



Association pour la Sauvegarde
de l'Enfance et de l'Adolescence
du Maine et Loire

Projet de service

Service d'Action Educative
en Milieu Ouvert

2014 – 2019

S O M M A I R E

PREAMBULE	page 1
Une période 2008 – 2012 bien remplie	page 1
Les événements depuis l'élaboration du précédent Projet de service	page 1
Une liste d'attente importante	page 5
Autres faits marquants	page 5
Méthodologie	page 6
Objectifs du Projet de service	page 6
PARTIE I : L'IDENTITE DU SERVICE	page 8
I.1 Le SAEMO dans l'ASEA 49	page 8
I.2 Historique du SAEMO	page 12
I.3 Les valeurs qui fondent l'action du service	page 12
I.3.a Des principes de travail	page 13
I.3.b L'intervention éducative	page 13
PARTIE II : LES MISSIONS DU SAEMO	page 16
II.1 Définition de l'AEMO	page 16
II.2 Le cadre juridique	page 17
II.3 L'environnement institutionnel	page 19
II.3.a Le Conseil Général et la DGA – DSS	page 20
II.3.b Le Ministère de la Justice	page 20
II.3.c Le Comité de Pilotage du Milieu Ouvert	page 21
II.4 Organisation et territoires	page 21
II.5 Quelques éléments statistiques	page 21
PARTIE III : L'ARTICULATION DU TRAVAIL D'AEMO AUPRES DES FAMILLES	page 23
III.1 Les finalités de la mesure d'AEMO	page 23
III.2 La mise en œuvre de la mesure	page 24
III.2.a Le déroulement d'une mesure	page 24
III.2.b Une coréférence	page 27
III.2.c Les modalités de rencontre	page 28
III.2.d Les instances d'échange et de réflexion	page 30
III.2.e Les écrits	page 31
PARTIE IV : LES MOYENS	page 33
IV.1 Les ressources humaines	page 33
IV.1.a Le personnel	page 33

IV.1.b Une organisation de travail	page 34
IV.1.c L'articulation travailleur social / psychologue	page 34
IV.1.d Travail d'équipe pluridisciplinaire	page 35
IV.1.e Formation continue	page 35
IV.1.f L'accueil des stagiaires	page 36
IV.2 Les réunions	page 36
IV.2.a Les réunions des cadres hiérarchiques	page 36
IV.2.b Les réunions institutionnelles	page 37
IV.2.c Les réunions des secrétaires	page 37
IV.2.d Les réunions d'équipes d'antennes hebdomadaires	page 37
IV.2.e Les réunions d'évaluation et de synthèse, deux fois par semaine	page 37
IV.3 Des groupes de travail	page 38
IV.4 Les espaces ressources	page 38
IV.4.a L'analyse des pratiques	page 38
IV.4.b Un groupe de recherche	page 38
IV.5 Le travail en réseau	page 39
IV.6 Les outils de la loi 2002-2	page 42
IV.6.a L'évaluation interne	page 42
IV.6.b L'évaluation externe	page 43
IV.6.c Consultation et participation des usagers	page 43
IV.6.d Le DIPEC (Document Individuel de Prise en Charge)	page 43
IV.6.e Les autres documents	page 44
CONCLUSION – PERSPECTIVES	page 45

PREAMBULE

L'actualisation d'un Projet de service est l'occasion de réinterroger des pratiques, des procédures, de préciser une vision, des objectifs de travail tout en tenant compte d'un contexte ; or celui de la Protection de l'Enfance en Maine et Loire est tendu du fait d'un nombre important de mesures judiciaires.

De 2008 à 2012, de nombreux événements ont impacté le Service d'Action Educative en Milieu Ouvert (SAEMO) soit en le mobilisant pour des écrits à la demande du Conseil Général, soit pour tenir compte de l'activité, qui n'a cessé d'augmenter tout au long de la période.

UNE PERIODE 2008 – 2012, BIEN REMPLIE

Les événements depuis l'élaboration du précédent Projet de service

- *Audit*

En 2009, le Président du Conseil Général a diligenté un audit du SAEMO qui s'est déroulé sous la forme d'entretiens avec les salariés.

- *Conventions d'objectifs*

Des conventions d'objectif ont fait l'objet d'un contrat signé le 18 juin 2007 entre le Président du Conseil Général de Maine et Loire, Monsieur BECHU, et le Président de l'ASEA, Monsieur BOUCHER. Il s'agissait d'un contrat pluriannuel engageant un processus de réflexion prévu, initialement, sur les années 2007-2008 et 2009.

Ces conventions visaient à permettre la réalisation et la mise en œuvre des objectifs, concernant les mesures d'AEMO, tels qu'ils ont pu être formulés, notamment lors de l'élaboration du schéma départemental Enfance-Famille pour les années 2005-2010.

Il s'agit là de l'application concrète d'un élément de l'axe 5 du schéma « *piloter ensemble le dispositif de protection de l'enfance* », qui prévoit dans son point n°4 « *de contractualiser avec les associations* » la possibilité de « *contrats d'objectifs et de moyens accompagnant les nouveaux projets ou les modifications de projets* ».

En l'occurrence, l'objet de ce contrat était de définir les objectifs permettant d'améliorer la qualité du service et de préciser les modalités d'évaluation de la réalisation de ceux-ci. Quatre objectifs ont ainsi été définis :

- la durée des mesures,
- la mission des psychologues,
- la visite à domicile,
- le travail partenarial,

- *Déménagement antenne de Patton*

Le déménagement de l'antenne de Patton résulte d'un diagnostic faisant état de locaux non adaptés aux missions (exiguïté, accessibilité, problème d'isolation phonique...). Parallèlement à ces constats, le service avait engagé, depuis plusieurs années, une négociation avec une agence HLM dans la perspective de reloger l'antenne de Monplaisir du fait de la mise en vente du bâtiment. Le dossier avec l'agence HLM a pris du temps et finalement a abouti à la décision de déménager l'antenne de Patton à La Roseraie, en accord avec le financeur.

- *Accueil exceptionnel*

La loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance prévoit des dispositifs d'accueils nouveaux dont l'accueil exceptionnel.

L'accueil exceptionnel « *est une mesure de suivi éducatif en milieu ouvert prévoyant, à titre exceptionnel, un accueil de l'enfant par le service éducatif pour une période limitée. Il s'agit d'une réponse à une situation qui, momentanément, ne permet pas le maintien à domicile de l'enfant qui bénéficie d'une mesure de protection* ».

L'AEMO avec hébergement (article 375-2 du Code civil) est toutefois très encadrée. D'une part, le service doit être spécifiquement habilité à l'hébergement. D'autre part, le magistrat doit autoriser cet hébergement pour le mineur. Dans ce cas, celui-ci est réalisé pour une durée limitée et répond à une situation tendue qui ne permet pas le maintien de l'enfant au domicile, quel que soit son âge.

L'accueil exceptionnel dans le cadre de l'AEMO, est donc un nouvel outil dans la palette d'intervention d'un service.

- *Direction commune SAEMO et SIE*

Alors qu'en 2005, les autorités de contrôle (Conseil Général pour le SAEMO et Protection Judiciaire de la Jeunesse pour le SIE) avaient décidé de séparer les deux services, en 2012, et dans

le but d'une rationalisation, il a été décidé d'installer une direction commune à la tête de ces deux services.

- *Ouverture de l'antenne de Segré*

Après la création de l'antenne de Patton – La Roseraie en 2005, l'activité s'est maintenue à un niveau élevé avec une liste d'attente continue tout au long de la période. En 2013, des moyens supplémentaires ont été octroyés au service et ont été pérennisés en octobre 2013 par la création d'une nouvelle antenne sur le secteur de Segré. Ce sont 9,27 ETP qui ont été recrutés.

De surcroît, un poste de travailleur social et 0,18 ETP de psychologue ont été pérennisés sur l'antenne de La Roseraie.

Du fait de l'octroi de ces nouveaux moyens, la capacité habilitée a été revue et est passée à 1 000 mesures en janvier 2014.

- *Evaluations*

Les deux évaluations prévues par la loi du 2 janvier 2002 ont été réalisées au cours de cette période :

- Evaluation interne en 2009
- Evaluation externe en 2013

Le tableau ci-dessous récapitule ces événements.

Date	Événement	Descriptif
2009 - 2010	Audit	A la demande du CG, un audit a été diligenté ; il s'est fait sous forme d'entretiens avec les salariés
2007 - 2010	Conventions d'objectifs	A la demande du CG, un travail conjoint a été mené et a abouti à la rédaction de 4 conventions d'objectifs : * La visite à domicile * La durée des mesures * La mission des psychologues au SAEMO * Le travail en partenariat
Juillet 2011	Déménagement de l'antenne de Patton	L'antenne de Patton a été transférée à La Roseraie
2012	Accueil exceptionnel	Constitution d'un groupe de travail pour réfléchir (en lien avec le Conseil Général et le DISMO) à la mise en œuvre de l'accueil exceptionnel (conformément à l'article 375-2 du Code Civil – réforme de la protection de l'enfance de 2007) (en 2009 et en 2014, ce nouveau dispositif a été présenté en réunion institutionnelle à l'ensemble des professionnels)
Mai 2012	Direction unique SAEMO et SIE	Afin de rationaliser le fonctionnement des services SAEMO et SIE de l'ASEA 49, il a été décidé de réinstaurer une direction commune aux deux services
Octobre 2013	Pérennisation des moyens	Des moyens supplémentaires (CDD) avaient été attribués entre avril 2012 et octobre 2013 et ils ont été pérennisés par la création de l'antenne de Segré et par la création d'un ETP de travailleur social et 0,18 ETP de psychologue, pour l'antenne de la Roseraie
2013	Evaluations interne et externe	L'évaluation interne a été réalisée en 2009. L'évaluation externe a été réalisée par le Cabinet « RH Organisation » en 2013 (cf. annexe I)
2014	Habilitation	La capacité habilitée est passée de 810 à 1000

Une liste d'attente importante

Tout au long de ces années et de façon continue, la liste d'attente a été conséquente malgré l'octroi de moyens complémentaires (à l'image d'ailleurs de la réalité d'autres départements confrontés au même niveau d'accroissement des mesures). Une réflexion conjointe avec le Conseil Général du Maine et Loire a pour objectif d'en comprendre l'origine et d'y remédier.

La loi de 2007 prévoit d'agir davantage du côté de la prévention et de l'administratif, préconisant le maintien d'un enfant dans son milieu naturel et la diminution des mesures judiciaires. Or le contexte de Protection de l'enfance du Maine et Loire ne permet pas cette mise en œuvre du fait de la saturation des dispositifs existants, des lieux d'accueil et l'augmentation constante de mesures d'AEMO.

L'enjeu de cette analyse partagée est donc important pour le devenir du service afin de garantir les contours de sa mission.

Le SAEMO s'inscrit comme un élément majeur du dispositif de protection de l'enfance dans le département, par l'importance de son activité et sa place prépondérante en Milieu Ouvert (1 000 mesures sur un total de 1 175 mesures d'AEMO).

L'implantation des antennes sur l'ensemble du territoire répond à la volonté du service d'être à proximité des usagers et des acteurs de terrain.

Autres faits marquants

- *Les mouvements de personnels*
 - Changement de direction : en cinq ans, quatre personnes ont assuré la direction du service et les chefs de service ont reçu délégation pendant six mois (au cours de cette période, dans une phase d'intérim) pour assurer des missions de direction ; un des enjeux pour l'avenir du service est la stabilisation de cette fonction pour conduire des projets dans la durée et fortifier une identité de service ;
 - L'arrivée de nouveaux chefs de service : trois chefs de service ont été renouvelés et un poste a été créé avec l'antenne de Segré ; l'enjeu est de créer une dynamique d'équipe de cadres, cohérente et en cohésion ;
 - Plusieurs salariés en poste depuis de longues années dans le service, sont partis en retraite ;
 - Les équipes ont fait preuve de capacité d'ajustement pour accueillir et intégrer les nombreuses personnes recrutées en CDD.

- *Evolutions du contexte d'intervention*
 - Les problématiques liées aux conflits familiaux augmentent ; de même les demandes de médiation sont de plus en plus importantes (le service organise davantage de visites encadrées) ;
 - L'évolution de la structure familiale et la complexité des recompositions familiales modifient et obligent à repenser le mode d'intervention du service. Cela se mesure notamment à l'accroissement du nombre d'interlocuteurs et donc du nombre des rencontres ;
 - Les psychopathologies des familles et des jeunes nécessitent des prises en charges multiples. Les liens avec la psychiatrie et l'ensemble du secteur médico-social demeurent incontournables.

METHODOLOGIE

Le travail de réactualisation a débuté fin 2012 ; pour cela un groupe de travail a été constitué, dont la composition reflète la diversité des métiers exercés au sein du service (cadres, psychologues, travailleurs sociaux, secrétaires).

Ce travail qui devait être clos fin 2013 a pris du retard et a été relancé en novembre 2013 avec l'arrivée de la nouvelle direction.

De novembre 2013 à juin 2014, une réunion de trois heures par mois a permis de revisiter l'ancien projet de service ainsi que les autres outils de la loi 2002-2. Un comité de lecture s'est constitué en juin 2014.

Au cours de l'été 2014, un exemplaire du projet a été remis pour lecture à l'ensemble des salariés et la synthèse finale a été validée en septembre 2014 et remise, en octobre, au Conseil d'Administration de l'ASEA 49.

OBJECTIFS DU PROJET DE SERVICE

Au-delà de l'obligation légale, ce projet de service a pour objectif de contribuer à renforcer la dynamique générale du service par une réflexion transversale et globale tout en prenant en compte certaines spécificités d'antennes (éloignement géographique par exemple).

Il a aussi pour but de faire référence pour l'ensemble des professionnels par une harmonisation des pratiques en affirmant un projet unique pour l'ensemble du service.

Ce document affirme une éthique de travail et des pratiques fondées sur la rencontre avec l'enfant et sa famille. La parole est un des outils privilégiés mais d'autres moyens de faire rencontre sont aussi promus dans ce projet.

C'est aussi un objet de communication à l'extérieur et à ce titre, il a été rédigé avec la préoccupation constante d'une clarté de l'écrit, pour le rendre accessible à tous.

Reconnu par l'environnement, le service promeut un travail de qualité qui nécessite une adaptation continue des pratiques aux évolutions du contexte politique, juridique, social, économique...

PARTIE I

L'IDENTITE DU SERVICE

Le service appartient à une association œuvrant principalement dans le champ de la protection de l'enfance.

I.1 LE SAEMO DANS L'ASEA 49

L'ASEA - Association de Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence de Maine et Loire - créée en 1946, gère actuellement 11 établissements et services, sous la direction de 7 directeurs. Association départementale (loi 1901), elle exerce une mission générale d'éducation spécialisée. Ainsi que le précise l'article 2 des statuts du 11 mai 2011, « *elle a pour but de promouvoir la protection des enfants et des adolescents en développant et en gérant des services d'aide, de soutien, de formation, de traitement, plus particulièrement dans les domaines de l'action éducative, de la prévention, de l'intervention psychosociale, scolaire, médico-sociale et thérapeutique. Son action pourra être étendue au bénéfice des adultes dont les difficultés d'insertion sociale et professionnelle le justifient* ».

L'ASEA est rassemblée, organisée, mobilisée pour agir autour de cinq « Fondamentaux » :

- *Tout individu est un sujet unique doué d'initiative et de liberté, respecté dans sa singularité. A ce titre, l'ASEA qui l'accueille, veille à lui assurer protection et lui offrir les meilleures chances de développement et d'épanouissement.*
La société doit veiller à la décence des conditions de vie, de développement et d'épanouissement des individus qui la composent en prenant en compte la singularité des situations qu'ils peuvent être amenés à vivre. Ceci, dans le but « d'éradiquer », autant que faire se peut, la violence faite aux personnes, violence subie ou violence dont ils se rendent coupables, en tout état de cause, menace pour leur intégrité. En référence à ces principes de base, l'Association, fidèle à son histoire, est indéfectiblement attachée à l'approche préventive, psycho et socio-éducative des problématiques liées à la protection et au développement de la personne accompagnée.
- *L'association ASEA est, par son histoire et par nature, militante. L'ASEA s'honore d'appartenir à un mouvement associatif qui a fait preuve, dès sa création, d'esprit*

d'initiative et a su prendre le risque d'une expérimentation sociale déterminée. Nous demeurons, aujourd'hui comme hier, un espace de créativité sociale. La qualité de personne morale reconnue aux associations, légitime leur aptitude, au-delà de leur compétence à manager des actions collectives, à créer des projets, à choisir des orientations, à être une force de proposition.

C'est à la mesure de l'énergie de nos convictions que nous nous prémunirons du danger d'instrumentalisation, et que nous pourrons assumer pleinement notre vocation de médiation entre les instances du pouvoir politique et les personnes en manque d'audience sociétale.

- *Promotion du professionnalisme : Organisatrice d'une action collective concertée pour garantir la promotion des personnes et le fonctionnement sociétal, l'ASEA est soucieuse de constituer ses équipes dans le respect du principe de non-discrimination à l'embauche. Elle est animée, du sommet jusqu'à sa base, d'une volonté indéfectible de promouvoir la compétence et la professionnalité de ses membres, gage de qualité dans les accompagnements des personnes. Les enjeux sont trop importants pour que l'on puisse imaginer que l'ASEA se satisfasse des acquis ou de prétendues certitudes.*
- *De l'innovation et de l'adaptabilité : Le monde est en évolution rapide, les carences et déficits de socialisation sont en perpétuelles mutations, ceci nécessite une inventivité de tous les instants. Cette responsabilité de l'innovation est partagée par toutes les instances de l'organisation, des administrateurs bénévoles aux salariés. Témoins privilégiés des insuffisances du fonctionnement social, les professionnels ont pour souci de dénoncer la violence des rapports humains et sociaux, d'anticiper les besoins des personnes et d'y apporter les hypothèses de solutions les mieux adaptées. L'ASEA revendique les savoir-faire et l'expertise de ses professionnels dans des prises en charge de plus en plus difficiles qui exigent d'eux des prises de risques permanentes. Elle entend également, prendre soin de ses salariés confrontés quotidiennement à des accompagnements complexes et éprouvants.*
- *pour une éthique de la responsabilité et de l'engagement : compte tenu de la nature des situations traitées et de l'importance des moyens mis en œuvre, l'Association est porteuse d'une éthique au fondement de laquelle le sens de la responsabilité est partagé entre tous les membres, chacun à la mesure de son statut propre dans l'organisation et au regard des initiatives qu'il peut prendre. Au titre de cette responsabilité, l'Association est engagée dans un processus d'observation et d'évaluation destiné à rendre compte de l'ensemble de ses activités. L'objectif est de rendre clairvoyants ses engagements pour elle-même comme pour*

ses partenaires et ceci dans une remise en cause continue de ses modes d'action et de prise en charge.

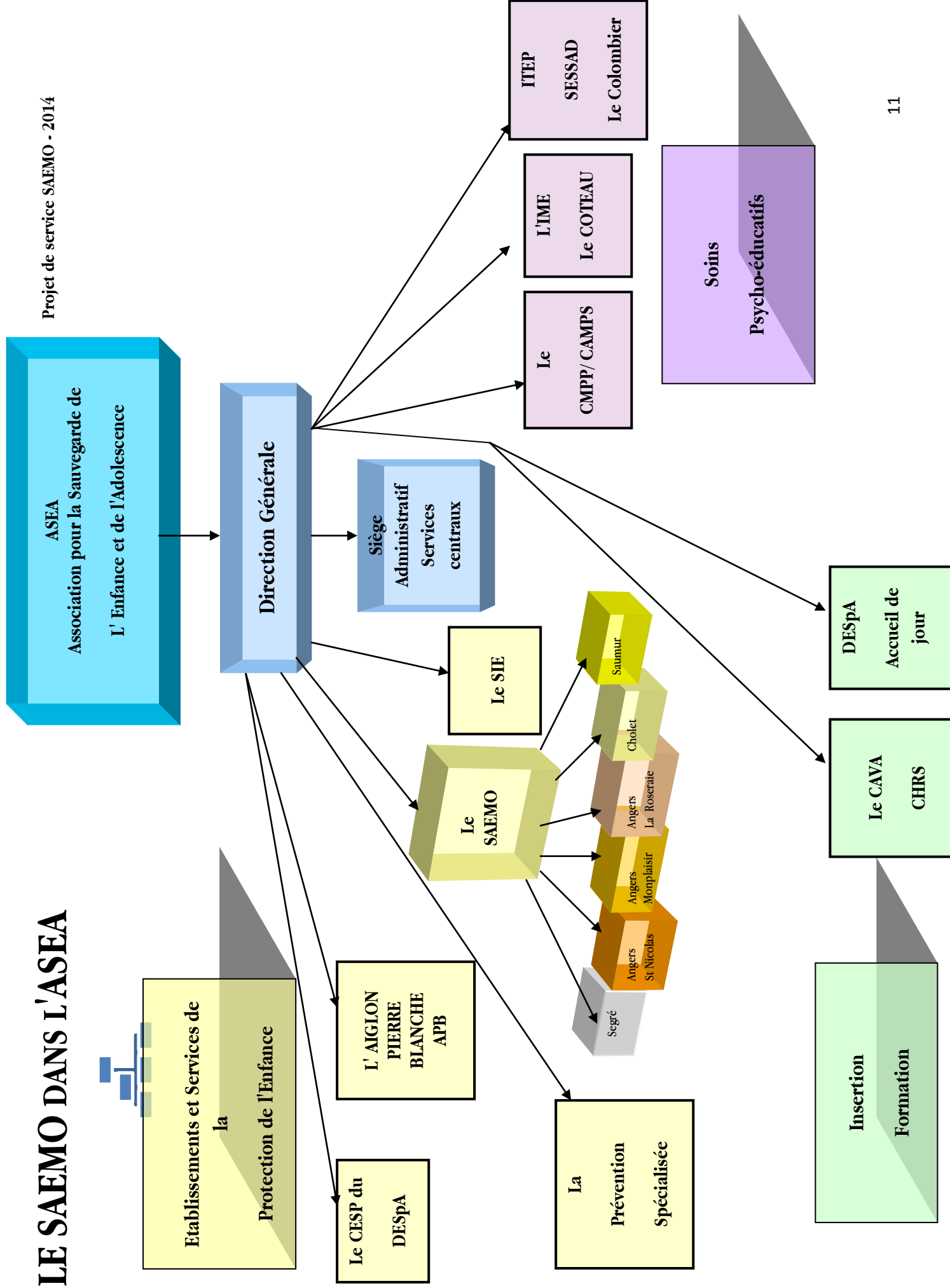
Le Service d'Action Educative en Milieu Ouvert s'inscrit pleinement dans le projet associatif et fait reposer son action sur ces valeurs fondamentales.

Comme l'association le réaffirme dans ses principes, le service est ainsi indéfectiblement attaché à l'approche préventive, psychologique et socio-éducative des problématiques liées à la protection et au développement de la personne accompagnée.

C'est sur cette base que le SAEMO intervient dans ses missions et tente, à partir de la singularité du sujet, de venir apporter aide et conseils aux familles dont il a la charge.

LE SAEMO DANS L'ASEA

Projet de service SAEMO - 2014



I.2 HISTORIQUE DU SAEMO

Dès 1960, l'ASEA gère des services de COE (Consultation d'Orientation Éducative), puis d'OMO (Observation en Milieu Ouvert) puis d'AEMO (Action Éducative en Milieu Ouvert), qui fusionnent en 1975 pour devenir le SOAE, puis, à partir de 1991, un Service d'Investigation, d'Orientation et d'Action Éducative : le SIOAE.

Au 1er janvier 2005, à la demande de la Protection Judiciaire de la Jeunesse et du Conseil Général, il se scinde en deux services distincts : le SIOE (Service d'Investigation et d'Orientation Éducative) et le SAEMO (Service d'Action Éducative en Milieu Ouvert).

Le SAEMO fait l'objet du présent projet. En complément d'autres services publics et privés dans le département de Maine et Loire, il assure des missions de protection de l'enfance auprès des enfants vivant dans leur famille et répond à des décisions d'intervention émanant des juges pour enfants.

I.3 LES VALEURS QUI FONDENT L'ACTION DU SERVICE

Parler des valeurs, c'est préciser ce qui sous-tend la position de l'institution à l'égard de toute personne (usagers, partenaires, professionnels du SAEMO) et de son environnement.

Le cadre juridique et notamment la loi du 2 janvier 2002, pose un cadre d'accompagnement : respect de la personne, de son intégrité, de sa dignité, de ses croyances tout en garantissant le respect de ses droits et de ses devoirs.

L'ASEA 49 a posé, comme fondement de son action, 5 grands axes qui s'articulent au cadre juridique (cf. plus haut).

C'est dans l'esprit et les valeurs énoncés dans le projet associatif que l'établissement inscrit son éthique de travail.

L'éthique est ce qui fonde l'engagement de chaque professionnel envers les enfants, les familles, les partenaires et l'ensemble des professionnels du service.

Chacun, dans ce qu'il est et avec son histoire, est accueilli avec bienveillance et sans jugement ; cette option est indispensable à un climat de bientraitance. La mobilisation de l'utilisateur, de ses potentialités, est au cœur du travail de chaque intervenant. L'accompagnement a pour visée de soutenir le développement

de la personne, de promouvoir son autonomie, l'exercice de sa citoyenneté, de prévenir les exclusions et d'en corriger les effets.

La bientraitance questionne nos actes, nos propos, nos comportements, notre façon de nous adresser aux enfants, aux familles, le contenu de nos écrits... C'est une invitation quotidienne à la vigilance afin que nos pratiques soient le reflet de notre positionnement éthique (cf. recommandations formulées par l'ANESM et préconisées par la loi 2002 – 2).

1.3.a Des principes de travail

- *Articulation constante entre l'action et la réflexion*

Ce qu'il convient de faire dans chaque situation n'est pas donné d'emblée. Pour cela, des espaces de travail existent (formels et informels). Il est, en tout cas, de notre devoir de prendre le temps nécessaire à l'élaboration d'une réflexion pour ajuster au mieux nos interventions. Celles-ci s'organisent dans la logique propre à la compréhension de chaque situation.

- *Une pratique sous tension*

La mise en œuvre d'une mesure d'AEMO se fait dans une tension à plusieurs niveaux :

- Entre les attendus du juge pour enfants et les possibles permis par la mesure et / ou les contraintes de la mise en œuvre de la mesure ;
- Entre le temps limité de la contrainte judiciaire et le besoin de temps des familles pour s'approprier la mesure ;
- Entre notre mission de faire disparaître le danger et le besoin de temps des familles, pour que notre accompagnement introduise du changement ;
- Entre le respect dû aux personnes et les normes sociales qui justifient une intervention éducative ;
- Entre la part d'initiatives des intervenants et la nécessité d'un travail d'équipe pluridisciplinaire.

1.3.b L'intervention éducative appelle donc :

- *Vis-à-vis de l'enfant à :*
 - un accueil, une écoute pour rejoindre l'enfant dans ce qu'il vit ;
 - une connaissance de son histoire et de son appartenance sociale, familiale, culturelle, permettant une prise en compte de son contexte de développement ;

- une approche globale, capable de distinguer et de relier les différentes composantes de la personne (psychologique, relationnelle, sociale...) en les articulant à un projet ;
- des actions spécifiques de nature à le soutenir dans sa construction personnelle et à lui faciliter les apprentissages et les qualifications préparant son insertion sociale ;
- une conception évolutive de l'accompagnement dans le souci d'une adaptation permanente à sa personnalité, à son rythme et à ses besoins.

- *Vis-à-vis de la famille*

Quelles que soient les difficultés des parents, leurs limites, leur degré de disponibilité, nous considérons notre intervention à leur égard comme une aide dans l'exercice de leurs fonctions parentales et de leur responsabilité vis-à-vis de leurs enfants dont ils doivent rester les principaux éducateurs.

Sans imposer notre point de vue à l'enfant ou à sa famille, nous pouvons néanmoins l'exprimer sur les orientations qui pourraient être prises, faire des propositions, émettre des souhaits, nous engager. Cet engagement peut aller jusqu'à soutenir des positions contraires à celles des parents ou des enfants, notamment en cas de danger pour ces derniers. L'intérêt de l'enfant reste alors la base de nos réflexions et évaluations de la situation et de nos positionnements professionnels.

- *Vis-à-vis de l'ensemble des professionnels*

La relation de confiance participe de la qualité, de la cohérence et de la continuité du travail. La communication est essentielle pour faciliter les échanges et les prises de relais.

Les compétences de chacun sont valorisées.

- *Vis-à-vis des partenaires*

Le service travaille dans un esprit d'ouverture, de concertation et de recherche de cohérence des décisions, au bénéfice des usagers.

L'accompagnement de l'enfant est d'autant plus efficient qu'il s'exerce dans la complémentarité des actions dans le respect des prérogatives de chacun.

La notion de secret partagé est essentielle pour favoriser une convergence des actions mises en œuvre et respecter l'unicité de la personne.

De façon générale et en conclusion,
l'attention portée à la singularité des personnes est une composante majeure
des préoccupations du service ; elle participe à la prévention des maltraitances institutionnelles.
Elle nécessite des savoir-faire et savoir-être des professionnels qualifiés alliant souplesse et exigence.
Elle requiert le respect des valeurs et cultures familiales dans les positions éducatives et dans les choix,
dans la mesure où ceux-ci ne portent pas atteinte à l'intérêt de l'enfant ni à la vie en société.
Elle s'appuie sur une concertation et une réflexion régulières des professionnels sur leur pratique.

PARTIE II

LES MISSIONS DU SAEMO

L'action menée au quotidien par les professionnels prend son sens dans un cadre légal, qui précise les contours de la mission.

II.1 DEFINITION DE L'AEMO

L'Action Educative en Milieu Ouvert (AEMO) est une mesure d'assistance éducative prononcée par le juge pour enfants lorsque les détenteurs de l'autorité parentale ne sont plus en capacité de protéger et d'éduquer leur enfant dont la santé, la moralité, la sécurité, les conditions de son éducation ou son développement sont gravement compromises.

L'objectif premier de la mesure est que l'enfant ou l'adolescent n'encoure plus de danger dans son milieu familial ; il convient également de faire en sorte que les parents exercent leur autorité parentale de manière adaptée en leur proposant une aide et des conseils afin de surmonter les difficultés psycho-éducatives qu'ils rencontrent et de leur donner ainsi la possibilité de développer leurs propres capacités d'éducation et de protection.

La mesure d'AEMO concerne un ou plusieurs enfants d'une fratrie et c'est dans la perspective d'une aide individualisée que le service est désigné. La protection concerne l'enfant et pour agir efficacement, le service prend appui sur la cellule familiale dans sa globalité.

Quel que soit le lieu de vie de l'enfant, sont pris en compte les liens qu'il a avec ses parents, que ces liens soient à restaurer, à encourager, à soutenir, à limiter ou à surveiller.

Le service valorise le plus possible les compétences et ressources dont font preuve les parents et leurs solutions, quand elles paraissent adaptées, quand bien même elles emprunteraient parfois des formes auxquelles il n'aurait pas même pensé.

II.2 LE CADRE JURIDIQUE

Les missions du service sont encadrées par des textes juridiques et réglementaires qui légitiment les interventions. Ces références ont beaucoup évolué depuis les textes fondateurs, notamment à l'occasion des lois de rénovation ; tout d'abord celle du 2 janvier 2002 pour l'action sociale et ensuite celle du 5 mars 2007 sur la protection de l'enfance.

- *L'ordonnance du 2 février 1945*

Cette ordonnance, relative à la délinquance juvénile, marque une étape décisive de l'intervention socio-éducative dans la famille. Dès lors, le juge pour enfants peut ordonner des mesures éducatives qui priment sur la sanction jusque-là considérée comme la réponse judiciaire la plus adaptée au passage à l'acte du mineur délinquant.

- *L'ordonnance du 23 novembre 1958*

Elle instaure la notion de protection de l'enfance en danger et institue l'Assistance Educative en Milieu Ouvert (AEMO). Cette notion est intégrée dans le code civil aux articles 375 et 375-2.

- *La loi du 4 juin 1970*

Cette loi établit l'autorité parentale en remplacement de la puissance paternelle. L'assistance éducative intervient en complément de l'autorité parentale mais ne s'y substitue en aucun cas.

- *Convention internationale des droits de l'enfant*

La Convention Internationale des Droits de l'Enfant est ratifiée par la France en 1990, elle comporte notamment l'article 3-1 qui énonce que « *l'intérêt de l'enfant doit être une considération primordiale* » dans toutes les décisions le concernant.

- *Responsabilité des Conseils Généraux*

La circulaire K n°91-02 du 15 octobre 1991 spécifie pour la première fois depuis la décentralisation, la responsabilité des Conseils Généraux en matière de protection de la jeunesse.

- *La loi rénovant l'action sociale et médico-sociale*

La loi du 2 janvier 2002 améliore et renforce les droits des usagers, consacre et institue l'information qui doit leur être donnée concernant les modalités de leur prise en charge ou de celle de leurs enfants. Elle

institue également les principes de leur participation à l'organisation de la vie institutionnelle (Conseil de vie sociale) mais aussi à la réflexion sur l'évolution des dispositifs de prise en charge (évaluation de la qualité des prestations).

Cette loi réformant l'action sociale et médico-sociale, préconise la mise en œuvre des outils suivants auxquels le SAEMO est assujetti (cf. Partie IV) :

- Projet de service
- Document Individuel de Prise en Charge : DIPEC
- Avenant au DIPEC
- Livret d'Accueil
- Règlement de Fonctionnement
- Charte des droits et liberté de la personne accueillie
- Participation des usagers au fonctionnement du service
- Evaluation interne
- Evaluation externe
- Recours à un médiateur

- *La loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance*

Cette loi clarifie le domaine d'action de la protection de l'enfance, ses missions, ses bases juridiques et donne la priorité à la protection administrative, notamment dans son article L112-3 : « *La protection de l'enfance a pour but de prévenir les difficultés auxquelles les parents peuvent être confrontés dans l'exercice de leurs responsabilités éducatives, d'accompagner les familles et d'assurer, le cas échéant, selon des modalités adaptées à leurs besoins, une prise en charge partielle ou totale des mineurs. Elle comporte, à cet effet un ensemble d'interventions en faveur de ceux-ci et de leurs parents. Ces interventions peuvent être également destinées à des majeurs de moins de vingt et un ans connaissant des difficultés susceptibles de compromettre gravement leur équilibre.* »

La loi du 5 mars 2007 retient un critère commun, celui de l'enfant en danger ou risquant de l'être, plus large que celui de l'enfant maltraité, pour justifier la mise en œuvre selon le cas, d'une protection administrative ou d'une protection judiciaire dans le cadre de l'assistance éducative.

La Loi du 5 mars 2007 consacre le Conseil Général comme pilote du dispositif de protection de l'enfance et de sa mise en œuvre. Il est le garant de la continuité et de la cohérence des actions menées, il organise

les modalités de coordination en amont, en cours et en fin de mesure, des prises en charge prévues aux articles 375-2 (AEMO) et 375-3 (enfants confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance).

Enfin, la loi du 5 mars 2007 a modifié l'article 375 du Code Civil en privilégiant la prévention et en accentuant la référence à l'intérêt de l'enfant : « *Si la santé, la sécurité ou la moralité d'un mineur non émancipé sont en danger, ou si les conditions de son éducation ou de son développement physique, affectif, intellectuel et social sont gravement compromises, des mesures d'assistance éducatives peuvent être ordonnées par justice à la requête des père et mère conjointement, ou de l'un d'eux, de la personne ou du service à qui l'enfant a été confié ou du tuteur, du mineur lui-même ou du ministère public. Dans les cas où le ministère public a été avisé par le président du Conseil Général, il s'assure que la situation du mineur entre dans le champ d'application de l'article L 226-4 du code de l'action sociale et des familles. Le juge peut se saisir à titre exceptionnel.*

Les mesures d'AEMO peuvent être ordonnées en même temps pour plusieurs enfants relevant de la même autorité parentale.

La décision fixe la durée de la mesure sans que celle-ci puisse, lorsqu'il s'agit d'une mesure éducative exercée par un service ou une institution, excéder deux ans. La mesure peut être renouvelée par décision motivée.

Un rapport concernant la situation de l'enfant doit être transmis annuellement au juge des enfants ».

Les familles ont été reçues en audience et informées par le magistrat des motifs de sa saisine ; elles peuvent consulter le dossier selon les modalités prévues par la loi. En audience, leur adhésion à la mesure est recherchée par le juge pour enfants, mais l'intervention s'impose à eux dans le cadre des articles sus nommés. Les familles ont la possibilité de faire appel des décisions du magistrat. Le jugement remis aux parents précise les modalités pour interjeter appel.

II.3 L'ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL

Son intervention étant inscrite dans le Schéma Unique Départemental de la Protection de l'Enfance, le SAEMO a, dans son environnement, deux autorités de contrôle privilégiées :

- Le Conseil Général dont dépend la DGA - D.S.S (Direction Générale Adjointe - Développement Social et de Solidarité)

- Le Ministère de la Justice au travers de l'intervention de :

. La DDPJJ (Direction Départementale de la Protection Judiciaire de la Jeunesse)

. Le Tribunal pour enfants, les juges pour enfants

II.3.a Le Conseil Général et la DGA - D.S.S

Depuis la loi de décentralisation de l'action sociale, les départements gèrent les dépenses de l'Action Sociale et, en ce qui concerne le service, règlent les prix de journées des mesures d'AEMO exercées, ordonnées par les juges pour enfants.

Le principe de séparation des ordonnateurs et du payeur permet aux magistrats de décider d'une mesure éducative, indépendamment de toute contingence financière.

La DGA - D.S.S détermine la capacité opérationnelle de l'activité du service (nombre de mineurs suivis simultanément) en fonction des besoins du département.

La DGA - D.S.S, outre le fait qu'elle finance les missions à 100 %, est un organe technique de contrôle de l'activité, tant sur le plan quantitatif que qualitatif.

L'activité du service a été en hausse constante ces dernières années ce dont le Conseil Général a pris acte en octroyant des moyens temporaires pour les pérenniser en 2014 via un arrêté d'habilitation à 1 000 mesures (auparavant il était à 810 mesures).

Cette augmentation importante reflète les besoins en mesures d'AEMO dans le département.

Une Charte partenariale précise les modalités de coopération des institutions du département, œuvrant dans le secteur de la Protection de l'enfance. Le service participe activement au suivi de la mise en œuvre de cette Charte.

De même, le service est présent à l'Observatoire Départemental de Protection de l'Enfance.

II.3.b Le ministère de la justice

- *La Direction Départementale de la Protection Judiciaire de la Jeunesse*

En lien avec les instances décisionnelles du département, la DDPJJ anime et coordonne la politique de la Protection Judiciaire de la Jeunesse. Elle participe notamment à la régulation et à la réflexion concernant l'activité en milieu ouvert dans le département.

- *Les juges pour enfants*

Ils missionnent le service pour des mesures d'AEMO pour lesquelles ils ont été principalement saisis par le parquet des mineurs. Ces situations ont préalablement fait l'objet d'un signalement adressé le plus souvent par l'Aide Sociale à l'Enfance au Procureur de la République.

Les familles, les enfants eux-mêmes et toute personne ou institution, témoins d'une situation de danger vécue par un mineur, peuvent également saisir le juge pour enfants.

Le juge pour enfants indique ses motivations quant à la mise en œuvre d'une telle mesure mais laisse le service maître de la stratégie d'intervention et des moyens mis à disposition.

II.3.c Le Comité de Pilotage du Milieu Ouvert

Le Comité se réunit deux fois par an ; il est composé du Substitut du Procureur, des juges pour enfants, de la Direction Enfance – Famille, de la PJJ, et des services de Milieu Ouvert.

Ces rencontres ont pour objectif de coordonner les actions des services de Milieu Ouvert au regard des besoins repérés.

II.4 ORGANISATION ET TERRITOIRES

Le SAEMO est présent sur l'ensemble du département ; à cette fin et pour faciliter une proximité avec les usagers, le service est organisé en 6 antennes :

- Angers
 - o St Nicolas
 - o Monplaisir
 - o La Roseraie
- Cholet
- Saumur
- Segré

La création de l'antenne de Segré a conduit à redéfinir les territoires d'intervention pour répartir et équilibrer les déplacements sur l'ensemble du département.

II.5 QUELQUES ELEMENTS STATISTIQUES

Entre 2008 et 2013, il est important de noter une évolution de la cellule familiale et de fait une augmentation de certaines problématiques.

En effet, en 2008, 22,7 % des enfants suivis par le SAEMO vivaient auprès de leurs deux parents. En 2013, seuls 18 % des enfants vivent encore avec leurs deux parents. Cette baisse est considérable (environ de 20 %) et vient parler du caractère éphémère des couples conjugaux.

De fait, même si elle existait déjà, la saisine des juges pour enfants a proportionnellement évolué sur la question des conflits parentaux après séparation et des conséquences néfastes sur les enfants pris dans ces conflits. Nombre de décisions font apparaître la nécessaire médiation et l'apaisement des conflits entre les parents.

La prise en charge des enfants par les pères, après les séparations est passée de 14,1 % en 2008 à 19 % en 2013. Même si elle ne représente que le quart des prises en charge (plus de la moitié des enfants vivent chez leur mère), l'augmentation est là aussi considérable et vient marquer l'évolution des décisions des juges aux affaires familiales envers la résidence chez le père.

Ces évolutions nécessitent que les professionnels soient de plus en plus avertis sur les questions du droit, (de la famille en particulier).

Ce qui vient aussi caractériser les évolutions, c'est la nécessité d'une intervention de proximité et sur le quotidien. Aussi parmi les partenaires de l'AEMO, les TISF (Technicienne de l'Intervention Sociale et Familiale) travaillent auprès d'une famille sur six suivie en AEMO, venant compléter notre intervention. Ces moyens se sont considérablement développés.

Les fragilités psychologiques des parents de même que leurs difficultés à se positionner vis-à-vis de leurs enfants sont des constantes que nous rencontrons dans notre travail. De fait, le rapport à la loi et le rappel de la loi, sont des exigences que nous devons avoir envers eux.

Nous observons également un accroissement important des troubles psychologiques et psychiatriques des parents nécessitant d'articuler une pratique clinique fine avec le cadre judiciaire référent.

La mission d'AEMO s'exerce dans un cadre juridique balisé, dans une dimension contrainte pour l'usager, qui oblige aussi le service dans l'exercice des mesures.

Le travail s'effectue dans un lien et des échanges réguliers avec les autorités de contrôle.

PARTIE III

L'ARTICULATION DU TRAVAIL D'AEMO AUPRES DES FAMILLES

III.1 LES FINALITES DE LA MESURE D'AEMO

Deux objectifs sous-tendent en permanence l'intervention :

- rechercher, avec la famille, une réponse aux problèmes mis en avant dans la décision judiciaire ;
- favoriser le maintien des enfants dans leur milieu de vie habituel si les conditions sont requises.

Cela nécessite un dialogue constant entre le service et les intéressés, à situer en permanence au regard de l'impératif de protection des enfants tel qu'il est apparu au moment de l'instauration de la mesure. La société se fait un devoir d'intervenir dans l'intimité des familles lorsqu'elle estime que l'évolution d'un enfant est compromise. C'est au juge pour enfants qu'il revient d'examiner si les conditions requises pour l'exercice de ce devoir sont réunies et ainsi, de légitimer l'intervention. Le magistrat décide du bien-fondé de la poursuite ou de l'arrêt du travail ainsi réalisé. Il peut considérer, selon les informations que le service lui transmet périodiquement et selon les éléments qu'il recueille en audience auprès des familles, que la situation ne nécessite plus l'intervention du service ou qu'elle exige une protection sous la forme d'un placement, d'une AEMO renforcée...

La valorisation du milieu familial comme premier lieu de socialisation passe par :

- Une médiatisation des conflits et / ou des relations parents / enfants : le service se place en tant que tiers pour aider à reformuler les attentes des uns et des autres tout en les sollicitant à trouver leurs propres solutions ; la parole a une place fondamentale dans cet accompagnement ;
- Une restauration de la place de chacun dans le groupe familial : le professionnel accompagne les membres de la famille à reconnaître l'autre en tant que personne et dans sa différence ;
- Une explicitation de la loi familiale : les positionnements générationnels sont rappelés afin de donner à chacun les repères nécessaires pour se situer en tant qu'enfant ou adulte ;

- Une intégration de la cellule familiale dans son environnement : la reconquête d'une autonomie sociale est favorisée par le retissage de liens positifs avec les écoles, les associations, les services spécialisés... ;
- Une responsabilisation des parents dans tous les actes éducatifs : l'accompagnement et non la substitution permet de resituer les adultes en tant que porteurs de devoirs et de responsabilités à l'égard de leurs enfants. Les parents, d'une manière ou d'une autre, sont associés aux rencontres avec les différentes institutions.

Ce travail d'accompagnement nécessite la prise en compte d'autres paramètres : conditions de logement, précarité, exclusion, marginalité, pathologies diverses, addictions...

Le service est garant de la protection de l'enfant tout en étant respectueux des parents et des libertés individuelles.

Le processus de changement est une co-production des acteurs (enfant / parents) et des intervenants.

III.2 LA MISE EN ŒUVRE DE LA MESURE

III.2.a Le déroulement d'une mesure

Le tableau ci-dessous détaille le déroulement d'une mesure depuis son arrivée dans le service jusqu'à son terme. Certains aspects sont développés à la suite du tableau.

DEROULEMENT D'UNE MESURE				
ETAPES	Sous étapes	Acteurs	Modalités	Outils
Démarrage de la mesure	Réception de la décision judiciaire	Secrétariat de direction	Réception des décisions judiciaires par courrier ou par fax.	Inscription dans le tableau des entrées du service
	Affectation à une antenne	Directeur	Affectation des mesures selon le secteur géographique et/ou l'activité de chaque antenne (zones tampons).	Inscription dans le tableau des entrées du service + Envoi Bordereau + Courrier d'information de l'affectation au magistrat et à l'ASE
	Enregistrement de la mesure dans l'antenne	Chef de service + Secrétaire d'antenne	1 - Réception par le chef de service 2 - Enregistrement sur le logiciel Mage - Constitution du dossier de l'usager - Demande de fond de dossier auprès de l'inspecteur de l'enfance, du SIE. 3 - Prise de connaissance du dossier par le chef de service, établissement de la fiche synthétique et élaboration du DIPEC	Courrier d'information aux familles si le délai d'intervention est supérieur à 15 jours
	Planification des attributions et attributions	Chef de service	Les attributions se font en fonction de la disponibilité du Travailleur Social et du psychologue, du secteur géographique, du ratio famille/enfants, des échéances (plusieurs rapports en même temps), du genre de l'intervenant, de la classe d'âge des mineurs concernés, de l'antériorité des interventions en AEMO, de la problématique, du lien avec la vie privée, de la possibilité de la co-attribution... Transmission du dossier aux TS / psy. Information donnée en réunion d'équipe.	
	Information aux partenaires	Secrétaire d'antenne	L'attribution fait l'objet d'une information aux partenaires : juges pour enfants, ASE, MDS	Courrier
	Premier Rendez-vous avec la famille	Chef de service + Co-référents	Un courrier est envoyé à la famille pour fixer la date du premier RV, dans le mois suivant l'attribution. Un premier entretien est fixé au service, il se déroule selon deux temps : - Premier temps : le chef de service reçoit seul les représentants légaux et l'enfant ; il présente le cadre de l'intervention : modalités (divers entretiens + celui de la restitution), durée, rapport, préconisations, remet les outils de la loi 2002 – 2, pour ensuite présenter les deux intervenants qui ne sont pas présents lors de ce premier temps. - Second temps : le travailleur social et le psychologue échangent avec la famille et la mesure peut démarrer. Ils abordent avec la famille le fond de l'intervention. Ils finissent de remplir le DIPEC en indiquant les attentes de la famille et de l'enfant.	Courrier envoyé à la famille, ainsi que le DIPEC. Remise des outils de la loi 2002 - 2 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie + Livret d'accueil + Règlement de fonctionnement + DIPEC

Exercice de la mesure, rencontre avec les familles et/ou l'enfant	Démarches vers les partenaires et recueil d'informations	Co-référents	Le recueil d'informations auprès des intervenants qui connaissent déjà la famille, auprès du tribunal (accès au dossier et au signalement à l'origine de la mesure), est une étape de l'intervention. La prise en compte des accompagnements précédents ou en cours, est un gage de cohérence dans les modes d'intervention.	
	Accompagnement dans les démarches de la famille et/ou de l'enfant vers les partenaires extérieurs	Co-référents	Accompagnement parfois physique vers les soins, les administrations et de façon générale pour tous les actes de la vie quotidienne.	
	Entretiens	Co-référents	Entretien ou Visite à domicile (un ou deux membres de la coréférence). Les entretiens se font d'abord au service, à défaut au domicile ; si les conditions de vie sont à vérifier, les entretiens sont d'emblée à domicile sauf en cas de refus fort de la famille et l'existence d'une autre intervention (ex. UDAF). Besoin de supports, de média pour les enfants : activités individuelles ou collectives.	
Temps d'évaluation	Temps d'évaluation	Equipe pluridisciplinaire : TS réf + psy réf + Chef de service + 1 (TS en général) + Intervenant extérieur	Une distinction est à faire selon qu'il s'agit d'une mesure nouvelle ou d'un renouvellement de mesure. Pour toutes les mesures, est garanti, à minima, un temps de lecture et d'élaboration pluridisciplinaire de l'intervention. <u>Mesure nouvelle</u> : un point est fait après 2 - 3 mois d'exercice de la mesure, pour préciser conforter, évaluer... avec les co-référents, les orientations de travail. Ensuite, selon les délais, les besoins et le temps disponible, un point intermédiaire peut être programmé. <u>Renouvellement de mesure</u> : prévoir un bilan intermédiaire.	Formalisation d'un avenant au DIPEC (dans les 6 mois maximum après le début de l'intervention).
Synthèse	Synthèse	Equipe pluridisciplinaire : TS réf + psy réf + Chef de service + 1 (TS en général) + Intervenant extérieur	Les deux référents de la situation recueilleront auprès des usagers, en amont de la synthèse, leur avis quant à la suite à donner à la mesure. Planification par le Chef de service au plus tard 1,5 mois avant l'échéance - durée d'une heure - Reprise des objectifs de départ, de l'accompagnement réalisé et préconisations d'orientations.	Notes
Rapport de fin de mesure	Rédaction du rapport de fin de mesure et rapport circonstancié	Co-référents	Le rapport de fin de mesure retrace l'action menée auprès de l'enfant et de sa famille, l'évolution de la situation familiale dans son ensemble et une proposition sur les suites à donner à la mesure.	Trame à respecter.

Restitution à la famille	Entretien de restitution du rapport à la famille	Co-référents	<p>Un entretien de restitution est programmé après envoi du rapport au juge.</p> <p>Le contenu est restitué soit par la lecture intégrale du rapport, soit par une présentation du contenu du rapport et une explicitation de la conclusion et des préconisations faites au juge. Cette restitution s'adresse à l'enfant et à la famille selon des modalités adaptées.</p> <p>Si la famille ne vient pas, il n'y a pas de relance ; elle peut téléphoner et consulter le rapport au tribunal si elle le souhaite.</p>	
Audience	Participation à l'audience	Co-référents	<p>Le service (de préférence, un des co-référents) est présent aux audiences : pour soutenir la position du service, éclairer un point non relevé par le juge, soutenir la responsabilité de ce qui a été écrit, soutenir la prise de parole de la famille. Cette présence est pertinente pour clore la mesure.</p>	

III.2.b Une co-référence

L'exercice de la mesure d'AEMO est attribué par le chef de service à deux professionnels : un travailleur social et un psychologue ; les autres professionnels de l'antenne (chef de service, psychiatre, autres psychologues et autres travailleurs sociaux, secrétaires...) ont un rôle à jouer dans l'intervention :

- Par le soutien et les interpellations formulées aux intervenants pour faire face aux situations rencontrées ;
- Par le fait qu'en cas d'absence, il est important que d'autres personnes puissent accueillir les familles en cas de besoin avec le minimum de connaissance de la situation ;
- par les indications, élaborées collectivement au cours de la mesure ou à l'échéance des mesures, et portées par le chef de service qui s'assure qu'elles sont traduites dans les propositions transmises au juge pour enfants.

Ce travail de coresponsabilité s'effectue dans un climat de confiance réciproque et d'échanges pluridisciplinaires soutenus.

Les interventions des référents se font soit individuellement soit conjointement.

III.2.c Les modalités de rencontres

La rencontre est au cœur de l'accompagnement éducatif. Pour cela, les professionnels ont recours à des modalités diverses de rencontres avec les familles.

- *L'entretien*

L'entretien permet d'accueillir et de prendre en compte la singularité des personnes concernées, leur histoire de vie, leur fragilité, leur aptitude à se mobiliser. Entendre et permettre l'expression de la parole de l'enfant et des parents est essentiel.

C'est une des données majeures de la mission : outre les effets produits pour eux-mêmes, cette posture permet d'ajuster les interventions éducatives au plus près des réalités, des subjectivités et des problématiques à l'œuvre.

Pour que les personnes s'expriment et soient entendues dans leur vérité, un engagement des intervenants dans la relation de travail avec l'enfant et ses parents est indispensable.

Cet engagement des intervenants demande une acuité clinique (disposition d'écoute, d'analyse, relation d'aide...), une capacité d'invention, d'autonomie, pour répondre sur le vif à ce qui se joue, et qui est constitué de moments souvent inédits.

La relation d'aide soutient et éveille chez les personnes le désir de s'engager à leur tour dans la mesure, ce qui a fortiori la rend plus profitable et dynamique.

- **Le premier entretien** a de préférence lieu au service. Les locaux du service sont en effet priorités lorsqu'il s'agit de présenter et faire valoir le cadre institutionnel spécifique du service. Ce premier entretien est un temps fondamental de l'intervention ; il se déroule en deux temps :

Un premier temps avec le chef de service pour :

- Présenter le service ;
- Informer l'enfant et ses parents de leurs droits conformément à la loi du 2 janvier 2002 ;
- Remettre les documents de la loi 2002 – 2 ;

- Un second temps avec les co-référents pour :

- Explorer avec les parents et / ou l'enfant la façon dont ils comprennent l'intervention judiciaire ;
- Expliciter la décision judiciaire ;
- Expliciter les moyens qui vont être mis en œuvre.

- **Les entretiens suivants** ont pour objet de repérer les difficultés rencontrées et les ressources mobilisables, afin d'élaborer le projet pour l'enfant.

Individuels ou familiaux, les entretiens ont lieu soit dans les bureaux du service, soit au domicile des intéressés ou dans des locaux tiers à proximité du lieu de résidence des parents. Dans le déroulement de la mesure, adapté au cas par cas, en fonction des besoins, des évolutions, le mode d'accompagnement s'ajuste aux réalités familiales complexes.

Aller à domicile est un des moyens pour aller à la rencontre des familles. Conclue en 2009, une étude menée au sein du service dans le cadre d'une Convention d'Objectifs met précisément en exergue cette réalité.

- *Les autres modalités*

Si les entretiens constituent la modalité principale du travail avec les familles, d'autres formes de rencontres sont possibles. Ainsi, le travailleur social peut être amené à accompagner un enfant et/ou ses parents pour des démarches extérieures. Ce peut être vers un lieu de soin, pour une rencontre dans une école ou auprès d'une administration.

Il s'agit bien souvent d'initier une démarche autonome de la part des parents, le travailleur social jouant un rôle de facilitateur à la rencontre avec d'autres professionnels. Par ailleurs, l'inscription dans une activité extérieure de socialisation (activité sportive, musique, bibliothèque,...) peut également faire l'objet d'un accompagnement du travailleur social.

Il arrive également que ce dernier propose à l'enfant de le rencontrer autour d'une activité de loisir, d'un goûter ou d'un repas. Il s'agit de favoriser une relation et un échange qu'un entretien dans un bureau ne permet pas toujours, par exemple avec des enfants dont l'accès au langage est difficile, les adolescents...

Ces temps constituent par ailleurs des espaces privilégiés d'observation, qui aident à mieux appréhender la personnalité de l'enfant, la manière dont il s'accommode de son quotidien.

Pour favoriser la rencontre, les professionnels font preuve de créativité et d'inventivité dans leur approche singulière des situations auxquelles ils sont confrontés. S'il s'agit d'une démarche individuelle, l'intérêt qu'elle présente et sa cohérence avec l'action menée auprès de la famille fait l'objet d'une réflexion au sein du duo travailleur social / psychologue, mais également avec l'équipe lors des temps de concertation formels (évaluation, synthèse).

Depuis plusieurs années, les équipes des antennes de Cholet et de Saumur ont mis en place des activités et des ateliers où les enfants sont réunis autour d'un objet commun initié par un ou plusieurs éducateurs, sur des temps institutionnels repérés.

Sur l'antenne de Cholet, cette forme innovante de travail auprès des enfants a déjà fait l'objet d'un projet spécifique (cf. annexe 1) dans lequel sont précisés les finalités et les objectifs et plus globalement l'intérêt pour les enfants et leur famille de participer aux activités proposées (cuisine, photographie, sorties, spectacles, ...).

De manière complémentaire, ces types d'interventions répertoriés s'articulent les uns aux autres.

III.2.d Les instances d'échanges et de réflexion

Deux temps formels, programmés par le chef de service, sont prévus :

- Un temps en début de mesure après 2 – 3 mois d'exercice de la mesure pour élaborer des hypothèses de travail et définir des objectifs (formalisés dans l'avenant au DIPEC – Document Individuel de Prise en Charge) ;
- Un temps de synthèse en fin de mesure pour faire un bilan du déroulé de la mesure (les différents éléments qui ont permis de construire la compréhension de la situation des intéressés sont analysés) et décider des préconisations à faire aux juges pour enfants. Les référents recueillent avant la synthèse l'avis de la famille et de l'enfant faisant l'objet de la mesure.

Ces deux temps permettent de croiser le regard des professionnels engagés dans la mesure avec celui de l'équipe pluridisciplinaire (chef de service, travailleur social, psychiatre ou psychologue extérieur). Les membres de l'équipe pluridisciplinaire sollicitent les référents avec un regard distancié par rapport aux situations exposées. Les référents témoignent de leurs rencontres avec la famille, des évolutions constatées au cours de la mesure, des dynamiques à l'œuvre... ; à partir de ces éléments, s'instaure un espace d'échanges, d'élaboration, de concertation et d'ajustements des modalités d'intervention et / ou des propositions à adresser au magistrat.

Dans certaines situations un temps d'évaluation intermédiaire peut être envisagé. Cette instance de travail peut être saisie soit à l'initiative du travailleur social, du psychologue ou du responsable de l'antenne. En effet, certaines situations urgentes ou préoccupantes peuvent être examinées à tout moment.

Le contenu des mesures est questionné tout au long de leur déroulement de façon informelle, une liberté d'appel des professionnels à leurs pairs (psychologue ou travailleur social), au psychiatre, au chef de service etc..., est préservée, de sorte que chacun puisse évoquer les situations indépendamment des temps formellement prévus pour cela.

Parler de son travail dans l'équipe, c'est se protéger d'un risque d'isolement et constitue un autre niveau de régulation.

III.2.e Les écrits

Au terme de la mesure, une évaluation de l'action éducative est réalisée ; un rapport de fin de mesure est alors transmis au magistrat. Il comporte l'analyse de l'action menée auprès de l'enfant et de ses parents, de l'évolution de la situation familiale dans son ensemble et une proposition sur les suites à donner à la mesure.

Le service transmet au Président du Conseil Général un rapport circonstancié sur la situation et sur les actions menées (Article L. 221-4 du Code de l'action sociale et des familles).

En fonction de l'évolution des situations, une note ou un rapport anticipé peut être rédigé, en cours de mesure, à l'intention des juges pour enfants.

- *Le rapport*

Impérativement, le rapport est déposé un mois avant l'échéance de la mesure.

Co-rédigé par les co-référents, le rapport contient :

- l'origine de la mesure
- l'état-civil familial
- les modalités de déroulement de la mesure
- l'exposé de la situation/contexte familial
- le travail mis en œuvre
- l'analyse de ce qui est en question pour l'enfant et ses parents
- en conclusion : les propositions

Le rapport indique le nom des rédacteurs et ceux des membres de l'équipe ayant participé à la réunion de synthèse.

Il est adressé au juge pour enfants par le chef de service garant de son contenu, au nom du directeur.

En fin de mesure et avant l'audience, les référents provoquent une rencontre avec la famille pour restituer les conclusions du rapport sur le déroulement de la mesure et les propositions faites au magistrat.

La restitution peut se faire soit par une lecture du rapport, partielle ou totale, soit sous forme d'un échange ; cette alternative reste sujette à l'appréciation des référents, de la situation et des conséquences possibles de cette communication.

Le service est représenté à toutes les audiences.

Les différentes étapes de la mise en œuvre d'une mesure d'AEMO garantissent une qualité d'accompagnement à l'égard de tous les usagers.

PARTIE IV

LES MOYENS

IV.1 LES RESSOURCES HUMAINES

IV.1.a Le personnel

Le service est dirigé par un directeur dont la mission principale est de garantir la mise en œuvre de la mission dans le cadre du Projet de service inscrit dans le Projet Associatif de l'ASEA 49 ; cette fonction est fondamentale pour fédérer les antennes et garantir l'harmonisation des pratiques telles qu'elles sont définies dans le présent document. Les responsabilités du directeur sont déclinées dans le DUD (Document Unique des Délégations – annexe 2).

Les chefs de service, au nombre de six, sont garants de la mise en œuvre des mesures, de l'arrivée de la mesure dans l'antenne jusqu'à l'envoi du rapport final, au magistrat. Au-delà de la mission de fédérer les équipes autour du Projet de service, ils exercent une fonction d'étayage auprès des professionnels, d'organisation de l'activité et de l'antenne, de représentation auprès des partenaires... (cf. fiche de poste – annexe 3).

L'équipe pluridisciplinaire recouvre à ce jour plusieurs métiers :

- Principalement des éducateurs spécialisés
- Des assistantes de service social
- Des éducateurs de jeunes enfants
- Des psychologues
- Des intervenants extérieurs (psychiatres, psychanalystes ou psychologues)
- Du personnel administratif : les secrétaires d'antennes ont un rôle prépondérant dans l'accueil et l'organisation

Les deux secrétaires de la direction assurent un rôle d'articulation et de transmission entre la direction et les antennes (cf. fiches de poste – annexe 4 et 5).

IV.1.b Une organisation de travail

Chaque antenne s'organise autour d'une équipe pluridisciplinaire encadrée par un chef de service : six ou sept travailleurs sociaux, deux psychologues à temps partiel, deux psychiatres ou psychanalystes intervenant chacun entre trois et quatre heures par semaine, une ou deux secrétaire(s) et dans trois antennes, un agent d'entretien (salarié du service).

Pour préciser cette organisation, les fiches de poste des différentes catégories professionnelles ont été élaborées ou sont en cours d'élaboration. Elles précisent le contenu de chaque poste et facilitent le travail pluridisciplinaire.

IV.1.c L'articulation travailleur social / psychologue : un engagement au quotidien

Dans le fonctionnement du service, le psychologue est engagé nominativement comme le travailleur social dans chaque mesure. Ils assument l'un et l'autre la coresponsabilité de sa conduite. Leur intervention n'en demeure pas moins asymétrique. De fait, chaque travailleur social à temps complet accompagne 28 enfants tandis qu'un psychologue à temps complet en accompagne 150. Ainsi, le psychologue est conduit, en concertation avec son collègue co-référent, à faire des choix, à privilégier les situations nécessitant son intervention directe. C'est la dissymétrie entre les interventions propres à chaque métier qui suscite une richesse d'échange et un réajustement continu.

Ce fonctionnement en binôme constitue un outil qui permet que l'action éducative soit articulée de manière continue. Ensemble, ils mènent un travail de lecture et d'analyse permanent des situations suivies. Les réajustements, les réorientations de stratégies de travail peuvent ainsi s'opérer d'une manière plus proche des contingences de chaque situation, dans un temps qui est celui de la situation concrète et réelle.

C'est la dynamique des premiers contacts avec la famille et l'intensité des troubles repérés chez l'enfant et le(s) parent(s) qui vont déterminer les modalités d'accompagnement à mettre en place. En fonction de l'évaluation faite par les deux professionnels lors des premières rencontres, leurs interventions se précisent. Elles se concrétisent par le biais de rencontres individuelles et familiales menées ensemble ou séparément et s'ajustent au fil de l'évolution de l'exercice de la mesure.

Le travailleur social et le psychologue échangent sur les éléments d'observation complexes et les ressentis auxquels ils ont à faire face en tant qu'intervenants directs dans les rencontres avec les familles. L'articulation entre les interventions permet in fine à chacun d'orienter son intervention en fonction de ces éléments.

L'intervention s'organise autour d'échanges réguliers et favorise l'ouverture d'un espace de travail dynamique. Ce travail prend le plus souvent la forme d'un « débriefing » continu où l'un et l'autre sont confrontés concrètement aux mêmes réalités mais à une place différente, ce qui soutient une forme de recul au cœur du travail. C'est un engagement commun, qui détermine un travail partagé dans lequel, chacun à sa place, œuvre à la réalisation de la mission commune.

Il s'agit d'introduire une possibilité de penser, là où l'agir et la confusion règnent dans les situations.

Les deux approches sont ainsi en tension d'une manière dynamique, et leur complémentarité oblige chacun à restituer ses observations en lien avec celles de l'autre, à hisser sa réflexion hors des sentiers battus de ses repères habituels (le savoir en lien avec sa formation). Cela est fondamental dans le travail d'AEMO, au cœur duquel les professionnels sont très souvent confrontés à des choses qui se donnent de manière voilée, dissimulée, tant elles s'articulent à ce qu'il y a de plus difficile à penser et à concevoir de l'existence humaine.

IV.1.d Travail d'équipe pluridisciplinaire

La complexité des situations, l'appréciation de la notion de danger, nécessitent de travailler en équipe.

La coréférence n'est qu'un des éléments de l'équipe de travail. Son élaboration est à son tour interrogée par l'engagement et le questionnement du chef de service, qui est son interlocuteur privilégié.

Elle est également questionnée régulièrement lors des séances d'évaluation ou de synthèse par l'équipe de travail à laquelle se joint un praticien extérieur (psychiatre, psychologue clinicien et/ou psychanalyste) ainsi qu'un ou des travailleurs sociaux de cette équipe de travail, autre que celui qui conduit la mesure avec le psychologue.

Ce dispositif de travail à plusieurs est orienté par la volonté d'identifier les problèmes à traiter, d'ajuster à partir de cela les actes à poser dans le cadre de la mission du service.

IV.1.e Formation continue

La direction considère que la formation continue est nécessaire au travail en AEMO, un espace ressources, d'enrichissement et d'acquisition de nouvelles compétences.

Chaque année, les professionnels font des demandes de formations individuelles et sont nombreux à en bénéficier. Ces formations permettent d'enrichir la pratique, de rencontrer d'autres professionnels extérieurs au service et évoluant dans des contextes professionnels divers.

Dans une logique de fédérer les équipes (éloignées géographiquement pour certaines), le service va mettre l'accent, dans les années à venir, sur des formations collectives, le but étant de favoriser un

sentiment d'appartenance à des valeurs partagées, de permettre le penser ensemble sur des thématiques transversales au service.

Le service favorise la participation des professionnels à des colloques, des congrès...

Des professionnels sont encouragés pour intervenir dans d'autres instances, comme le CNAEMO.

IV.1.f L'accueil des stagiaires

Le service a la volonté de contribuer activement à la formation des futurs professionnels de l'action sociale aussi accueille-t-il chaque année des étudiants en psychologie et de formations sociales (Diplôme d'Etat d'Assistant Social, Diplôme d'Etat d'Educateur Spécialisé, Diplôme d'Etat d'Educateur de Jeunes Enfants).

Le service peut accueillir aussi d'autres stagiaires (CAFERUIS, secrétaire, auditeurs de justice...).

La présence des stagiaires est un apport positif pour les professionnels par leurs interrogations, leur implication effective dans le fonctionnement des antennes et exige un réel engagement de la part des professionnels et des équipes.

IV.2 LES REUNIONS

IV.2.a Les réunions des cadres hiérarchiques

Le directeur participe mensuellement à une réunion des directeurs de l'ASEA 49, instance de réflexions, d'informations et de coordination autour de questions ou de projets ayant à voir avec la politique associative.

Une fois par semaine, le directeur réunit les six chefs de service ; cette instance est importante pour définir une identité de service et contribuer à la développer au sein des antennes. La fréquence hebdomadaire permet aux chefs de service de ne pas être seuls dans leurs missions.

C'est à partir de cette instance que se décident les orientations de travail et le planning des actions à mener.

L'activité est un sujet récurrent et demeure au cœur des analyses.

Cette réunion permet aux chefs de service de retrouver des pairs et d'échanger sur des thématiques propres à leur fonction.

Ces réunions s'organisent sur des demi-journées, sauf une fois par mois où la réunion porte sur la journée, ce qui permet d'adjoindre aux travaux habituels des temps de réflexion plus approfondis.

IV.2.b Les réunions institutionnelles

Deux fois par an (une demi-journée ou une journée), le service est réuni pour des temps institutionnels.

Ces temps d'informations générales sur le service et d'échanges sur les pratiques, favorisent l'appartenance de chacun au service.

Ces réunions sont propices aux échanges d'expérience et à des réflexions croisées sur des thématiques intéressant l'ensemble des professionnels.

IV.2.c Les réunions des secrétaires

Une fois par trimestre, les deux secrétaires de la direction et les six secrétaires d'antennes sont réunies par le directeur avec des représentants des chefs de service.

Ces réunions permettent de préciser les procédures administratives et de s'assurer que le traitement des différentes données relatives à l'administration du service s'effectue bien de façon identique dans toutes les antennes.

IV.2.d Les réunions d'équipes d'antennes hebdomadaires

Une réunion d'équipe hebdomadaire rythme l'organisation de chaque antenne ; elle est un moment clef de la vie du service et de chaque antenne. C'est la seule instance qui permet de réunir une fois par semaine les professionnels de chaque antenne et participe de la dynamique d'équipe, dans une pratique d'AEMO.

Cette réunion a pour but d'assurer la cohésion du travail au sein de chaque antenne en lien avec les autres antennes, de maintenir une dynamique d'équipe, d'impliquer chaque professionnel dans le fonctionnement global du service.

La référence au Projet de service qui fonde l'action de chaque professionnel, l'optimisation du travail de chacun, la garantie de la continuité dans les prises en charge..., sont autant de supports à la conduite de ces réunions.

La réunion d'équipe est aussi un espace de transmission d'informations descendantes et ascendantes.

IV.2.e Les réunions d'évaluation et de synthèse, deux fois par semaine

Les temps d'évaluation et de synthèse permettent de faire appel à l'éclairage d'autres professionnels qui sont extérieurs à la quotidienneté du travail de l'équipe (psychiatre ou psychologue). Cette position, leur formation et leur expérience permettent aux intervenants de les solliciter dans une lecture distanciée des situations exposées.

IV.3 DES GROUPES DE TRAVAIL

Des groupes de travail transversaux au service sont constitués pour traiter de sujets concernant l'ensemble des professionnels.

Les deux groupes suivants sont pérennes :

- Groupe de veille des évaluations et de la qualité : ce groupe (à réactiver) a pour objet d'exercer une vigilance quant aux items des évaluations et au maintien d'une qualité des prestations ;
- La commission formation se réunit 3-4 fois par an en vue de l'élaboration et du suivi du Budget de formation.

En fonction de thématiques abordées, d'autres groupes peuvent être constitués :

- Groupe de travail sur l'Accueil Exceptionnel ;
- Groupes de travail sur les fiches de poste.

IV.4 LES ESPACES RESSOURCES

IV.4.a L'analyse des pratiques

Deux groupes fonctionnent depuis quelques années et un troisième groupe sera mis en place prochainement.

De même un groupe va être institué pour les chefs de service.

L'analyse des pratiques concerne le professionnel et porte sur les actes, les postures, les propos... qu'il peut poser dans le cadre de l'exercice de son métier ; elle se situe donc sur deux plans :

- L'éclairage sur les pratiques et leurs conséquences pour les usagers ;
- L'aide à la théorisation de la pratique.

L'analyse des pratiques est un espace ressource, de mise à distance d'une pratique quotidienne ; mais elle est aussi un espace pour soutenir la capacité des professionnels de différentes antennes, à échanger, se questionner et réfléchir. Il est nécessaire d'avoir des espaces pour penser ensemble.

IV.4.b Un groupe de recherche

Le service a développé ces dernières années un espace de réflexion et de recherche clinique.

Les attentes d'une telle démarche sont de trois ordres :

- Traduire l'implicite des situations (à distinguer de l'analyse des pratiques qui questionne d'abord les pratiques professionnelles et non les situations) ;
- Répondre à une gêne ressentie par un professionnel dans le suivi d'une mesure avec l'impression qu'un élément a échappé : analyse dans l'après coup (seules les situations ne relevant plus d'une mesure d'AEMO, sont étudiées) ;
- Produire du savoir : le groupe de recherche vient éclairer les pratiques professionnelles et permet d'intervenir autrement, d'observer autrement, de continuer d'apprendre des situations.

Le service tient à cette dimension de recherche, à même de maintenir chez les professionnels une capacité de questionnement de leur pratique professionnelle.

IV.5 LE TRAVAIL EN RESEAU

Pour être efficace dans la durée, une approche sociale globale est souvent nécessaire et cette approche se fait au travers d'un réseau.

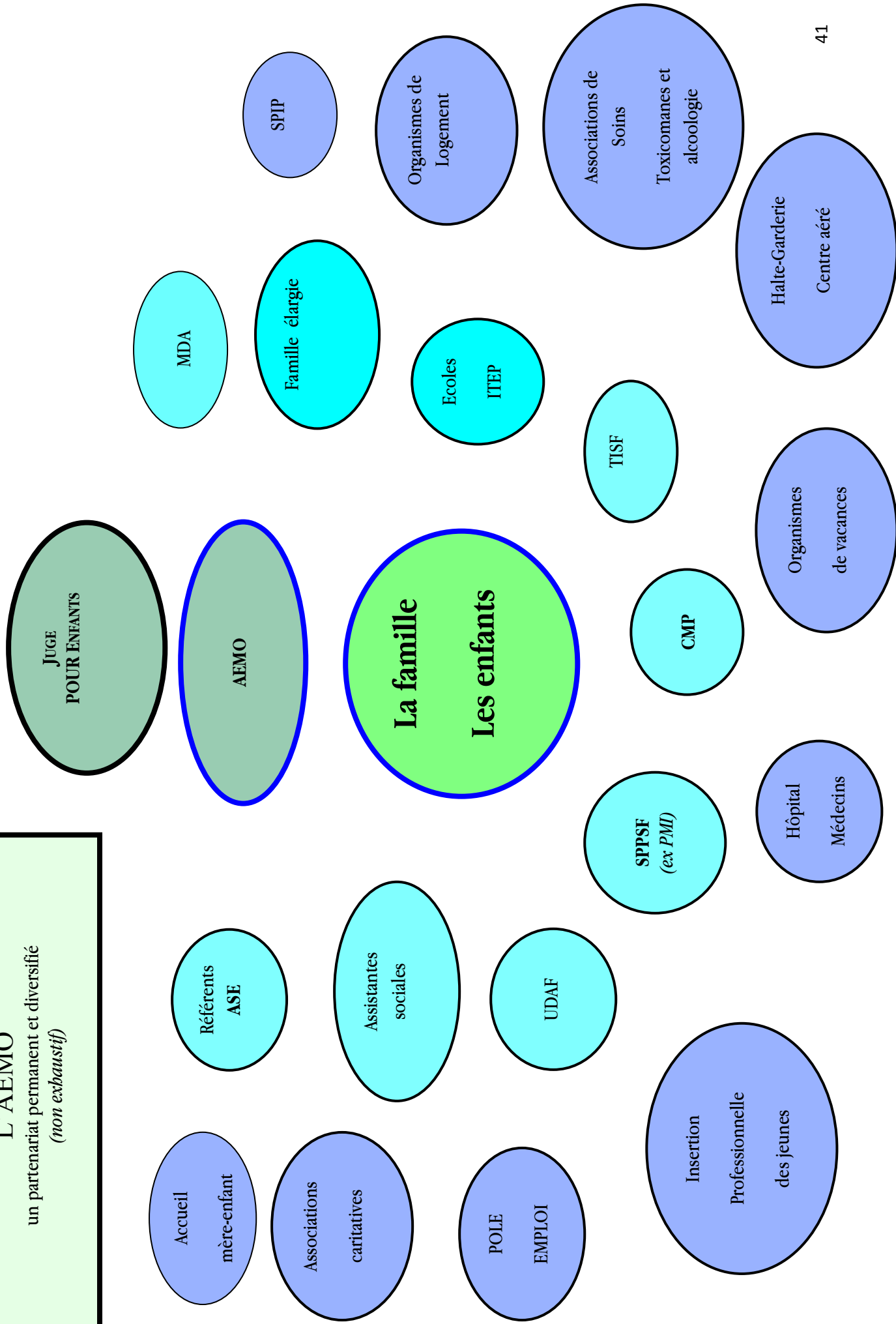
L'activité, les relations de partenariat sont interrogées en permanence à tous les niveaux, qu'ils relèvent :

- des instances associatives (Président de l'ASEA et Directeur Général) pour la politique générale des axes d'intervention ;
- de la direction du SAEMO, pour ce qui concerne la définition des orientations de travail et des articulations interinstitutionnelles ;
- des chefs de service en lien avec les Inspecteurs ASE, les responsables adjoints des MDS, les juges pour enfants et responsables des différents services et établissements avec lesquels ils sont amenés à travailler dans l'exercice des mesures ;
- des professionnels de terrain (travailleurs sociaux, psychologues), en ce qui concerne l'approche plus technique des situations rencontrées ; les contacts sont avec une pluralité de partenaires, les professionnels des MDS (Assistants Sociaux de secteur, puéricultrices, médecins...), les écoles, les services de soins (CMPP, psychiatrie...)... Tous ces liens sont indispensables à l'exercice de la mission du service ; chaque situation étant singulière, des partenariats exceptionnels et ponctuels sont initiés au gré des besoins et des choix d'intervention. Tout partenariat est envisageable, dès lors qu'il est rendu utile à l'évolution de l'enfant dans sa famille ;
- des secrétariats en liens réguliers avec les partenaires pour des questions d'ordre administratif.

Des rencontres sont organisées périodiquement entre l'équipe de direction et les juges pour enfants afin de préciser les pratiques et répondre au mieux aux attentes respectives dans le cadre des contraintes de chacun.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu de la multiplicité des partenaires avec lesquels le service est en lien.

L' AEMO
un partenariat permanent et diversifié
(non exhaustif)



IV.6 LES OUTILS DE LA LOI 2002-2

IV.6.a L'évaluation interne (cf. synthèse en annexe 6)

Elle a été réalisée en 2009 sur la base de la méthode PERICLES, une méthode participative des établissements sociaux et médico-sociaux. Cette méthode a été mise au point par l'Association Nationale des CREAI – ANCREAI dès 1997, avec des versions successives depuis.

PERICLES est constitué d'un référentiel en 13 plans déclinés en sous plans, prérequis et critères explorant ces prérequis.

Les éléments d'amélioration sont :

- Les droits des usagers sont respectés même si cet aspect doit faire l'objet d'une vigilance de chaque instant pour chaque professionnel ;
- L'accès au dossier individuel de l'usager doit faire l'objet d'une procédure ;
- De façon générale, un certain nombre de pratiques sont connues mais mériteraient d'être formalisées pour en garantir l'accès à tous les professionnels ;
- Favoriser un meilleur accès au projet de service, une meilleure connaissance pour en faire un véritable instrument de travail au service de l'ensemble des professionnels ;
- Apporter des précisions quant au premier entretien et utiliser le DIPEC comme support des échanges ;
- Les délais d'envoi des rapports ne respectent pas systématiquement le délai fixé par les magistrats qui est d'un mois ;
- Préciser les références théoriques ;
- Veiller à la nomination d'administrateurs référents ;
- Favoriser les temps de réflexion transversaux au service ;
- Etablir un organigramme indiquant les liens hiérarchiques et les liens fonctionnels ;
- Traiter les disparités entre antennes, notamment quant aux temps de déplacements.

Les points forts retenus sont :

- Une prévention de la maltraitance par la dynamique de travail pluridisciplinaire garantissant un questionnement régulier des pratiques de chaque professionnel ; « *le rôle des cadres est primordial pour installer et garantir les conditions d'un débat sur la pertinence des pratiques* » ;

- La place donnée aux familles dans le déroulement des mesures et le respect de leur autorité parentale (en limitant la suppléance aux situations les plus urgentes) ;
- Le travail en réseau est indispensable et le service s'inscrit pleinement dans les réseaux existants ;
- L'existence de différents temps d'analyse des situations, sécurise le travail de chaque professionnel

Si certaines préconisations ont été explorées, il en reste encore à lever, ce qui sera mis en œuvre au cours des années à venir.

IV.6.b L'évaluation externe (cf. tableau récapitulatif en annexe 7)

Réalisée en 2013, elle a donné lieu à un certain nombre de recommandations ; les plus importantes concernent l'expression de l'utilisateur et l'élaboration d'une trame pour l'avenant au DIPEC.

Globalement l'évaluation externe atteste de la qualité des prestations du service, de l'engagement des professionnels.

Une restitution a été faite au Conseil Général et à la DRPJJ, autorités de contrôle ; le service est en attente de leur avis.

IV.6.c Consultation et participation des usagers (cf. annexe 8)

La consultation se fait par le biais d'un questionnaire qui a pour objectif de recueillir l'avis des enfants et des familles sur les modalités de l'accompagnement proposé par le service.

Ce questionnaire est remis lors du premier entretien par le chef de service avec les autres documents de la loi 2002 – 2 ; il fait l'objet d'une présentation, et l'enfant et sa famille sont invités à remettre ce questionnaire en fin de mesure. Le choix a été fait, pour des raisons pratiques, de solliciter l'avis des usagers en fin de mesure.

Un dépouillement est réalisé une fois par an pour l'année civile écoulée.

IV.6.d Le Document Individuel de Prise en Charge et son avenant (cf. annexe 9)

Ce document est envoyé à l'utilisateur avec le courrier d'invitation au premier entretien ; il comporte les attendus du juge pour enfants.

Au cours du premier entretien, les co-référents complètent ce document avec les attentes exprimées de l'enfant et / ou de ses représentants légaux.

Un avenant sera élaboré dans un délai maximum de 6 mois, à la suite du premier temps d'évaluation positionné dans un délai de 2 – 3 mois après le début d'une mesure, pour les nouvelles mesures.

IV.6.e Les autres documents

Lors du premier entretien, le chef de service remet à l'utilisateur un Livret d'accueil (cf. annexe 10), un Règlement de fonctionnement (cf. annexe 11) et la Charte des droits et Libertés (cf. annexe 12).

La Convention internationale des droits de l'enfant est disponible dans la salle d'attente de chaque antenne.

La démarche de réactualisation a permis de revisiter ces outils et de les adapter aux évolutions de ces dernières années.

CONCLUSIONS - PERSPECTIVES

Le fil conducteur de ce Projet de service est de fédérer des équipes réparties géographiquement sur l'ensemble du département, de consolider une identité de service, un sentiment d'appartenance à une entité forte avec une histoire, éléments à même de fortifier la dynamique de service dans la réalisation de sa mission.

Préciser une direction vers laquelle chacun peut se tourner, telle est l'ambition de ce Projet de service, construit de manière participative. C'est aussi donner une lisibilité de l'action du service.

Tenir compte des évolutions sociologiques

L'accompagnement éducatif en AEMO se complexifie du fait :

- Du nombre grandissant de familles monoparentales ;
- De familles recomposées de plus en plus nombreuses ;
- De couples séparés mobilisant plus de déplacements pour des professionnels.

Les évolutions concernant la famille nécessitent des adaptations permanentes.

Le contexte politique et économique contraint l'action du service. L'augmentation des délais d'intervention peut parfois atteindre six mois voire les dépasser pour certaines mesures.

Dans ce contexte, le service se doit de maintenir un bon niveau professionnel des salariés en favorisant les formations, individuelles mais aussi collectives et transversales au service, en diversifiant les recrutements, en faisant appel à de nouvelles compétences, notamment sur la petite enfance ou les adolescents.

Les problématiques psychiques sont aussi à prendre en compte pour permettre des interventions et des actions éducatives dans des contextes de vie difficiles.

Développer le travail en réseau

Si le travail en réseau est dense et permanent, les nouvelles données sociologiques obligent à maintenir à un niveau élevé ce travail en réseau, voire à le développer en faisant appel à de nouveaux partenaires ; la complémentarité des actions est indispensable ainsi que le besoin de se coordonner.

Répondre à la problématique de la liste d'attente

Face à l'existence continue depuis plusieurs années d'une liste d'attente, la réflexion engagée au sein du COPIL et la mise en œuvre de la loi de 2007, peuvent conduire le service à réfléchir à de nouveaux

supports ; en effet, les jugements contiennent de plus en plus de demandes de visites médiatisées, concernent de plus en plus de contentieux familiaux.

Le service souhaite développer une réflexion sur les mesures administratives et participer à la réflexion globale menée dans le département du Maine et Loire.

Lever les recommandations des évaluations interne et externe

- *Clarification d'un certain nombre de process*

Si des procédures existent, elles ne sont pas suffisamment mises en avant dans un certain nombre de domaines ; il est donc nécessaire de les actualiser et de vérifier leur appropriation par l'ensemble des professionnels.

- *Les références théoriques*

Préciser les références théoriques comme cela est pointé par l'évaluation interne ; une démarche sera mise en œuvre au cours des 5 années à venir pour en préciser les contours, et acter l'existence de repères théoriques divers au sein même du service.

- *Gestion des déplacements*

Les déplacements pour les professionnels travaillant dans les antennes hors d'Angers sont importants ; suite à la nouvelle répartition des territoires (janvier 2014), une étude est à mener pour résoudre cette question récurrente dans le service.

- *L'avenant au DIPEC*

L'évaluation externe a pointé l'absence d'avenant au DIPEC et d'une trame de base.

L'objectif est de mettre en place une trame simple, synthétique, facilitant la relation des professionnels avec l'enfant et / ou son représentant légal sans alourdir le travail de rédaction.

Le document sera élaboré fin 2014 - début 2015.

Cette démarche viendra formaliser des pratiques déjà existantes, une façon de les mettre en exergue et de garantir la qualité de l'accompagnement.

- *L'expression des usagers*

De même, l'évaluation insiste sur l'obligation du service à mettre en place un moyen de recueillir l'expression des usagers et le recueil de leurs avis sur le fonctionnement du service.

Si un questionnaire a été élaboré, les professionnels ont à s'en saisir pour le faire vivre, lui donner du sens tant du point de vue des familles que du service.

Expérimenter l'accueil exceptionnel

Le Conseil Général a la volonté d'expérimenter un nouveau dispositif, l'accueil exceptionnel.

L'accueil exceptionnel dans le cadre de l'AEMO est potentiellement un nouvel outil dans la palette d'intervention en protection de l'enfance susceptible d'éviter une décision plus contraignante et particulièrement celle de confier l'enfant à un tiers et de favoriser l'action éducative entreprise. Il a trouvé une existence et un cadre juridique dans la réforme de 2007 à travers la réécriture de l'article 375-2 du code civil :

« Lorsqu'il confie un mineur à un service mentionné au premier alinéa, il peut autoriser ce dernier à lui assurer un hébergement exceptionnel ou périodique à condition que ce service soit spécifiquement habilité à cet effet ».

Dans les situations difficiles que vivent certains jeunes, l'accueil exceptionnel répondrait de manière plus appropriée à l'appel au secours lancé par l'enfant ou la famille. Il poserait le cadre des allers retours entre le milieu naturel et le lieu d'accueil en proposant ainsi aux parents une alternative à l'OPP. Provisoire et réactif, ce nouvel outil favoriserait une gestion de la crise familiale et l'expérimentation d'une séparation. Sa mise en œuvre doit se faire dans le cadre du Milieu ouvert, sans transfert de garde, au risque de faire porter par le service des situations relevant davantage du placement.

De façon générale, le service souhaite aussi être force de proposition de projets à même de répondre aux évolutions et aux besoins en protection de l'enfance.

