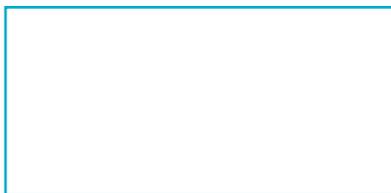


PROJET D'ÉTABLISSMENT

HOME DES FLANDRES
PA Artiparc
60 chaussée Albert Einstein
59200 TOURCOING
Tél. 03 20 24 75 78



RELIANCE
81, rue de Lille
59200 TOURCOING
Tél 03 28 33 80 81



1. L'HISTOIRE ET LE PROJET DE L'ORGANISME GESTIONNAIRE.....	4
1.1. L'ASSOCIATION	4
1.2. LES VALEURS ASSOCIATIVES	4
2. L'ETABLISSEMENT	6
2.1. HISTOIRE.....	6
2.2. PRESENTATION.....	6
2.2.1. DEFINITION DES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT PARENTAL.....	6
2.2.2. LES MISSIONS	7
3. LE CADRE	7
3.1. DISPOSITIF FRANÇAIS DU SOUTIEN A LA PARENTALITE.....	7
3.2. CADRE REGLEMENTAIRE.....	8
3.2.1. L'INDIVIDUALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT : LOI 2002.2	8
3.2.2. UN CADRE LEGAL POUR LA DIVERSIFICATION DE L'OFFRE DANS L'INTERET DE L'ENFANT ET DE SA FAMILLE : LOIS DE MARS 2007 ET MARS 2016.....	9
3.3. LE SCHEMA DES SOLIDARITES HUMAINES 2018-2022	10
4. PUBLICS ACCUEILLIS	11
4.1. CARACTERISTIQUES ET EVOLUTION DU PUBLIC.....	11
4.2. BESOINS ET ATTENTES	12
5. OBJECTIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT ET OFFRES DE SERVICE	13
5.1. OBJECTIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT	13
5.1.1. PROMOTION DE L'AUTONOMIE	13
5.1.2. DEVELOPPER LES COMPETENCES PSYCHOSOCIALES	14
5.2. LES OFFRES DE SERVICES	14
5.2.1. LES ACCOMPAGNEMENTS INDIVIDUELS	15
5.2.2. LA DIMENSION COLLECTIVE DES ACCOMPAGNEMENTS.....	16
5.3. L'ORGANISATION INTERNE DE L'OFFRE DE SERVICE	20
5.3.1. LES PROCESSUS ADMISSION ET ACCUEIL	20
5.3.2. EVALUATION DE LA SITUATION ET FORMALISATION	24
5.3.3. LA CONDUITE DE PROJET	26
5.3.4. LES PROCESSUS DE DEPART.....	26
5.4. LES RELATIONS A L'ENVIRONNEMENT	27
5.4.1. LES PRESCRIPTEURS.....	27
5.4.2. LES RELATIONS PARTENARIALES	27

6. LES PRINCIPES D’ACTION	29
6.1. INDIVIDUALISER L’ACCOMPAGNEMENT	29
6.2. DONNER TOUTE LA PLACE DES PARENTS DANS LA CO-EDUCATION	29
6.3. METTRE EN PLACE LES CONDITIONS DE REUSSITE	30
6.4. S’APPUYER SUR LES RESSOURCES DES PERSONNES ACCOMPAGNEES	31
6.5. PRENDRE DES RISQUES EDUCATIFS	31
6.6. UTILISER LES DISPOSITIFS DE DROIT COMMUN ET FACILITER LES INTERACTIONS ENTRE LES PERSONNES	32
6.7. OPTIMISER LE TRAVAIL EN EQUIPE.....	32
6.8. SE PREPARER A VIVRE ENSEMBLE	33
7. RESSOURCES HUMAINES ET MODES D’ORGANISATION.....	34
7.1. ORGANIGRAMME.....	34
7.2. LES INSTANCES DE TRAVAIL.....	35
7.3. REFERENTIEL PROFESSIONNEL	36
7.3.1. LES ENJEUX.....	36
7.3.2. LA MISE EN ŒUVRE.....	36
7.4. GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET COMPETENCES / GESTION PREVISIONNELLE DES METIERS ET COMPETENCES	37
7.5. LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL.....	37
8. L’AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE	37
9. LES AXES DE PROGRESSION	41
9.1. L’OUVERTURE DE RELIANCE A SON ENVIRONNEMENT VERS SON ENVIRONNEMENT	42
9.2. FAMILLE ET SANTE MENTALE.....	44
9.3. VIE-VAS.....	46
9.4. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	48
9.5. DEVELOPPEMENT D’UNE DEMARCHE SANTE ET QUALITE DE VIE AU TRAVAIL	49
9.6. REFLEXION ETHIQUE AUTOUR DU VIVRE ENSEMBLE	50
9.7. DEMARCHE ECO CITOYENNE	51

1. L'histoire et le projet de l'organisme gestionnaire

1.1. L'association

Le Home des Flandres est une association loi 1901 dont les statuts ont été déposés le 2 février 1961. Effective depuis le 21 février 1961, l'association a pour objet : « l'aide, par tous moyens appropriés aux personnes en difficultés personnelles et sociales, principalement les enfants, les jeunes et leurs familles en leur assurant l'accueil, l'éducation générale morale, culturelle et l'adaptation à la vie sociale » (art 2 des statuts).

Au regard de l'évolution des publics accueillis et de leurs besoins, l'Association est passée d'une logique d'hébergement d'enfants en danger à un enjeu d'accompagnement de personnes et de familles en difficulté. Ces évolutions ont amené l'Association à développer de nouvelles expertises, notamment dans le domaine de l'aide et du soutien à la parentalité, de nouveaux projets. L'importance de la prévention n'est plus à démontrer. L'hébergement n'est plus une fin en soi, mais un moyen parmi d'autres de soutenir la famille en protégeant les enfants.

Au Home, le cœur de métier est l'accompagnement individuel et collectif des personnes vulnérables, qu'il s'agisse de très jeunes enfants, d'enfants, de leurs familles ou encore d'adultes en situation de précarité.

Accompagner les parcours de vie, éviter les ruptures, redonner de l'estime de soi, de la confiance, aider chacun à trouver sa place, à (re)devenir autonome, à s'épanouir, tel est l'objet principal de l'Association.

Implanté sur le bassin de vie du Nord de la Métropole lilloise, le Home des

Flandres centre son action en priorité sur ce territoire tout en restant conscient des enjeux sociétaux plus globaux et en participant aux réflexions régionales et nationales sur les sujets qui le concernent.

L'Association travaille dans la proximité pour permettre aux personnes de tisser des liens sociaux durables et pour pouvoir participer à la construction d'un projet de développement territorial cohérent.

Le projet du Home des Flandres se décline au travers des différents établissements et services : 5 Maison d'Enfants à Caractère Social, 1 Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, 1 Point Accueil Ecoute Jeune, 1 Service d'Accompagnement Parental, 2 Multi accueil (halte-garderie) et 1 Accueil de Loisir Sans Hébergement.

1.2. Les valeurs associatives

Les projets des différents établissements et services sont élaborés et mis en œuvre en référence aux valeurs fortes portées par l'association : l'épanouissement de l'individu, la confiance et le vivre ensemble.

L'épanouissement de l'individu

Nous mettons en avant la valeur de la personne, et son droit à s'émanciper des appartenances familiales, culturelles, sociales qui lui apparaîtraient trop pesantes. Le respect de l'individu nous conduit à soutenir son désir propre, sa dynamique personnelle, ce qui peut le conduire à prendre ses distances à l'égard de ses parents, de sa famille, de sa culture, de son milieu social. L'objet de l'Association est de préparer chacun

à l'autonomie en faisant avec et non à la place de.

La confiance

Nous pensons que les personnes accueillies sont des sujets qu'il s'agit d'accompagner dans leur histoire et non de « rééduquer ». Ce ne sont pas des « objets de travail », mais des personnes qui ont des ressources, des capacités qu'il s'agit de soutenir.

Les équipes du Home des Flandres font le pari que, même dans les histoires les plus difficiles, il y a toujours du possible, que l'avenir n'est pas nécessairement la continuité du passé, et que les personnes sont capables de changement. Ces potentialités s'exprimeront d'autant mieux que les professionnels seront dans une posture de confiance en l'autre, qu'ils valoriseront les évolutions, sans pour autant méconnaître les difficultés réelles auxquelles sont confrontées les personnes.

Le vivre ensemble

Les personnes accompagnées ont une histoire avant le Home, ils en auront une après. Et même dans le temps de l'accompagnement, ils ont une histoire « à côté » du Home. Nous sommes une aide et une ressource parmi d'autres. Il est donc essentiel de s'appuyer, lors de l'accompagnement, sur d'autres personnes, d'autres partenaires. Les personnes accueillies ont souvent des difficultés à s'intégrer dans la société actuelle. Questions d'origine, de mode de vie, de culture, de comportement. Nous estimons qu'apprendre à vivre ensemble est une valeur fondamentale qui rejoint en ce sens le principe de laïcité. Cela se traduit par une volonté de

comprendre et d'accepter toutes les cultures, tous les modes de vie, dans leur diversité et de développer à leur égard une attitude d'ouverture et de respect. Mais également par une posture professionnelle de « passeur » : aider les personnes à s'accepter dans leur différence, valoriser le mode de vie et la culture de chacun. Cela se traduit également par un souhait de diversité dans le recrutement des professionnels, qui doivent refléter notre société pluriculturelle.

La laïcité est un principe constitutionnel qui justifie une action collective et repose sur la connaissance des valeurs communes à l'humanité (Déclaration des Droits de l'Homme, Convention Internationale des Droits de l'Enfant, etc...). La laïcité, au-delà de la tolérance, suppose une approche commune : cette posture doit être respectée par tous, elle vise l'autonomie de l'autre, par l'accès à sa liberté, par le respect des différences, l'écoute, l'acceptation de sa parole, par la confrontation d'idées, de croyances, de pratiques, contre les a priori, les discriminations. La laïcité contribue à la fois à l'enrichissement personnel et à l'instauration d'une cohérence sociale ; c'est une manière de vivre ensemble au travers de l'interculturalité.

2. L'établissement

Reliance est un Service d'Accompagnement Parental (SAP) implanté au centre de Tourcoing, rue de Lille.

L'agrément permet une file active de 30 familles accompagnées. Ces familles sont originaires des villes de Tourcoing, Roubaix et plus globalement de la vallée de la Lys (territoire de la direction territoriale métropole Roubaix Tourcoing service enfance famille du département).

Il s'agit de familles ayant besoin d'un soutien dans le cadre de leurs fonctions parentales, en demande d'aide, dans une démarche de libre adhésion.

2.1. Histoire

Consciente de la nécessité de développer la dimension préventive, l'association a poursuivi sa démarche de lutte contre les exclusions, par la mise en œuvre d'actions d'insertion et de soutien parental.

Le service de prévention précoce « Les petits poucets » ouvre alors ses portes en 1996 à Tourcoing et en 1998 à Roubaix. Ce service propose des lieux de prévention précoce avec pour axe la médiation, l'accompagnement et le soutien à la parentalité.

L'expérience développée durant les premières années sur ces deux sites conduit à l'ouverture en 2003 du service Reliance. Il s'inscrit alors dans une démarche entre prévention et accompagnement en milieu ouvert en amont de toute prise en charge institutionnelle.

Cette ouverture se fait à titre expérimentale durant 3 ans suite à un

arrêté d'autorisation du président du conseil général (aujourd'hui conseil départemental). Cette période expérimentale sera renouvelée avant sa pérennisation en 2009 par un agrément SAP délivré pour 15 ans.

Jusqu'en 2017 le service avait toujours deux lieux d'accueil (Roubaix et Tourcoing). Depuis octobre 2017, les deux sites sont regroupés en un seul et même lieu situé à Tourcoing, rue de Lille.

2.2. Présentation

2.2.1. Définition des Services d'Accompagnement Parental

Les services d'accompagnement parental (SAP) sont des services au sens l'article L 312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF). Ils s'inscrivent dans les grandes orientations des lois de lutte contre les exclusions, des politiques sociales des départements et de la stratégie nationale de soutien à la parentalité.

Les familles accompagnées par ces services viennent dans le cadre d'une démarche de libre adhésion.

Les SAP participent, notamment dans le département du Nord, à la stratégie visant à mieux mobiliser et coordonner les dispositifs de prévention en s'appuyant sur les compétences parentales mobilisables. En ce sens les SAP s'inscrivent dans la dynamique portée par les lois réformant la protection de l'enfance de 2007 et 2016.

Les SAP et notamment celui du Home des Flandres s'inscrivent dans une volonté de prévention et de restauration des familles qui se sentent en danger et

ne trouvent pas les recours non-stigmatisants.

2.2.2. Les missions

Reliance en qualité de service d'accompagnement parental s'inscrit dans le champ de la prévention et de l'aide à la parentalité. A ce titre Reliance remplit six missions principales :

1. Intervenir le plus précocement possible auprès des futurs parents ou parents pour développer et soutenir leurs compétences parentales et ainsi faciliter le maintien de l'enfant au domicile des parents.
2. Soutenir les parents dans l'éducation et le développement physique, psychologique et social de leurs enfants.
3. Accompagner les parents dans leur projet et leur choix, valoriser leurs compétences.
4. Faciliter l'accès des parents et de leurs enfants aux dispositifs de droits communs
5. Repérer et développer les points d'appui pour chaque famille.
6. Préparer chaque fin d'accompagnement en mettant en place les relais nécessaires.

3. Le cadre

Reliance s'inscrit dans un environnement légal et réglementaire qui apporte un cadre nécessaire à rappeler dans cet exercice d'actualisation du projet d'établissement. En effet les politiques de soutien à la parentalité, les lois relatives à la protection de l'enfance et les textes cadres votés par le département du Nord influencent les orientations du projet de l'établissement.

3.1. Dispositif français du soutien à la parentalité

Les lois qui vont se succéder dans les années 2000 (2005, 2007, 2016) participent au développement du soutien à la parentalité. Le droit des familles, en parallèle de la protection de l'enfance, se développe.

La philosophie de ces textes de loi est de passer d'une protection de l'enfant, qui pouvait être « contre » les parents, à une aide à la famille, une intervention

préventive relevant notamment du soutien.

La politique de soutien à la parentalité est encore relativement récente et poursuit son développement et sa structuration.

Le ministère de l'emploi et de la solidarité en 1997 définit la parentalité comme un « ensemble de savoir-être et savoir-faire affectifs, techniques, intellectuels et sociaux que les hommes et les femmes doivent mettre en œuvre pour éduquer les enfants ». Cette définition fait suite aux travaux du groupe de recherche sur la parentalité (souhaité en 1993 par le ministère chargé des affaires sociales), réunissant une quinzaine de spécialistes de l'enfance. Leur travail s'est traduit par le rapport du psychanalyste Didier Houzel « Les enjeux de la parentalité » publié en 1999. A partir de ce rapport une volonté politique forte se développe pour accompagner l'enfant et les parents dans l'exercice de leur fonction parentale.

Des politiques publiques se déploient à l'échelle nationale et en parallèle la parentalité s'invite dans le vocabulaire des professionnels de la protection de l'enfance et y apporte une évolution dans le rapport aux familles. La fonction parentale est repérée comme un axe d'échange, d'accompagnement et d'aide. Il s'agit de réhabiliter la place des parents pour l'enfant.

Cette évolution a conduit à la transformation des réponses institutionnelles.

La stratégie nationale de soutien à la parentalité 2018 – 2022 s'inscrit dans ce mouvement.

En effet elle rappelle que « s'ils ne sont pas les seuls à jouer ce rôle, les parents demeurent les premiers éducateurs de leur enfant, libres de leurs choix dès lors qu'ils concourent à son intérêt supérieur et respectent ses droits. L'action publique auprès des parents consiste à les accompagner dans cette responsabilité première d'éducation et de soin. Elle constitue tout autant une réponse aux attentes que nombre d'entre eux expriment, qu'une politique de prévention précoce, généraliste, universelle de l'ensemble des risques pesant sur les familles : décrochage scolaire, conséquences néfastes des ruptures familiales sur les enfants comme les parents, dérives sectaires ou radicales d'un membre de la famille, troubles de santé spécifiques à l'enfance et à l'adolescence, parcours de délinquance, violences intrafamiliales... Elle permet ainsi d'éviter ou de contenir des situations potentiellement appelées à faire l'objet, quelques mois ou quelques

années plus tard, d'une prise en charge plus lourde. C'est en cela que la politique de soutien à la parentalité est un levier puissant de l'investissement social »¹.

Dans le département du Nord cette évolution s'est notamment traduite, depuis quelques années par l'ouverture de services d'accompagnement parental. Elle se traduit également par une délibération cadre relative « aux dispositifs préventifs de soutien à la parentalité » votée en juillet 2019. Elle a pour objectif de donner une nouvelle impulsion au soutien à la parentalité en accord avec la stratégie nationale. Cette délibération s'inscrit également dans la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté (octobre 2018), qui fait du soutien à la parentalité un de ses axes de travail.

3.2. Cadre réglementaire

3.2.1 L'individualisation de l'accompagnement : la loi 2002.2

La loi 2002-2 du 2 janvier 2002, communément appelée la loi des usagers, est venue structurer la notion d'accompagnement de la personne. En effet, cette loi dite de rénovation de l'action sociale et médico-sociale, impose une transformation qui implique le fait qu'il n'y ait plus lieu de prendre en charge, de « faire pour » et « à la place » des personnes accueillies et accompagnées, mais de se mettre « à leur service » pour qu'elles puissent prendre part aux actions qui les concernent dans le cadre de leur projet individuel et de la vie de l'institution.

L'accompagnement « vise à établir une relation d'écoute, de soutien, de conseil

¹ « Dessine-moi un parent » Stratégie nationale de soutien à la parentalité 2018-2022 - DGCS

et d'entraide dans une relation de solidarité, d'engagement de part et d'autre. »

Il y a ainsi la nécessité de prendre en compte la singularité de l'usager, en personnalisant son accueil et son accompagnement dans un principe de contractualisation et également de favoriser son expression et sa participation à la vie de l'établissement. La loi réaffirme la primauté des droits des personnes accueillies et accompagnées.

Reliance s'inscrit pleinement dans cette orientation par son mode d'accueil et d'accompagnement développés dans ce projet.

3.2.2 Un cadre légal pour la diversification de l'offre dans l'intérêt de l'enfant et de sa famille : les lois de mars 2007 et mars 2016

La loi 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance, vise l'équilibre entre la protection due à l'enfant et le respect de l'autorité parentale. Pour ce faire, elle a redéfini 3 axes prioritaires : renforcer la prévention, réorganiser les procédures de signalement et diversifier les modes de prise en charge des enfants. Elle place au cœur du dispositif, l'intérêt de l'enfant et la qualité des relations avec les familles.

La loi de mars 2016, sans remettre en cause la place des parents redéfinie dans la loi de mars 2007, recentre la question de la protection sur l'enfant. C'est ainsi que l'attention portée à l'enfant reste indissociable de l'accompagnement de ses parents et de la prise en compte de leurs difficultés dans l'exercice de leur responsabilité éducative. Les modalités de mise en

œuvre d'actions dans le cadre de la protection de l'enfance « impliquent la prise en compte des difficultés auxquelles les parents peuvent être confrontés... et la mise en œuvre d'actions de soutien adaptées ».

En lien avec cette approche, la loi du 14 mars 2016 prévoit l'établissement par le président du conseil départemental d'un protocole avec les différents responsables institutionnels et associatifs amenés à mettre en place des actions de prévention en direction de l'enfant et de sa famille. Ce protocole définit les modalités de mobilisation et de coordination de ces responsables autour de priorités partagées. Il « permet de promouvoir et d'impulser les actions de prévention menées dans le département en vue de les développer, d'améliorer leur qualité, leur complémentarité et leur cohérence ». Les actions visées sont celles qui s'appuient sur les potentialités de l'enfant, de l'adolescent et sur les ressources des parents et de leur entourage.

La Stratégie nationale de protection de l'enfance et de l'adolescence 2018/2022, présentée en octobre 2019, s'engage pour « Agir le plus précocement possible pour répondre aux besoins des enfants et de leurs familles ». Cet engagement, parmi 3 autres engagements, doit favoriser le développement d'actions de soutien à la parentalité.

3.3. Le schéma des solidarités humaines 2018 - 2022

Le département du Nord connaît en 2015, une situation difficile en cette fin d'exercice du Schéma départemental.

En effet dans le Nord, on constate que le taux des mesures judiciaires, 94.3% des mesures de protection, dépasse largement le taux national moyen de judiciarisation qui est de 72.9%. Il en va de même pour la part d'accueil physique qui représente 51.2%, soit 1.3% supérieur aux chiffres nationaux.

Ces disparités trouvent l'explication suivante : « La situation sociale et économique fragile des familles, les pertes de repères éducatifs, l'affaiblissement des solidarités familiales, les modifications de la cellule familiale sont autant de facteurs qui expliquent la part importante de mineurs accueillis à l'ASE dans le Nord ».

En s'appuyant sur la feuille de route nationale de la Protection de l'enfance 2015-2017, le choix est que « l'attention portée à l'enfant étant indissociable de l'accompagnement de ses parents et de la prise en compte de leurs difficultés dans l'exercice de leurs responsabilités éducatives », les offres de service s'orienteront vers le travail de soutien et d'accompagnement de la famille.

Le schéma départemental, devenu celui des solidarités humaines (SDSH) validé pour 2018-2022, devient celui de l'enfance, des familles, de la jeunesse, des personnes en situation de handicap et des personnes âgées.

Le volet opérationnel du SDSH est composé de six axes, chacun déclinés en orientations puis programmes :

1. Agir autrement avec les personnes en prenant appui sur les compétences et responsabilités de chacun.
2. Mobiliser les ressources des territoires dans leur diversité, réduire les inégalités de ressources territoriales dans une perspective inclusive.
3. Privilégier la vie à domicile ou au sein de son environnement familial et social.
4. Personnaliser l'intervention et faciliter les logiques de parcours.
5. Transformer l'offre de service et renforcer son accessibilité.
6. Gouvernance et animation territoriale.

Ce schéma décline la politique de soutien à la parentalité du département. Le département considère la famille comme « premier lieu de construction de l'enfant et de transmission des valeurs et repères. Dans une société en perpétuelle évolution et avec des phénomènes d'isolement de plus en plus marqués, être parents peut être ressenti comme étant difficile et peut venir fragiliser l'ensemble de la famille. »² « La politique de soutien à la parentalité se caractérise par une grande diversité d'étayage ».

Reliance s'inscrit dans ce cadre national et départemental.

² Délibération cadre relative aux dispositifs préventifs de soutien à la parentalité, 1^{er} juillet 2019, conseil départemental du Nord

4. Publics accueillis

4.1. Caractéristiques et évolution du public

Reliance a une capacité d'accueil de 30 familles. Ces familles demeurent sur le territoire de la direction territoriale de la métropole Roubaix-Tourcoing. Leur point commun essentiel est qu'elles sont en demande d'aide et qu'elles adhèrent librement à la démarche d'accompagnement.

Leur demande trouve principalement son origine dans un conflit interfamilial, dans des comportements complexes d'un enfant, dans une position d'autorité qui ne parvient pas à s'exercer...

Ce sont des personnes, enfants ou adultes, qui, dans leur famille, aux yeux d'un des membres du noyau familial, ne vont pas bien, éprouvent du mal-être, témoignent de mal-vivre.

Les caractéristiques des familles accueillies sont multiples.

Elles peuvent être marquées par la violence ou le repli sur soi, s'inscrire difficilement dans la réalité, avoir un rapport difficile à la loi. Certaines peuvent avoir des comportements agressifs, adopter des conduites délinquantes, addictives, développer des maladies psychosomatiques.

L'absentéisme ou l'échec scolaire peuvent également caractériser le quotidien familial.

La précarité matérielle, culturelle, relationnelle, sociale, les conflits conjugaux, les histoires personnelles lourdes, le fait même d'être repéré

comme « famille à risques », par les services sociaux, peuvent se surajouter.

Toutes ces caractéristiques conduisent à fragiliser le lien parent-enfant.

Les personnes accueillies semblent avoir « épuisé » les structures d'accueil et d'aide « classiques » qui n'ont pas les moyens d'inventer des modes d'accompagnement suffisamment personnalisés et conséquents en disponibilité.

L'évolution des familles accompagnées est marquée principalement par une part plus importante depuis 2016 de jeunes parents (âgés de 21 à 29 ans). En effet ils représentent jusqu'à 40% en 2017, pour revenir en 2018 à un taux similaire à 2016, soit 33%. En 2014 ils ne représentaient que 17% des familles accompagnées durant l'année. Ce rajeunissement des parents a pour conséquence un rajeunissement des enfants accueillis.

La part des parents sans activité reste importante, car ils représentent 67% en 2018, tout comme en 2015. Les familles monoparentales représentent également une part conséquente, mais stable des familles accueillies à Reliance depuis 2015. Leur taux passe de 48% en 2015 à 44% en 2018.

A l'exception de l'année 2017, les orientations vers Reliance, qui ont abouti à un accueil, sont majoritairement effectuées par les services du département (PMI, SSD et ASE). En effet elles représentent 72% en 2018, tout comme en 2015 et 60% en 2016.

Il est observé que les situations où la violence intra familiale est présente

surajoutée à des parcours de vie des parents que l'on qualifie de complexe (dans leur enfance : enfant non investi, ayant subi de la violence et/ou ayant été placé) augmentent.

Il est également observé une part grandissante d'enfants porteurs de troubles du comportement. En 2018 ils représentent 59% d'entre eux (soit 57 enfants).

Nous observons, à l'échelle de notre dispositif que les difficultés à exercer la parentalité sont plus fréquentes chez les parents ayant un vécu institutionnel de placement que dans les situations où les adultes ont été élevés au sein de leur famille. Les besoins et attentes sont alors nombreux.

4.2. Besoins et attentes

Le service Reliance accueille des familles volontaires dont l'autonomie et le développement, en matière éducative, sont altérés par l'interaction de facteurs historiques, personnels, sociaux, économiques... Les familles sollicitant le service ont conscience de tout ou partie de ces facteurs et ont le désir d'agir avec l'aide de professionnels, afin de ramener ou de préserver un équilibre dans le fonctionnement familial. Il s'agit bien de mener ainsi une action préventive sur ces difficultés.

Pour le service, c'est l'impact sur le(s) enfant(s) de la famille qui est recherché, qui est évalué.

Le travail de Reliance est d'accueillir et d'accompagner, maitres mots de l'association.

Ainsi, les méthodes de travail de Reliance sont caractérisées par une capacité à s'adapter à chaque situation familiale pour toujours mieux « accueillir et accompagner ».

Les besoins repérés relèvent principalement du **développement des potentialités** et des compétences des parents. L'objectif est de leur permettre de s'approprier des leviers de changement nécessaires à une prise d'autonomie et de responsabilité.

L'accompagnement de Reliance est tourné vers le concret et utilise des supports et des outils qui priorisent le «savoir-faire» et « faire-avec », en partant de là où sont les personnes.

Ainsi Reliance réalise un accompagnement éducatif qui prend appui sur le présent des familles. Le cas échéant, une fois que la personne accompagnée a repris confiance en elle, le démarrage d'un travail psychologique est possible. En effet, il n'y a pas de mouvement possible sans appui. A Reliance cet appui est représenté par les professionnels.

Selon l'appréciation des besoins et attentes de la famille accompagnée, différentes prestations et offres de service vont servir le projet individualisé d'accompagnement familial, élaboré avec l'ensemble des membres de la famille. Reliance à l'ambition d'apporter des réponses concrètes, opérationnelles, précises, évaluables.

5. Objectifs de l'accompagnement et offres de service

5.1. Objectifs de l'accompagnement

Le service développe différentes actions au service de deux objectifs principaux que sont la promotion de l'autonomie et le développement des compétences psychosociales.

5.1.1. Promotion de l'autonomie

Selon l'Article D142-1-1 du CASF, « le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation des personnes, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, le changement social, le développement social et la cohésion de la société. Il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement »

La finalité de nos actions éducatives est bien **la promotion de l'autonomie** ; il s'agit alors de définir ce que nous entendons par « autonomie ».

Que signifie concrètement la promotion de l'autonomie.

L'autonomie, c'est savoir faire des choix adaptés et les assumer. Autrement dit, c'est acquérir la capacité de se conduire soi-même, en relation avec l'environnement.

C'est une capacité à prendre en charge ses apprentissages, savoir se fixer des objectifs atteignables.

Les professionnels de Reliance œuvrent dans cette dynamique de développement de l'autonomie des familles accompagnées. Ils recherchent le développement chez les familles de la capacité à :

- A poser un cadre repérant et cohérent à leurs enfants.
- Identifier les besoins de leurs enfants.
- Apporter une réponse adéquate aux besoins repérés.
- Savoir recourir aux dispositifs qui peuvent les accompagner, leur permettre d'apporter des réponses aux besoins.
- Avoir une communication cohérente avec leurs enfants.
- Poser des repères éducatifs cohérents, bienveillants.
- Développer les compétences psychosociales de chaque membre de la famille.

Pour cela pendant six mois l'équipe évalue avec les personnes ce qui fait problème, repère les freins, ou ce qui bloque l'accès à l'autonomie. Les compétences, leviers de changement sont également évalués. Il est important d'effectuer un diagnostic à six mois. L'objectif à long terme est d'estomper au fur et à mesure notre accompagnement pour que les familles fassent d'elles-mêmes, qu'elles expérimentent les changements souhaités. Laisser faire selon les choix de la famille est un principe qui nous unit. Toutefois il est parfois nécessaire de faire à la place, de

poser un cadre, qui doit s'assouplir au fur et à mesure.

5.1.2. Développer les compétences psychosociales

Reliance a notamment comme dimension d'intervention le « prendre soin » : prendre soin de soi-même, de son corps, de son image, comme de son logement et porter attention aux idées, goûts et savoirs faire de chacun.

Tout ceci contribue à l'atteinte de l'objectif du service qui est de favoriser l'estime de soi.

Conforter les compétences, qu'elles soient parentales ou personnelles pour un mieux-être, pour avancer est primordial.

Le service met l'accent sur « se (re)construire un espace », qu'il s'agisse de l'espace individuel psychique, de l'espace social et/ou de l'espace familial.

Tout parent sollicitant une aide, un accompagnement est avant tout considéré en tant qu'individu singulier avec ses forces et ses fragilités, ses compétences et ses difficultés. Il semble important de l'aider à (re)construire un espace individuel en tant qu'Homme, de l'aider à retrouver de la confiance en soi : à prendre conscience de ses qualités et ses compétences.

L'estime de soi peut se définir comme « un jugement ou une évaluation que l'on fait de soi en rapport avec ses propres valeurs ». Assez souvent, les personnes accompagnées portent un jugement négatif sur elles-mêmes.

La loi de mars 2007 définit la prévention comme étant une des missions essentielles du dispositif de la protection de l'enfance. Reliance tend à s'inscrire

dans ce champ en soutenant les compétences des parents pour leur permettre de porter une attention bienveillante à leur enfant. Ce soutien aux parents passe par la (re)création de liens sociaux, ancrés dans l'estime de soi et la satisfaction du besoin de reconnaissance. Il s'agit pour les professionnels de contribuer à ce que la relation parents-enfants se développe et permette à l'enfant de grandir dans un environnement sécurisant tant sur le plan physique, matériel, psychologique et affectif. Cela implique une co-construction parents et professionnels. L'équipe se centre alors sur la famille, la réalité de leur quotidien. Elle est le principal acteur de cette dynamique.

Développer les compétences psychosociales à Reliance correspond à travailler les questions autour de la gestion des émotions (Favoriser l'identification et l'expression des émotions, accueillir l'émotion de l'autre...), la gestion des conflits (Favoriser la communication non violente, favoriser la capacité d'écouter l'autre, respect des besoins, la collaboration/la négociation...), la confiance en soi et en l'autre (L'accès au bien être, Prendre conscience de ses compétences individuelles),mais aussi la capacité à entrer, à être en relation avec l'autre (Contenir et soutenir l'autre dans ses expériences de vie, partager, Etre à l'écoute, rassurer).

5.2. Les offres de service

L'offre de service de Reliance a pour ambition de répondre à un ensemble de dimensions d'accompagnement qui peuvent être diagnostiquées lors de l'accueil et au fil de l'accompagnement.

Ces domaines relèvent de dimension sociale (accès à l'emploi, à la formation,

aux droits sociaux, à un logement adapté...), éducative dans la prise en charge des enfants (repères éducatifs, besoins de l'enfant, communiquer...), de la santé (addiction, obésité, alimentation, fragilité psychologique, déficience, pathologie psychiatrique...) et du domaine du vivre en société (isolement social, communiquer, confiance en soi, repérer et solliciter les lieux ressources, accéder à la culture, aux loisirs, aux sports...).

Aborder ces domaines ou axes de travail avec les familles participe à la promotion de l'autonomie des familles et au développement de leurs compétences psychosociales.

Un ensemble d'offre de service est développé pour travailler ces domaines. Différents supports média sont proposés, ils peuvent être proposés par les familles elles-mêmes. Les professionnels interviennent en individuel, mais aussi en collectif. Les deux dimensions se complètent.

5.2.1. Les accompagnements individuels

L'accompagnement est individualisé parce qu'il est adapté à chaque situation familiale. Il se décline sous 3 formes : les visites à domicile, hors du domicile et les accueils au sein du service. Afin que les accompagnements familiaux soient les plus adaptés à la demande et aux difficultés propres à chaque famille, il est nécessaire de réfléchir, conceptualiser, se coordonner, s'ajuster. Des temps d'échange en réunion d'équipe, en supervision et/ou analyse des pratiques sont alors réguliers.

L'accompagnement à domicile se fait sur le lieu de vie des parents et des enfants, dans leur quotidien. Les

professionnels y découvrent leur réalité, leur mode de vie, leur organisation. Il est ainsi plus facile de prendre conscience et d'analyser les difficultés.

En ouvrant sa porte aux professionnels, la famille exprime sa confiance envers le service et accepte de dévoiler son intimité dans une relation respectueuse.

Les professionnels sont dans une démarche constante d'évaluation, de compréhension et de co-construction, qui vise à élaborer ensemble des réponses adaptées à la famille. En règle générale, ces visites à domicile débutent par un temps d'échange en famille, communément appelé « comment va la vie ! ». C'est souvent le seul moment où la famille se voit rassemblée autour de la table. Il permet d'aborder des sujets divers et variés.

Outre ces visites à domicile en famille, il peut y avoir des temps d'échanges entre adultes. Le but est de réfléchir ensemble, de partager les points de vue, construire, cheminer, élaborer des stratégies de changement.

Cet accompagnement individuel peut aussi prendre la forme **d'accompagnement vers** des structures de droit commun, des rendez-vous médicaux, des audiences, des convocations à la brigade des mineurs, des hospitalisations, des recontres avec les écoles...

Cet accompagnement s'élabore de manière spécifique à chaque famille en fonction des différentes trajectoires. Chaque professionnel est en perpétuel ajustement de sa pratique pour accompagner au plus près et autant que faire se peut au plus juste.

Les **entretiens familiaux** sont également une offre de service proposée aux familles dans le cadre de l'accompagnement individuel.

Ils sont animés par le coordinateur de projet intervenant auprès de la famille et la psychologue du service. Ces interventions sont proposées aux familles lorsque le coordinateur de projet repère une problématique d'ordre psychologique et relationnelle.

Sont accueillis en entretien le plus souvent des hommes et des femmes, dont la part d'enfance est meurtrie. Aider une personne (un parent) à retisser du lien entre son histoire passée et ce qu'elle vit, mettre des mots sur des émotions, prendre conscience d'une communication ou d'un fonctionnement intrafamilial (inversion des rôles, limites intergénérationnelles floues ou inexistantes), amène peu à peu à faire un cheminement sur soi à donner sens à ce qui est vécu. Cette prise de conscience peut avoir en retour des effets sur le système familial. Par exemple chaque membre de la famille peut (re)trouver sa place.

Cet outil n'est pas imposé, mais proposé aux familles. Les entretiens ont lieu une fois par mois (en moyenne) au service, et en présence de l'ensemble des membres de la famille. Ces entretiens ne cherchent pas à se substituer à une thérapie familiale, même s'ils peuvent avoir des effets thérapeutiques. Ils permettent d'aborder l'expérience subjective de la parentalité. Il arrive que les difficultés de cohésion éducative expriment un autre malaise : une crise dans le couple, des difficultés conjugales... Ces premiers entretiens doivent permettre d'identifier les problématiques familiales et/ou individuelles. Des orientations vers des

services spécifiques extérieurs restent des relais possibles.

L'équipe utilise beaucoup le jeu comme support aux échanges avec les parents et leurs enfants. **L'utilisation du jeu de société** (type jeux de coopération), comme médiateur à la relation parents-enfants et à la relation famille-professionnels, vient peu à peu instaurer un rituel, un moment attendu.

Le jeu décrit un cadre contenant avec des règles. Il permet la réunification de la famille autour d'un moment de plaisir. Il favorise la redistribution d'une place, d'une parole à chacun.

Il permet l'expression, l'identification et le partage émotionnel (joie, colère, frustration, plaisir...). Les émotions vécues sont identifiées et nommées pour tout un chacun.

Le support jeu est aussi un indicateur des interactions familiales (les alliances, les coalitions, les tensions...) et du mode de communication familiale.

5.2.2. La dimension collective des accompagnements

Les actions collectives développées par le service participent grandement à favoriser l'estime de soi et les compétences parentales. Il s'agit de partager des moments de vie avec les familles. Ces actions produisent des effets quant à la façon dont les professionnels se situent et sont situés par les familles dans l'accompagnement. Ces moments sont autant de points d'appui concrets qui permettent de s'interpeller avec spontanéité et authenticité. Il s'agit là de postures professionnelles, qui favorisent le « regarder vivre », le « vivre avec » ou

encore le « regarder faire » et le « faire avec ».

Le travail autour des Actions Collectives agit à plusieurs niveaux. Les personnes se sentent utiles et deviennent de fait parties prenantes d'un projet collectif. Les professionnels sont sensibles et vigilants à l'expression de chacun et à la façon d'être écouté.

Il élargit leur rapport à l'environnement, favorise des ancrages positifs. La personne peut seule, ou avec d'autres, découvrir des espaces, créer des relations et profiter des compétences des savoir-faire de l'autre. L'encadrement sécurisant de ces temps permet la confrontation aux autres. Les interactions entre les membres du groupe peuvent être reprises et travaillées en individuel. En fin d'activité un temps de débriefing est permis. L'objectif est de permettre aux familles d'exprimer la façon dont elles ont vécu le collectif sans bien évidemment obliger la prise de parole, même lorsqu'il est repéré par les professionnels que certaines personnes ont mal vécu le groupe.

Ces temps collectifs prennent la forme :

- ✓ **D'ateliers parents/enfants** avec pour support média des activités manuelles, de loisirs, un atelier motricité, un atelier jardin, des ateliers cuisine...

L'atelier motricité animé par l'éducateur de jeune enfant et un éducateur spécialisé du service a pour objectif principal de permettre à l'enfant de se mouvoir dans un espace adapté afin de développer sa motricité globale et fine. Il a également pour objectif de permettre aux parents et à leur enfant de partager un temps privilégié autour de jeux

moteurs et d'interactions tactiles. Mais aussi d'amener les parents à sortir de leur sphère habituelle en investissant un autre lieu : la salle de motricité du Centre Petite Enfance du Home des Flandres. Et enfin faire connaître aux parents les possibilités de leur enfant et lui permettre de reproduire ces temps de motricité à la maison.

Dans le cadre **des ateliers de loisirs** (défini en fonction des saisons, des âges des enfants et des manifestations au programme des villes), étape par étape, les familles réussissent à faire des choses simples avec leurs enfants ou pour elles-mêmes. Elles vivent des moments de partage avec leur enfant. Au-delà elles rompent leur solitude, elles s'intègrent à un groupe à priori accueillant. Le dialogue s'instaure.

Les parents, comme les enfants vivent un moment agréable ensemble. Les parents expérimentent d'autres façons d'être en communication avec leurs enfants... Ces temps en collectifs sont des temps d'échanges, d'expérimentation et d'entraide.

Ces temps collectifs peuvent avoir pour objet de préparer des décorations, jeux...pour un temps festifs (appelés temps forts) qui sont organisés trois fois par an : le bal de printemps, la kermesse de fin d'été et la fête de Noël.

- ✓ **Les temps festifs** ou temps forts :

L'objectif de ces « temps forts » est d'organiser et de participer à une fête ensemble pour se retrouver, partager, jouer, danser entre adultes et enfants, mais aussi professionnels.

Ces moments de fête sont l'occasion de vivre en société. Les adultes sont reconnus en tant qu'hommes et femmes,

avant d'être reconnus comme parents. Le fait de partager ce temps, entre parents et professionnels, est significatif, car il se traduit par la danse, le partage d'un repas, par le fait de s'amuser ensemble. Ces moments festifs permettent aux enfants de cotoyer d'autres adultes et d'observer que leurs parents peuvent vivre des moments de bonheur. Ces instants se transforment en souvenirs qu'ils pourront dans l'avenir partager avec leurs parents.

Les supervisions, le projet d'établissement, les temps d'analyse des pratiques sont autant d'« outils » importants pour, de façon régulière et constante, questionner la posture professionnelle. En effet la proximité lors de ces temps festifs entre les familles et les professionnels doit être interrogée, mesurée, évaluée afin de ne pas en perdre le sens et garder une posture professionnelle.

Après la fête, un bilan est mené, pour entre autres, envisager l'organisation du prochain événement. Pour se faire, les professionnels s'approprient les outils de préparation des temps forts, des outils d'évaluation permettant une parole libre, détendue, autorisée.

✓ **Les sorties familles :**

Il apparaît important de proposer des loisirs en famille en groupe. L'équipe tente d'adapter ces loisirs pour que les parents aient la possibilité de les reproduire dans leur environnement.

Par ailleurs, des sorties entre adultes sans leurs enfants, permettent à ceux-ci de se détendre. Ces sorties ont été baptisées par les parents « centre aéré pour adultes ! ».

Les sorties familles permettent aux parents de retrouver un peu de dignité, de confiance en soi, d'estime d'eux-mêmes. Ils créent un réseau et bénéficient d'une reconnaissance sociale. Ils sont alors plus en capacité d'établir une relation positive avec leurs enfants.

Des parents transfèrent ce qu'ils ont découvert, appris avec d'autres.

✓ **Les ateliers adultes :**

Les ateliers adultes servent le soutien à la responsabilité parentale.

Comme cela a été développé précédemment, beaucoup de parents accueillis à Reliance ont des parcours d'échec, tant sur le plan de leur vie familiale, que de leur vie sociale. Leur propre enfance a souvent été elle-même marquée par l'abandon, la violence, l'échec scolaire et la disqualification sociale.

Les familles expriment que les services d'action sociale ont souvent pointé ces difficultés et renforcé le sentiment d'échec et de honte.

L'accueil à Reliance est avant tout l'occasion de travailler sur l'estime de soi, sur les potentialités sans gommer les expériences d'échec antérieures, resituer les familles dans une dynamique positive.

Le but de l'accompagnement par les équipes de Reliance est « d'ancrer » des expériences positives suffisamment fortes, suffisamment explicitées et suffisamment élaborées pour que les parents puissent, au cours de leur vie, s'y référer et se souvenir de ce dont ils sont capables sur le plan éducatif, social et familial.

Les différentes actions collectives participent à cet objectif et tout particulièrement les ateliers adultes.

Les parents eux même donnent à ces ateliers un objectif de tolérance en acceptant les différences, les expériences de chacun. Le non jugement est leur maitre mot.

Le groupe de parole de parents, animé par la psychologue et un travailleur social du service, se reunit mensuellement. Lieu de soutien et d'écoute, « le groupe parents » favorise l'expression de la parole, du partage d'expériences de vie (communes et singulières), l'expression du vécu de la personne. Il favorise les habiletés relationnelles.

L'atelier « Bien-être », animé par la maitresse de maison, diplômée d'un CAP d'esthéticienne et un travailleur social du service, permet aux personnes de prendre soin d'eux pendant un temps de relaxation et de détente. Au-delà de leur statut "de mère", l'atelier vise à faire émerger "la femme" que chacune a en elle.

L'objectif de cet atelier est que chacune en prenant soin d'elle, gagne davantage en estime d'elle-même, et prenne conscience de l'image qu'elle renvoie.

Il peut aussi dans le cadre d'un parcours d'insertion professionnelle et/ou sociale :

- Inciter les personnes à sortir de leur isolement et ainsi, attirer le regard des autres.
- Aider les participants à la prise de conscience de leur image, de soigner leur présentation, éventuellement pour travailler des entretiens d'embauche.
- Rechercher du bien-être afin de faciliter une reprise de confiance, de trouver du

dynamisme pour soi-même et enrichir sa relation aux autres.

Cet atelier répond au constat du service que souvent certaines femmes ne se sentent pas bien dans leur corps et dans leur tête, expriment leur mal être et leur souffrance par une négligence consciente ou inconsciente de leur aspect vestimentaire et corporel. Certaines mères expriment que cet atelier a vocation pour elles de se ressourcer.

L'atelier cuisine, co-animé par un parent et un professionnel, offre aux adultes une occasion nouvelle de faire valoir des compétences, de les développer et de gagner de la confiance en soi. De l'achat des denrées à la dégustation, cet atelier revêt plusieurs dimensions.

Le parent présentant sa recette doit alors adapter son langage pour être compris de tous, organiser sa recette (structurer sa pensée), anticiper et organiser les achats à réaliser, maîtriser la gestion d'un budget.

Le partage dégustatif en est la consécration dans une ambiance conviviale.

Les recettes sont conservées et classées. Il arrive que certains parents les reproduisent chez eux.

Les ateliers d'apprentissage (atelier bois, jardinage, réparation...) **et de créativité** sont animés par l'éducateur technique spécialisé du service. Il peut avec un parent et en fonction de la demande, réparer un de ses meubles endommagés, créer et produire du petit mobilier. L'atelier bois permet aussi la fabrication du cadeau, offert à l'ensemble des familles du dispositif lors de la fête de Noël. C'est donc un lieu

d'apprentissage qui permet de travailler sur la prise de conscience des compétences, des savoir-faire ; la finalité pouvant parfois être de réinscrire les personnes dans une démarche de retour à l'emploi. Venir à des rendez-vous réguliers, monter un projet, tenir ses objectifs sont autant de compétences requises pour trouver un emploi, pour s'inscrire dans une démarche de formation.

Le **scrapbooking**. à partir de matériels de récupération (photos, images, tissus, boutons, gommettes...), des parents mettent en valeur des photos, des images, ils les décorent et y apportent des annotations (par exemple chronologiques ou la raison du choix de la photo, cette image, son histoire, son importance, les émotions qui y sont liées qu'elles soient positives ou négatives).

Au-delà de l'atelier, les parents peuvent s'autoriser à réfléchir avec la psychologue du service des émotions qui ont ressurgi et leur impact.

Les chantiers solidaires peuvent prendre des formes différentes : réaménagement de maisons, d'appartements, ateliers d'apprentissage (bois, électricité, peinture, tapissage...), mais aussi ateliers d'entretien (ménage, achats de produits d'entretien), atelier étude de budget de la famille, recherche de dons, contacts avec des associations caritatives... enfin l'atelier couture et décoration.

Les chantiers sont animés et encadrés par des professionnels qualifiés : éducateur technique spécialisé, maitresses de maison, éducat(eurs)rices. Ils s'appuient sur les compétences techniques des usagers qui sont associés et participent

activement aux différents chantiers, dans la préparation, la réalisation.

Ces chantiers, menés au profit d'une famille accompagnée par Reliance, ne peuvent être menés qu'avec l'adhésion active de cette famille, avec son accord quant à l'intervention d'autres familles. Les professionnels ont un rôle de garant du respect de l'intimité de cette famille.

Les ateliers d'expression orale cherchent à promouvoir la capacité de prendre la parole en groupe, avoir suffisamment confiance en soi pour représenter le service et aborder avec des groupes extérieurs (familles et/ou professionnels) les difficultés liées à la parentalité. C'est un exercice dans lequel les familles développent leur capacité à prendre la parole en groupe, à faire passer des idées, à s'affirmer en s'appuyant notamment sur la pair aide. Des parents plus anciens dans le dispositif invitent des familles nouvelles et les associent à se risquer à présenter le projet de service à l'extérieur et notamment aux partenaires. Cette démarche valorise les parcours des personnes dans le dispositif. Elles évaluent ainsi le travail réalisé et le bénéfice acquis pour elles et leurs familles. Ainsi gagnant en confiance dans l'expression orale, certains parents peuvent être plus à l'aise dans la rencontre sociale (avec des instituteurs, pour faire des démarches vers l'extérieur...).

5.3. L'organisation interne de l'offre de service

5.3.1. Les processus admission et accueil

HDF		PROCESSUS D'ACCUEIL RELIANCE						PR Acc V:5 28/09/2020 Page : 1 / 2	
R : Responsable P : Participe		Données d'entrée	Synoptique du Processus	Données de sortie	Clients	Doc Réf	Commentaires	Mesure et surveillance	Indicateurs
Directeur d'ETB Chef de service Coordinateur de projet Equipe pluridisciplinaire Secrétaire Réseau Fournisseur données	Chef de service Directeurs Travailleurs sociaux	Première rencontre de la famille, par un membre de la Direction et un ou 2 professionnels éducatifs (réfèrent éventuellement) Renseignement par la famille de la fiche administrative Délai de réflexion de 48 à 72 h La famille donne suite Oui Non Programmation de la première rencontre éducative. Signature du PAF dans le 1er mois faisant suite à l'accueil	Présentation: association, service. Remise du livret d'accueil Règlement de fonctionnement, Charte, spécimen PAF Liste des présents		AD1 AD2 AD3	Rencontre a lieu au service Il est demandé à la famille de nous recontacter pour nous informer de leur décision Si la demande fait suite à une AEMO, AEMCR, IE, ADR, l'entrée dans le dispositif est conditionnée à une rencontre avec les services concernés (qui a exercé la mesure +SSD ou ASE) en présence de la famille		L'accueil a lieu lors de la 1ere rencontre éducative Proposition d'un projet d'accompagnement familial dans un délai de 15 jours. Signature dans un délai d'un mois	

Les familles ont connaissance de l'existence du service par différents biais. En effet le dispositif est repéré et connu de notre réseau de structures partenaires dans le cadre d'accompagnement de familles. Il s'agit de structures relevant du domaine social, médical, caritatif et scolaire. Ce sont des structures de proximité. Le bouche à oreille conduit également des parents à prendre contact.

Même s'il peut y avoir une forte incitation de services sociaux pour que des familles s'orientent vers Reliance, l'inscription d'une famille dans le dispositif ne se réalise que si la famille elle-même en fait la demande.

Lors du **1^{er} accueil**, qui fait suite à un premier contact physique ou téléphonique, le chef de service avec l'éducateur, pressenti pour assurer la référence de la famille, présentent le règlement et le fonctionnement de Reliance. Des documents sont remis :

- L'organigramme du Home des Flandres.
- Le livret d'accueil.
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie.
- Le règlement de fonctionnement.
- Une illustration des éléments essentiels de cette présentation.
- La fiche administrative à remplir si la famille choisit d'intégrer le dispositif.
- Un spécimen du « projet d'accompagnement familial ».
- Le « trombinoscope » qui permet de présenter les différents membres de l'équipe.

Quelques principes fondamentaux du projet sont présentés et explicités à la famille :

- Il est aussi dit explicitement à la famille que si un mineur était victime de mauvais traitements ou s'il était présumé l'être, la direction du service aviserait l'autorité administrative ou judiciaire (article 6 du PAF).
- Nous précisons que les familles ont accès à leur dossier sur simple demande et que tous les écrits qui les concernent leur sont lus. En cas d'information préoccupante, une lecture leur est faite avant transmission aux services du département
- Aucune information les concernant n'est transmise à l'extérieur sans leur accord.

En cas d'appels de partenaires, les parents en sont informés. Enfin toute rencontre partenariale se fait avec leur accord, et en leur présence.

Dans un second temps, durant ce 1^{er} accueil les parents sont questionnés sur le projet proposé. Le projet leur convient-il ? La famille est invitée à se présenter et à expliquer brièvement ce qui motive sa démarche d'accompagnement sans pour autant entrer dans le détail de sa situation. La famille pourra le faire ultérieurement si ce que nous proposons lui convient et semble adapté à sa situation.

Un délai de réflexion de quelques jours est convenu. Suite à ce délai, si la famille décide de maintenir sa demande d'accompagnement, un premier rendez-vous avec les référents est proposé au service. Une période d'accueil d'un mois permet à la famille de découvrir les

différentes facettes du service (actions collectives, accompagnement individuel) en parallèle du démarrage d'une évaluation des attentes et besoins qui durera les 6 premiers mois. La signature du projet d'accompagnement familial

avec le directeur et la cheffe de service clôture cette période d'accueil.

5.3.2. Evaluation de la situation et formalisation

V: valide R : Responsable P : Participe		Données d'entrée	Synoptique du Processus	Données de sortie	Clients	Doc Réf	Commentaires	Mesure et surveillance	Indicateurs
V	R	<p>Besoins et attentes des personnes composant la famille</p> <p>USG</p>	<p>Appréciation des besoins et attentes</p> <ul style="list-style-type: none"> Entretiens formels Echanges avec les collègues, Etablir un état des lieux des besoins et attentes des familles pour chaque prestation assurée par l'établissement <p>Elaboration de l'avenant au projet d'accompagnement familial (PAF), dans le mois qui précède l'échéance du précédent avec les parents en y associant le plus souvent possible les enfants.</p>	<p>Projet individualisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> Permet d'orchestrer la mise en œuvre effective des prestations définies dans le contrat, donc apporte des réponses précises : <ul style="list-style-type: none"> Objets Actions Repères d'évolution Grille provisoire 	<p>Directeur</p> <p>Chef de service</p> <p>Secrétaire</p> <p>U sager</p> <p>secrétaire</p> <p>Etablissement</p>	<p>grille</p> <p>avenant</p> <p>avenant</p> <p>signé</p>	<p>dans les six mois suivant l'admission</p> <p>les échanges et réflexions sont transcrites dans le cahier de réunion</p>	<p>Les compétences mobilisables de l'usager sont relevées</p> <p>Il doit y avoir 2 mois maximum entre le rdv d'élaboration d'un avenant et la date de signature par la famille.</p>	<p>Nombre de PAF remis dans les 6 mois</p> <p>Nombre d'avenants réalisés dans les délais/ Nombre d'avenants réalisés</p>
V	R	<p>planification des avenants</p> <p>USG</p>	<p>Réunion d'élaboration projet d'accompagnement familial :</p> <p>Conclure de projet</p> <p>Détermination des propositions</p> <p>Examen des besoins et attentes des membres de la famille afin d'y apporter des réponses opérationnelles</p> <p>Echanges en équipe pluridisciplinaire remplissage de la grille d'évaluation</p>	<p>PAF finalisé</p> <p>Avenant signé dans les 6 mois et revu à chaque échéance</p> <p>Grille d'évaluation</p> <p>avenant</p> <p>Grille d'évaluation</p>			à chaque échéance		
V	R	<p>Le coordinateur présente la situation et le projet de PAF écrit et une proposition de grille d'évaluation renseignée</p> <p>avenant</p> <p>repères d'évolution</p>	<p>Rédaction du projet d'accompagnement familial</p> <p>Présentation et signature de l'avenant avec les membres de la famille</p> <p>Mise en œuvre et suivi du projet</p> <ul style="list-style-type: none"> S'assurer dans le temps de la mise en œuvre du projet Bilan et évaluation. 						

Suite à l'inscription de la famille au sein du service, un membre de l'équipe éducative est désigné comme coordinateur du projet d'accompagnement de la famille. Il devient son interlocuteur principal. Il évalue avec un collègue et la famille les difficultés rencontrées, les points d'appui dont elle dispose, les supports et outils à mettre en œuvre et les professionnels dont il serait intéressant de mobiliser les compétences à l'interne du service, mais aussi à l'externe. Cette évaluation dure les 6 premiers mois.

Au 6^{ème} mois d'accompagnement (et ensuite tous les 12 mois) un avenant au projet d'accompagnement familial est rédigé en concertation avec la famille et le regard croisé de l'ensemble des professionnels. Cet avenant définit des axes de travail, les moyens mis en place (offres de service mobilisées) ainsi que les repères d'évolution. Une rencontre formelle est programmée pour signature par les membres de la famille, le référent et un membre de la direction du service.

Le projet d'accompagnement familial s'appuie sur l'environnement, les réseaux aussi divers soient-ils.

Avec l'accord ou à l'initiative de la famille, le travail partenarial peut s'établir. L'objectif est d'amener la famille à reprendre confiance dans ce partenariat et à y trouver de l'intérêt.

5.3.3. La conduite de projet

Le projet d'accompagnement familial s'appuie sur l'environnement, les réseaux aussi divers soient-ils.

Avec l'accord ou à l'initiative de la famille, le travail partenarial peut s'établir. L'objectif est d'amener la famille à

reprendre confiance dans ce partenariat et à y trouver de l'intérêt.

Chaque situation familiale fait l'objet d'une concertation en équipe pluridisciplinaire une fois tous les 6 mois.

Le référent de la famille, les collègues de l'équipe qui interviennent régulièrement auprès de la famille et le chef de service évaluent également la situation tous les 3 mois environ. En cas de difficulté particulière, un temps de travail peut avoir lieu et une rencontre avec la famille peut être provoquée à l'initiative du service ou de la famille.

5.3.4. Les processus de départ

La démarche d'accompagnement peut prendre fin à l'initiative de la famille, à l'initiative du service ou par une volonté commune.

Les motifs peuvent être l'inscription de la famille dans une nouvelle dynamique, la restauration de liens familiaux et sociaux, l'inscription dans des dispositifs de droit commun. Une modification de la situation familiale peut aussi intervenir (déménagement, divorce...).

Le service peut aussi interroger le sens de l'intervention, remarquer une absence d'évolution ou un manque d'adhésion. Des situations de signalement aux autorités compétentes peuvent également conduire à une fin d'accompagnement.

A tout moment (cela a été spécifié lors du 1^{er} accueil et cela figure dans le projet d'accompagnement dans l'article 6), la famille comme le service a la possibilité de remettre en cause, suspendre ou arrêter l'accompagnement.

Dans tous les cas, une rencontre est organisée entre la famille et le service pour faire un point d'étape. Le dernier avenant signé est repris, les motifs qui expliquent la perspective d'arrêt de l'accompagnement sont exprimés, discutés. Cette réunion peut permettre à la famille, comme au service, de réviser son point de vue. Des incompréhensions, des difficultés de communication sont soulevées et résolues ; des nouveaux axes de travail ou de modalité de collaboration peuvent être réajustés.

Quand une famille ne se manifeste plus malgré les relances (téléphoniques et par courrier) au-delà d'un délai d'un mois, l'accompagnement s'arrête car il n'a plus d'objet.

Lors d'une fin d'accompagnement, en accord avec la famille, nous en informons les partenaires qui ont été associés à l'accompagnement.

Lorsque les circonstances le permettent, il est proposé à la famille un temps convivial, d'échange avec l'ensemble de l'équipe, voire d'autres familles afin de formaliser la fin de l'accompagnement. Il est à préciser que les familles n'étant plus accompagnées par le service sont invitées aux temps festifs de l'année en cours. Chaque famille reçoit également un album photo retraçant son parcours à Reliance.

5.4. Les relations à l'environnement

5.4.1. Les prescripteurs

Reliance est en relation avec plusieurs décideurs et financeurs, l'autorité de contrôle et de tarification principale étant le Conseil Départemental du Nord.

La Caisse d'Allocations Familiales de Roubaix-Tourcoing finance le dispositif sous forme d'une subvention annuelle dans le cadre des dispositifs de soutien à la parentalité, les REAPP. Ce financement porte sur les actions collectives.

Ce partenariat se décline concrètement au travers du comité de pilotage.

Chaque mois le service renseigne pour la Direction Enfance Famille du département, le nombre de familles accompagnées.

Annuellement un rapport d'activité est rédigé, ainsi qu'un bilan spécifique aux actions portées par les REAPP.

5.4.2. Les relations partenariales

C'est la mise en œuvre de relations entre la famille, les ressources locales et Reliance qui permet à la famille d'avancer dans la résolution des problèmes qui se posent à elle, de s'inscrire dans le tissu social et d'intégrer les dispositifs de droit commun.

Dès que la famille le souhaite ou l'accepte, l'intervention de partenaires (UTPAS, écoles, travailleuses familiales...) peut s'établir. Réalisé en présence de la famille, ce partenariat fait l'objet de rencontres régulières qui permettent de réfléchir et de mettre en place ensemble, des actions coordonnées.

Il peut s'agir de coopérations qui s'établissent en fonction des besoins et projets :

- Dans le champ médical pour prendre en compte les problèmes qui relèvent de la santé physique et psychologique : structures

hospitalières, CAMSP (Centre Action Médico-Sociale Précoce), CMP (Centre Médico Psychologique), CMPP (Centre Médico Psychopédagogique), médecins généralistes ou spécialistes.

- Dans le champ social pour faire en sorte que les parents s'approprient ces différents services ou pour assurer un maillage avec les différents services : service social départemental, protection maternelle et infantile, aide sociale à l'enfance, centre communal d'action sociale...
- Dans le champ de la scolarité, de la formation et de l'insertion professionnelle pour aider les enfants, jeunes et adultes à apprendre, se former et trouver leur place dans ces structures : écoles, collèges, missions locales, lycées professionnels, CIO (Centre d'Information et d'Orientation), pôle emploi...
- Dans le champ de l'environnement local pour favoriser l'intégration dans le quartier et utiliser les structures existantes : centres sociaux, haltes garderies, réseaux de quartiers...
- Dans le champ du logement pour accéder et se maintenir dans un logement qui réponde aux besoins de la famille : toutes les structures œuvrant dans ce domaine
- Dans le champ des droits et de l'accès aux prestations pour accéder aux informations et utiliser les services existants : CAF – SIAVIC (Service Intercommunal d'Aide Aux Victimes) – CIDEF (Centre

d'information des Droits des Femmes) ...

- Dans le champ culturel, des loisirs et du sport pour s'ouvrir à la culture et bénéficier des structures locales de loisirs et sportives : médiathèque, ludothèque, bibliothèque, théâtre, musée, piscine, parcs de loisirs...
- Dans le champ des associations caritatives, humanitaires, militantes, sociales ou de mouvements : secours catholique, secours populaire, restos du cœur, ATD quart monde, le fil d'Ariane, épiceries sociales...

6. Les principes d'action

6.1. Individualiser l'accompagnement

Individualiser l'accompagnement signifie l'individualisation du projet d'accompagnement. La situation de chacune des familles accompagnées est singulière. L'équipe construit, lors de séquences de travail régulièrement menées, un accompagnement individualisé qui part de la demande de la famille, de son envie d'entreprendre et de ses potentialités, ressources et compétences.

Il peut aussi s'agir de faire émerger la demande de la famille.

Il appartient au professionnel coordinateur de mettre en adéquation et en œuvre des moyens efficaces pour ce parcours individualisé, la posture éducative en faisant partie.

Les actions, démarches (prestations) qui vont contribuer à l'atteinte des objectifs fixés sont déterminées pour chacune des familles accompagnées.

Cela implique aussi que le rythme d'évolution des personnes soit respecté, que le travail s'inscrive dans une temporalité qui leur convienne tout en étant attentif à ce que des repères d'évolution soient déterminés et révisés, le cas échéant.

La compréhension et l'appropriation du chemin parcouru est essentiel. Même si ce chemin n'est pas linéaire, l'analyse de « ce qui se passe » au cours de l'accompagnement est une étape essentielle pour que les personnes prennent conscience de leurs

comportements et puissent élaborer à partir de ces analyses.

6.2. Donner toute la place des parents dans la co-éducation

Donner une place aux parents au sein de Reliance est la priorité dans le mode d'accompagnement mis en place avec chacune des familles.

Les parents sont à l'origine de la demande, souvent guidés par un partenaire extérieur. C'est une condition incontournable, sinon si les parents ne sont pas partants ou si la démarche est forcée, cela pose la question de l'authenticité de la demande et l'accompagnement ne dure souvent que très peu de temps.

Cette priorité répond à celle de rendre les parents co-acteur et auteur de leur projet, de ce qu'ils vivent au sein de Reliance avec les professionnels, mais aussi avec les autres familles.

L'équipe s'implique en tant que professionnel dans l'authenticité, le parler-vrai afin de donner pleinement la place aux familles. Les parents sont incités également à s'exprimer, à prendre leur place. Un lien se construit progressivement par l'expérience et le partage. Les personnes accompagnées donnent de leur personne pour créer ce lien (histoire, émotion, intimité...). Cette expérience du lien peut leur permettre de l'expérimenter ailleurs et ainsi viser plus largement à prendre une place citoyenne dans la société.

Le « faire avec » déjà mis en avant dans ce projet d'établissement, rend la

personne concernée et active dans son projet.

Dans l'accompagnement familial, nous proposons divers ateliers, actions collectives, visites à domicile et accueils. Le choix de l'investissement appartient à la famille. L'équipe part de ce qui est possible pour la famille, en allant à son rythme

Les différents ateliers proposés permettent une mise en lumière des compétences. Les parents se découvrent des capacités/compétences, qui n'étaient pas des savoirs au départ. Le cadre que nous prédéfinissons dans les différents collectifs permet aux parents de s'investir, de proposer, de s'engager.

Nous co-construisons l'accompagnement également en accueillant les peurs, les craintes, les appréhensions, les potentialités.

Nous essayons de travailler dans la transparence. Ainsi, les dossiers sont accessibles et consultables sur demande. Les familles participent aux rencontres avec les partenaires, nous n'assistons aux synthèses qu'en leur présence. Les notes envoyées leur sont lues. L'objectif est de faire en sorte que la communication concernant la situation familiale soit transparente.

Cette posture, fondamentale dans nos interventions, trouve sa limite lorsqu'il s'agit de situations nécessitant de protéger les enfants. Dès lors, nous informons la famille de nos actes (pour exemple information préoccupante) et « reprenons la main ».

6.3. Mettre en place les conditions de réussite

Il s'agit de favoriser un contexte permettant aux personnes (jeunes et familles) de s'appropriier ou se réappropriier des sentiments de compétences personnelles, des prises de conscience et de motivation visant à rétablir l'estime de soi et donc à avoir une influence ou un contrôle sur les événements de la vie.

Selon certains auteurs, cette « reprise de pouvoir » comporte quatre composantes essentielles qui sont la participation, la compétence, l'estime de soi et la conscience critique.

Au-delà de la théorie, c'est bien de cela dont il s'agit pour favoriser les conditions de réussite d'un « passage » dans le service.

La participation est essentielle, nous en avons parlé, lors de l'établissement du projet individualisé. Elle peut également y trouver un prolongement dans le groupe d'expression et le comité des fêtes dès lors que l'individu est suffisamment en confiance pour participer à ce type d'instance.

La compétence des jeunes et des familles est le postulat de départ sans lequel aucun accompagnement éducatif n'est possible.

L'estime de soi est essentielle dans la vie d'un individu. Retrouver confiance en soi reste un aspect essentiel d'une reconstruction identitaire et narcissique.

6.4. S'appuyer sur les ressources des personnes accompagnées

Les personnes accueillies ont des ressources qu'il s'agit de renforcer. Le travail éducatif consiste à rechercher systématiquement les « points d'appui » sur lesquels construire un projet, une démarche éducative. La valorisation des personnes, à travers le développement de leurs capacités – même réduites – est un principe essentiel de travail, en particulier dans la restauration de l'image qu'elles ont d'elles-mêmes, souvent très négative.

6.5. Prendre des risques éducatifs

Le postulat de départ dans le service se décline en trois « certitudes » :

- Nous ne pouvons prendre un risque personnel au nom de l'institution
- Nous ne pouvons pas nous en tenir à des appréciations personnelles différentes d'un professionnel à l'autre
- Nous ne pouvons prendre une initiative, seuls et prendre une décision à la place des parents quand ils bénéficient de tous leurs droits, quand ils sont détenteurs de l'autorité parentale.

Il faut être vigilants afin de ne pas donner une place aux parents dans certaines situations et certaines dimensions et la leur refuser dans d'autres sous prétexte de gagner du temps ou de faire « plus simple ».

Il est donc important de dépasser les craintes légitimes et travailler la cohérence des actes dans ce domaine.

Même si l'intervention du service participe à une transmission de normes et à un certain contrôle social et qu'elle suppose de la part des intervenants, une

intention de modifier la situation et le souci de faire respecter certaines normes (dans le but de protéger l'enfant ou le parent), le but de l'accompagnement dans le service n'est pas que les parents adoptent nos propres valeurs, mais plutôt qu'ils élaborent une réflexion sur ce qui a pu faire problème dans le système éducatif qu'ils ont appliqué ou qu'ils ont subi.

Il est donc essentiel de demander aux parents d'exprimer ce qu'ils autorisent ou n'autorisent pas en qui concerne leur enfant et échanger avec eux des possibilités de suivre ou non leur avis dans la réalité du quotidien.

Afficher des valeurs, des principes d'action ne suffit pas, ils doivent s'appliquer dans le concret. Pour que cette prise de risque soit possible, cela suppose que les professionnels de l'établissement :

- Soient suffisamment sécurisés par le type de management (qu'ils acceptent de faire confiance et de prendre eux-mêmes des risques)
- Soient suffisamment encadrés par une connaissance des textes réglementaires en vigueur.
- Soient évalués entre autres choses sur leur capacité à prendre des risques raisonnés (c'est le « cœur de métier éducatif »).

6.6. Utiliser les dispositifs de droit commun et faciliter les interactions entre les personnes

En préalable, il faut rappeler que les usagers ont rarement un accès facile à leurs droits : par isolement social, par le résultat de dysfonctionnements de services sociaux, par négligence, par les effets de seuil, etc... L'accès aux droits fait alors partie des dimensions incontournables abordées lors d'un accompagnement éducatif. L'objectif général étant l'accès à l'autonomie, l'accompagnement éducatif consiste entre autres à permettre aux personnes d'utiliser l'ensemble des dispositifs de droit commun.

Il ne s'agit pas de faire à leur place, mais plutôt de leur indiquer le moyen d'accéder aux différents dispositifs existants.

Même si l'accompagnement physique de la personne accueillie est souvent nécessaire, le but est bien que celle-ci s'en approprie le sens et en retire le maximum de bénéfice afin de pouvoir utiliser ces dispositifs de la façon la plus positive et autonome possible.

Si à l'interne les moyens de sensibiliser les personnes sur différents aspects existent, par exemple leur proposer les conditions d'un mieux-être (santé, éducation, loisirs etc.), la promotion de l'autonomie, objectif principal de nos actions, passe aussi par la connaissance des dispositifs de droit commun et le développement de la capacité à les mobiliser de manière adaptée.

Pour travailler ces objectifs, les professionnels s'appuient sur les ressources inhérentes à chaque individu

et fait en sorte que les richesses personnelles puissent également servir au collectif en favorisant la mise en commun des potentialités de chacun et en permettant l'échange d'expériences lors de différentes rencontres qu'elles soient informatives, culturelles ou festives.

6.7. Optimiser le travail en équipe

« L'équipe » est un collectif de professionnels (et de bénévoles) différenciée selon les statuts et les métiers fonctionnant en interdisciplinarité

À ce titre, tous les professionnels de l'établissement font partie de la communauté éducative.

Tous les intervenants, quels qu'ils soient, (professionnels, bénévoles, stagiaires), représentent l'institution et l'engagent ; ils se doivent à cet égard de se référer au projet d'établissement, aux règles communes validées par la direction.

Le travail en équipe a pour but et pour effet :

- ✓ d'éviter l'appropriation par tel ou tel de la relation duelle avec un usager. L'équipe fait « tiers » dans la relation.
- ✓ de proposer plusieurs outils communs d'analyse, grilles de lecture et référentiels professionnels, afin de constituer une compétence collective d'analyse et d'action.

Ce travail en équipe suppose que soient identifiés les modes et outils de coopération. En particulier, l'accès à l'information par tous, sur un mode différencié, est nécessaire pour une coopération efficace. Puisque l'on considère que le dispositif d'accompagnement individualisé est la

clé de voûte de notre action, il est important que tous les intervenants aient connaissance du projet d'accompagnement élaboré avec chaque personne accueillie.

« L'interdisciplinarité favorise une dynamique permettant l'argumentation, le compromis, le dépassement de son seul point de vue et l'acceptation des décisions qui préservent l'intérêt de la personne accompagnée. Elle aide chaque professionnel à rompre l'isolement associé à son engagement dans la relation avec les usagers

L'approche interdisciplinaire s'inscrit dans une construction de compétences collectives reposant sur un maillage et un croisement des regards d'acteurs venant d'horizons professionnels différents : « C'est une valeur ajoutée... Dans ce maillage de l'intelligence, les compétences de chacun peuvent enrichir le réseau qui pourra être mobilisé à son tour par chaque acteur... La compétence collective résulte davantage de compromis que d'additions d'expertises inflexibles qui n'admettent aucune négociation » (RBPP ANESM).

6.8. Se préparer à vivre ensemble

Les personnes accompagnées ont souvent des difficultés à s'intégrer dans la société. Questions d'origine, de mode de vie, de culture, de comportement. Apprendre à vivre ensemble est une valeur fondamentale.

Elle pose comme postulat le respect de la personne :

→ Qu'il s'agisse du respect dû à l'enfant et à sa famille dans leurs besoins, aspirations, dans leur culture, leurs croyances et modes de vie (c'est

l'interculturalité mise en œuvre) ; dans leurs choix.

→ Qu'il s'agisse du respect de la structure envers ses salariés et du respect des salariés entre eux : respect du cadre posé, des engagements conclus...

Elle se traduit par une volonté de connaître et de comprendre les autres cultures (cette valeur se concrétise de manière opératoire par des actions collectives), les autres modes de vie, dans leur diversité, et de développer à leur égard une attitude d'ouverture et de respect.

Elle se traduit par une posture professionnelle de « passeur » : aider les personnes à s'accepter dans leur différence, valoriser le mode de vie et la culture de chacun dans le respect des valeurs de la République et des principes fondamentaux de notre société.

L'ouverture, l'écoute, l'échange :

→ C'est l'intérêt porté à l'autre, l'accueil des différences, le droit d'être écouté, reconnu.

→ C'est aussi reconnaître en l'autre un peu de soi-même, se savoir faillible et donc perfectible, se situer dans le « faire avec », le « vivre avec ».

Le service met également en avant la valeur de la personne, et son droit à s'émanciper des appartenances familiales, culturelles, sociales qui lui apparaîtraient trop pesantes.

Le respect de l'individu nous conduit à soutenir son désir propre, sa dynamique personnelle, ce qui peut le conduire à prendre ses distances à l'égard de ses parents, de sa famille, de sa culture, de son milieu social.

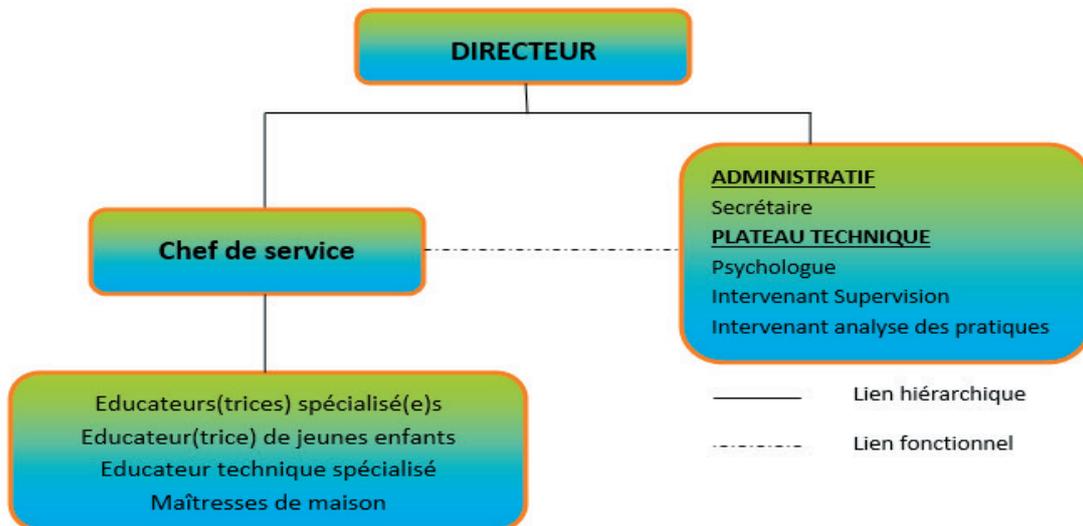
Cet accompagnement doit se faire avec la plus grande prudence, en évitant de projeter nos propres valeurs et notre propre désir sur l'autre, et de risquer ainsi de privilégier des phénomènes d'acculturation, dommageables à terme.

Les groupes d'expressions, comités des fêtes et autres instances d'échanges, de participation active à la vie de l'établissement dans différents collectifs participent à cette dynamique, à cette richesse du « vivre ensemble ».

La dimension collective déjà développée fort présente à Reliance est primordiale pour développer ce « vivre ensemble ».

7. Ressources humaines et modes d'organisation

7.1. Organigramme



7.2. Les instances de travail

Quoi ?	Pour quoi ?	Qui ?	Quand ?	Comment ?
Réunion de conduite de projet	Pour faire le point sur les projets d'accompagnement familial, en faire l'évaluation et en déterminer les orientations	Le directeur, le chef de service et l'équipe pluridisciplinaire	3h/semaine	Cahier de réunions

Réunion d'analyse des pratiques	Pour réfléchir sur les pratiques mises en œuvre à partir de la présentation de 2 accompagnements de familles. Grille de lecture ; analyse systémie	Le chef de service, l'équipe pluridisciplinaire avec un intervenant extérieur	3h/mois	Cahier de réunions
Réunion de fonctionnement et de coordination	Pour faire circuler les informations sur le fonctionnement général du service et organiser et coordonner son activité	La chef de service et l'équipe pluridisciplinaire	3h/semaine	Cahier de réunions
Réunion d'analyse institutionnelle	Pour créer un lieu et un temps de parole où chaque membre de l'institution, quel que soit sa fonction, peut s'exprimer. C'est un temps de travail de l'institution sur elle-même	Le directeur, la chef de service, l'équipe pluridisciplinaire et le superviseur	1h30/quinzaine (sauf périodes de vacances scolaires)	
Revue de processus	Analyser, apporter des pistes d'amélioration suite au signalement par l'équipe d'un évènement indésirable (fiche dédiée). Faire un suivi de l'efficience des améliorations précédentes.	Directeur, chef de service et équipe pluridisciplinaire et responsable qualité de l'association	3 fois / an	Grille de suivi des améliorations
Analyse des statistiques des évaluations des activités et prestations	Analyse de la mise en œuvre des différentes offres de services pour les familles dont l'accompagnement s'est arrêté durant l'année.	Directeur, chef de service, équipe pluridisciplinaire et la responsable qualité de l'association	1 fois par an	Tableau de restitution d'analyse et de proposition d'amélioration

7.3. Référentiel professionnel

7.3.1. Les enjeux

Ce n'est pas un hasard si le thème de la mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels **au regard des populations accompagnées** a été inscrit parmi les **thèmes prioritaires** du programme de travail de l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et services Sociaux et Médico-sociaux (**ANESM**).

L'adaptation à l'emploi, en lien direct avec la recommandation relative à la **Bienveillance**, est un processus continu constituant une des modalités du **soutien aux professionnels dans leur démarche de bienveillance**.

« Elle a pour finalité d'offrir aux populations accompagnées des **pratiques professionnelles adaptées, différenciées et bienveillantes**. »

Elle passe par la mise en œuvre d'une démarche de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) et **nécessite d'amorcer, dans une démarche structurée, la réalisation d'outils : fiches de postes, référentiels de compétences, entretiens annuels** afin de faciliter

- La prise de fonction,
- L'exercice professionnel dans la durée
- La capacité d'adaptation du professionnel

7.3.2. La mise en œuvre

C'est dans le cadre de la mise en œuvre de cette démarche de GPEC que le

Home des Flandres a travaillé à **l'élaboration de son référentiel des métiers et des compétences**

Le référentiel des métiers et des compétences, outil de gestion des ressources humaines, s'inscrit dans une dynamique de **recherche de références communes**.

Les fiches métiers décrivent les activités qui représentent le cœur du métier.

Les fiches compétences identifient pour chaque bloc d'activités les compétences et indicateurs de compétences associés.

Le référentiel des métiers et des compétences est à disposition de tous les intervenants au Home des Flandres.

Il est aussi un outil de communication pour faire connaître les métiers.

- Une démarche impulsée par **les Directions** et qui a requis la **participation des acteurs de terrain**

Le contenu des fiches métiers et des fiches compétences est l'aboutissement d'un **travail concerté avec les professionnels** (notamment lors de la journée de service de juin 2012).

- Un outil évolutif

Afin que ces outils gardent leurs objectifs opérationnels, il est prévu qu'ils soient actualisés de façon régulière. Par exemple, au sein de l'association, la mise en œuvre **des mesures de suite et d'accompagnement au retour à domicile** a nécessité **d'actualiser la définition d'un métier d'éducateur** qui va intégrer au périmètre actuel de son intervention (l'accompagnement des enfants en maison d'hébergement) **un**

nouveau périmètre (l'accompagnement des enfants à leur domicile).

Le référentiel métiers compétences, parce qu'il décline les missions de chaque membre de la communauté éducative dans la mise en œuvre du Projet d'Établissement, fait partie intégrante de celui-ci.

7.4. Gestion Prévisionnelle des Emploi et des Compétences / Gestion Prévisionnelle des Métiers et des Compétences

Il est à noter que les entretiens professionnels et les entretiens d'évaluation ont lieu par alternance tous les deux ans sur la base de grilles et de guides d'entretien élaborés dans le cadre du développement d'outils en lien avec la GPEC/GPMC.

Des tableaux de bord de pilotage et de suivi ont été mis en place.

Si « la démarche contribue **au soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance** et qu'elle a pour finalité d'offrir aux personnes

accompagnées des **pratiques professionnelles adaptées, différenciées et bienveillantes**. », elle participe également à la prévention des risques professionnels tant physiques que psychosociaux (stress, souffrance psychologique, etc.) et à **la qualité de vie au travail des professionnels**.

7.5. La Qualité de Vie au Travail

Une politique de santé au travail a été mise en place dès 2012. La prévention des risques psycho-sociaux a été au cœur de cette politique et les actions mises en place dans le cadre de cette démarche ont été intégrées dans le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) qui fait l'objet d'un suivi annuel.

Désireux de porter une **conception ambitieuse de la qualité de vie au travail**, le Home des Flandres a vu dans les nouveaux projets qu'elle porte, les transformations des organisations, les évolutions des caractéristiques du public accueilli, l'évolution de ses offres de service, l'occasion d'articuler amélioration de la qualité et amélioration des conditions de travail.

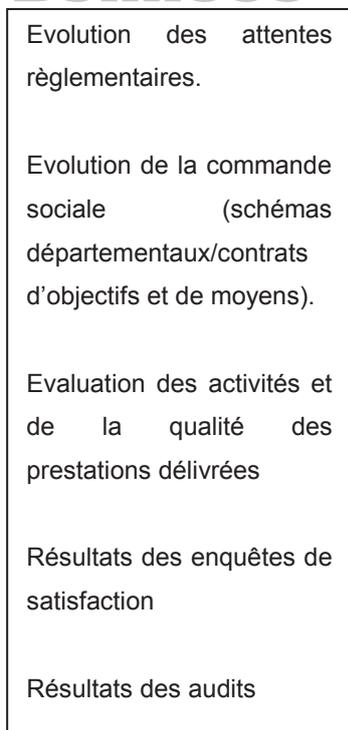
8. L'amélioration continue de la Qualité

LA MISE EN ŒUVRE DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

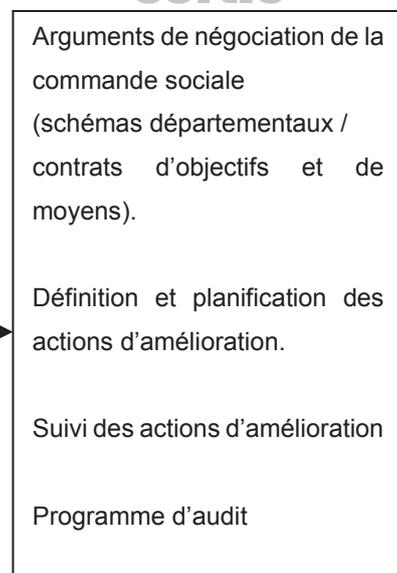
Afin de garantir un fonctionnement de l'établissement propre à améliorer de façon continue la qualité des prestations, l'établissement organise la consolidation des points forts et l'amélioration des points faibles du fonctionnement à travers des actions d'amélioration. Le

Comité de pilotage garantit l'application des actions d'amélioration.

Données



Données de sortie



Missions confiées

Besoins et attentes des personnes accompagnées

→ Le Comité de pilotage

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

- Les audits.
- Les enquêtes de satisfaction.
- Evaluation des activités et de la qualité des offres de service (grille d'évaluation).
- L'application des processus et l'analyse et le traitement des dysfonctionnements
- Retour des avis des groupes d'expression.

- Les évaluations internes et externes.
- Les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM.

→ Les Audits

Le comité de pilotage peut planifier des audits.

L'utilisation de ces audits permet de mesurer l'efficacité des actions menées au sein de l'établissement.

→ **Les Enquêtes de Satisfaction**

Le comité de pilotage programme les enquêtes de satisfaction dont l'approche méthodologique et le contenu sont adaptés au thème à analyser et au panel des personnes visées par l'enquête.

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

→ **La Grille d'Evaluation des Activités et de la Qualité des Prestations délivrées**

Les statistiques émanant des grilles d'évaluation nous permettent d'obtenir des indicateurs quantitatifs relatifs aux besoins des personnes accompagnées, aux actions mises en place et à l'évolution des situations.

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

- L'application des processus et l'analyse et le traitement des dysfonctionnements

L'ensemble des dispositions prises par le HOME DES FLANDRES pour garantir la maîtrise des processus opérationnels et des méthodes de travail est formalisé dans le Manuel Qualité.

Le suivi des processus et le repérage des événements indésirables permettent de dégager des actions d'amélioration. Chaque structure bénéficie de trois instances annuelles dédiées au traitement des événements indésirables.

→ **Retour des avis des groupes d'expression.**

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

→ **Les évaluations internes et externes**

La première évaluation interne a été réalisée en 2007 et transmise aux financeurs début 2008.

Elle a été suivie d'une évaluation externe en 2014 et de la première actualisation du projet d'établissement (2014).

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

Tenant compte des préconisations des évaluations, pour l'actualisation 2019, le projet d'établissement a été élaboré conformément aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM relatives à « l'élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service » tant en ce qui concerne les thématiques à traiter, qu'en ce qui concerne l'organisation de la démarche.

Dans la mise en œuvre du projet d'établissement, nous nous appuyons notamment sur les recommandations suivantes :

- La Bienveillance en personnalisant l'accueil et l'accompagnement, en respectant la singularité de chaque personne, en respectant l'entourage et les relations du jeune avec ses proches, en soutenant les professionnels dans leur démarche de bienveillance
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé en réunissant les conditions pour l'expression des

attentes, en utilisant l'expertise des personnes, en recueillant les informations utiles à l'accompagnement, en repérant les habitudes de vies des personnes, en élaborant un processus de construction, de mise en œuvre et d'évaluation de projets dans lequel la place des jeunes et de leurs parents est importante, identifiée et institutionnalisée.

9. Les axes de progression.

Les axes d'amélioration définis lors de la rédaction du précédent projet d'établissement restent des axes à travailler dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité des prestations développées au sein de Reliance. En effet l'axe visant à maintenir une action du service s'inscrivant dans le champ de la prévention est directement lié à la communication et par conséquent la connaissance que notre environnement a du projet de Reliance. La communication autour d'un projet est essentiel et demande à être entretenue sans cesse.

Afin de poursuivre cette dynamique, la perspective d'amélioration, qui sera suivie à Reliance dans les 5 ans à venir, est d'accentuer son ouverture vers son environnement, son ouverture à l'extérieur.

9.1. L'ouverture de Reliance à son environnement vers son environnement

Axe de progression : L'ouverture de Reliance à son environnement, vers son environnement

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

A l'occasion de temps d'échange dans le cadre de la rédaction de ce projet d'établissement, mais aussi à l'occasion de temps de travail autour de situations familiales, le constat est partagé d'un fonctionnement de service pas suffisamment ouvert à l'extérieur et vers l'extérieur. Par conséquent le travail d'inscription des familles dans leur environnement n'est pas suffisamment développé. Ce constat interroge les professionnels, car un des objectifs recherchés avec les familles est de développer leur autonomie. Les familles, parfois, ne deviennent-elles pas dépendantes des services offerts par Reliance ?

Cela interroge également les limites à mettre dans un accompagnement (« Jusqu'où va-t-on ? » « Quelle place prend-on au sein des familles ? Quelle place pour les partenaires ? »).

Enfin cela vient interroger les relations partenariales. Reliance porte un projet singulier (notamment par la part importante du collectif, la place donnée aux familles dans le quotidien de la structure) pas toujours compris des partenaires, ne doit-on alors pas être particulièrement attentif aux relations que nous devons développer ?

Finalités de l'action :

Développer l'inscription du service dans son environnement

Objectifs de l'action :

- Elargir le réseau partenarial
- S'inscrire dans le projet de la maison des parents du territoire (prévue en 2021)
- Développer des outils de communication (triptyque, synthèse du projet, vidéo, article...)
- Etre présent dans les différentes instances « Parentalité » du territoire, voire départementales
- Inscrire en fonction de leur besoins et projets les familles dans des structures extérieures
- Maintenir le calendrier trimestriel des Copil

Indicateurs de réussite quantitatifs et qualitatifs :

- Savoir mettre en avant les traits saillants du projet, sa plus-value
- Conventonnement avec des partenaires (structures favorisant le développement des actions répondant aux besoins et projets des familles).
- Temps de rencontre avec des partenaires
- Temps de réunion de réflexion avec le réseau
- Analyse de la dimension partenariale lors de chaque conduite de projet

Ressources humaines :

Equipe de direction
Equipe éducative

Planification de l'action : Ouverture de Reliance à son environnement, vers son environnement

Action	Personnes Concernées	1 ^{er} semestre 2020	2 ^{ème} semestre 2020	1 ^{er} semestre 2021	2 ^{ème} semestre 2021	1 ^{er} semestre 2022	2 ^{ème} semestre 2022	1 ^{er} semestre 2023	2 ^{ème} semestre 2023	1 ^{er} semestre 2024	2 ^{ème} semestre 2024
Temps de rédaction du contenu des outils de communication	Equipe éducatives Chefs de service Direction										
Présentation de l'accompagnement des familles et évolution du public aux équipes cadre des UTPAS de la DT MRT	Chefs de service Direction										
Présentation aux services de l'éducation nationale (école, DRE, RASED...)	Equipe éducatives Chefs de service Direction										
Planifier des échanges avec le tissu associatif de notre environnement proche	Chefs de service Direction Equipe éducative										
Participation mise en œuvre projet « Maison des parents »	Direction										
Suivi du projet	Direction										
Participer instances « Parentalité » du réseau local et départemental	Equipe éducative, chef de service, direction										

9.2. Famille et santé mentale

Axes de progression : Famille et santé mentale

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

Contexte :

A la suite d'une recherche-action menée au Home des Flandres ayant pour thème « dans le cadre de la protection de l'enfance, accompagner les enfants dont un parent présente un trouble psychique », le Home des Flandres a souhaité poursuivre cette mise en mouvement par la création d'un groupe de réflexion rassemblant différents acteurs professionnels liés à cette thématique.

Depuis 2017-2018, s'est instauré un groupe de réflexion sur la pratique professionnelle relative à l'accompagnement des enfants dont un parent présente un trouble psychique, rassemblant au cours de six séances de travail de deux heures et demi réparties sur l'année des représentants des UTPAS, de la psychiatrie adulte et de la pédopsychiatrie ainsi que des professionnels des structures du Home des Flandres. Ce groupe était initialement nommé « Psychiatrie adulte et protection de l'enfance ».

Se détachant progressivement de l'axe protection de l'enfance qui resserrait trop l'objet, le groupe se nomme maintenant : « Famille et santé mentale ».

Les professionnels se connaissent depuis la première action. Ils constituent un groupe stable.

La Méthodologie :

Le groupe constitue un espace non-décisionnel où les échanges s'articulent autour de la présentation de situations anonymées faisant support aux croisements des différents points de vue. Peuvent se confronter des chocs de culture professionnelle, des interrogations sur les liens pouvant amener professionnels d'orientations différentes (finalité, vocabulaire, références théoriques) à amener une analyse et une réflexion rendue complexe (au sens d'Edgar Morin) et interdisciplinaire (au sens de Jean Foucart). En cela le groupe participe à la levée des représentations.

Les participants à ce groupe se considèrent comme des personnes-ressource, ce que la modalité de co-construction du programme renforce. Chaque membre peut proposer et solliciter l'intervention d'un service ou association qu'il est désireux de connaître ou de faire connaître afin d'accroître sa pratique de réseau-partenariat. Exemple d'intervenants sollicités : Vivre son deuil, GEM, Cédragir, Maison des adolescents, Mara Selvini, Unité Tourquennoise de Psychiatrie, Dispositif La Ravaude, etc.

A chaque regroupement un intervenant invité présente sa structure (personnes visées, thématique, objectifs, modalités organisationnelles, limites).

Le CREHPSY a rejoint en 2019 le groupe et le soutient.

Finalités de l'action :

- Création d'un réseau d'échanges autour des pratiques et autour d'un programme co-construit d'interventions.
- Découvrir des services et associations dans leurs champs spécifiques de compétence et d'accompagnement ; repérer leurs modalités d'intervention.
- Fluidifier les échanges et les orientations pour les personnes accompagnées.
- Gagner en compétences par cette ouverture aux champs de l'autre.

Modalité d'évaluation de l'action :

- Un bilan est organisé lors de la dernière rencontre de l'année au siège du Home des Flandres. Les perspectives de la prochaine année sont co-construites en groupe.
- La fréquence de participation des membres du groupe.

Objectifs de l'action :

- Améliorer l'accompagnement de l'enfant et de son parent
- Mieux se connaître pour mieux partager entre professionnels de champs différents
- Meilleure articulation des professionnels
- Meilleure réponses adaptées aux situations singulières

<p>Ressource Humaine :</p> <p><u>Responsables de projet :</u></p> <p>Directrice de la MECS Brun Pain Carnot</p> <p>Psychologue de la maison du Brun Pain</p> <p>Le groupe est constitué de représentants d'UTPAS (les UTPAS composant le territoire ont été sollicitées), de représentants de la psychiatrie et de la pédopsychiatrie, d'un professionnel du CREHPSY, de représentants des structures du Home des Flandres (Maisons d'enfants à caractère social, Centre de Petite Enfance, Service d'Accompagnement Parental Reliance).</p>	<p>Moyens :</p> <p>Le groupe se réunit 6 fois par an, créant ainsi une régularité qui permet de tracer des liens entre les interventions et de coconstruire le planning d'intervention. Cette régularité amène également les participants à une interconnaissance qui facilite les échanges et permet d'aller vers l'analyse.</p> <p>Ces rencontres se déroulent sur les différents lieux d'exercice de la pratique professionnelle. En prenant ces lieux d'intervention, c'est l'occasion pour les professionnels de faire connaissance avec l'espace tel qu'il a été pensé par les professionnels qui le font vivre et avec son organisation ; les membres du groupe Famille et santé mentale, ainsi sensibilisés, sont plus à même de rendre compte de la réalité dans la logique partenariat-réseau et ainsi de mieux transmettre ces éléments lors de passage de relais lorsque le cas se présente auprès des personnes accompagnées. Cette modalité crée de la visibilité des actions sur le territoire.</p> <p>Les membres du groupe diffusent de façon assez souple dans les équipes, dans des temps formalisés (réunions d'équipe) ou non formalisés.</p> <p>Un classeur est mis en place par établissement du Home des Flandres reprenant toutes les interventions depuis 2017 afin de faciliter la transmission aux équipes. Il comprend un résumé de l'intervention, les contacts et précise le champ d'intervention. Des références bibliographiques peuvent y être apportées afin d'aller plus loin.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Planification

Etapes :	Personnes concernées	Période	Période	Période	Période	Période
Analyse de la pratique	Groupe Invité	Octobre				
Analyse de la pratique	Groupe Invité		Novembre			
Analyse de la pratique	Groupe Invité			Février		
Analyse de la pratique	Groupe Invité				Avril	
Bilan	Groupe					Juin

9.3. Vie-Vas

Axes de progression : Démarche Vie VAS, Vie affective, Relationnelle et Sexuelle

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

Mise en place depuis 2006 dans l'Association, la démarche Vie VAS s'installe comme une action transversale de promotion de la santé auprès des personnes accompagnées dans les services et établissements de l'Association. Elle allie Recherches/Réflexions, formations à destination des professionnels et actions à destination des personnes accueillies.

Notre évaluation des actions développées dans chaque service et dans chaque Etablissement démontre au fil du temps la nécessité de proposer une diversité d'actions de prévention, d'expression et de création aux personnes accueillies et accompagnées quel que soit leur âge. C'est bien la diversité des portes d'entrée qui ouvre le champ des possibles pour que ces personnes accèdent aux soins.

La complexité des problématiques vécues par les personnes accueillies nous amène à ajuster en permanence le cadre et le contenu de ces actions afin qu'elles répondent suffisamment à leurs besoins en particulier :

- **D'estime de soi et de valorisation de soi.**
- **D'identité.**
- **D'expériences et d'exploration du monde.**

La démarche Vie VAS est soutenue méthodologiquement par 2 comités de pilotage annuels et les apports de la chargée de mission de l'ARS au Pôle de proximité Métropole Promotion de la Santé, de la chargée de mission Santé de l'Atelier Santé Ville de Tourcoing et des services du Département.

Les axes d'accompagnement de la démarche concernent :

- **Les dimensions de la Santé.**
- **Les dimensions de la vie affective, relationnelle et sexuelle.**
- **Les dimensions des compétences psycho-sociales : émotionnelles, cognitives et sociales.**

Ces axes se définissent comme suit :

- **Faciliter la prévention et la prise en charge de la santé pour les personnes accueillies et leur famille.**
- **Participer à la promotion et à l'orientation dans les dispositifs de dépistage et de prise en charge de droit commun en matière de santé sexuelle.**
- **Impulser une dynamique de développement des compétences psychosociales.**
- **Développer les compétences et connaissances des professionnels du Home des Flandres concernant la santé, la vie affective, relationnelle et sexuelle et les compétences psycho-sociales.**

Dans ce contexte complexe et évolutif en matière de besoins des personnes accueillies et des problématiques vécues, la démarche doit être maintenue.

Finalités de l'action :

- Côté professionnels du Home des Flandres :
 - 1) Maintenir une vigilance quant au respect de l'intimité des personnes accueillies et quant à la prise en compte de leur santé, de leur vie affective, relationnelle et sexuelle.
 - 2) Mettre au travail les représentations de la santé, de son accompagnement, de la vie affective et sexuelle, de son accompagnement, des compétences psycho-sociales, de leur accompagnement.
 - 3) Développer des outils d'accompagnement de ces dimensions, ainsi que la connaissance en lieux et personnes ressources.
- Côté personnes accueillies et de leur famille :
 - 1) Accès à la prévention santé et aux offres de soins.
 - 2) Développement de l'estime d'elles-mêmes et des compétences psychosociales : émotionnelles, cognitives et sociales.

Objectifs de l'action :

- Côté professionnels :
 - 1) Poursuivre les réflexions croisées entre Services et Etablissements du Home des Flandres avec des partenaires spécifiques et missionnés dans l'accompagnement de la santé en général, et les partenaires en lien avec nos missions.
 - 2) Poursuivre l'adaptation des formations en lien avec l'accompagnement de la santé des personnes accueillies, de leur vie affective, relationnelle et sexuelle, des compétences psychosociales avec les services partenaires missionnés dans le domaine de la prise en charge de la santé.
- Côté personnes accueillies et leur famille :
 - 3) Elaborer des parcours santé spécifiques aux besoins des personnes.
 - 4) Ajuster en permanence les actions proposées aux personnes accueillies afin de promouvoir un environnement et des comportements favorables à leur bien-être et à leur développement physique et mental.

Indicateurs de réussites

- Bilans annuels d'évaluation des actions étudiant autant les résultats que le processus d'évolution.
- Mise en œuvre effective des actions pensées dans chaque service et chaque établissement.
- Emergence de nouvelles actions et de nouveaux partenariats.

Ressources humaines :

COFIL : Directeur Général, Directeurs, conseillère technique, coordinatrice de la démarche, avec des partenaires : ARS, ASV Tourcoing, CCAS Roubaix, Département.

Comités techniques : coordinatrice de la démarche, professionnels du Home des Flandres représentant chaque structure et chaque fonction, professionnels du SPS et de l'ASE.

Moyens :

Coordinatrice de la démarche.
Engagement des professionnels dans chaque équipe.
Soutiens méthodologiques de l'ARS et de l'ASV.
Soutien financier de l'ARS.

Planification

Étapes :	Personnes concernées	Période	Période	Période	Période	Période	Période
COFIL	DG Directeurs Coordinatrice Conseillère technique Services partenaires	12.2.20	30.9.20				
	(ARS, ASV, CCAS Roubaix, Département)						
Comité technique	Coordinatrice 16 professionnels du HDF 3 professionnels du Département	31.1.20	27.3.20	29.5.20	25.9.20	27.11.20	
Points d'étape	Avec le Directeur Général						
Points d'étape	Avec la conseillère technique						
Points d'étape	Avec les cadres de l'Association						
Formations Epicéa (accompagnement des CPS)	CHRS Reliance	2019-2020 2021					
Formation Planning Familial (Lille) (représentations de la vie affective, relationnelle et sexuelle)	Nouveaux et anciens salariés	2021					

9.4. Gestion des ressources humaines

Axes de progression :						
Gestion des ressources Humaines						
Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :						
<p>Contexte : Après avoir travaillé collectivement un référentiel métiers compétences dans le but de faciliter le recrutement, la gestion des compétences ; les grilles d'entretien annuel et les grilles d'entretien professionnel ont été élaborées.</p> <p>Les entretiens ont été menés, ils font l'objet d'un pilotage (Cf. tableau de bord) et d'un suivi.</p> <p>Un bilan de ces entretiens a été réalisé et a permis un recensement des demandes de formations issues des entretiens professionnels, par catégorie professionnelle et par établissement sur un outil conçu à cet effet. Des réponses ont été apportées.</p> <p>Afin que notre le référentiel métiers compétences conserve son objectif opérationnel, les évolutions, qu'elles soient liées à des textes, à l'évolution du public accompagné ou à des changements organisationnels doivent être prises en compte dans l'actualisation des fiches.</p> <p>La veille exercée sur les métiers nous permet d'actualiser les fiches de poste au regard des évolutions suivantes :</p> <p>MECS : Mise en œuvre des MSARD</p> <p>CPE : Accueil d'enfants porteurs de handicap et mise en œuvre de la référence.</p> <p>CHRS : Mise en œuvre de la politique publique du Logement d'abord</p> <p>Reliance : Créer la fiche de poste EJE et éducateur technique spécialisé.</p> <p>Siège : Fiches de poste à actualiser au regard de l'évolution des outils de gestion et traitement de l'activité</p>						
Finalités de l'action :						
Avoir des outils communs de référence en lien avec l'actualité pour la gestion des ressources humaines : recrutement, entretiens...						
Objectifs de l'action :						
<ul style="list-style-type: none"> • Actualiser les Fiches de poste au regard de l'évolution des métiers • Actualiser les Grilles d'entretiens annuels 						
Ressources humaines :				Moyens:		
Planification						
Étapes :	Personnes concernées	Période	Période	Période	Période	Période
Reliance : Créer la fiche de poste EJE et éducateur technique spécialisé	Directeur Général Directeur Conseillère Technique	2020				
Siège : Fiches de poste à actualiser au regard de l'évolution des outils de gestion et traitement de l'activité	Directeur Général Directeur Conseillère Technique	2020				
MECS : Mise en œuvre des MSARD	Directeur Général Directeurs Conseillère Technique	2021				
CPE : Accueil d'enfants porteurs de handicap et mise en œuvre de la référence.	Directeur Général Directeurs Conseillère Technique	2021				
CHRS : Mise en œuvre de la politique publique du Logement d'abord.	Directeur Général Directeurs Conseillère Technique	2021				

9.5. Développement d'une démarche Santé et Qualité de Vie au Travail

Axes de progression :						
Développement d'une démarche Santé et Qualité de vie au travail : SQVT						
Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :						
<p>Les profondes mutations du secteur social : Evolution du profil des personnes accompagnées, complexification des problématiques, contexte budgétaire, peuvent avoir un impact sur la qualité de vie au travail ressentie par les professionnels et par conséquent sur la qualité de l'accompagnement proposé aux personnes accueillies</p> <p>Dans ce contexte, la promotion de la santé et le développement de la Qualité de vie au travail sont des préoccupations majeures.</p>						
Finalités de l'action :						
Diagnostiquer les situations de travail à risque et y apporter les réponses adéquates.						
Objectifs de l'action :						
Il s'agira de créer des espaces de discussion relatifs au travail afin de questionner de façon concertée les pratiques et les marges de manœuvre et de construire de façon collective des axes de progrès.						
Indicateurs de réussite :						
Questionnaire : Statistiques élaborées, analyse collective et définition d'actions d'amélioration réalisées						
Groupes de travail mis en œuvre sur chaque structure						
Définition des axes de progrès de manière collective						
Intégration dans le DUERP Mise en œuvre des actions Suivi et évaluation des actions en équipe						
Ressources humaines :				Moyens: Référents de l'action		
COPIL : Directeur Général, Directeurs et Conseillère technique				Soutien Chorum		
COTECH : Directeur, animateurs des groupes de travail, 2 membres du CSE et de la Conseillère technique				Appui méthodologique : ANACT		
Planification						
Etapes :	Personnes concernées	Période	Période	Période	Période	Période
Communication de lancement de la démarche	Directeur Général	16/01/2020				
Présentation aux équipes du Questionnaire	Directeurs / Chef de service	2ème quinzaine de janvier				
Renseignement du questionnaire	Directeurs et chefs de services	Février à fin mars 2020				
Extraction des résultats	Directrice Conseillère technique	Avril 2020				
Présentation des résultats en COPIL et en journée de service	Directrice Conseillère technique	COPIL SQVT 18/05/20	Résultats associatifs 18/06/2020			
Présentation des résultats par structure Echanges permettant d'avoir des éléments qualitatifs et des premières pistes d'actions d'amélioration construites collectivement	Directeur Chef de service Conseillère technique Equipe	Octobre 2020				
Mise en place des groupes de travail dont la composition sera définie au regard de ces premiers résultats		2021				
Puis travail relatif au niveau du DUERP						

9.6. Réflexion Ethique autour du Vivre Ensemble

Axes de progression : Atelier REVE : Réflexion Ethique autour du vivre ensemble						
Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :						
<p>Contexte : A l'origine de la création de l'atelier REVE le travail entamé en journée de service sur le thème de la Laïcité : quand on parle de Laïcité de quoi parle-t-on ?</p> <p>La chef de service du CHRS et la Conseillère Technique ont restructuré toutes les informations collectées, remis en ordre chronologique les textes relatifs à cette question en élaborant un 1^{er} document sous forme de tableau avec les repères juridiques en lien avec La Laïcité.</p> <p>Un 2^{ème} document avec des recommandations et préconisations et qui fait du lien entre travail social et question de Laïcité a été élaboré</p> <p>L'idée d'une instance qui pourrait être créée sur le sujet de la Laïcité dans un contexte plus global du respect des droits a ensuite émergé.</p> <p>La laïcité étant inscrite dans nos lois fondamentales, il nous a semblé opportun de rattacher cette question aux Droits fondamentaux et aux libertés et donc d'ouvrir le champ de compétences de cette instance également aux Droits et libertés des personnes et à la question du « vivre ensemble ».</p> <p>La Méthodologie : Il s'agit de partir du terrain, de ce que vivent les professionnels et les personnes accompagnées et des questions que soulèvent les situations rencontrées. Ces questions remontent selon une méthodologie déjà expérimentée et qui a fait ses preuves : la fiche lien</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une LISTE de JEUX ET SITES relatifs à LA LAICITE, qui peuvent être ressources a été établie • Des documents relatifs au principe de laïcité <ul style="list-style-type: none"> ➢ En protection de l'enfance ➢ En CHRS ➢ Dans l'intervention sociale ➢ Au sein d'une association de Droit privé émanant des cahiers de l'ACTIF ont été transmis. ➢ 2 fiches ont été élaborées <p>Jusqu'à présent, les questions abordées sont celles émises par les professionnels. Il nous semble opportun d'ouvrir la réflexion en associant les enfants, adolescents, les familles et les adultes accompagnés.</p>						
Finalités de l'action :						
<ul style="list-style-type: none"> • Préserver un espace commun compatible avec l'existence des différences pourvu que leur expression ne porte pas atteinte à la loi • Proposer des ouvertures intellectuelles, morales et culturelles, pour favoriser la distanciation réflexive, nourrir l'esprit critique • Répondre au plus près aux besoins du public accueilli : 						
Objectifs de l'action :						
<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à l'ordre du jour des instances existantes : Groupes d'expression, assemblés d'enfants, les questions autour du vivre ensemble. • Proposer des supports aux jeunes : jeux, vidéos, livres, BD en lien avec le vivre ensemble • Créer des espaces de discussions pour les salariés autour du thème du vivre ensemble : Mettre à l'ordre du jour des réunions institutionnelles ces questions afin que les professionnels aient des espaces pour faire remonter les situations. 						
Ressources humaines :				Moyens:		
Responsables de projet : Conseillère Technique				• Direction et CA porteur de cette politique.		
: Chef de service : Flocon				• Salariés référents de ces actions		
Groupe transversal inter métier et inter établissement				• Instance existante dédiée : Atelier REVE/ 3 par an		
Planification						
Etapes :	Personnes concernées		Période	Période	Période	Période
Question abordée en groupe d'expression et en assemblées d'enfants			Dernier trimestre 2020			

9.7. Démarche Eco Citoyenne

 Axes de progression : DÉMARCHE ECO CITOYENNE							
<p align="center">Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :</p> <p>La RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) regroupe l'ensemble des pratiques mises en place par les organisations (entreprises, associations...) dans le but de respecter les principes du développement durable (social, environnemental et économique). L'axe environnemental fait partie d'une démarche progrès plus globale qu'il faut intégrer dans le cadre d'une approche transversale avec les RH, gouvernance...</p> <p>Parce que « nous n'héritons pas de la terre de nos ancêtres, nous l'empruntons à nos enfants » (Saint-Exupéry) ; il nous semble devoir agir et contribuer à une amélioration de notre environnement en tant que professionnels accompagnants des personnes vulnérables, souvent premières à être impactées par ces questions environnementales, en tant que citoyen. Un groupe de travail transversal a été mis en place.</p>							
<p align="center">Finalités de l'action :</p> <p>Démarche participative nous invitant à un questionnement multidimensionnel, la démarche ECO-CITOYENNE doit nous aider à identifier les voies d'amélioration en termes d'impact environnemental de nos actions et de notre fonctionnement et d'avoir des pratiques davantage en lien avec nos valeurs</p>							
<p align="center">Objectifs de l'action :</p> <p>Structurer la démarche : Elaborer un diagnostic de notre impact sur l'environnement Mener des actions envers les professionnels, les parents, les enfants, les adultes accompagnés. Et dans différents champs : Mobilité, bâtiments, Consommation et la gestion des flux et consommations : électricité, eau, chauffage - - Alimentation La politique d'achat Informatique / Numérique - - La réduction des déchets, le recyclage et leur valorisation</p>							
<p>Ressources humaines : Responsables de Projet : <ul style="list-style-type: none"> • Chef de service La Vallée • Conseillère technique : Siège Groupe transversal inter métier et inter établissement</p>					<p>Moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direction et CA porteur de cette politique. • Salariés référents de ces actions • Instance existante dédiée : ORTIE • Formation des personnes : APES 		
Planification							
Etapes :	Personnes concernées	Période	Période		Période	Période	Période
Diagnostic	Directeurs Chefs de service	1 ^{er} semestre 2020					
Conception et validation des actions	Directeurs Chefs de service	1 ^{er} semestre 2020					
Mise en œuvre	Directeurs Chefs de service, équipe		2020		2021		
Suivi	Directeurs Chefs de service		2020		2021	2022	

**Travaillé en équipe les 15/02, 12/04, 26/04, 03/05,
31/05, 07/06, 15/11 en 2018 et le 14/11/2019**

Avis du groupe d'expression le 19/11/2019

Validé par le Conseil d'administration du 03/03/2020



Accueillir
et
Accompagner

Siège social

PA Artiparc - 60 chaussée Albert Einstein - 59200 TOURCOING

Tél. 03 20 24 75 78 - Fax 03 20 11 02 49

email : contact@homedesflandres.fr - www.homedesflandres.fr