

Le **projet de Service Milieu Ouvert** (**A**ction **E**ducative en **M**ilieu **O**uvert – **I**nvestigation et **O**rientation **E**ducative – **E**nquêtes **S**ociales – **P**oint **R**encontre) a été réalisé avec le concours du Cabinet TECHNE-CONSEIL de Laval dont le soutien, l'aide technique et méthodologique ont été riches et précieux tout au long de la démarche.

Nous remercions plus particulièrement Monsieur Patrick LEFEVRE, Directeur, et Monsieur Daniel GACOIN, consultant.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
I - LE SERVICE DE MILIEU OUVERT DANS L'ASSOCIATION.....	3
<i>1 – Des finalités en lien avec les missions.....</i>	<i>4</i>
<i>2 – Des valeurs pour l'action.....</i>	<i>5</i>
<i>3 – Les enjeux du projet de service.....</i>	<i>5</i>
<i>4 – Le projet de service est le fruit.....</i>	<i>5</i>
<i>5 – Le projet de service, un support pour communiquer.....</i>	<i>5-6</i>
II. LES MISSIONS	7
<i>1 – Les textes réglementaires.....</i>	<i>7</i>
<i>2 – Le contenu même des missions est différent.....</i>	<i>8-9</i>
III. LES USAGERS	10
A. Les situations et problématiques	10
B. Les approches et dispositifs.....	11
<i>1 - La démarche</i>	<i>11</i>
<i>2 – Le constat.....</i>	<i>12-13</i>
<i>3 – Les dispositifs.....</i>	<i>14</i>
<i>a – Un dispositif organisé et animé</i>	<i>15</i>
<i>b – Les axes du dispositif institutionnel</i>	<i>16</i>
<i>c – Un dispositif ouvert et en réseau</i>	<i>16</i>
<i>d – Un dispositif évalué</i>	<i>16</i>
L'OFFRE DE SERVICE, MOYENS ET ORGANISATION	17
I – DES FINALITES A L'OFFRE DE SERVICE	17-23
II - L'ORGANISATION	23
<i>1. Des acteurs impliqués, responsables et compétents.....</i>	<i>23</i>
<i>2. Des métiers</i>	<i>23-24</i>
<i>3. Le management</i>	<i>25-26</i>
<i>4. Les partenariats</i>	<i>27</i>
<i>5. La communication interne et externe</i>	<i>28</i>
<i>6. L'évaluation</i>	<i>29</i>
CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES.....	30-31

Annexes

INTRODUCTION

I. LE SERVICE MILIEU OUVERT DANS L'ASSOCIATION

L'Association Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence a créé le Service Milieu Ouvert le 14 novembre 1963. Ce service a proposé d'emblée des interventions d'aide et de soutien à l'enfant en danger et à la mission éducative des parents. Aujourd'hui, l'Association gère des établissements et services dans des champs étendus de l'action médico-sociale, socio-éducative et professionnelle :

- l'intervention auprès d'enfants en danger moral et/ou physique et l'accompagnement de familles.
- l'accompagnement de personnes en difficulté sociale et l'aide à l'insertion
- l'éducation, la formation, l'insertion de personnes handicapées

La Sauvegarde par habilitation de l'Etat et par convention avec le Conseil Général conduit une mission de Service public et d'intérêt général. Elle assume la responsabilité de prestations sociales professionnalisées, au nom et à la demande des pouvoirs publics et des magistrats. C'est un partenaire de l'action sociale départementale, intégré aux dispositifs et instances de coordination du Département et de l'État. A ce titre, elle participe au dialogue et à la réflexion engagés par les responsables politiques de l'action sociale.

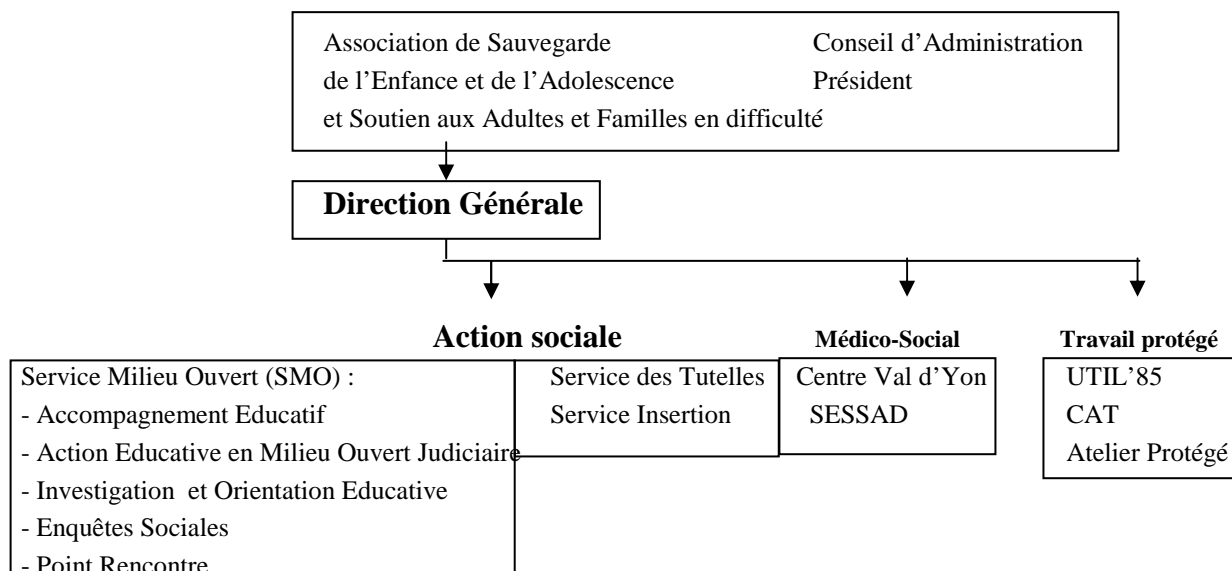
Elle révèle des besoins, elle formule des propositions, et elle constitue un lien entre les différents espaces et personnes, notamment entre le corps social et les personnes qui vivent dans des situations de difficultés. Affiliée à l'UNASEA, elle participe à la réflexion et à la recherche sur les politiques d'action sociale.

La Sauvegarde développe des valeurs fondatrices, mises en mouvement et en cohérence à travers la charte et le projet associatifs :

- le strict respect de la personne, dans sa dignité, sa complexité, son être
- le respect de l'intimité familiale, des choix propres des parents, dans le cadre des libertés publiques
- l'attention individualisée aux enfants et personnes en situation de difficultés
- l'aide à l'élaboration du lien social
- le professionnalisme et la recherche d'une meilleure compréhension de l'inadaptation ou de la désadaptation sociale

Le Service Milieu Ouvert, inscrit dans le projet de l'Association, est un service spécialisé de protection de l'enfance. Il a maintenant près de 40 ans d'existence. Il développe :

- un dispositif à plusieurs composantes : des services territorialisés sur l'ensemble du département de Vendée, des mesures d'action éducative en milieu ouvert, des mesures d'investigation et d'orientation éducative, d'enquêtes sociales, un service spécifique Point Rencontre.
- des actions partenariales avec les autres services ou établissements de la Sauvegarde, en particulier le service des Tutelles et de l'Insertion.



1 - Des finalités en lien avec les missions

- Le Service Milieu Ouvert conduit des interventions visant le maintien des enfants ou adolescents dans leur milieu naturel ; protection et prévention permettent d'éviter, autant que possible, une séparation des enfants et de la famille (par une mesure de placement des enfants)

- Une action centrée sur le maintien des liens et de l'équilibre de la cellule familiale

- Les salariés du service développent connaissances et compétences par rapport aux réalités et difficultés familiales, spécifiquement dans des situations de danger pour les enfants et adolescents. Inscrit au cœur de la réflexion publique sur les évolutions sociétales, il est un lieu d'observation spécialisé : analyser, comprendre, proposer. Cette fonction concerne particulièrement :

- la complexité du lien familial

- les vicissitudes du lien conjugal

- le renforcement des liens de filiation

- l'évolution des compétences parentales, dans la prise en compte des conséquences que ces éléments entraînent chez les enfants et adolescents .

- C'est à ce titre que la Sauvegarde participe à toutes les instances initiées au sein du département sur l'enfance en danger, et en risque de danger (référence à la loi du 16.07.1989) :

- Rencontres entre les acteurs du Département ;

- Rencontres entre représentants de la Justice, la Protection Judiciaire de la Jeunesse, les services Départementaux de protection de l'enfance, et l'Association ;

- Réunions du Comité Départemental de Protection de l'Enfance ;

Toutes ces instances sont ainsi investies et enrichies des réflexions des professionnels du service.

- Un service professionnalisé organisé : les intervenants agissent en direction d'enfants, d'adolescents, des familles, des adultes, des parents et développent une action individuelle ou en équipe, dans une organisation, sous la responsabilité technique des chefs de service, par délégation de la directrice.

- Un service intégré dans un environnement : être un trait d'union entre différents espaces, institutions, intervenants sociaux auprès de familles en situation de difficulté. Etre une interface : une dimension centrale de l'identité et des actions.

2 - Des valeurs pour l'action

- *Humanisme et tolérance*

-> des postulats : le respect de la personne, unique et complexe, le respect de la dignité, des choix des familles, la prise en compte de la famille dans son entité et son éco système. Les usagers, enfants et familles, sont au cœur des prises en charge et du dispositif du service.

-> des principes opératoires : le respect des droits des usagers (à l'information, à la parole, à la décision, à la protection), l'accès des usagers à leur dossier auprès des autorités compétentes (Juge des Enfants, Conseil Général), l'information initiale et la collaboration des familles, des enfants ou adolescents concernés au projet d'accompagnement, le respect du secret professionnel.

- *Le respect de la loi*

-> la loi indique les droits et les devoirs qui s'imposent aux salariés

-> le respect des décisions

-> le respect de la mission

3 - Les enjeux du projet de service :

- Permettre à chacun d'avoir une vision d'ensemble et de prendre en compte les évolutions
- Expliquer et mettre en œuvre une offre de service lisible et communiquée
- Poser des repères sans limiter la recherche et la créativité des professionnels : c'est de la diversité que peut naître l'amélioration et la pertinence, si elle est organisée dans une cohérence d'ensemble.

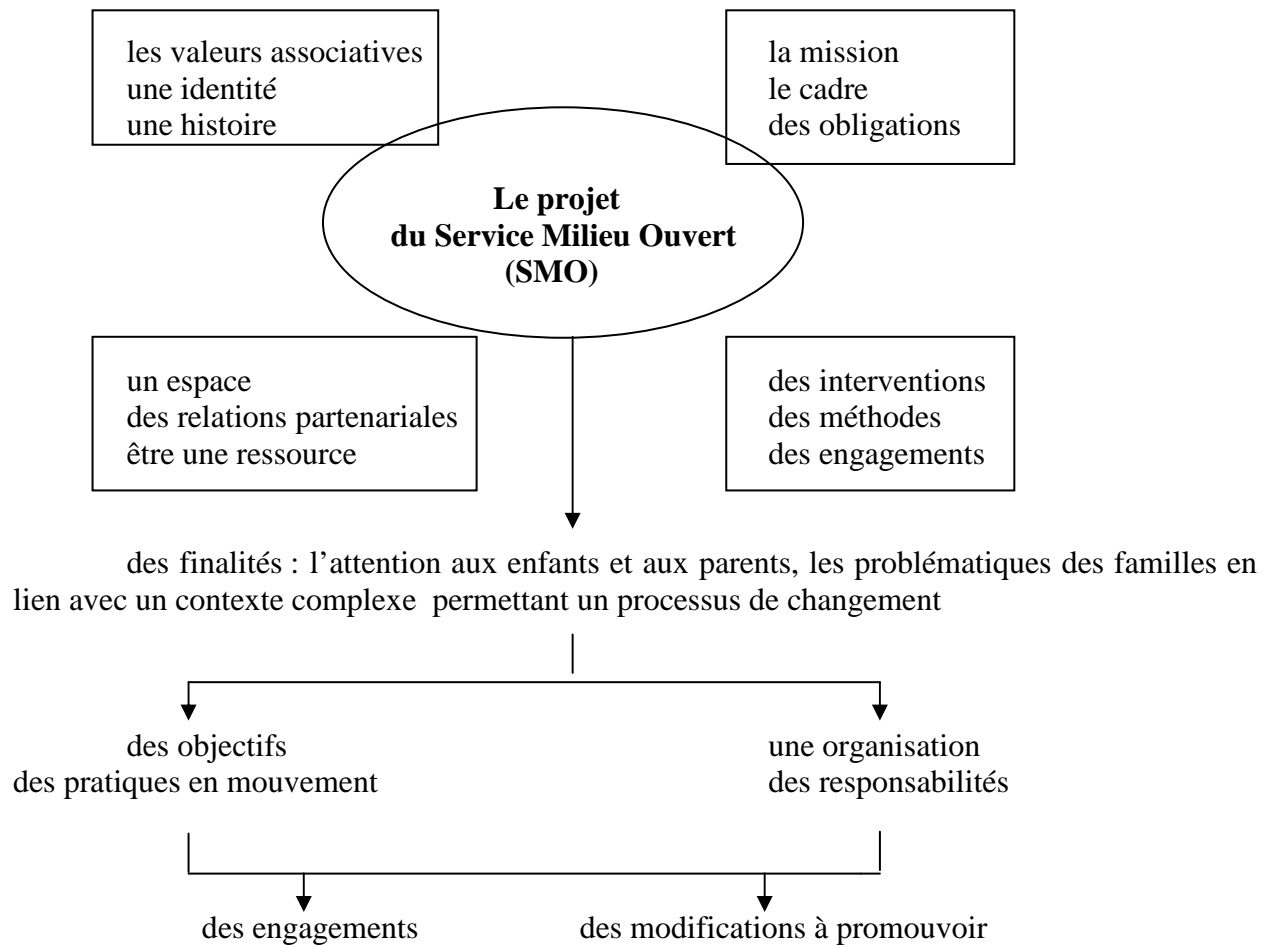
4 - Le projet de service est le fruit :

- d'une exigence : le service énonce les principes qui le structurent, les engagements qu'il prend, les responsabilités qui lui incombent
- d'une réflexion élaborée progressivement dans le temps
- d'une mobilisation pendant plusieurs mois (plus de soixante salariés se sont réunis, en groupes de travail, pour élaborer les propositions ici rassemblées).

La démarche engagée a été initiée par l'Association et la Direction du Service, dans un esprit de large participation et contribution de l'ensemble des acteurs du service. Ce projet est le fruit d'un travail de plus d'un an, élaboré entre juin 1999 et fin 2000. Il appartient à l'institution dans son ensemble et chacun y trouvera la part prise à sa construction. Il est garanti par la direction et les cadres ont pour mission d'accompagner son développement. De ce fait, il est dynamique et évolutif.

5 - Le projet de service, un support pour communiquer :

- Situer les enjeux du changement à l'interne : l'articulation institutionnelle, direction/professionnels, la prise en compte de l'utilisateur (l'enfant, sa famille) au cœur des dispositifs et pratiques, la globalité des approches -> redéfinir ce qu'est «l'Action Educatrice en Milieu Ouvert globale», comme responsabilité, référent unique pour la famille,
- Echanger avec les partenaires (Aide Sociale à l'Enfance, Protection Maternelle et Infantile, Caisse d'Allocations Familiales, Protection Judiciaire de la Jeunesse, Service Social Départemental) sur ces mêmes enjeux.
- Optimiser la connaissance du service par les partenaires
- Etre une ressource lisible pour les acteurs sociaux sur le territoire de l'action sociale de la Vendée.



II. LES MISSIONS

Le Service Milieu Ouvert est une organisation sociale, habilité par les autorités judiciaires et administratives, conformément aux dispositions de la loi du 30 juin 1975. Les missions sont conduites dans le respect des orientations et valeurs associatives.

Au coeur des interventions du service, se trouvent 5 types de prestations :

- 1 • les mesures d'Accompagnement Educatif dites Administratives, demandées par les familles et décidées par l'autorité administrative, le chef de secteur ou l'attaché de l'Aide Sociale à l'Enfance, agissant au nom du président du Conseil Général
- 2 • les mesures d'Action Educative en Milieu Ouvert : les AEMO Judiciaires ordonnées par l'autorité judiciaire : le Juge des Enfants
- 3 • les mesures d'Investigation et d'Orientation Educative : les IOE ordonnées par l'autorité judiciaire : le Juge des Enfants
- 4 • Les Enquêtes Sociales (ES) : l'Enquête Sociale ordonnée par l'autorité judiciaire : le Juge des Enfants.
- 5 • les Rencontres dans un lieu neutre (Point Rencontre) entre les enfants et leur parent, chez qui l'enfant ne réside pas de façon permanente, ordonnées par l'autorité judiciaire (Juge des enfants, Juge aux Affaires Familiales).

Ces mesures correspondent à des décisions de protection en faveur de l'enfance et de l'adolescence. Elles donnent de part le Droit l'obligation d'intervenir dans le milieu naturel d'enfants en danger ou délinquants, ou en risque de danger.

Elles constituent pour les familles et les professionnels du service :

- une légitimité organisée dans des obligations
- un cadre formel et contraignant
- un cadre protecteur
- des interventions au contenu décliné dans des objectifs, précisés par avance.

1 - Les textes réglementaires :

• Le Titre II du Code de la Famille et de l'Aide Sociale permettant au responsable du service départemental d'Aide Sociale à l'Enfance (le président du Conseil Général, donnant délégation à des inspecteurs de l'Aide Sociale à l'Enfance), de décider, à la demande des parents ou avec leur accord formel, une mesure d'accompagnement éducatif, dite «administrative».

• Les articles 375 à 375-8 du Code civil : le Juge des Enfants prend des décisions d'intervention dans les situations familiales «si la santé, la sécurité, la moralité d'un mineur se trouvent en danger ou si les conditions de son éducation sont gravement compromises».

Parmi les décisions d'assistance éducative que peut prendre le magistrat, peuvent être évoquées des mesures d'investigation et d'orientation en milieu ouvert, d'enquêtes sociales, des mesures d'assistance éducative en milieu ouvert : apporter aide et conseil à la famille, suivre le développement de l'enfant, en faire rapport périodiquement au juge.

Les mesures d'Accompagnement Educatif Administratives, et les mesures d'Action Educative Judiciaires, les mesures d'Investigation et d'Orientation Educative et les Enquêtes Sociales sont provisoires, avec une finalité : le maintien, chaque fois qu'il est possible, du mineur dans son milieu naturel. Pour les mesures judiciaires, le magistrat s'efforce de recueillir l'adhésion de la famille à la mesure envisagée.

- Les articles 375 et suivants du Code civil : 1183 et 1185 du Code de procédure civile, en matière civile.
- Le décret 75/96 du 18 février 1975 relatif à la protection judiciaire en faveur des jeunes majeurs, permettant à ceux-ci de demander à bénéficier d'une mesure d'accompagnement éducatif, malgré leur majorité accomplie. Un contrat individuel organise les modalités et limite dans le temps cette mesure.
- L'ordonnance du 2 février 1945 articles 8 et 9 relative à l'enfance délinquante, instaurant la priorité d'une action éducative judiciaire à l'égard des mineurs ayant commis des délits, par opposition à des mesures de répression.
- Les missions de l'Enquête Sociale et de l'Investigation sont définies par les circulaires PJJ (Protection Judiciaire de la Jeunesse) de juin 1993 et décembre 1996.

2 - Le contenu même des missions est différent selon qu'il s'agit :

a) D'un Accompagnement Educatif dit mesure administrative en accord avec les parents :

- protéger **l'enfant et le jeune en risque de danger** dans sa famille
- assurer à l'enfant des conditions de vie essentielles à son développement
- créer ou recréer les conditions d'accès à l'autonomie des familles
- favoriser les capacités éducatives des parents donc l'exercice de l'autorité parentale.

Cette mesure est mise en place pour un an maximum, renouvelable à la demande des parents avec une possibilité à tout moment de demander l'interruption de la mesure d'accompagnement éducatif par une requête auprès de l'attaché de l'Aide Sociale à l'Enfance.

b) D'une mesure d'Action Educative en Milieu Ouvert judiciaire :

- protéger **l'enfant et le jeune en danger** dans le cas d'atteintes graves à sa personne ou à son éducation
- vérifier que l'enfant bénéficie des conditions de vie essentielles à son développement
- créer ou recréer les conditions d'accès à l'autonomie des familles
- aider à l'insertion de l'enfant et de sa famille, dans son environnement
- favoriser les capacités éducatives des parents, l'exercice de l'autorité parentale
- maintenir si possible l'enfant dans son milieu familial
- assurer une surveillance éducative
- proposer éventuellement un placement de l'enfant au magistrat

Cette mesure mise en place pour deux ans maximum, est susceptible d'appel par les parents dans les quinze jours qui suivent la notification de cette décision. L'appel ne suspend pas l'exécution de la mesure d'Aide Educative en Milieu Ouvert par le Service Milieu Ouvert.

c) D'une mesure d'Investigation et d'Orientation Educative (IOE) :

- réaliser à la demande du magistrat une investigation approfondie sur le milieu familial, la capacité d'évolution des parents, la situation de chaque enfant et le danger qu'il peut encourir
- prendre en compte les divers aspects de la situation
- aider le jeune et les parents à acquérir une meilleure compréhension de la situation et une mise en oeuvre par eux-mêmes, de solutions propres à résoudre leurs difficultés
- permettre aux personnes de mieux accepter un accompagnement éducatif ultérieur, s'il est nécessaire.
- proposer des orientations permettant au juge des enfants de prendre une décision (non-lieu à intervention, mesure d'assistance éducative, mesure de tutelle aux prestations sociales, mesure de retrait du mineur)

Une mesure de six mois maximum. Il n'y a pas de possibilité d'appel de la part des parents.

d) D'une mesure d'enquêtes sociales (ES) :

- de mettre en évidence l'existence ou la non existence du danger encouru par les mineurs,
- d'évaluer la gravité des faits et leurs conséquences pour les mineurs
- d'évaluer les compétences parentales
- de mesurer les conditions de vie et l'accueil éventuel des mineurs par un tiers,
- de proposer au magistrat des orientations lui permettant de prendre une décision.

Pour les mesures d'Accompagnement Educatif dites Administratives, les Actions Educatives en Milieu Ouvert Judiciaires, les mesures d'Investigation, les Enquêtes Sociales, le service a une obligation de transmission d'un rapport, à un terme précisé dans la décision ou au terme ultime et légal de la mesure. Il porte sur l'action engagée auprès de la famille, du mineur ou jeune concerné, sur l'évolution de la situation, notamment par rapport à la situation de danger et risque de danger. Ce rapport est adressé au magistrat ou au Conseil Général.

e) D'une mesure permettant dans un lieu d'accueil « neutre », l'organisation des droits de visite interrompus :

Ces lieux s'adressent à toute situation où l'exercice d'un droit de visite est interrompu, difficile ou trop conflictuel. Des enfants et leur mère, des enfants et leur père, des enfants et leurs grands-parents, ou toute autre personne titulaire d'un droit de visite, viennent donc s'y rencontrer pour une période donnée. Ils ont pour but le maintien de la relation, la prise ou la reprise de contact entre l'enfant et le parent avec lequel il ne vit pas lorsqu'il n'existe pas d'autre solution. Ils permettent à l'enfant de se situer dans son histoire et par rapport à ses origines. Ceci doit permettre à chacun, adulte et enfant, de reconnaître sa place et la place de l'autre dans la constellation familiale de l'enfant.

Le cadre administratif pour les mesures d'Accompagnement éducatif, le cadre judiciaire pour les mesures d'AEMO judiciaires, les mesures d'Investigation et les mesures d'Enquêtes Sociales, indiquent **dans les missions** confiées au Service Milieu Ouvert, assurée par les professionnels, sous la responsabilité de l'Association :

- une **action** auprès de l'enfant et de la famille dans des situations de danger, ou risque de danger
- un **compte rendu écrit** de l'action entreprise, de l'évolution de la situation de la famille, à l'échéance et annuel.

Pour toutes les situations d'urgence présentant un danger pour l'enfant, il est effectué un signalement auprès de l'autorité mandante (Service de l'Aide Sociale à l'Enfance ou Juge des Enfants).

III. LES USAGERS

A. Les situations et problématiques

Les familles qui « bénéficient » d'un accompagnement social, éducatif et psychologique par le Service Milieu Ouvert, constituent un ensemble hétérogène pour lequel un regard individualisé s'impose. Dans toutes les situations, des drames humains sont vécus dont il n'est pas possible d'avoir une vision réductrice : complexité et souffrance sont ainsi toujours présentes.

Le danger ou le risque de danger justifiant une intervention désigne un certain nombre de situations parmi lesquelles on peut indiquer :

- Les situations relationnelles où un enfant vit des carences affectives ou des comportements inadéquats, voire perturbants de son ou ses parents, carences qui peuvent avoir un impact sur son comportement et la construction de sa personnalité
- Des situations de carences éducatives, prenant parfois un relief particulier à l'occasion de l'adolescence du mineur qui les a vécues (passages à l'acte et/ou transgressions)
- Des séparations parentales vécues avec difficultés, notamment en lien avec un contexte conflictuel grave, par le ou les enfants de la famille
- Le danger physique, souvent assimilé à la maltraitance par la violence, même s'il peut s'agir également de situations où un enfant manque de soins
- Le danger induit par la maltraitance psychologique
- Des situations plus précises de sévices (corporels, sexuels...)

Une étude plus approfondie permet une lecture de ces situations :

- Des mesures décidées dans l'intérêt de l'enfant en raison de la problématique familiale : conflits de couple, problèmes d'alcoolisme, conséquences d'un divorce ou d'une séparation parentale, souvent accompagnée d'un absentéisme ou de difficultés scolaires des enfants, de violences dans le couple ou d'un climat de violence.
- Des situations où « le fait initial » (la situation de danger qui est la raison de la mesure) renvoie à un cumul de symptômes et de difficultés : l'un s'ajoutant ou renforçant l'autre et réciproquement. A noter toutefois que les symptômes évoqués concernent principalement le comportement perturbant des parents (notamment des difficultés d'ordre « médical » : alcoolisme et troubles psychologiques nécessitant des soins), des drames familiaux divers et enfin des comportements perturbés des enfants.
- Des difficultés parfois liées à des situations sociales complexes dans un contexte de chômage et de précarité, même si la dimension économique ne constitue pas une donnée majeure des familles « suivies » par le service.

- Des difficultés prédominantes selon les secteurs géographiques : la diversité culturelle, socio-économique est importante dans les différents secteurs du département, parfois même au sein de chaque territoire : secteur rural/urbain, activités économiques, possibilités ou limites dans la mobilité, équipements sociaux et publics, vie associative et vie sociale. Elle peut influencer dans la dynamique isolement/insertion de chaque famille.

Les interventions sociales et éducatives du service concernent des mineurs, des jeunes majeurs, des parents et des familles.

C'est à ce triple niveau que peuvent se lire les problématiques, les besoins et les actions des professionnels. Dans tous les cas, le fait familial est au centre des préoccupations. Chaque intervention épousera des contours particuliers, adaptée à la situation.

Les familles vivent des évolutions qu'il est nécessaire de comprendre :

- des formes de vie familiale qui se diversifient (il n'y a plus un seul modèle)
- une augmentation de la monoparentalité et parfois des situations de fragilité qu'elle entraîne
- une fragilisation des parents, avec en particulier une perception plus diffuse des obligations et une défaillance de l'autorité parentale
- une vie familiale paradoxalement centrée sur la vie de l'enfant, sans pour autant lui donner les cadres nécessaires
- une précarité accrue des situations (difficultés économiques, déracinement, affaiblissement des liens sociaux, troubles de comportement,...)

Le Service Milieu Ouvert resitue les besoins des familles rencontrées dans une dynamique plus large : des évolutions sociétales consacrant la diversité des réalités, la relativité des modèles et repères.

B. Les approches et dispositifs

Les interventions au sein de familles comportent un double niveau, qui peut s'exercer différemment selon les situations et le danger qu'elles présentent, selon également la mission demandée (Accompagnement Educatif, Action Educative en Milieu Ouvert judiciaire, Investigation et Orientation Educative, Enquêtes Sociales) et ses différents objectifs :

- une intervention auprès de chaque personne (enfant et parent)
- une intervention sur les relations auprès du groupe familial
- une intervention entre les différents membres de la famille et le processus d'évolution.

1. La démarche

- Objectiver le danger : une dimension qui reste présente en permanence
- Observer les conduites : situer les évolutions possibles dans le cadre d'un soutien
- Vérifier des hypothèses : la mise en œuvre de « leviers » d'action possible
- Analyser des résultats : poser et évaluer les effets d'une action
- Faire des propositions : des comptes rendus de l'action auprès de l'autorité ayant décidé la mesure, comprenant des propositions.

2. Le constat :

des familles en situation de difficulté :
un danger pour l'enfant (potentiel ou avéré)

L'intervention en milieu ouvert a 2 objectifs :

Une évaluation

La prise en compte :

- des réalités du danger
- des ressources de la famille, du mineur
- des capacités d'évolution

Une intervention auprès de l'enfant, auprès des parents

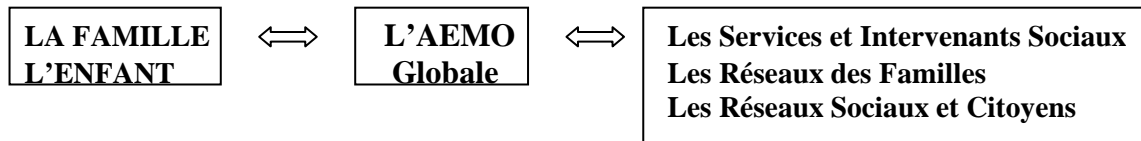
La mise en mouvement :

- de la protection du mineur
- des ressources des familles
- des changements (l'individu, le groupe, le mineur)

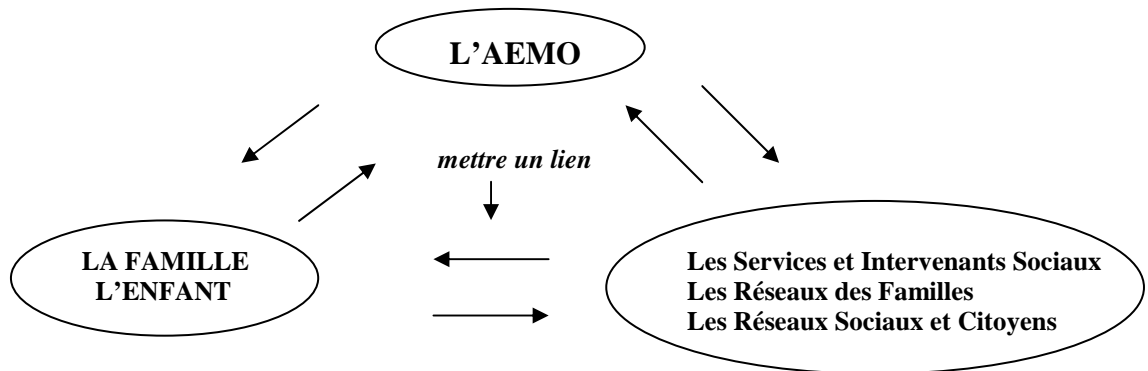
L'Action Educative en Milieu Ouvert dite globale, c'est à dire, la prise en compte de l'ensemble des difficultés de la famille par un seul service est remise en cause et des nouvelles pratiques seront progressivement mises en œuvre et proposées aux partenaires des interventions :

- Depuis sa création, le Service Milieu Ouvert a favorisé et souhaité la mise en place des pratiques dans un relief particulier : les professionnels du Service prennent peu à peu le pas sur les autres professionnels, au point que ces derniers s'éloignent de la situation, pour privilégier l'action du Service Milieu Ouvert. L'Action Educative en Milieu Ouvert dite « globale » devient peu à peu l'Action Educative en Milieu Ouvert dite « exclusive », prenant en charge les dimensions de l'action sociale, les autres intervenants étant amenés alors à « s'effacer » et la famille se retrouve avec comme unique référent : les travailleurs sociaux du Service Milieu Ouvert.
- Les compétences acquises par les travailleurs sociaux du service, ont permis d'élargir le champ de l'intervention. Elle peut concerner l'ensemble du groupe familial : un regard moins individualisé, la prise en compte d'accompagnements, non plus seulement autour de l'enfant protégé ou le soutien des parents, mais de l'ensemble de la dynamique interne et externe de la famille

L'Aide Educative en Milieu Ouvert hier :



L'Aide Educative en Milieu Ouvert : vers un positionnement :



L'offre de service définit une prestation, au bénéfice d'un enfant, dans le cadre de situations familiales et humaines complexes. Elle ne peut se résoudre à une description, figeant ou uniformisant les pratiques : elles évoluent et s'adaptent, elles sont liées à des professionnels dont la personnalité est un outil au même titre que leur formation ou leur technicité.

Des procédures systématisées autour des formes et contenus d'interventions à travers des mots clés (cf à l'abécédaire)

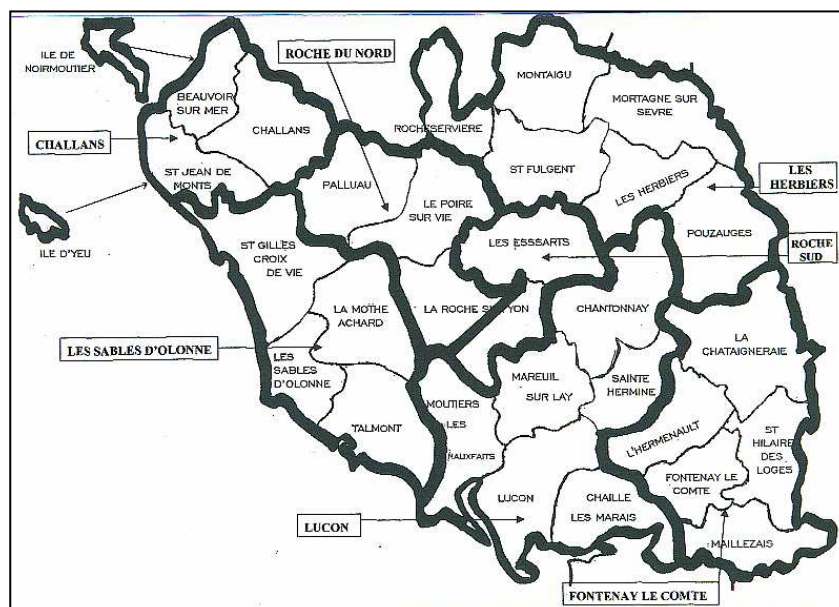
- | | | |
|----------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Accueil | Association des parents | Accompagnement |
| Intervention | Conflit | Danger |
| Dossier | Droit des usagers | Evaluation - Equipe |
| Pratiques professionnelles | Rapport | Représentation Relation |
| Formation | | |

3 - Les dispositifs :

- Le Service Milieu Ouvert est organisé à partir d'un système fonctionnant avec des moyens décentralisés, en particulier les travailleurs sociaux : être implanté à proximité des territoires, permettant de comprendre les logiques socio-économiques à l'œuvre dans les problématiques des familles rencontrées, le milieu de vie des enfants et des familles, de faciliter une coopération des acteurs sociaux pour les familles, d'initier une dynamique au sein des réseaux propres des familles, d'encourager une intégration individuelle et familiale, donc permettre la socialisation.

- Sept antennes du service d'Aide Educative en Milieu Ouvert sont en place, regroupant chacune une équipe de travail pluridisciplinaire : un chef de service, une secrétaire, un psychologue, des travailleurs sociaux. Du centre à la périphérie du département de la Vendée :

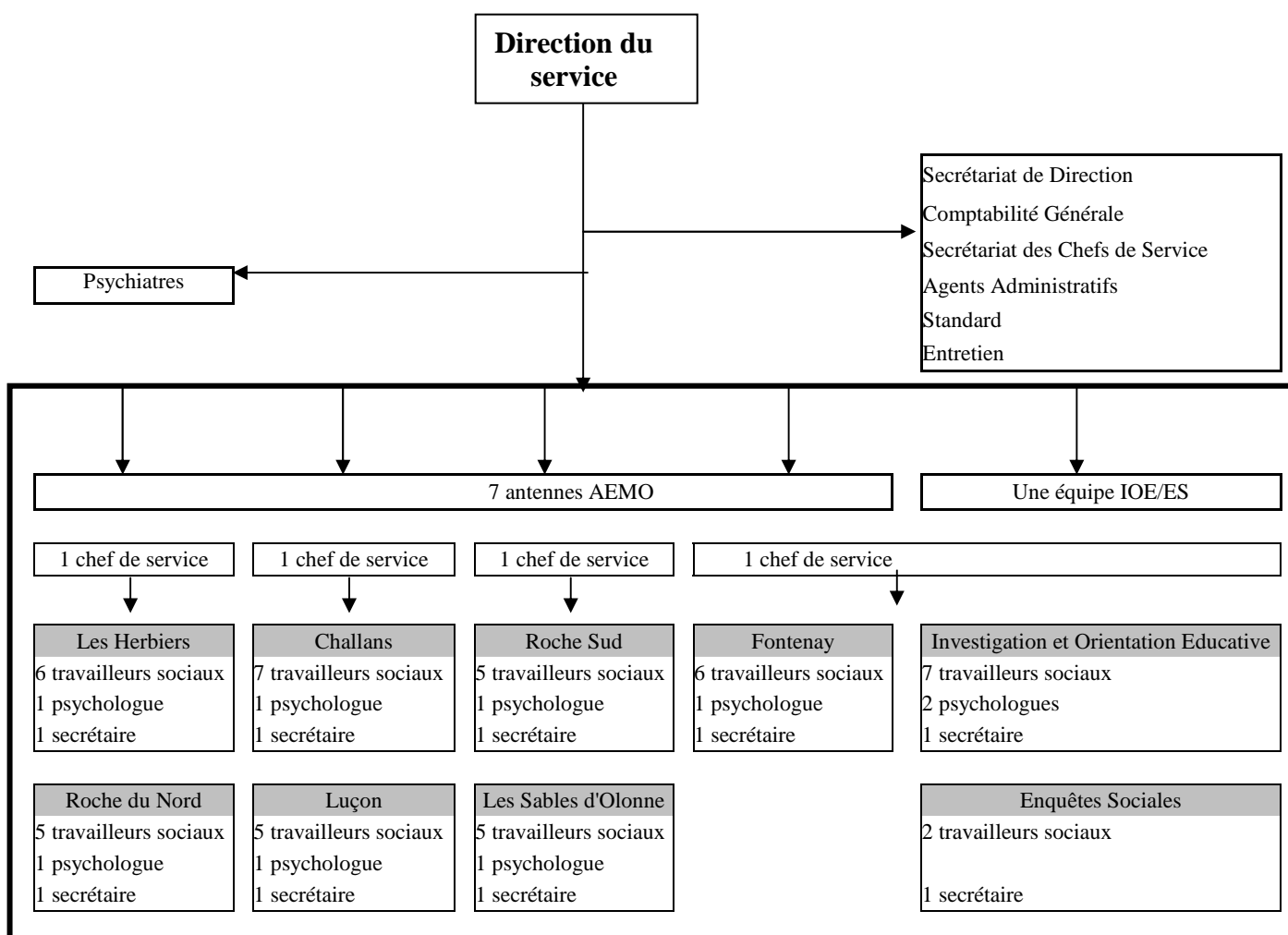
- La Roche sur Yon nord
- La Roche sur Yon sud
- Les Herbiers
- Challans
- Les Sables d'Olonne
- Luçon
- Fontenay le Comte



- En ce qui concerne le service d'Investigation (Investigation et Orientation Educative et Enquêtes Sociales), l'antenne est située à La Roche sur Yon, et les travailleurs sociaux se rendent dans les secteurs en utilisant le cas échéant les locaux du service d'Aide Educative en Milieu Ouvert.

- Le service Point Rencontre a une mission départementale et les locaux sont à La Roche sur Yon.

➤ **Un service territorialisé**



a - Un dispositif organisé et animé par :

- > Des fonctions :
- hiérarchiques
 - administratives
 - techniques.

Chaque professionnel dispose d'une fiche de fonction (voir en annexes), qui est une référence pour sa place, son statut et son rôle.

Chacun a une responsabilité propre pour laquelle il développe, en lien avec le service et par délégation du chef de service ou de la directrice, des compétences. Chacun participe, dans une politique de Service, générale et transversale, à l'évolution de la compétence collective, en perpétuelle construction.

b - Les axes du dispositif institutionnel

- la dimension opérationnelle animée et régulée
- la dimension transversale recherchée et développée, dans un cadre
- l'organisation générale structurée et communiquée
- la dynamique générale participative.

c - Un dispositif ouvert et en réseau

Le partenariat prend un relief particulier dans le développement de l'action éducative en milieu ouvert. Le Service, à travers ses différents acteurs, est un initiateur de rencontres, un promoteur de projets, une référence pour une action plurielle, un facilitateur de la mise en mouvement des mineurs, des parents, des familles.

Les partenariats sont fondés sur une éthique affirmée par l'Association : le respect de la dignité de la personne et de sa famille et du secret professionnel. Les réunions avec les partenaires peuvent être animées, initiées par le service, sans pourtant que des informations soient délivrées à l'insu des familles. Le service agit dans un objectif : faciliter le travail des partenaires en transmettant tous les éléments leur permettant d'accomplir leur mission, tout en respectant les obligations du secret professionnel.

d - Un dispositif évalué

Le « management » du service intègre l'évaluation des interventions. Chaque semaine des évaluations sont préparées, réalisées en équipe sous la responsabilité d'un chef de service.

L'évaluation, c'est :

- un temps où chaque professionnel évalue son action
- l'interrogation du respect de la commande, en référence aux attentes du magistrat ou du contrat élaboré entre la famille et l'attaché de l'Aide Sociale à l'Enfance.
- le regard critique sur les réalisations (les objectifs en terme d'action, d'acteurs, d'échéances ont-ils été respectés)
- l'attention aux effets.

L'évaluation s'applique aux situations individuelles. Elle est intégrée à l'ensemble des démarches projets du Service Milieu Ouvert.

- le projet de service ou certaines de ses parties
- les projets d'équipe
- les projets particuliers des professionnels
- l'exercice du métier de chacun.

L'évaluation est nécessaire pour allier une démarche imaginative, innovante, à une rencontre toujours singulière, personnelle, et personnalisée.

Le contenu des orientations de l'évaluation est transmis au mandataire dans un rapport écrit et la teneur de ce rapport est communiquée oralement aux familles.

L'OFFRE DE SERVICE, MOYENS ET ORGANISATION

I – DES FINALITES A L'OFFRE DE SERVICE

Il est toujours difficile de présenter une prestation notamment dans le cadre de situations familiales et humaines complexes. Parallèlement, il est important de ne pas figer, standardiser ou uniformiser les pratiques : elles évoluent, elles sont liées à des professionnels dont leur personnalité est un outil au même titre que leur formation ou leur technicité. C'est pour cette raison que le projet de service met en avant des engagements. Ils sont ici relevés par thème, dans une liste alphabétique, avec pour chacun, définition, objectifs et procédures spécifiques.

A comme ...ACCUEIL, ASSOCIER LES PARENTS, ACCOMPAGNEMENT

Accueil : *un moment capital de l'intervention : la mise en place d'un contexte où les responsabilités, les obligations et les droits sont posés. Un moment où les fondements de l'intervention sont exprimés, un moment où les familles peuvent aborder leurs difficultés ou leurs préoccupations.*

Objectifs :	Mise en œuvre :
<ul style="list-style-type: none">- L'expression du cadre et des obligations.- L'exploration de la situation, du vécu des personnes.- L'indication du droit de la famille et des personnes (droits de l'enfant)	<ul style="list-style-type: none">- Un livret d'accueil remis à la famille (présentation du service, de l'organisation et des finalités)- Selon les cas, cette présentation s'effectue dans le cadre d'un courrier, signé par le chef de service de l'antenne concernée ou dans le cadre d'une rencontre dans les bureaux de l'antenne.- L'utilisation de l'ordonnance du Juge des Enfants ou des objectifs définis par l'Attaché du Service de l'Aide Sociale à l'Enfance à la demande de la famille

Associer les parents : *une dimension indispensable de l'action.*

Objectifs :	Mise en œuvre :
<ul style="list-style-type: none">- Valoriser et mobiliser les capacités des personnes, dans leur responsabilité parentale.- S'appuyer sur les demandes (elles sont posées d'emblée dans le cadre de l'Accompagnement Educatif)	<ul style="list-style-type: none">- Prise en compte de la demande et des attentes des parents.- Elaboration conjointe des projets éducatifs et des moyens réalistes.- Amener les parents à être acteurs (exploration de leurs réseaux d'appartenance, de voisinage, institutionnels)

Accompagner : Fonction de base de l'éducation qui prend toute son importance lorsque l'enfant est en situation de danger ou de risque pour son développement.

Objectifs :	Mise en œuvre :
<ul style="list-style-type: none"> - L'accompagnement est singulier en fonction de chaque situation. - Il est étudié à partir de l'analyse des besoins évalués en équipe pluridisciplinaire et pluriprofessionnelle, dans l'antenne concernée sous la responsabilité du Chef de Service. 	<ul style="list-style-type: none"> - Des temps d'analyse et d'évaluation réguliers au sein de chaque antenne et les réunions d'équipe pluridisciplinaire et pluriprofessionnelle. - Les actions sont diverses et adaptées : des entretiens avec le groupe familial, des entretiens individuels à domicile ou au service (parent – enfant), des démarches effectuées à l'extérieur avec les parents et les enfants, des activités au service ou à l'extérieur (loisirs, culture, scolaire, citoyenneté), animées et proposées par les intervenants du service. - Des échanges réguliers sur l'accompagnement et l'évolution de l'intervention avec les parents et les enfants concernés.

D comme ... **DANGER, DOSSIER, DROITS DES USAGERS**

Danger : le danger ou son risque est d'abord la raison de l'existence de la mesure. Il reste une préoccupation constante. Il peut s'examiner à plusieurs niveaux :

- Une réalité avérée (mauvais traitements, violences, pressions psychologiques ...)
 - Un danger potentiel avec les effets dans un contexte donné, risquant de compromettre la santé, la moralité, la sécurité ou les conditions d'éducation des mineurs (article 375 et suivants du Code Civil).

Objectifs :	Mise en œuvre :
<ul style="list-style-type: none"> - Le danger est énoncé dans les attendus de l'ordonnance, il est nommé dans le cadre du premier entretien. - Le danger est examiné et évalué au cours de chaque réunion consacrée à la situation familiale. - Une évolution importante de la situation de danger est signalée auprès de l'autorité qui a décidé la mesure (Juge des Enfants, attaché de l'Aide Sociale à l'Enfance) - L'absence de situation de danger amène une proposition d'arrêt de la mesure. 	<ul style="list-style-type: none"> - Un premier entretien formel permet de poser le cadre de la mesure. - Evaluation et qualification du danger : une question essentielle posée lors des réunions internes et donnant lieu à des rapports réguliers avec l'autorité qui a ordonné la mesure. - Une aggravation dans la situation du danger, un passage à l'acte, sont systématiquement signalés. Des règles strictes sont mises en place au sein du service. Cette obligation concerne tous les intervenants du service, chacun dans son rôle et sa fonction : <ul style="list-style-type: none"> - Information à la Direction - Traitement interne (examen de la situation, réflexion) - Une note circonstanciée est transmise aux autorités compétentes (Aide Sociale à l'Enfance, Juge des Enfants)

Dossier :

Chaque mission confiée au service donne lieu à l'ouverture d'un dossier qui comprend les pièces administratives et judiciaires.

Objectifs :	Mise en œuvre :
<ul style="list-style-type: none">- Le dossier est individuel et complet.- Il est protégé et garanti par les règles du secret professionnel.- Le dossier est interne au service mais il concerne des éléments dont la famille est propriétaire, même après la mesure – la règle du secret et de la protection du dossier est maintenue après la mesure.	<ul style="list-style-type: none">- Le dossier centralise tous les éléments d'une situation.- Le dossier est conservé dans le service, archivé et protégé – le contenu des pièces à conserver est déterminé dans les procédures internes. .

Droit des usagers :

La question du droit des usagers rejoint une évolution importante des politiques sociales depuis vingt ans. Les bénéficiaires des mesures deviennent des usagers (ils reçoivent une prestation), ils sont acteurs du projet individuel d'accompagnement. Deux types d'usagers sont à indiquer :

- les parents (ils exercent leur autorité parentale : des droits et des devoirs),
- les enfants, mineurs ou jeunes majeurs (ils ont également des droits et des devoirs : convention internationale des droits de l'enfant, respect des parents, de la scolarité obligatoire jusqu'à 16 ans...).

Le droit à l'information, à la parole et à l'écoute, à être associé au projet individuel d'accompagnement devient ainsi un cadre strict (association au projet individuel, garantie du secret professionnel).

Objectifs :	Mise en œuvre :
<ul style="list-style-type: none">- Les droits des usagers constituent des obligations pour le service. Ils sont communiqués et respectés : information, parole et écoute.- La mesure d'Aide Educative en Milieu Ouvert judiciaire s'impose à la famille.- L'accès au dossier est possible soit au tribunal, avec un avocat ou à l'Aide Sociale à l'Enfance.	<ul style="list-style-type: none">- Les droits et les devoirs des usagers sont présentés de même que le cadre de la mesure et la contrainte qu'elle entraîne.- La responsabilité du service, et des professionnels qui le composent, est engagée et peut, à tout moment, être interrogée par les usagers.- La teneur des rapports à l'autorité judiciaire ou administrative est transmise, oralement, à chaque famille, qui dispose du droit de manifester son désaccord.

E comme ... **EVALUATION**

Evaluation : *L'évaluation est réalisée en équipe pluriprofessionnelle et comporte deux niveaux :*

- L'évaluation au sens de l'analyse de la situation et de son évolution (la dynamique familiale avec les interactions présentes, la réalité individuelle de chaque personne dans la famille, la dimension transgénérationnelle)

- L'évaluation au sens de l'analyse de la pratique des intervenants en lien avec la problématique familiale.

Objectifs :	Mise en œuvre :
<ul style="list-style-type: none">- Chaque situation familiale est analysée et évaluée régulièrement dans le cadre d'une réunion en équipe pluriprofessionnelle (dans chaque antenne).- Cette analyse permet d'évaluer également la réalisation des objectifs initiaux, l'implication des intervenants, les orientations à suivre pour l'avenir : elle constitue un outil indispensable de la démarche de projet individualisé.	<ul style="list-style-type: none">- Des tableaux de bord permettent de prévoir le rythme des évaluations ; évaluation intermédiaire à quelques mois, puis avant chaque remise de rapport à l'autorité ayant décidé de la mesure.- Ces évaluations réunissent une équipe pluridisciplinaire.- Les évaluations sont préparées et introduites par une présentation faite par l'intervenant.- Les évaluations donnent lieu à un compte rendu systématique, versé dans le dossier.- Les orientations sont validées par le Chef de Service.

I comme... **INTERVENANT, INTERVENTION AUPRES DU OU DES MINEURS.**

Le professionnel (éducateur spécialisé, assistant social, psychologue) est nommé par la Direction pour exercer la mesure auprès du ou des mineur(s) et de sa famille. Il fait partie d'une équipe de travail pluridisciplinaire et sectorisé pour le service d'Action Educative en Milieu Ouvert.

L'intervenant s'appuie sur le cadre réglementaire, le projet de service, et la charte de l'Association, des références théoriques (sciences sociales et humaines), dans le respect des droits et des devoirs de chacun.

Objectifs :	Mise en œuvre :
<ul style="list-style-type: none">- Evaluer la notion de danger ou de risque de danger du ou des mineur(s) concerné(s) par la mesure.- Intervenir pour observer et mieux comprendre les interactions familiales.- Evaluer les compétences et les vulnérabilités du mineur et de sa famille.- Favoriser une dynamique de changement.	<ul style="list-style-type: none">- Les interventions supposent un cadre et une articulation convenus en début de mesure entre les intervenants et les familles (objectifs, modalités), en lien avec la mission confiée.- En fonction des problématiques familiales et après réflexion en équipe, une intervention à deux peut être exercée.- L'intervention du psychologue du service peut être sollicitée.

P comme... **PRATIQUES PROFESSIONNELLES**

Pratiques professionnelles : les références théoriques et méthodologiques des intervenants ne sont pas uniques, les pratiques des professionnels prennent en compte : le cadre et la mission, l'implication et les valeurs auxquelles se rattachent les intervenants, l'éthique institutionnelle, les situations mêmes des familles, les engagements de l'institution en terme d'offre de service. Les références évoquées plus haut constituent des outils et des moyens : la psychanalyse et la psychopathologie, l'approche systémique, l'étude et la compréhension des comportements.

Objectifs :	Mise en œuvre :
<p>- Les pratiques sont régulièrement réfléchies pendant le déroulement de la mesure à différents niveaux : personnel, équipe, institution.</p>	<p>- Les rencontres régulières des intervenants avec les chefs de service de leur antenne.</p> <p>- Les réunions d'équipe permettent de situer l'analyse des pratiques soit dans le cadre des évaluations programmées, soit dans le cadre de réunions provoquées à l'occasion d'une situation jugée complexe, à plusieurs moments : dans le démarrage (des hypothèses), le déroulement (évaluation du projet et de l'intervention, ajustement des pratiques), la fin de la mesure (bilan partagé).</p> <p>- Des supervisions en équipe pluridisciplinaire permettent à chaque salarié dans une démarche volontaire, de mesurer et interroger son implication, son intervention. Elles constituent un outil pour l'action à mener.</p> <p>Chaque professionnel peut avoir accès à des formations, selon des modalités définies par le service.</p>

R comme... **RAPPORT, REPRESENTATION, RESPONSABILITE**

Rapport : chaque mesure (Aide Educative en Milieu Ouvert, Investigation et Orientation Educative, Enquête Sociale, sauf pour le Point Rencontre), donne lieu à des rapports transmis à l'autorité mandante (Aide Sociale à l'Enfance, Magistrats) dans les échéances indiquées selon sa nature.

Objectifs :	Mise en œuvre :
<p>- Le rapport est une obligation, il s'effectue dans les délais prévus par l'autorité ayant décidé la mesure.</p> <p>- Le rapport comprend plusieurs fonctions : des informations sur les situations de danger et la capacité des familles à les résoudre, un retour sur l'intervention et son évaluation (écarts entre objectif et mise en œuvre, regard sur les effets), des propositions.</p> <p>- Le rapport engage l'intervenant et l'institution.</p> <p>- Le rapport est un outil de communication et d'échange avec la famille elle-même.</p>	<p>- Un tableau de bord permet à chaque travailleur social et à l'institution de respecter les obligations (dates de remises des rapports et notes de situations).</p> <p>- Des contenus qui prennent en compte la réflexion élaborée lors des réunions en équipe pluridisciplinaire animées par les chefs de service.</p> <p>- L'intervenant rédige le contenu du rapport et le signe.</p> <p>-Le rapport comporte des conclusions et orientations qui sont validées par le chef de service, au nom de l'institution.</p> <p>- Les contenus des rapports sont communiqués oralement aux familles dans la majorité des cas.</p>

Représentation : *chaque professionnel agit, non en son nom, mais au nom du Service de Milieu Ouvert qui peut l'interroger à tout moment. A ce titre, il le représente et respecte les engagements institutionnels. Parallèlement, des rôles particuliers sont mis en place, en terme de représentation.*

Objectifs :	Mise en œuvre :
<ul style="list-style-type: none"> - Le service est représenté dans les commissions ou concertation de l'Aide Sociale à l'Enfance, par le travailleur social chargé de la mesure. - Le service est représenté à l'occasion des rencontres avec l'autorité judiciaire ayant décidé les mesures : c'est le travailleur social concerné qui se rend à l'audience. - Le chef de service participe à ces rencontres occasionnellement pour représenter l'institution. Si le travailleur social chargé du suivi de la mesure ne peut être présent, il est remplacé par un autre travailleur social. - Les rencontres de partenaires d'une action auprès d'une famille se réalisent dans le cadre du respect du secret professionnel ; elles visent la cohérence des actions, l'inscription de la famille elle-même dans des réseaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Les représentations extérieures donnent lieu à une réflexion préalable ou postérieure à ces rencontres, au niveau des équipes de chaque antenne et éventuellement au sein de l'équipe de direction du service. - Cette préparation doit permettre de clarifier les interrogations : une rencontre pour quoi faire ? Dans quel cadre ? avec qui et à quel titre ? - Le travail de rencontre extérieure sera facilité par les outils de présentation du service.

Responsabilité : *c'est le service de Milieu Ouvert, par délégation de l'Association, qui est responsable de la mise en oeuvre des actions pour lequel il est agréé par les services départementaux et judiciaires.*

Objectifs :	Mise en œuvre :
<ul style="list-style-type: none"> - Le service assume la responsabilité globale du projet d'établissement, des projets individualisés et du développement des moyens adaptés. - Quand une mesure est confiée au service, elle reste la responsabilité de la seule Direction de l'Institution, tant qu'elle n'a pas pu être attribuée à un travailleur social. Alors, la responsabilité devient partagée, Direction – Travailleur Social. <p>Pour le ou les intervenants, c'est assurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> Une relation régulière avec les usagers et les partenaires. L'observation et la perception des problématiques du ou des mineur(s) et de sa famille. L'évaluation et l'élaboration de propositions éducatives dans les instances pluridisciplinaires, animées par les chefs de service. <p>Pour la Direction du service, c'est assurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> La mise en place du cadre et des droits de chacun. La tenue de l'échéance de la mesure Le cadre des évaluations Le développement des outils et moyens pertinents. <ul style="list-style-type: none"> - La famille conserve toute sa responsabilité sur le plan civil et pénal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Des protocoles pour la réception et la prise en compte des attributions : enregistrement du dossier à la Direction du service. - Le délai d'attribution de la mesure, la Direction assume seule la responsabilité et met en place les relais nécessaires. - L'attribution de la mesure par le chef de service de l'antenne concernée ne met pas fin à la responsabilité du service. - Le chef de service prend contact avec la famille par l'envoi d'un premier courrier, accompagné du livret d'accueil. - Un planning des échéances (évaluations, rapports) est établi par le chef de service qui veille à son respect. Il s'informe régulièrement de la situation. - L'intervenant consigne les visites et les informations nécessaires dans le dossier, et il remplit une fiche hebdomadaire.

U comme... **URGENCE**

Urgence : le service de milieu ouvert développe un dispositif particulier pour pouvoir faire face aux situations d'urgence que peuvent traverser les familles.

Objectifs :	Mise en œuvre :
<p>- Pouvoir répondre avec célérité aux situations d'urgence :</p> <p>Lorsque le mineur est victime de mauvais traitements Lorsque la protection du mineur est gravement compromise.</p> <p>Un dispositif interne, piloté par le chef de service, permet d'effectuer rapidement des évaluations et de saisir l'Aide Sociale à l'Enfance et/ou les Autorités Judiciaires selon les besoins.</p> <p>- Des besoins dits urgents se déclarent également sur le plan social et pécuniaire.</p> <p>Le service favorise l'inscription de la famille dans le réseau et dans son environnement social et familial.</p>	<p>- Les permanences des travailleurs sociaux sont diffusées aux partenaires.</p> <p>- Une caisse d'urgence permettant de fournir des secours financiers est disponible au service. Elle n'a pas pour vocation de créer un circuit parallèle d'assistance.</p> <p>- Les situations en urgence sont gérées en priorité.</p>

II – L'ORGANISATION

1. Des acteurs impliqués, responsables et compétents

Le Service Milieu Ouvert est un ensemble structuré de professionnels agissant en équipe sectorisée.

Chaque professionnel développe son activité et ses responsabilités à travers la prise en compte

- des missions du service
- des engagements institutionnels qu'il lui faut mettre en oeuvre
- de la délégation qui lui est attribuée dans le cadre institutionnel
- des références à son propre métier (méthodes, contenus, outils).

Chaque professionnel est impliqué dans l'action à un double niveau : celui de la prestation et de la relation avec les usagers du service, celui de l'organisation et de la réflexion institutionnelle (fonction de recherche et de communication).

2. Des métiers

-> La direction

La directrice du service est une professionnelle de l'action sociale et de la gestion d'une institution sociale. Elle agit par délégation du directeur général de la Sauvegarde. Garante du service rendu aux personnes, elle assume la responsabilité de l'ensemble du fonctionnement du service, avec des fonctions de représentation, d'administration et de gestion, et des fonctions d'animation (cf. fiche de fonction détaillée en annexe).

-> **Les chefs de service**

Les chefs de service, par délégation de la direction, assurent l'encadrement hiérarchique et technique des travailleurs sociaux, des psychologues et secrétaires, sur les antennes avec des fonctions de responsabilité technique et d'animation, et des fonctions d'administration. Le chef de service a son bureau au siège du Service Milieu Ouvert. (cf. fiche de poste en annexe).

-> **Les fonctions transversales et de conseil**

- **Le psychiatre** : participe aux évaluations comme consultant à la demande de la Direction. Il intervient pour évaluer avec l'équipe pluridisciplinaire en terme d'avis et de conseils sur des problématiques individuelles et/ou familiales. (cf. fiche de poste en annexe).

- **Le psychologue** : placé sous l'autorité hiérarchique du chef de service de l'antenne géographique où il est affecté, le psychologue est en relation fonctionnelle avec le psychiatre et les travailleurs sociaux. Il est amené à travailler avec les intervenants et le chef de service, à proposer des conseils ou orientations éventuelles pendant les évaluations, en lien avec sa spécificité professionnelle. Il peut être amené à intervenir auprès des mineurs et / ou des familles durant un temps déterminé. Il rend compte de sa mission au chef de service et à la directrice. (cf. fiche de poste en annexe).

-> **Les fonctions administratives et de logistique**

- **La secrétaire de direction** : travaillant sous la responsabilité de la Directrice au siège du service, elle a pour fonction d'organiser le travail de l'ensemble du secrétariat, la gestion du courrier, la tenue des dossiers notamment les dossiers du personnel, la gestion des congés, les plannings des salariés, elle prévoit l'organisation des salles des réunions et tient le planning central. (cf. fiche de poste en annexe).

- **La secrétaire des chefs de service** : elle a pour fonction d'assurer le secrétariat des chefs de service sous leur responsabilité ; courrier, rendez-vous, relations avec les partenaires. Elle assure la tenue des dossiers et fichiers des familles suivies en Investigation et Orientation Educative et Enquêtes Sociales : enregistrement, mise à jour, informations aux chefs de service, aux antennes. Elle contrôle les échéanciers des mesures, rapports. Elle supervise l'ensemble de la facturation. (cf. fiche de poste en annexe)

- **La comptable** : elle est sous la responsabilité de la Directrice et assure l'ensemble des opérations comptables et de préparation des budgets et contrôle des factures, de l'intendance, du matériel, du parc des voitures du service, elle vérifie les frais de déplacements des personnes. (cf. fiche de poste en annexe)

- **L'agent administratif** : Elle est sous la responsabilité de la Directrice et assure la tenue des fiches et dossiers familles, plus particulièrement de l'Action Educative en Milieu Ouvert : informations aux chefs de service, aux antennes, ouverture et mise à jour, enregistrement des rapports, échéanciers. Elle prépare les états financiers et la facturation mensuelle. Elle fait la mise à jour des statistiques mensuelles et annuelles. (cf. fiche de poste en annexe)

• **La standardiste chargée de l'accueil** : Elle est sous la responsabilité du secrétariat de direction, elle a pour fonction principale la réponse et la gestion des appels, l'accueil des personnes reçues au service. En outre, elle assure des fonctions de classement et traitement de la documentation, de la bibliothèque. Elle peut être amenée à assurer des tâches ponctuelles de comptabilité. (cf. fiche de poste en annexe)

• **La secrétaire technique** : dans chaque antenne, par délégation du chef de service, elle est responsable de l'accueil, physique et téléphonique. C'est une fonction technique, sociale et administrative : mise à jour des dossiers familles, frappe de courriers, rapports, tenue des statistiques. Elle établit les plannings, ventile les informations et documentation. Elle participe ponctuellement aux réunions d'équipe. Elle est un lien au niveau informatif entre les familles et les travailleurs sociaux par l'accueil qu'elle assure. (cf. fiche de poste en annexe)

-> Les intervenants directs auprès des familles ou des enfants ou adolescents

• **Les psychologues** : sous la responsabilité des chefs de service et en lien fonctionnel avec les travailleurs sociaux, les psychologues peuvent intervenir directement dans un temps déterminé. Le rapport transmis peut-être commun avec celui du travailleur social ou différencié.

Les psychologues sont affectés à une ou plusieurs antennes du service. (cf. fiche de poste en annexe)

• **Les travailleurs sociaux** : éducateur spécialisé ou assistant social – travaillant sous la responsabilité et par délégation du chef de service, en lien fonctionnel avec le psychologue, responsables d'une mission d'évaluation et d'accompagnement dans les mesures qui sont confiées au service. Ils rendent compte régulièrement de leur action auprès du chef de service et auprès de l'autorité qui mandate le service. Ils sont installés sur une antenne géographique en fonction de l'activité du service. (cf. fiche de poste en annexe)

3. Le management

Deux niveaux de fonctionnement et de management sont à repérer dans le Service Milieu Ouvert :

- le niveau transversal ou de toute l'institution
- le niveau de chaque équipe de travail, en lien avec la dimension opérationnelle, dans l'unité institutionnelle, la cohérence et la communication.

Pour chacun de ces niveaux, des fonctions sont à l'oeuvre :

- soit dans un sens vertical
- soit dans un sens horizontal.

Ces fonctions sont liées aux responsabilités propres de chacun : direction, chef de service, acteurs techniques.

Quelques principes :

-> La dimension opérationnelle, animée et régulée

Dans chaque antenne, le chef de service est responsable de l'animation. Il organise les réflexions et la mise en œuvre des missions autour de chaque mesure (Aide Educative en Milieu Ouvert, Investigation et Orientation Educative, Enquêtes Sociales)

Des délégations formelles :

- le chef de service consulte les dossiers au tribunal avant toute ouverture pour la présentation de la mesure à l'antenne concernée.
- il attribue la mesure en fonction des disponibilités de chaque travailleur social et d'une première analyse de la situation
- il a des rencontres régulières avec l'intervenant, les co-intervenants et le psychologue
- il organise le planning des évaluations et réflexions sur les situations en équipe pluridisciplinaire
- il articule les niveaux techniques et fonctionnels.
- il contrôle le respect des procédures et des missions confiées au service.

L'équipe pluridisciplinaire constitue le lieu fondamental de l'analyse des pratiques, des situations et des prestations, sous la responsabilité des chefs de service.

Les réunions donnent lieu à des comptes rendus. Elles sont organisées chaque semaine et sont un lien central de régulation et de recherche.

-> La dimension transversale, recherchée et développée dans un cadre

Plusieurs niveaux sont à considérer :

- relation direction générale/direction du service
- l'organisation générale à travers les réunions de direction (le directeur et les chefs de service)
- les réunions équipes / chefs de service
- les réunions générales organisées et animées par la direction
- les réunions sur des thèmes de recherche ou transversaux animées par les chefs de service.
- les rencontres inter-équipes sur des thèmes spécifiques
- les réunions statutaires : rencontres des Délégués du Personnel, du Comité d'Hygiène et de Sécurité des Conditions de Travail, du Comité d'Etablissement...
- les réunions psychologues / chefs de service
- les réunions de secrétaires animées par un chef de service

La prise en charge des mesures d'Action Educative en Milieu Ouvert, d'Investigation et d'Orientation Educative, d'Enquête Sociale ne peut se réaliser par la seule prise en compte des compétences individuelles : 5 pôles de compétence s'y articulent : les secrétaires, les comptables, les intervenants sociaux, les psychiatres et psychologues, les chefs de service afin d'améliorer la qualité de prestations à l'utilisateur.

Une des fonctions de l'institution est en effet de promouvoir la recherche et l'interrogation des méthodes, de prendre en compte l'évolution de questions sociétales. Les réflexions sont organisées à l'initiative de la Direction, nourries des propositions des salariés.

-> *L'organisation générale, structurée et communiquée*

Elle se réfère à des règles connues de tous, éditées dans le cadre de documents spécifiques : procédures pour l'Aide Educative en Milieu Ouvert, procédures pour l'Investigation et l'Orientation Educative, procédures pour l'Enquête Sociale, procédures et règlement de fonctionnement pour Point Rencontre. Un principe général : les règles de fonctionnement constituent des repères. Elles ne standardisent pas les pratiques qui restent individualisées et doivent être adaptées à chaque situation, dans un cadre commun. Les chefs de service articulent, orientent, contrôlent l'application des règles en lien avec les besoins des usagers, aussi une régulation est nécessaire.

-> *La dynamique générale, participative*

La tradition institutionnelle, marquant l'histoire du service, est enracinée dans une dynamique : règles et organisation d'une part, participation et construction commune d'autre part. Permanence et mouvement provoquent une interrogation constante : difficile à mettre en oeuvre, elle est essentielle pourtant. Chaque antenne a ainsi au niveau géographique son existence propre, sa dynamique d'équipe. Chaque professionnel est acteur d'un mouvement d'ensemble rendu possible parce qu'il est animé au plan du service.

4. Les partenariats

Le service de milieu ouvert s'inscrit dans un travail de partenariat qui met l'utilisateur au centre de la démarche, comme acteur du projet.

L'intervention vient ainsi, à travers des rencontres et une évaluation commune des situations rencontrées, faciliter la place et l'action des autres acteurs sociaux. Le partenariat prend également en compte les réseaux directs, primaires, des usagers. Le Service Milieu Ouvert est un initiateur de rencontres, un promoteur de projets, une référence pour une action plurielle, un facilitateur de la mise en mouvement des mineurs, des parents, des familles.

Le partenariat est fondé sur une éthique : le respect de l'intimité des familles et du secret professionnel. Des réunions avec des partenaires travailleuses familiales, écoles, institutions sociales sont animées ou initiées par le service. Le service prend une position : faciliter le travail partenarial en transmettant les éléments nécessaires permettant d'accomplir chaque mission.

Les démarches sont également différenciées selon les mesures, Action Educative en Milieu Ouvert, Investigation et Orientation Educative, Enquête Sociale et le Point Rencontre : ce sont des lieux d'échange, de recueil d'informations, d'instances, de coordination. Les démarches auprès des partenaires font l'objet d'une réflexion préalable avant toute rencontre : pour faire quoi ? dans quel cadre ? avec qui et à quel titre ? l'information et l'accord des familles ? quelle participation des familles ? Sous quelle forme ? Le partenariat sera développé à travers une démarche d'identification des différents réseaux, des objectifs éventuels de travail, puis de mise en place de rencontres ou de programmes communs.(en annexe)

5. La communication interne et externe

-> La communication interne

La communication au Service Milieu Ouvert est suscitée par une interaction entre tous ses acteurs, dans une dynamique de recherche, d'interrogation des pratiques et d'apprentissage progressif. Elle est du ressort de l'équipe de direction qui se réunit chaque semaine pour fixer des orientations, prendre des décisions et les communiquer. Le management des services est pensé à partir d'un principe qui guide l'action des services : l'utilisateur au centre du dispositif, avec des droits que l'organisation respecte et le souci de la qualité de la prestation.

La communication interne a pour objectifs de développer

- la transversalité au sein des équipes, entre équipes, au niveau du service
- des instances de réflexion et d'échanges
- les informations internes dans le sens vertical et transversal.

Des outils spécifiques sont en cours de développement :

- la mise en place de réseaux informatisés entre antennes
- des réunions régulières au niveau du service sur des thèmes divers
- des réunions au niveau de chaque équipe qui dépassent le cadre d'échanges ponctuels : démarches de réflexion, associant l'ensemble de ses membres.

Le projet de service est en ce sens un outil de communication : il ne fige pas les pratiques, reste évolutif et sera nourri par des enrichissements réguliers, par une poursuite de la réflexion de groupes de travail.

-> La communication externe

• en direction des familles :

- lettre du Chef de service à la famille
- livret d'accueil en cours d'élaboration
- communication des objectifs de travail et la teneur des rapports à la famille
- accompagnement des familles aux rencontres extérieures ou information du contenu de ces rencontres.

• en direction des commanditaires

Le rapport écrit est un élément de la prestation. Il est validé par l'institution. Ce rapport comporte plusieurs parties : une évaluation des situations de danger et des ressources propres de la famille, le compte rendu proprement dit de l'intervention et de ses effets, des propositions d'orientations pour l'avenir. Les rapports sont sous la responsabilité du Chef de service.

• en direction des partenaires

La démarche de communication est essentielle avec les partenaires. Un travail régulier est encore nécessaire pour impliquer l'ensemble du service dans une dynamique globale, dans une démarche de communication passant par l'identification des réseaux au niveau de chaque antenne, le développement de démarches et outils de communication, l'intégration des démarches dans un projet global.

6. L'évaluation

L'évaluation concerne :

- les interventions dans les situations individuelles et familiales
- les pratiques professionnelles des intervenants
- les projets d'équipes ou inter-équipes
- le projet de service.

Elle comporte :

- l'interrogation des pratiques au regard de la commande sociale, des missions confiées au service
- l'analyse critique sur les réalisations (objectifs en termes d'action, d'acteurs, d'échéances)
- l'analyse sur les effets

Elle passe par un état d'esprit :

- accepter d'être remis en cause dans sa pratique
- pondérer le discours par la réalité des faits
- s'impliquer en interrogeant savoirs et certitudes

L'évaluation des situations individuelles : la réflexion en équipe

- le lieu de communication autour du besoin des mineurs et familles
- le lieu d'élaboration collective, le projet devient celui du service et non de tel ou tel intervenant
- le lieu animé et régulé par le chef de service ; impliqué dans la réflexion, il valide les orientations au nom de l'institution

L'évaluation de la pratique professionnelle passe par une confiance mutuelle dans le respect des responsabilités, de la place et du rôle de chacun. Elle se traduit également par :

- des échanges réguliers avec le chef de service
- des bilans d'équipe.

L'ajustement régulier :

- des procédures formalisées et annuelles sont à prévoir, au niveau des équipes, des groupes transversaux, du service, avec des temps, des lieux, des supports, un encadrement, une communication interne, voire externe.

CONCLUSION ET PERSPECTIVES

A – Une construction du Service Milieu Ouvert progressive

- 1958 ↪ Création de l'Association, création du Service des Tutelles.
- 1963 ↪ Création du Service Milieu Ouvert
- - Action Educative Judiciaire
 - Action Educative Administrative
- 1982 ↪ Création du Service d'Observation en Milieu Ouvert (habilitation justice)
(appellation actuelle : Service d'Investigation et d'Orientation Educative)
- 1991 ↪ Création de l'activité Point Rencontre
- 1998 ↪ Séparation des activités d'Aide Educative en Milieu Ouvert/Investigation et Orientation Educative, du Service des Tutelles
- 2000 ↪ Mise en place des 35 heures
- ↪ Création du Service d'Enquêtes Sociales (habilitation justice)
 - ↪ Séparation des activités d'Aide Educative en Milieu Ouvert et d'Investigation et Orientation Educative
- 2001 ↪ Publication du Projet de service

B – Des perspectives

S'il n'y a pas de recette miracle pour communiquer et permettre aux parents d'assurer une prise en charge auprès de leurs enfants, le Service Milieu Ouvert à partir d'une expérience d'accompagnement près des familles rencontrant de multiples difficultés, peut apporter des réponses adaptées en prenant en compte le respect et la reconnaissance de la personne.

Au delà des mots, les équipes éducatives doivent composer avec la diversité des situations.

Le temps est nécessaire à l'action éducative. Les intervenants ont le souci permanent d'associer les parents au « projet » de leurs enfants, en rétablissant si possible les compétences parentales. Tout au cours de la mesure, le projet éducatif élaboré devra permettre aux parents de reprendre en mains leur propre responsabilité afin qu'ils deviennent davantage acteurs.

Le projet de service démontre les compétences et la motivation de l'ensemble des salariés du Service Milieu Ouvert. Les savoir-faire spécifiques adaptables et constamment évolutifs s'élaborent dans une réflexion constante au sein du service :

- 1 – Respect du cadre institutionnel et réglementation en lien avec les missions
- 2 – Respect des politiques sociales
- 3 – Maintien du niveau des prestations proposées et rendues aux usagers dans le souci constant d'amélioration de la qualité.
- 4 – Examen de l'ensemble des procédures afin de respecter les missions de l'AEMO, de l'IOE, de l'E.S.
- 5 – Questionnement sur la communication aux usagers des écrits transmis aux magistrats.
- 6 – Réflexion sur la mise en place d'un livret d'accueil permettant de mieux communiquer avec les usagers.
- 7 – Réflexion sur un projet d'accompagnement éducatif pour les jeunes victimes de violences, durant la procédure judiciaire, en lien avec d'autres partenaires.
- 8 – Réflexion sur une réponse adaptée aux demandes d'aides spontanées, hors mandat administratif et judiciaire.
- 9 – Amélioration des réponses possibles au niveau de jeunes en proposant l'accompagnement de loisirs (voile, cheval, lectures...)
- 10 – Respect et amélioration de la communication à l'interne.
- 11 – Valorisation de la formation des personnels.
- 12 – Amélioration de la concertation entre l'administratif et les travailleurs sociaux pour une meilleure réponse aux familles.
- 13 – Amélioration de la concertation avec les partenaires.
- 14 – Amélioration de la reconnaissance du service milieu ouvert dans les dispositifs sociaux du département.
- 15 – Organisation du travail dans l'aménagement du temps de travail.

En conclusion, il paraît nécessaire de rappeler la dimension du SUJET engagé par les missions du service (Action Educative en Milieu Ouvert, Investigation et Orientation Educative, Enquête Sociale, Point Rencontre) qui doit être présente à chacun des niveaux de la responsabilité :

- * institutionnelle
- * professionnelle
- * personnelle

Ce projet de service est validé par l'Association de sauvegarde et la Direction du Service Milieu Ouvert. Il constitue une référence pour chaque salarié. Ce projet sera régulièrement évalué et ajusté en fonction des évolutions et des besoins. La mise en œuvre du projet est accompagnée par le Conseil de Direction et une communication appropriée sera définie afin de poursuivre le processus engagé.

Ont participé à la réalisation de ce Projet de service :

Les Membres du Groupe d'Elaboration Technique

Les Chefs de Service

AONON Hélène

ROY Sylvie

TINEL Yannick

VAN DEN BURG Jean - Jacques

DESMAILLET Martine

DROUET Lydia

ECHARDOUR Odile

FONTENEAU Valérie

GENG Hubert

GILLEMANN Noëlle

HERAULT Benoît

LEFEVRE Sandrine

MANDIN Christophe

MARTIN Régis

Secrétaire administrative

Psychologue

Educatrice Spécialisée

Secrétaire technique

Educateur Spécialisé

Educatrice Spécialisée

Educateur Spécialisé

Educatrice Spécialisée

Educateur Spécialisé

Psychologue

Le personnel du Service Milieu Ouvert

AILLERY Nathalie

ALBERT Josiane

ALIX Yannick

ALLAIS François

AUNEAU Marie-Luce

BLANCHARD Sylvie

BONNAUD André

CHEVRIER Anita

DAVIET Martine

DIEUMEGARD M. Christine

DUBREUIL Jean-Paul

ESLAN Annick

FEUVRIER Anne

FORT Etienne

FOURNIER Jean-Michel

FRUIT Christiane

GENTY Christiane

GEORGET Catherine

GROUSSEAU Jacqueline

GUILLAUME Nelly

GUILLOTEAU Lydie

HUCHIN Françoise

Secrétaire d'équipe

Educatrice spécialisée

Educatrice spécialisée

Educateur spécialisé

Psychologue

Assistante Sociale

Educateur spécialisé

Agent Administratif

Secrétaire d'équipe

Educatrice spécialisée

Educateur spécialisé

Secrétaire d'équipe

Educatrice spécialisée

Assistant social

Educateur spécialisé

Educatrice spécialisée

Secrétaire d'équipe

Assistante sociale

Secrétaire de Direction

Assistante sociale

Secrétaire d'équipe

Secrétaire d'équipe

ILLIAQUER Jean-Yves	<i>Educateur spécialisé</i>
JEFFREDO Jean-Paul	<i>Educateur spécialisé</i>
JEZEQUEL Marie-Thérèse	<i>Assistante sociale</i>
JOGUET Jacquy	<i>Educateur spécialisé</i>
LALLEMAND Colette	<i>Assitante sociale</i>
MERCIER Françoise	<i>Educatrice spécialisée</i>
MOREAU Jacques	<i>Educateur spécialisé</i>
OLIVIER Fabienne	<i>Educatrice spécialisée</i>
PANNETIER Nathalie	<i>Educatrice Spécialisée</i>
PLISSON Jacques	<i>Educateur spécialisé</i>
POTIER Marie-Claire	<i>Educatrice spécialisée</i>
PUAUD Geneviève	<i>Comptable</i>
RIVALLAND Janine	<i>Educatrice spécialisée</i>
ROBION Jacques	<i>Psychologue</i>
RONDEAU Danièle	<i>Educatrice spécialisée</i>
STEENKISTE Marie-José	<i>Educatrice spécialisée</i>
SUZE Chantal	<i>Educatrice spécialisée</i>
TETEAU Marie-Laure	<i>Educatrice spécialisée</i>
TRICHEREAU Pascaline	<i>Psychologue</i>
VASSE François	<i>Educateur spécialisé</i>
VILAIN Martine	<i>Psychologue</i>

CHARRIER Monique *Directrice du Service Milieu Ouvert*

Ont rejoint la démarche :

ARNAUDEAU Valérie	<i>Educatrice spécialisée</i>
BLANCHARD-LE CORRE Sylvie	<i>Secrétaire d'équipe</i>
CHAUVEAU Alice	<i>Educatrice spécialisée</i>
FOLIO Edwige	<i>Secrétaire d'équipe</i>
GALLOTTE Françoise	<i>Psychologue</i>
GESREL Martine	<i>Educatrice spécialisée</i>
HASSENE Soraya	<i>Educatrice spécialisée</i>
HERMOUET Isabelle	<i>Educatrice spécialisée</i>
LEZEAU Bruno	<i>Assistant social</i>
PORTEVIN Laurence	<i>Assistante Sociale</i>
SZYMANEK Nicole	<i>Educatrice spécialisée</i>
TESSIER Mireille	<i>Agent Administratif</i>
VAZ Sophie	<i>Assistante Sociale</i>

Services et Etablissements de la Sauvegarde
AU 1^{ER} JANVIER 2001

▸ **Siège Social / Direction Générale**

Chemin de la Pairette - BP 204
85005 LA ROCHE-SUR-YON CEDEX
Tél. : 02.51.05.59.03 - Fax. : 02.51.62.10.07

*Directeur Général : **Didier WUSTNER***

*Protection de l'Enfance
et des Jeunes majeurs*

▸ **Service Milieu Ouvert :**

- * Action Educative en Milieu Ouvert
- * Investigation et Orientation Educative
- * Enquêtes Sociales
- * Point Rencontre

Chemin de la Pairette - BP 204
85005 LA ROCHE-SUR-YON CEDEX
Tél. : 02.51.44.50.70 - Fax : 02.51.44.50.79

Avec 7 antennes AEMO : Roche du Nord, les Herbiers
Roche Sud, les Sables d'Olonne
Challans, Luçon, Fontenay-le-Comte,

*1 antenne Investigation et Orientation Educative /
Enquête Sociale à La Roche sur Yon*

1 lieu d'accueil Point Rencontre à La Roche sur Yon.

*Directrice : **Monique CHARRIER***

*Protection juridique des
Personnes, des
Prestations et des Biens*

▸ **Service Tutelles (T.P.S. - T.M.P.)**

Chemin de la Pairette - BP 204
85005 LA ROCHE-SUR-YON CEDEX
Tél. : 02.51.44.50.78 - Fax : 02.51.44.85.65
Avec 2 antennes : La Roche-sur-Yon, Luçon.

*Insertion Sociale et
Professionnelle*

▸ **Service Insertion**

84 Résidence le Grand Pavois
Place des Victoires
85000 LA ROCHE-SUR-YON
Tél. : 02.51.47.96.40 - Fax : 02.51.62.08.96

*Directeur : **Jean-Jacques GEOFFROY***

*Education Spéciale et
Formation de jeunes
déficients intellectuels
légers*

▸ **Centre Spécialisé « Val d'Yon »**

avec un Service d'Education Spéciale et de Soins à Domicile (SESSAD)
Chemin de la Pairette - BP 645
85005 LA ROCHE-SUR-YON CEDEX
Tél. : 02.51.36.18.16 - Fax : 02.51.47.92.31

*Directeur : **Patrick VIMONT***

*Formation et Insertion
Professionnelle d'adultes
présentant des handicaps
légers*

▸ **« Util'85 » C.A.T. et Atelier Protégé**

Rue Latécoère - Zone Industrielle Belle Place
85000 LA ROCHE-SUR-YON
Tél. : 02.51.46.24.67 - Fax : 02.51.36.28.69
Avec 5 antennes : LaRoche-sur-Yon, Saint-Fulgent, Pouzauges,
Challans, Saint Laurent sur Sèvre, Château d'Olonne.

*Directeur : **Jean-Paul PEAUD***