvert :

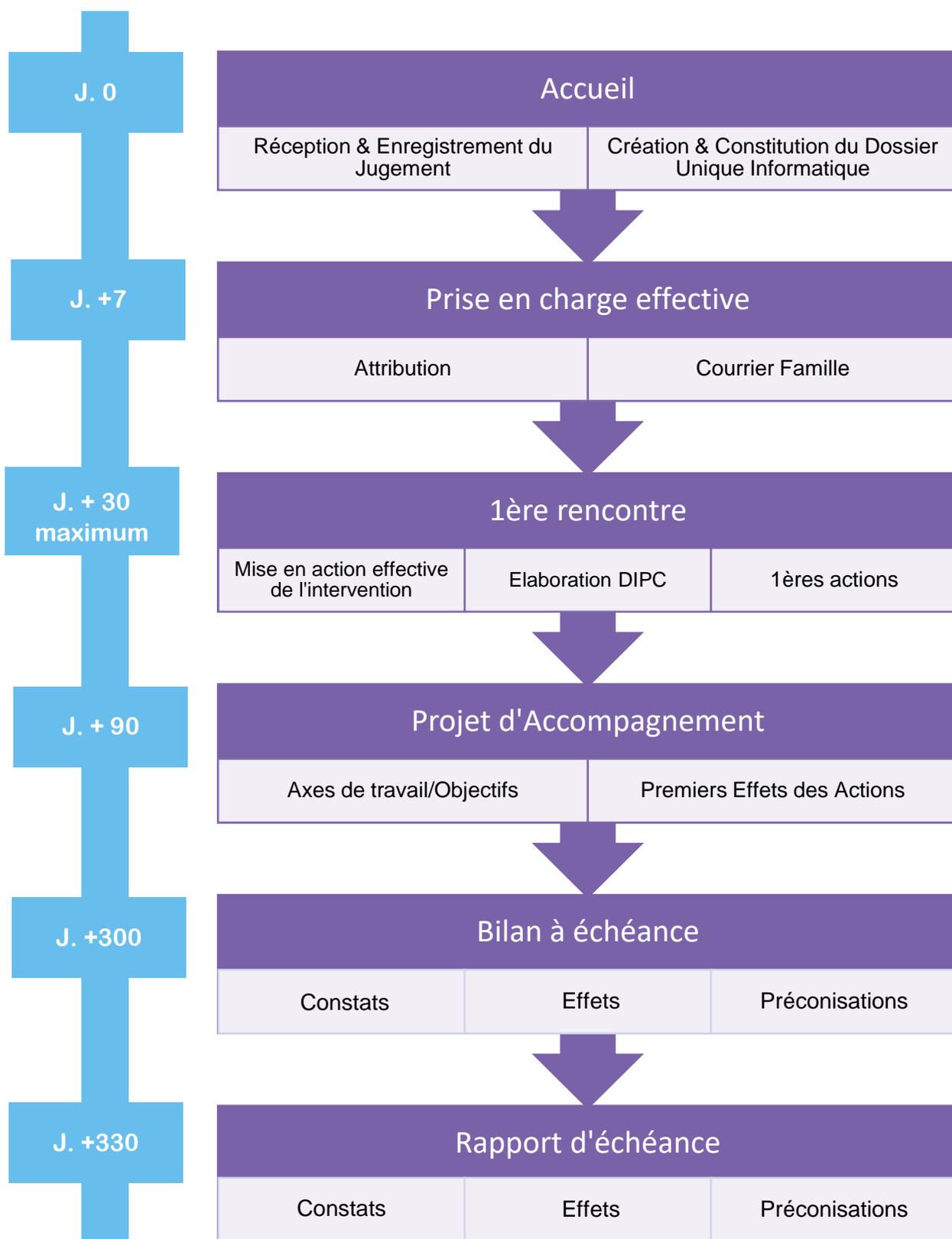
- Accord d'entreprise qui prend en compte les contraintes du milieu ouvert
- Une logistique dédiée au milieu ouvert : gestion du parc automobile à distance, gestion du télétravail et bureaux partagés.
- Une gestion des ressources humaines complètement individualisée, dématérialisée et centralisée.
- Un plan de formation adapté au contrainte du milieu ouvert et à la désinstitutionalisation.
- Un management qui privilégie la responsabilisation, l'engagement et l'agilité.
- Un soutien psychologique et technique des professionnels

#### Le plus ! Une organisation agile.

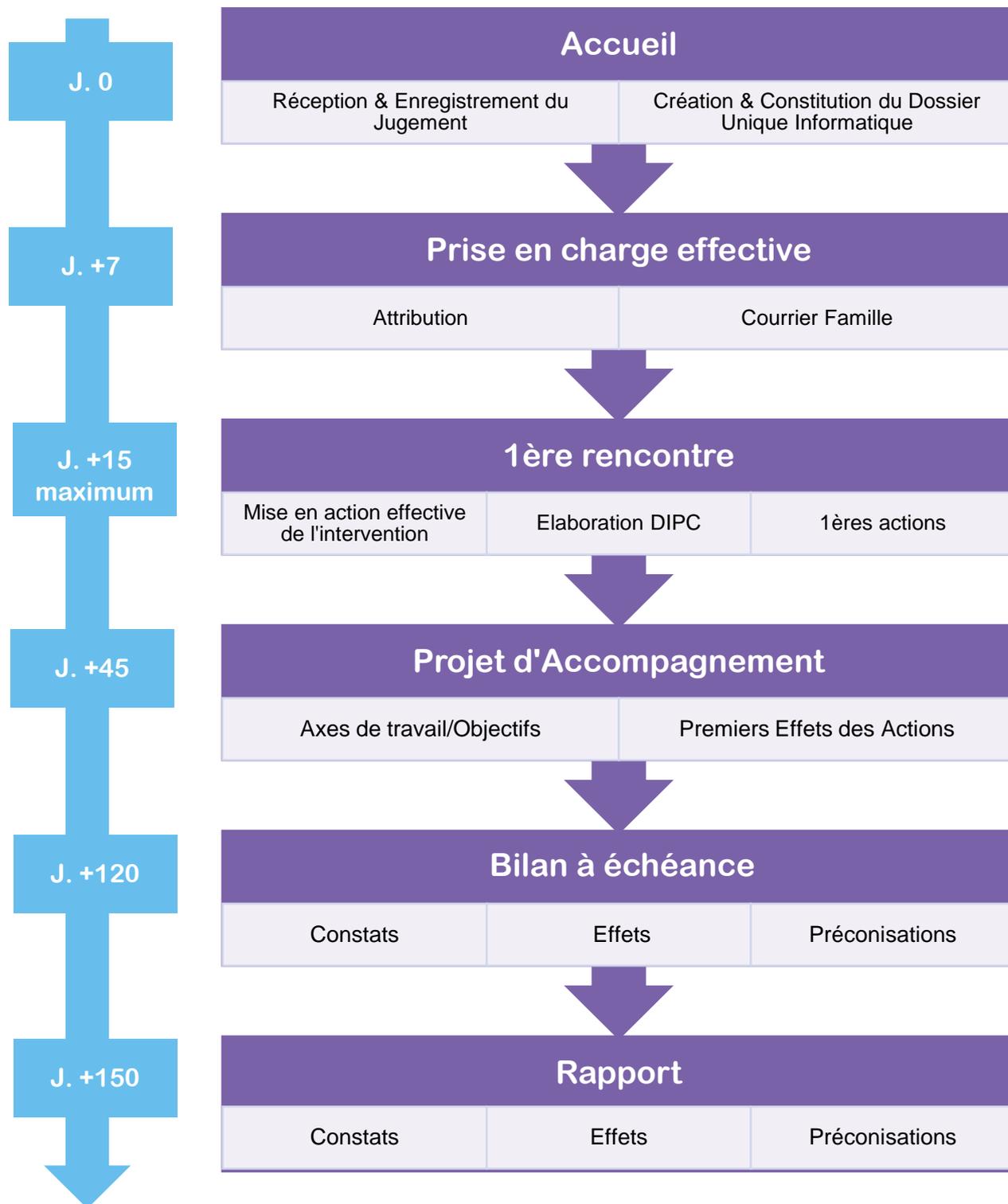
La souplesse de notre organisation permet d'intégrer rapidement de nouveaux projets par une modularisation rapide et adaptée de l'organisation, de la logistique et des professionnels concernés.

## Logigrammes

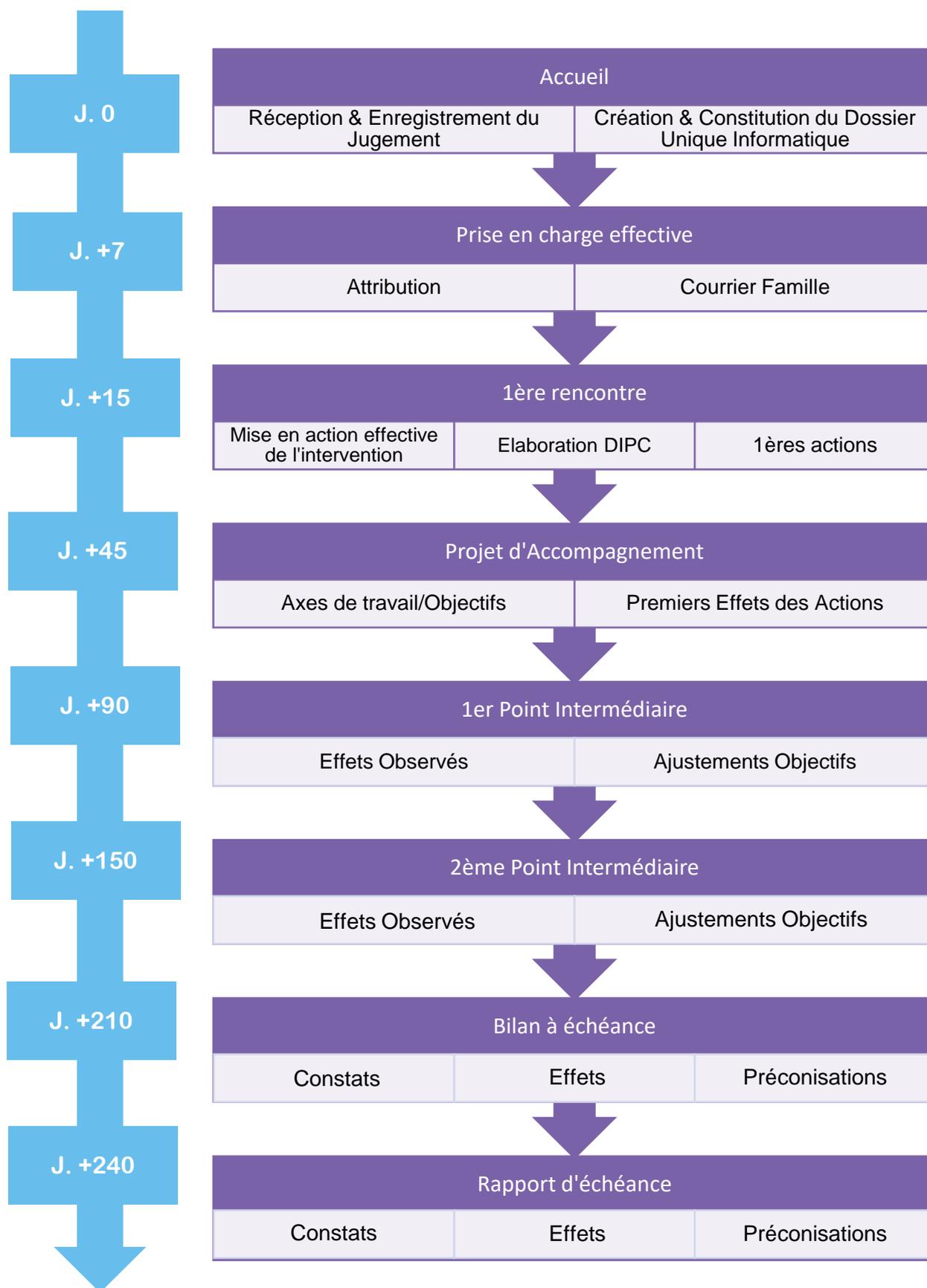
### Déroulement AEMO



## Déroulement AEMOR 6 mois



## Déroulement AEMOR 9 mois



## Déroulement AEMOR 1 an

