



*Enfants, Adultes, Familles*

**Association Sauvegarde 85**

# REFERENTIEL QUALITE

## Service Milieu Ouvert

---

Chemin de la Pairette  
BP 742  
85018 LA ROCHE SUR YON  
smo@sauvegarde85.asso.fr  
Tél : 02.51.44.50.70 – Fax : 02.51.44.50.79

**Avril 2006**

# SOMMAIRE

	<b>PAGE</b>
<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>1 – Missions et Prestations</b>	<b>4 à 6</b>
<b>2 – Mise en œuvre de l’Action Educative auprès des mineurs et de sa famille</b>	<b>7 à 9</b>
<b>3 – Environnement et Partenariat</b>	<b>10 à 11</b>
<b>4 – Systèmes d’évaluation</b>	<b>12 à 13</b>
<b>5 – Management et Ressources Humaines</b>	<b>14 à 16</b>
<b>6 – Communication interne et externe</b>	<b>17 à 18</b>
<b>Annexes</b>	<b>19 à 42</b>
<b>Organigramme</b>	<b>20</b>
<b>Processus d’intervention en AEMO</b>	<b>21</b>
<b>Procédures – Déroulement de la mesure AEMO</b>	<b>22</b>
<b>DIPEC AEMO</b>	<b>27</b>
<b>Processus d’intervention en AcE</b>	<b>30</b>
<b>Procédures – Déroulement de la mesure AcE</b>	<b>31</b>
<b>DIPEC AcE</b>	<b>36</b>
<b>Règlement de fonctionnement du SMO</b>	<b>39</b>

## INTRODUCTION

L'objectif du référentiel est directement lié à la demande d'évaluation imposée par la Loi du 2 janvier 2002 et destinée à évaluer l'activité et la qualité des prestations du Service Milieu Ouvert. On ne peut imaginer d'évaluation sans référence à un standard auquel se comparer.

Un référentiel est un document qui présente les engagements qualité d'un service. Il contient des éléments intangibles, c'est-à-dire des principes qui se déclinent en garantie ou objectifs. Il doit aussi permettre l'élaboration d'un langage partagé, un outil de communication entre des acteurs appartenant à des groupes d'intérêt, des métiers très divers (usagers, parents, administrateurs, professionnels, prescripteurs, autorité de contrôle et de financement).

Pour autant, le référentiel ne doit pas figer les modes d'organisation et les actions ce qui explique l'intérêt de proposer un cadre suffisamment précis pour qu'il puisse être un document **repérant**, dénominateur commun pour l'ensemble du service, déclinant les objectifs, les modalités de mise en œuvre et les engagements et, d'autre part, permettant l'innovation et la créativité dans les pratiques, tant individuelles que collectives, à travers un formalisme mesuré et prenant en compte la diversité des actions adaptées et solutions proposées.

Ce document a été réalisé avec la collaboration et le travail de l'ensemble des salariés du Service Milieu Ouvert engagé dans un processus Démarche Qualité depuis septembre 2004, avec le concours de Techné Conseil (un cabinet conseil).

Il prend en compte l'ensemble des travaux de groupes, productions d'équipes ou d'antennes AEMO, et questionnements collectifs en réunions institutionnelles, ainsi que les différentes évolutions législatives, notamment la loi du 02 janvier 2002 et le décret du 15 mars 2002 relatif à l'assistance éducative.

Enfin, ce document s'appuie sur une démarche diagnostic réalisée durant les 6 premiers mois de l'année 2004, permettant de mieux prendre en compte :

- l'évolution du public et sa typologie
- l'évolution de l'activité
- l'environnement partenarial
- les textes de loi et conventions qui fondent nos missions.

Le cahier des procédures AEMO – Ac. E est annexé à ce document. D'autres procédures seront annexées au fur et à mesure de leur réalisation.

Ce document tient compte de l'ensemble des avis émis par nos partenaires mandants (ASE, Tribunal, DPJJ). Il a ensuite été validé politiquement par l'Association Sauvegarde 85 en début d'année 2006, et envoyé à l'ensemble de nos partenaires.

**Didier CHIRON**  
*Directeur*

---

# 1. MISSIONS ET PRESTATIONS

---

## 1. Un service d'action éducative et sociale

Le Service Milieu Ouvert, à la demande du Service public, conduit des interventions d'aide, de conseil aux familles, de soutien éducatif, et de protection des enfants ou adolescents dans leur milieu naturel, permettant d'éviter, autant que possible, une séparation de l'enfant et de ses parents. Son action est centrée sur le développement des liens et de l'équilibre de la cellule familiale.

Six activités sont à l'œuvre aujourd'hui :

- **Les mesures d'action éducative en milieu ouvert** : les AEMO judiciaires sont ordonnées par le Tribunal pour Enfants (juges des enfants), lorsqu'une famille, en raison de ses difficultés, n'est plus en mesure de protéger et d'éduquer seule son enfant.
- **Les mesures d'investigation et d'orientation éducative** : l'IOE, ordonnée par le Tribunal pour Enfants (juges des enfants), est une mesure d'aide à la décision pour le magistrat.
- **Les enquêtes sociales** : l'enquête sociale, ordonnée par le Tribunal pour Enfants (juges des enfants), est aussi une mesure d'aide à la décision pour le magistrat.
- **Les mesures d'Accompagnement Educatif dites Administratives (AcE)**, demandées ou acceptées 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.
- **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 le Tribunal (juge des enfants, juge aux affaires familiales).
- **Un service de Médiation Familiale dans le cadre de Médiations volontaires ou judiciaires** (Juges aux Affaires Familiales).

Le service Milieu Ouvert est une organisation sociale, habilité par les autorités judiciaires et administratives, conformément aux dispositions de la loi du 2 janvier 2002. Les missions sont conduites dans le respect des orientations et valeurs associatives et dans le cadre des textes qui les régissent :

- Le Titre II du code de la Famille et de l'Aide Sociale permettant au Président du Conseil Général et par délégation, au responsable du service départemental d'Aide Sociale à l'Enfance, de décider, à la demande des parents ou avec leur accord formel, une mesure d'accompagnement éducatif, dite administrative. Cette prestation est confiée au Service par Convention du 28 mai 2001, renouvelée le 28 mai 2006.
- Les articles 375 à 375-9 du code civil : le juge des enfants prononce 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 ».
- Les articles 1181 à 1200-1 du nouveau code de procédure civile, et relatifs à l'assistance éducative.
- Le décret N° 2002-361 du 15 mars 2002 modifiant le nouveau code de procédure civile et relatif à l'assistance éducative.
- 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 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 de juin 1993 et décembre 1996.

## **2. Un service engagé dans le dispositif de protection de l'enfance**

### **2-1. Sur décision judiciaire**

-> Une mesure judiciaire d'action éducative en milieu ouvert vise à :

- protéger l'enfant et le jeune en danger dans le cas d'atteintes graves à sa personne ou à son éducation
- suivre l'évolution de l'enfant et vérifier qu'il bénéficie de conditions de vie essentielles à son développement
- favoriser l'exercice de l'autorité parentale, les capacités éducatives des parents,
- faciliter les conditions d'accès à l'autonomie des familles
- aider à l'insertion de l'enfant et de sa famille, dans son environnement
- maintenir si possible l'enfant dans son milieu familial ou, à défaut, 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.

L'adhésion de la famille à la mesure doit être systématiquement recherchée par le magistrat et celui-ci doit se prononcer en stricte considération de la mise en danger de l'enfant.

-> Une mesure d'Investigation et d'Orientation Educative exercée conjointement par un travailleur social et un psychologue vise à :

- réaliser à la demande du magistrat une investigation approfondie et pluridisciplinaire sur l'environnement familial, la capacité d'évolution des parents, la situation de chaque enfant et le danger qu'il encourt,
  - prendre en compte les divers aspects de la situation :
    - conditions matérielles d'existence du mineur
    - conditions d'éducation
    - personnalité du mineur et santé
    - fonctionnement intra-familial
    - contexte social
  - aider le jeune et les parents à acquérir une meilleure compréhension de la situation et une mise en œuvre par eux-mêmes, de solutions propres à résoudre leurs difficultés,
  - 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 placement du mineur, étayages divers...).
- Cette mesure est une ordonnance judiciaire de 6 mois maximum. Il n'y a pas de possibilité d'appel de la part des parents.

-> Une mesure d'enquête sociale ordonnée pour 4 mois maximum, vise à :

- mettre en évidence l'existence ou la non existence du danger encouru par les mineurs
- évaluer la gravité des faits et leurs conséquences pour les mineurs
- évaluer les compétences parentales
- mesurer les conditions de vie et l'accueil éventuel des mineurs par un tiers
- proposer au magistrat la mesure qu'il y a lieu de prendre dans l'intérêt du mineur.

## **2-2. Sur décision administrative**

-> Une mesure d'Accompagnement Educatif est contractualisée entre les détenteurs de l'autorité parentale et l'Aide Sociale à l'Enfance. Elle vise à :

- apporter un soutien à un mineur et à sa famille (ou à un majeur de - 21ans), dans les difficultés relationnelles, psychologiques ou sociales, qu'ils rencontrent,
- développer les capacités éducatives des parents,
- veiller au respect et au maintien des conditions de vie garantissant l'évolution positive des enfants, notamment sur les plans physique et psychologique.
- s'appuyer sur une logique d'action pluriprofessionnelle et partenariale, en lien avec l'ensemble des acteurs scolaires, sociaux et médico-sociaux, concernés par la situation du mineur et de sa famille, en accord avec cette dernière.

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

## **3. Des actions complémentaires au service des familles et des partenaires**

### **→ Point rencontre :**

Une mesure permettant l'organisation des droits de visite interrompus dans un lieu d'accueil « neutre » : Ce lieu peut accueillir toute situation familiale 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 s'y rencontrer pour une période donnée. L'objectif est le maintien de la relation, pour 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.

### **→ Service médiation :**

La Médiation Familiale est définie comme un processus de résolution des conflits familiaux dans le cadre d'une rupture ou d'une séparation, dans lequel les membres d'une famille acceptent ou demandent l'intervention confidentielle d'un Médiateur.

Dans le cadre volontaire, les protagonistes s'engagent dans un processus de Médiation signé avec le Médiateur.

Dans le cadre judiciaire, le Juge aux Affaires Familiales, après accord des deux parties, propose une Médiation et prend une ordonnance de Médiation Familiale en vue d'aider le couple à l'élaboration d'un protocole d'accord organisant la séparation et ses conséquences, notamment dans le domaine parental.

-> **Toute prestation** : Groupe de parole « café parents », soutien à la responsabilité familiale, interventions ponctuelles.

---

## 2. MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION EDUCATIVE AUPRES DU MINEUR ET DE SA FAMILLE

---

### 1. Ethique et Valeurs

Le service Milieu Ouvert est un service de l'Association Sauvegarde 85 qui 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 ;
- la recherche et la valorisation des compétences des familles, en vue de les rendre actrices du changement ;
- l'écoute de la souffrance des enfants et des personnes en situation de difficultés ;
- l'attention portée à la communication ;
- l'aide au développement du lien social ;
- le professionnalisme et la recherche d'une meilleure compréhension de la situation sociale des familles ;

Le service met en œuvre des valeurs d'humanisme et de tolérance : le respect de la personne, unique et complexe, le respect de sa dignité, des choix des familles, la prise en compte de la famille, dans son entité et son environnement.

### 2. Principes d'action

- **Les personnes sont respectées** dans leurs droits à l'information, à la parole, à la décision, à la protection :
  - Elles sont informées de leurs droits et devoirs dont la déclinaison est contenue dans le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement qui leur sont remis dès l'accueil par le Chef de service, si possible, ou par le travailleur social en charge de la mesure.
  - Tout au long de la mesure, les familles sont informées, voire associées aux différentes démarches les concernant.
  - En fin de mesure, à l'occasion d'un bilan, elles sont informées du contenu des rapports sociaux et éducatifs.
  - Elles peuvent avoir accès à leur dossier selon des modalités définies par le règlement de fonctionnement (voir procédure en annexe).
- **L'adhésion des familles** est recherchée, pour les mesures d'AEMO, elle est requise pour les mesures AcE.
- **L'intervention éducative** a pour objectifs :
  - Une protection de l'enfant
  - Un soutien à l'exercice de l'autorité parentale, conseil et assistance aux familles ayant pour finalité de contribuer au mieux être de l'enfant et à sa sécurité
  - Un suivi de l'évolution des mineurs : vie sociale et affective, scolarité, santé.

Ces différents objectifs s'inscrivent dans une démarche de changements positifs pour l'enfant.

- **La relation d'aide** comme support de l'action consiste à :
  - Rechercher une relation de confiance
  - S'appuyer sur les compétences familiales (qui permettent le maintien en milieu ouvert).
  - Prendre en compte les capacités d'évolution de la famille
  - Reconnaître chaque situation comme unique et faisant l'objet d'une prise en charge individualisée.

### 3. Pratiques professionnelles

- **L'Action Educative** dans un cadre Judiciaire comme Administratif, instaure une obligation de rencontre des professionnels du service avec les mineurs pris en charge et leurs parents. La première des actions éducatives consiste ainsi en la mise en place d'une relation d'aide entre un ou des professionnels du service et un usager : c'est par l'échange qui va s'installer entre eux que des objectifs éducatifs pourront être mis en place.

Pour ce faire, le service emploie des professionnels (travailleurs sociaux diplômés et psychologues), postés sur une antenne correspondant à un territoire donné.

- **Pour les travailleurs sociaux**, l'intervention s'exerce prioritairement dans les lieux de vie de l'enfant mais aussi dans les locaux du service ou ceux mis à disposition par les services sociaux ou mairies.

Les interventions à domicile sont un outil indispensable pour connaître le cadre de vie des enfants, apporter des conseils concrets aux parents dans la gestion du quotidien, le soin et l'éducation apportés aux enfants, veiller au respect et au maintien des conditions de vie et pour situer chacun des enfants dans l'espace de vie familial.

Les entretiens au service permettent par ailleurs de formaliser l'intervention, de susciter la mobilisation de la famille, de garantir la sécurité des personnes dans certains cas. Ils permettent également l'individualisation des entretiens. Cette forme d'intervention crée un contexte favorable pour mobiliser les interactions familiales. Des supports peuvent alors être utilisés (tableaux, livres, jeux ...).

- **Pour les psychologues**, l'intervention en direction des mineurs et de leur famille est toujours limitée dans le temps, non systématique et acceptée par la famille. Elle peut se faire à la demande du travailleur social, après étude en équipe pluridisciplinaire. Elle peut aussi se faire à la demande de l'utilisateur et un premier rendez-vous est alors systématiquement proposé pour évaluer l'opportunité de l'intervention.

L'intervention a lieu principalement dans les locaux du service, ou à défaut, dans des locaux à l'extérieur. Le psychologue informe la personne suivie qu'il sera amené à donner brièvement son point de vue, par écrit, lors du rapport à échéance.

- **La vérification des conditions de vie pour les mineurs dans le cadre des mesures judiciaires** (IOE – ES – AEMO).

La qualification de judiciaire indique une vérification effective des modalités de l'exercice de l'autorité parentale : elle s'effectue principalement lors de visites au domicile, habituellement annoncées.

Le recueil d'informations concernant les mineurs et leurs conditions d'éducation se fait auprès des mineurs, des parents, et auprès des différents services intervenant dans leur environnement (scolarité, soins ou suivis médicaux ou psychologiques, services sociaux...).

- **L'articulation entre actions individuelles et collectives**

La mise en œuvre de la mesure s'articule autour de l'aide et de l'accompagnement de la famille et du mineur qui se concrétise par :

- des entretiens individuels et familiaux
- des accompagnements dans les démarches (éducatives, administratives, insertion, culturelles, soin...)
- des actions collectives : elles permettent un support intéressant pour l'accompagnement des enfants et des parents, et peuvent constituer un étayage éducatif favorisant leur expression. Elles peuvent développer l'entraide, le lien social et la solidarité. Elles permettent aussi, dans un espace dégagé des difficultés qui justifient l'intervention, des observations partagées sur les aptitudes ou difficultés de l'enfant.

#### **4. Interventions éducatives auprès de jeunes majeurs**

L'intervention éducative en milieu ouvert peut également être mise en œuvre au bénéfice de jeunes majeurs (18 à 21 ans), que ce soit dans le cadre administratif (AcE Jeune Majeur) ou dans le cadre judiciaire (AEMO Jeune Majeur).

Elle est décidée à partir d'une demande écrite rédigée par le jeune et s'exerce dans un cadre comparable à celui bordant l'intervention au profit de mineurs, en ce qui concerne les fondements éthiques et les valeurs.

Les principes d'action visent principalement l'autonomie du jeune et l'intervention est centrée sur l'aide et le conseil auprès de ce dernier.

---

## 3. ENVIRONNEMENT ET PARTENARIAT

---

### **1. Le partenariat est fondé sur une éthique : le respect de l'intimité des familles et du secret professionnel**

Les professionnels du service sont tenus, du fait de leurs missions, aux règles du **secret professionnel** qui garantissent la confidentialité des informations concernant les personnes auprès desquelles ils interviennent.

Des réunions avec des partenaires, travailleuses familiales, écoles, institutions sociales... sont animées ou initiées par le service. Le service s'engage à faciliter le travail partenarial en transmettant les éléments nécessaires permettant d'accomplir chaque mission.

Toutefois, des réserves existent en lien avec les règles du secret professionnel qui vient garantir la vie privée des familles auprès desquelles le service intervient. Ne doivent être échangées que des informations utiles à l'autre dans l'exercice de sa mission (voir procédure en annexe).

D'autre part, dans le cadre des mesures judiciaires (AEMO, ES, IOE), le service est tenu d'informer, par note circonstanciée au magistrat, de tout incident ou informations préoccupantes concernant le déroulement de la mesure et les mineurs pris en charge.

Enfin, le Service Milieu Ouvert est tenu de signaler à l'autorité compétente (Conseil Général, ou Procureur de la République), toute suspicion d'acte de maltraitance ou situation de danger observée ou recueillie dans le cadre d'entretiens ou de confidences délivrés pendant l'exercice professionnel.

### **2. Le partenariat dans le cadre des missions**

#### **2-1. Sur le plan du service et de son organisation :**

Le Service Milieu Ouvert est organisé à partir d'un système fonctionnant avec des moyens décentralisés, permettant d'être au plus près des territoires, dans la proximité des mineurs et leur famille, et de faciliter une coopération des acteurs sociaux pour assurer la coordination, la complémentarité et la continuité des différentes actions.

#### **2-2. Sur le plan des professionnels et des pratiques :**

L'inscription dans les réseaux et dans un travail de lien avec les différents services déjà engagés sur un territoire, au service des familles, est encouragée. En outre, cela permet de croiser des lectures et des approches afin de mieux appréhender la réalité.

Dans le cadre des mesures, toute prise en charge donne lieu systématiquement à information et à collaboration avec le Service Social Départemental et la Protection Maternelle Infantile (selon l'âge des enfants) du lieu de vie des enfants.

Pour les mesures d'Accompagnement Educatif, selon la convention avec le Conseil Général, les champs d'intervention des différents professionnels sont définis lors de la commission décentralisée Enfance-Famille, examinant l'opportunité de la mise en œuvre de la mesure. Dans le délai d'un mois et demi après l'attribution, le travailleur social prend systématiquement attache auprès du ou des travailleurs médico-sociaux à l'origine de la mesure.

### **2-3. Sur le plan des familles et du service rendu :**

Le recours aux dispositifs ordinaires présents dans l'environnement des familles est privilégié :

- Information et mobilisation des parents vers les différents dispositifs : scolaire, médical, social, médico-social, juridique, accompagnement et relais, loisirs,...
- Aide et conseil aux parents dans la scolarité de leurs enfants, vers la mise en place d'activités socialisantes.
- Accompagnement des adolescents sortis du système scolaire vers les différents dispositifs de formation et d'insertion.
- Accompagnement vers les services de soins.

Le relais avec les différents acteurs et services sociaux est effectué tout au long de la mesure pour permettre sa mise en œuvre effective à échéance.

Lorsqu'une famille est bénéficiaire d'une mesure de tutelle aux prestations sociales enfants, un travail partenarial est engagé avec le service en charge de la mesure.

## **3. Inscription du service au plan local et départemental**

### **3-1. Inscription du service dans la politique de l'enfance et de la famille et de la protection de l'enfance**

- En cohérence avec les missions AEMO-IOE-ES et AcE, le service est présent de façon permanente ou ponctuelle dans différents lieux où s'élaborent des actions en matière de protection de l'enfance.
- Participation aux commissions Aide Sociale à l'Enfance dans le cadre de la convention avec le Conseil Général : présence souhaitée du Chef de service aux commissions de décision de la mesure, dans la mesure du possible, participation requise du travailleur social aux commissions intéressant tous les actes de la mesure (demande d'intervention des techniciennes en intervention sociale et familiale, signalement, échéance).
- Réflexion avec les services publics et associatifs du secteur de l'enfance, de l'aide aux familles, de l'éducation nationale, de la santé mentale.
- Inscription en tant qu'acteur dans les différents réseaux spécialisés d'écoute, de santé, de soins auprès des jeunes et des ados.
- Participation aux travaux du schéma départemental de la famille et de l'enfance initié par le Conseil Général.
- A la demande des Juges, présence des travailleurs sociaux représentant le service à toutes les audiences des familles pour lesquelles une mesure judiciaire (AEMO, IOE, ES) est exercée.

### **3-2. Participation à l'élaboration de projets locaux, collaboration inter-associative dans le champ de l'aide à la parentalité ou du conseil aux familles**

- Mise en place d'un point rencontre en collaboration avec la Protection Judiciaire de la Jeunesse et avec l'Association Passerelles.
- Groupe de parole « Café Parents » avec l'Association Les Lauriers (Relais Accueil Jeunes), et la Ronde, (CAF, Mairie de la Roche sur Yon), dans le cadre du dispositif du Réseau d'Aide à la Parentalité.
- Pilotage du module de responsabilité à l'assiduité scolaire commandité par l'inspection d'Académie de Vendée, et réalisé en partenariat avec l'UDAF et la Mutualité de Vendée.
- Soutien à la parentalité par la mise en place d'un service de Médiation Familiale avec le concours de la Caisse d'Allocations Familiales, de la Direction des Affaires Sanitaires et Sociales, du Conseil Général et de la Cour d'Appel de Poitiers.

---

## 4. SYSTÈMES D'ÉVALUATION

---

La question de l'évaluation est présente dans tous les dispositifs et prestations réalisées par le service et intégrée dans le projet de service en lien avec les dispositions de la loi du 2 janvier 2002.

### 1. L'évaluation externe

Conformément à l'article L 312-8 du Code de l'Action Sociale et des familles, le service fera procéder à une évaluation externe de ses activités et de la qualité des prestations par un organisme extérieur habilité. Cette évaluation doit intervenir au cours des 7 années suivant l'autorisation ou son renouvellement et au moins 2 ans avant la date de celui-ci.

### 2. L'évaluation interne

La loi du 2 janvier 2002 rend obligatoire l'évaluation interne tous les 5 ans (en auto-évaluation) des activités et de la qualité des prestations formalisées dans le projet d'établissement. Il s'agit de mesurer les écarts entre les objectifs, mises en œuvre, déclinés dans le référentiel, et leur réalisation.

Cette évaluation réalisée sur l'ensemble du service sera conduite par la Direction. Elle pourra, le cas échéant, être complétée, notamment par des enquêtes de satisfaction ou par l'organisation de groupes d'expression regroupant des usagers, tel que prévu par le règlement de fonctionnement du service. Ceci pourra également se réaliser en partenariat avec les autorités mandantes des mesures d'accompagnement, notamment au travers de l'expression des usagers, par exemple à l'occasion des renouvellements de mesures.

La mise en œuvre continue des actions correctives au regard des écarts et dysfonctionnements repérés s'inscrit dans la démarche qualité en tant que processus permanent.

Le service met en place une commission qualité constituée de représentants du personnel et pilotée par la Direction pour suivre ce processus (voir annexe).

### 3. Lisibilité

L'évaluation repose principalement sur la lisibilité des interventions ainsi que sur la déclinaison des tâches et missions confiées.

#### 3-1. Dans le cadre des mesures

- **Organiser la continuité de l'intervention :**

Chaque situation est suivie par un travailleur social référent responsable de la mise en œuvre de la mesure. Il est le principal interlocuteur de la famille. La continuité et la cohérence de l'intervention sont d'autre part garanties par :

- Le dossier qui rassemble les éléments d'évaluation, de suivi, le document individuel de prise en charge, les éléments à l'origine de la prise en charge ainsi que les notes nécessaires à la compréhension et au suivi de la famille et les positions du service.
- Les fiches de liaison tenues par les travailleurs sociaux qui interviennent dans la situation, constituant la trace des interventions et de leur contenu, permettent, en cas d'absence ou de changement de travailleur social, d'assurer la continuité de l'intervention dans le respect du travail engagé.

- **Le document individuel de prise en charge** doit comporter :
  - o Les objectifs concertés et accessibles fixés par les autorités mandantes (attendus, objectifs de la mesure)
  - o Les modalités d'intervention et dispositions prévues par le Décret du 26 novembre 2004, précisant le loi du 02 janvier 2002.

- **Evaluer l'intervention**

Chaque mesure bénéficie de deux temps d'évaluation collective en équipe pluridisciplinaire (travailleurs sociaux, psychologue et/ou pédopsychiatre, chef de service).

- **L'évaluation intermédiaire** : chaque situation est évaluée dans les premiers mois de la mesure. C'est le lieu d'élaboration des perspectives éducatives à partir de l'analyse collective des données recueillies par le travailleur social référent.
- **L'évaluation à échéance** : elle est réalisée de un à deux mois avant l'échéance pour permettre l'établissement du rapport à envoyer au Juge ou à l'ASE, et évaluer la pertinence des propositions d'arrêt ou de renouvellement de la mesure.

Les évaluations basées sur le croisement des regards des professionnels sont une construction collective où chacun inter-agit. Elles sont animées et régulées par le chef de service avec l'aide du psychologue du service et/ou du pédopsychiatre. Les orientations et propositions sont validées par le chef de service au nom de l'institution.

### **3-2. Dans le cadre du fonctionnement du service**

Le fonctionnement du service fait également l'objet d'évaluation lors des bilans de fonctionnement réalisés annuellement sur chaque antenne. Sous la conduite du chef de service, les bilans abordent l'organisation et le fonctionnement de l'équipe.

Cette évaluation s'appuie sur les différents documents de référence et de travail de l'année écoulée (activité, statistiques, tableaux de bord).

### **3-3. Dans le cadre du rendu compte auprès des autorités mandantes**

- Pour l'AcE, le service rend compte pour chaque mesure au responsable territorial de l'Aide Sociale à l'Enfance. Un rapport d'échéance est remis un mois avant l'échéance et présenté par le travailleur social référent ou un représentant de l'antenne, en commission d'Aide Sociale à l'Enfance avec des propositions et des pistes de travail sous forme de conclusion.
- Pour les mesures judiciaires AEMO, un rapport à échéance est remis un mois avant la date (sauf exception prévue dans la mesure) pour rendre compte de la situation de danger, de son évolution et des propositions soumises à la décision du Juge.
- Pour les mesures IOE, ES, les rapports sont fournis au Juge avant l'échéance de la mesure.
- Chaque rapport est contrôlé et validé par un Chef de service avant d'être envoyé à son destinataire.
- Pour l'ensemble du service, l'Association rend compte aux autorités de contrôle à travers un rapport annuel d'activité communiqué aussi aux institutions partenaires.

---

## 5. MANAGEMENT ET RESSOURCES HUMAINES

---

### 1. Des acteurs impliqués, responsables et compétents

Le Service Milieu Ouvert est une organisation structurée avec des professionnels agissant en équipes territorialisées.

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

- du projet associatif et du Règlement Intérieur des Etablissements et Services
- des missions définies par le projet de service
- du référentiel déclinant les engagements du service
- de la délégation qui lui est attribuée dans le cadre institutionnel et de sa fiche de poste
- des références techniques à son propre métier (méthode - contenu - outils).

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

### 2. Des fonctions identifiées dans le cadre de fiches de poste

**Le Directeur du service** assure la responsabilité de l'ensemble du service, par délégation du Directeur Général de la Sauvegarde 85 : politique générale, conduite du projet de service, de l'activité, communication interne et externe, gestion des ressources humaines, budget, administration et relations avec les partenaires.

**Les chefs de service** agissent par délégation du Directeur et assurent l'encadrement et la responsabilité hiérarchique et technique des travailleurs sociaux et secrétaires, ainsi que l'encadrement hiérarchique des psychologues sur les antennes. Ils ont des fonctions de représentation extérieure, d'animation et d'administration. Ils sont garants du service rendu aux personnes et contrôlent le respect des procédures et engagements déclinés par le référentiel qualité. Ils ont une fonction d'accompagnement méthodologique des projets individuels des usagers, et d'évaluation des modes d'intervention des professionnels. Ils participent aux réunions de Direction du SMO en tant que conseils du Directeur.

#### **Le personnel administratif :**

Sous la responsabilité du Directeur ou du chef de service, le personnel assure des tâches administratives de secrétariat, d'accueil, de tenue des dossiers et fichiers des familles sur poste informatique ou des tâches de comptabilité, de facturation et d'intendance.

Hormis les secrétaires d'antennes (ou de site), ce personnel est basé au siège de la Direction, à la Roche sur Yon.

- le secrétariat de Direction
- la comptabilité générale
- l'économat et la gestion administrative
- le secrétariat des chefs de service
- les statistiques et la facturation
- les secrétaires techniques d'antenne (AEMO - IOE - ES - Point Rencontre - Médiation)
- les services généraux pour l'entretien des locaux sont placés sous la responsabilité des chefs de service.

### **Les psychologues et psychiatres : des fonctions spécialisées transversales et de soutien aux équipes :**

Cadres techniques placés sous la responsabilité des chefs de service, ils participent aux réunions d'évaluation, apportent un éclairage spécifique, un soutien auprès des équipes et donnent leur avis sur les projets élaborés.

### **Les intervenants directs auprès des familles ou des mineurs**

Travaillant sous la responsabilité et par délégation du chef de service, formés au travail d'écoute et de la relation, ils interviennent auprès des mineurs et des familles dans le cadre d'une mission d'aide, de conseil, de suivi et d'évaluation fixée par un mandat. Ils rendent compte régulièrement de leur action auprès des chefs de service et du Directeur et auprès des autorités qui les mandatent (Juge des Enfants, Aide Sociale à l'Enfance). Ils sont installés sur une antenne géographique ou un service en fonction de l'activité.

- les travailleurs sociaux : ils peuvent avoir indifféremment une qualification d'éducateur spécialisé, ou d'assistant social.
- les psychologues reconnus par un diplôme de niveau I
- les médiateurs familiaux ayant une autorisation à exercer la médiation familiale (diplôme ou certification)
- les intervenants Point Rencontre (travailleurs sociaux diplômés ou psychologues).

## **3. Un management au service de l'utilisateur**

Le management est pensé et conçu à partir d'un principe qui guide toute l'action du service : le mineur et sa famille sont au centre du dispositif. Leurs droits sont garantis par l'organisation du service et le cadre de la mission, avec le souci constant d'améliorer la qualité du service rendu par des moyens adaptés aux missions et à leurs besoins.

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

### **3-1. Le niveau opérationnel et hiérarchique**

- **Le Conseil de Direction** (réunion régulière Directeur/Chefs de service) sous l'autorité du Directeur, impulse des repères, fixe des orientations, prend des décisions, organise leur communication, évalue les actions.
- **L'équipe pluridisciplinaire** (travailleurs sociaux, psychologues basés sur une antenne) sous l'autorité des Chefs de Service, constitue le lieu de l'analyse des pratiques, des situations et des prestations.
- **Les réunions d'équipe** permettent de réguler et coordonner le fonctionnement des personnels, d'attribuer les mesures, de faire le point sur les situations familiales, en lien avec la vie institutionnelle et l'environnement social et partenarial. Lieu d'information, de concertation et d'élaboration de projets, elles sont animées et organisées par le Chef de service.

### **3-2. Le niveau institutionnel et participatif**

Le management institutionnel et participatif permet de fédérer et de rendre acteur l'ensemble des salariés des différentes équipes, autour d'une identité institutionnelle et de service.

La mise en place d'une **commission transversale de suivi de la qualité** constitue l'axe transversal moteur de la recherche, de l'évaluation de nos méthodes et de nos outils, afin de les adapter en permanence aux évolutions sociétales constatées, pour mieux répondre aux besoins et aux attentes des familles.

Des **commissions transversales** par thème sont à encourager afin de partager les pratiques professionnelles et de proposer des axes de réflexion, des lieux ressources, des outillages susceptibles d'être repris dans les différentes équipes.

Des **réunions institutionnelles**, pour valider un travail collectif, lancer une nouvelle recherche, un nouveau groupe de travail, informer collectivement, sont des balises annuelles ou semestrielles, qui jalonnent les grands chantiers et les orientations du service.

**Des réunions transversales**, regroupant des fonctions isolées dans leur équipe :

- Les réunions des secrétaires techniques d'antenne dans l'objectif de coordonner et d'harmoniser les tâches administratives, informatiques des différentes antennes et unités du service sont animées par la Direction.
- Les réunions des psychologues avec les Chefs de service, animées par la Direction, permettent d'articuler les pôles technique et hiérarchique. Les psychologues ont également la possibilité de se réunir, avec l'accord de la Direction, pour échanger sur leur pratique.

#### **4. Le développement d'une compétence collective**

Si l'action des travailleurs sociaux est centrale par la place qu'ils occupent en lien direct avec les mineurs et les familles, les missions ne pourraient être réalisées sans la prise en compte et les interventions coordonnées des autres personnels qui ne sont pas en contact direct : psychiatre, psychologue, secrétaire, comptable, agent administratif.

La compétence individuelle des intervenants sociaux est enrichie et facilitée par le travail d'équipe, par l'articulation de toutes les compétences des autres personnels qui participent au développement d'une compétence collective.

#### **5. Une formation permanente valorisée**

**- L'analyse des pratiques :**

Des supervisions collectives en équipe pluridisciplinaire sont organisées selon plusieurs modes de lecture (systémique, analytique, psychosociale). Basées sur le mode du volontariat et de l'implication personnelle, elles permettent à chaque salarié, intervenant social auprès des familles, de mesurer, interroger et prendre du recul sur son implication et ses interventions dans le cadre d'un métier qui met sans cesse à l'épreuve, entre autres, les émotions et les affects.

**- La formation permanente** des salariés est organisée, encouragée afin de permettre une adaptation continue aux évolutions nécessaires des différents métiers. Des actions de formation interne collective sont inscrites dans la dynamique du service.

Enfin, la participation à des journées d'études, congrès ou séminaires est encouragée dans une optique de formation, d'échange et d'enrichissement avec l'environnement social, institutionnel et les différents partenaires.

#### **6. L'entretien annuel**

Chaque salarié du service réalise avec son responsable hiérarchique un entretien annuel dans une perspective de dialogue, d'évaluation de l'activité et d'évolution professionnelle.

---

## 6. LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

---

La communication, interne et externe, concerne l'ensemble des professionnels du Service Milieu Ouvert et fait partie intégrante du dispositif de valorisation et de reconnaissance de nos outils, de nos projets et de la qualité de nos prestations.

Les professionnels du service participent à l'élaboration des stratégies et outils de communication.

### 1. La communication interne

La communication interne relève à la fois du management des services et du souci de transversalité, de mutualisation des connaissances et de l'information. Elle fait le lien entre tous les professionnels, dans une dynamique d'échange et de reconnaissance de chacun, quelque soit son poste ou sa fonction.

Plusieurs outils sont réalisés ou en cours de développement :

- **La lettre info :**

Réalisée par l'équipe de Direction, à raison de 8 à 10 numéros par année, elle permet d'informer l'ensemble du personnel, de manière individuelle, sur la vie institutionnelle, la vie des services ou antennes, l'agenda de direction, les projets, réflexions, et travaux collectifs en cours, l'actualité juridique, bibliographique et tout ce qui concerne l'activité et les mouvements du personnel.

- **Les différentes commissions ou réunions transversales** donnent lieu à compte rendu et diffusion à l'ensemble des antennes.

- **Un classeur Qualité** élaboré pour chaque antenne ou service permet de compiler et d'archiver tout ce qui concerne la réflexion sur la Démarche Qualité, les textes fondamentaux qui régissent notre travail (décret, convention, projet de service, référentiel), ainsi que les outils réalisés collectivement par le service (statistiques sur l'activité, cartes environnementales du partenariat, méthodologie diagnostic). Dans ce classeur, est annexé au fur et à mesure, tout ce qui concerne les travaux institutionnels et la réflexion de la commission chargée du suivi de la qualité.

- **La mise en place de réseaux** informatisés entre Direction et antennes, et entre antennes ou services.

- **Des informations internes** venant des différentes antennes ou services sont relayées par les chefs de service au Conseil de Direction.

- **Des temps de rencontres** entre la Direction et les différentes équipes (à la demande des équipes, du Chef de service, ou de la Direction), sont réalisés périodiquement.

## 2. La communication externe

La communication externe relève de l'action en direction de l'utilisateur, des autorités mandantes et des partenaires. Elle est mise en œuvre par l'ensemble des professionnels du service :

### - En direction des familles :

- La lettre du chef de service à la famille (AEMO, AcE, IOE, ES) avec :
  - Le Règlement de fonctionnement du service (incluant la Charte des usagers),
  - Le Livret d'Accueil englobant une partie générale et une partie spécifique par activité
- Le Document individuel de prise en charge (AEMO, AcE)
- La communication orale des rapports à échéance (AEMO, AcE, IOE, ES)
- La communication des courriers envoyés à l'une ou l'autre des parties (Point Rencontre)

### - En direction des autorités mandantes:

- **Le rapport écrit à échéance** (AEMO, AcE) : En Assistance Educative, le rapport écrit est un élément de la mesure. Il compte plusieurs parties :

- 1 - Etat civil
- 2 - Origine de la mesure (historique, objectifs de l'ASE et/ou attentes des Juges)
- 3 - Déroulement de la mesure (modalités d'intervention, moyens mis en œuvre)
- 4 - Exposé de la situation (les parents, les enfants pris en charge)
- 5 - Conclusion et propositions.

Le contenu des écrits est un élément central dans la procédure. Les familles ont accès au tribunal pour le dossier d'assistance éducative par décret du 15 mars 2002 et au Conseil Général pour le dossier de l'Aide Sociale à l'Enfance par la loi du 17 juillet 1978.

- **Le projet de service et le référentiel** sont des outils de communication. Ils sont évolutifs et nourris régulièrement par des annexes qui enrichiront leur contenu par une poursuite de la réflexion en commission du suivi de la qualité.

### - En direction des partenaires :

- **Un plan de communication** permet de valoriser le service et d'informer les partenaires à partir de supports et d'outils de communication :

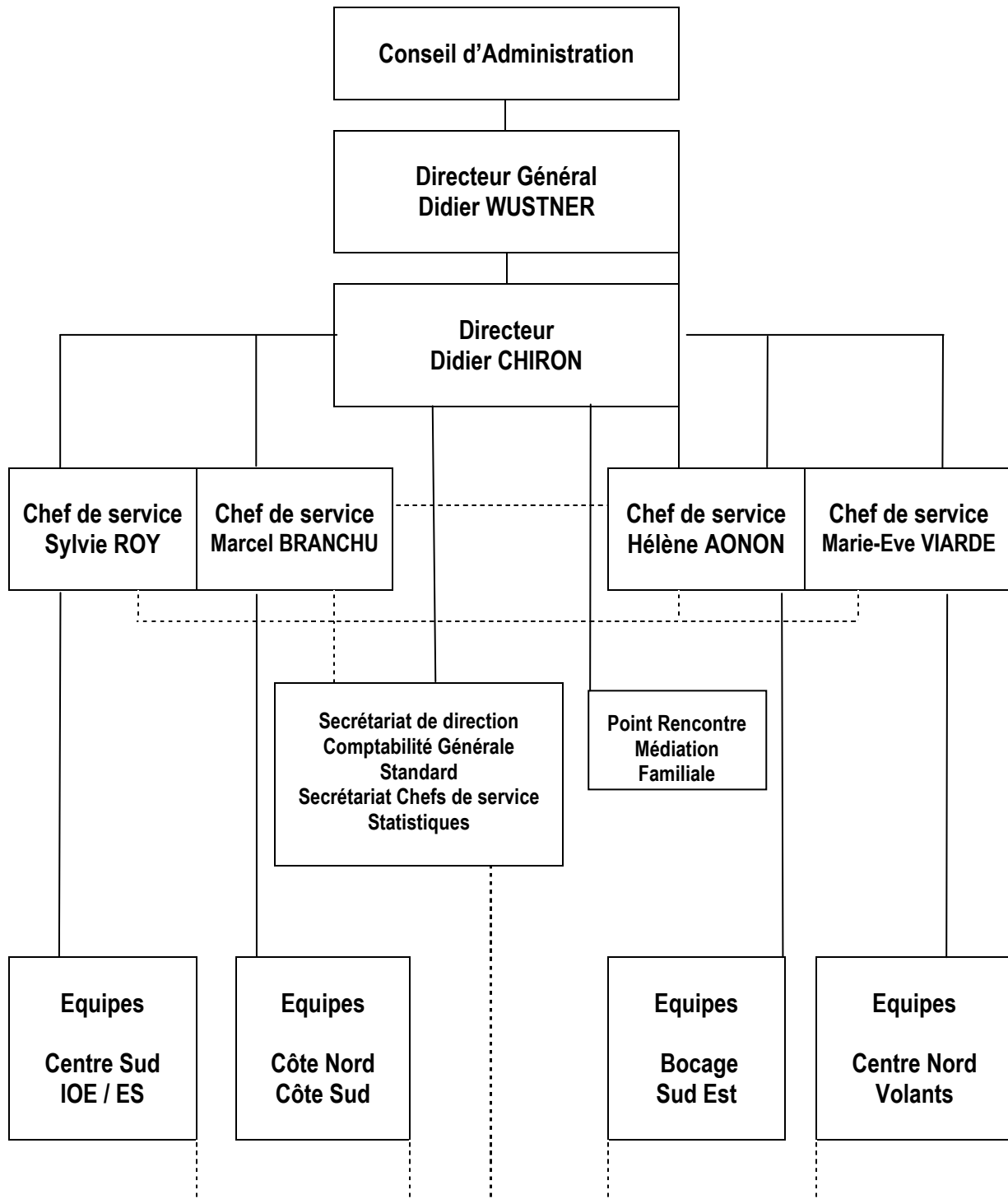
- plaquette de l'Association
- plaquette générale du service
- plaquette par activité (AEMO, AcE, IOE, ES, Point Rencontre, Médiation Familiale) avec modalités de fonctionnement.

- **Dès l'attribution d'une mesure à un travailleur social**, l'antenne d'affectation informe le Service Social Départemental et la Protection Maternelle Infantile de secteur, de la famille concernée, de la prise en charge nominative des mineurs.

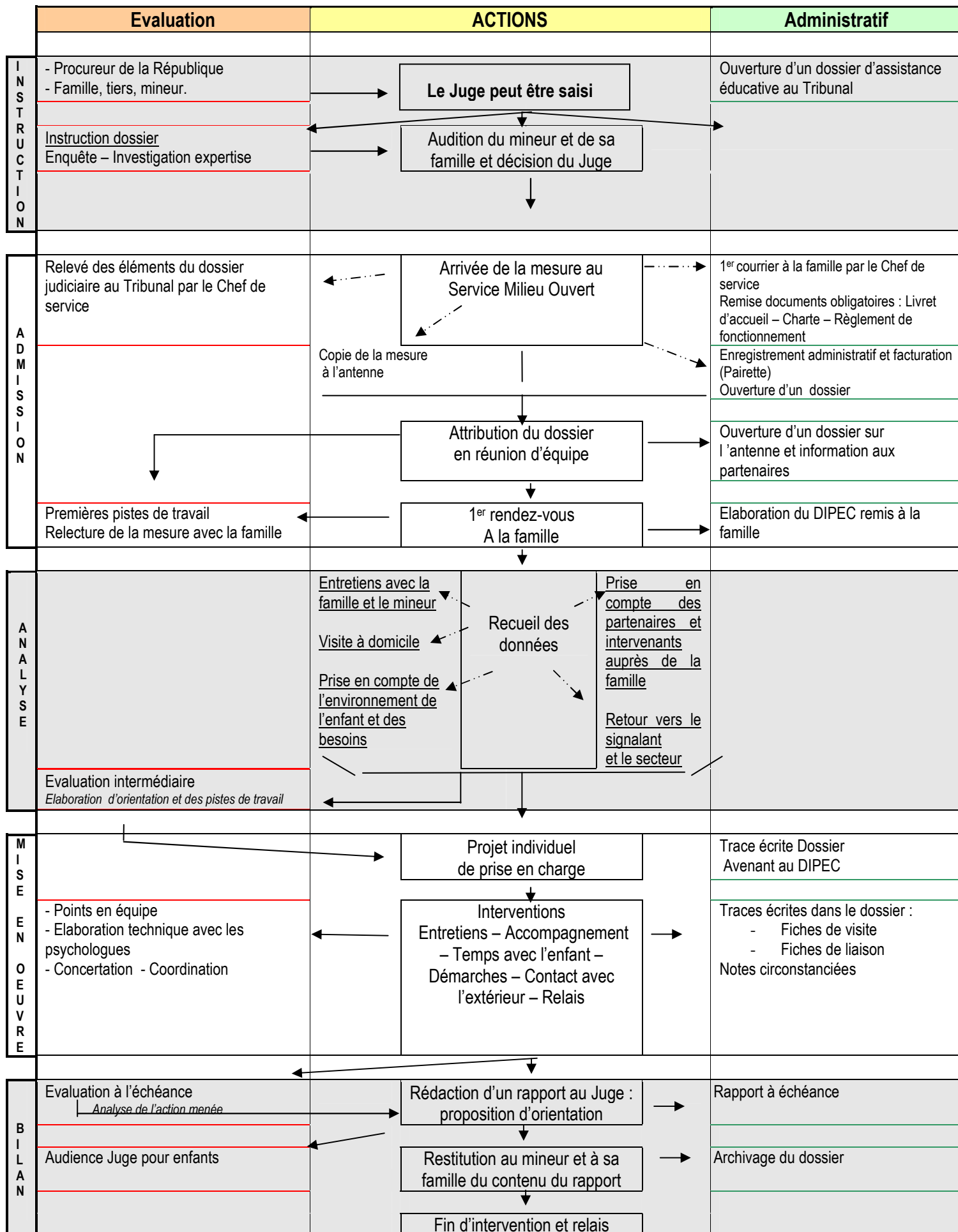
- **Des rencontres avec les partenaires** sont organisées régulièrement pour communiquer sur la pratique, mieux identifier les réseaux, développer les démarches et actions engagées au niveau de chaque antenne ou service.

# ANNEXES

**ORGANIGRAMME DU SERVICE MILIEU OUVERT**



# PROCESSUS D'INTERVENTION EN AEMO



• DIPEC = Dossier Individuel de Prise En Charge

# Procédures - Déroulement de la mesure AEMO

## Phase 1 = Instruction de la mesure

Le Juge des enfants	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avise de l'ouverture d'une procédure d'assistance éducative le Procureur de la République et, quand ils ne sont pas requérants, les père, mère, tuteur, personne ou service auquel l'enfant a été confié.</li><li>• Convoque les parents au moins huit jours avant la date d'audience.</li></ul>
L'audition	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entend les père et mère, tuteur, personne ou service auquel l'enfant a été confié, ainsi que le mineur capable de discernement.</li><li>• Porte à leur connaissance les motifs de la saisine.</li><li>• Entend tout autre personne dont l'audition lui paraît utile.</li></ul>
La décision judiciaire	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fixe la durée de la mesure qui ne peut excéder deux ans.</li><li>• Précise, le cas échéant, les obligations qui conditionnent le maintien du mineur dans son milieu actuel</li></ul>
La notification	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le greffe du Tribunal notifie la décision du magistrat dans les huit jours aux père, mère, tuteur, personne ou service auquel l'enfant a été confié.</li><li>• Le Procureur de la République est avisé de la décision</li><li>• Le greffe du Tribunal envoie notification de la mesure au service chargé de mettre en œuvre la mesure d'AEMO.</li></ul>

## Phase 2 – Admission – Accueil

Arrivée de la mesure	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La notification de la mesure précise les dates de début et fin de mesure et les mineurs suivis.</li> </ul>
Relevé du dossier judiciaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il est fait par le Chef de service auprès du Greffe du Tribunal pour Enfants, sous forme d'une fiche synthétique.</li> </ul>
Envoi d'un 1 <sup>er</sup> courrier à la famille et du Livret d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le courrier de la Direction est préparé par le secrétariat des Chefs de service, et envoyé à chaque représentant légal, mentionnant le type de mesure, les mineurs suivis et les dates d'intervention, ainsi que le Livret d'Accueil, avec le règlement de fonctionnement du service.</li> </ul>
Enregistrement de la mesure et ouverture d'un dossier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A la Direction du SMO, le service administratif ouvre un dossier qui rassemble l'ensemble des pièces administratives: copie du Jugement ou de l'Ordonnance, prise en charge, rapports...</li> <li>• Une copie des pièces est envoyée sur l'antenne concernée.</li> </ul>
Attribution de la mesure en réunion d'équipe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les modalités d'attribution se font sous la responsabilité du Chef de service, dans les 15 jours, si possible, de l'arrivée de la mesure au service.</li> <li>• Les critères d'attribution sont en fonction des disponibilités de chaque travailleur social (T.S.), du lieu de résidence de l'enfant, de la problématique, etc...</li> <li>• Une Co-Intervention est possible.</li> </ul>
Ouverture d'un dossier sur l'antenne et information aux partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un dossier "antenne" concernant la situation familiale et regroupant à ce stade les mêmes éléments que le dossier "direction" est ouvert sur l'antenne.</li> <li>• Le responsable de circonscription, le médecin chef PMI et le chef de secteur de l'ASE sont informés par un courrier du secrétariat de l'antenne du nom du ou des travailleurs sociaux en charge de la mesure d'assistance éducative. Ce courrier est archivé dans les deux dossiers "direction" et "antenne".</li> </ul>
1er rendez-vous avec la famille	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Travailleur Social, nommé pour exercer la mesure, fixe un 1<sup>er</sup> rendez-vous, par courrier, si possible dans un délai de 15 jours après l'attribution, aux détenteurs de l'autorité parentale, et au(x) mineur(s) concerné(s) .</li> <li>• Le T.S. lit l'ordonnance ou le jugement, précise le cadre et les modalités d'intervention, remplit avec la famille le DIPEC.</li> <li>• Le rendez-vous a lieu de préférence sur l'antenne concernée.</li> </ul>
Le document individuel de prise en charge (DIPEC) et informations droits des familles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le DIPEC est remis par le Chef de service, ou le Travailleur Social référent par délégation , lors du 1<sup>er</sup> rendez-vous.</li> <li>• La première partie est remplie et signée par le service, les familles signent pour attester en avoir pris connaissance et peuvent éventuellement faire part d'attentes spécifiques.</li> <li>• L'information sur les droits des familles est précisée dans le livret d'accueil, par le règlement de fonctionnement et la charte des droits et libertés. Cette information s'exerce aussi pendant tout le temps de la mesure en fonction des nécessités ou des demandes.</li> </ul>

### Phase 3 – Analyse de la situation

Les entretiens avec la famille et avec le mineur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les modes d'intervention sont variables et ajustables en fonction de la situation familiale et en fonction du jugement ou de l'ordonnance.</li> <li>• Ils se font régulièrement au domicile parental, mais aussi au service, ou sur le lieu de vie du mineur, ou dans un lieu neutre si les circonstances le nécessitent.</li> <li>• Les rendez-vous sont fixés par courrier, téléphone, respectant les disponibilités de chacun.</li> <li>• Quand 3 rendez-vous consécutifs ne sont pas respectés, le Chef de service est informé. Il peut convoquer la famille et informe le magistrat de la démarche.</li> </ul>
Les visites à domicile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si possible à partir du 2<sup>ème</sup> entretien, elles sont effectives pour examiner et apprécier les conditions et modes de vie, du ou des mineurs et de sa famille. Elles peuvent avoir lieu à des jours et horaires variables, adaptées au mode de vie de la famille.</li> </ul>
La prise en compte de l'environnement de l'enfant et de ses besoins	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mesure d'AEMO tient compte de l'ensemble de l'environnement du ou des mineurs : lieu de vie, environnement familial, éducatif et social, relation avec les parents, famille élargie...</li> <li>• Au niveau de la scolarité, des contacts avec les établissements scolaires sont systématiques (participation si nécessaire aux réunions avec les enseignants), en y associant autant que possible la famille.</li> <li>• Des contacts avec les médecins ou professionnels de santé sont possibles.</li> </ul>
Contact avec le service à l'origine du signalement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au cours de la phase d'analyse de la situation, la famille est informée de cette démarche systématique avec le service à l'origine du signalement.</li> </ul>
Concertation avec les partenaires et intervenants auprès de la famille	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les rencontres et contacts téléphoniques permettent une articulation nécessaire et un recueil d'informations pour une analyse globale de la situation familiale, la famille étant informée de ces démarches.</li> </ul>
L'évaluation intermédiaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'évaluation intermédiaire intervient dans le trimestre qui suit l'attribution de la mesure.</li> <li>• Cette évaluation en équipe pluridisciplinaire est basée sur le croisement des regards des professionnels dans une construction collective où chacun inter-agit. Elle est animée par le chef de service. Les orientations et propositions sont validées par le chef de service au nom de l'institution.</li> <li>• L'évaluation porte sur le recueil de données présentées par le travailleur social et l'analyse de la situation familiale. Elle permet de repérer et préciser des éléments de danger à partir des conditions et modes de vie, les fragilités et les compétences individuelles et familiales.</li> <li>• L'évaluation intermédiaire aboutit à l'élaboration d'orientations et de pistes de travail.</li> <li>• En l'absence du Chef de service, l'évaluation est réalisée sous la responsabilité technique du psychologue et/ou du Pédo-psychiatre.</li> </ul>
Elaboration d'un projet individuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit les objectifs et les modalités d'intervention.</li> <li>• Il est formalisé par un avenant au DIPEC soumis au représentant légal, par le travailleur social référent, après l'évaluation intermédiaire.</li> <li>• Le représentant légal, éventuellement le mineur, signe pour attester en avoir pris connaissance.</li> </ul>

## Phase 4 – Mise en œuvre du Projet

Les modalités d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le projet est mis en œuvre par le travailleur social référent ou en co-intervention.</li> <li>• La moyenne d'intervention du travailleur social référent sur l'ensemble de la prise en charge est d'environ 1 RV toutes les 3 semaines. Pendant les absences des T.S., s'il y a nécessité, un travailleur social de l'équipe ou si besoin un chef de service intervient.</li> <li>• L'intervention s'exerce prioritairement dans les lieux de vie de l'enfant mais aussi dans les locaux du service ou ceux mis à disposition par les services sociaux ou mairies.</li> </ul>
La coordination avec les partenaires et les relais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des rencontres et contacts téléphoniques sont prévus pendant le temps de la mesure, en fonction des objectifs de travail.</li> <li>• Des concertations peuvent être organisées, avec retour de ces échanges aux parents</li> <li>• Suivant les objectifs de travail, des bilans en présence des parents peuvent être mis en place (TISF, enseignants, médecins, équipes CMP, ...).</li> </ul>
Lien avec le magistrat	<p>Cela se fait soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• par notes circonstanciées : <ul style="list-style-type: none"> <li>- lors de changements de situation (état civil, déménagements, naissance...)</li> <li>- pour tout événement important ou pouvant entraîner une situation nouvelle de danger pour le mineur suivi.</li> </ul> </li> <li>• par l'intermédiaire du greffe, contacts directs du chef de service, ou du Travailleur Social.</li> </ul>
Les aides spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elles sont proposées aux parents et enfants et, en lien avec les organismes ou services correspondants, mises en place ou sollicitées (soutien scolaire, aides financières diverses, Technicienne en Intervention Sociale et Familiale,...).</li> </ul>
L'intervention du psychologue du service	<p>L'intervention du psychologue peut être indirecte ou directe :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les interventions indirectes sont des évaluations en équipe pluridisciplinaire et des points techniques systématiquement mis en œuvre tout au long de l'intervention, ainsi qu'un travail de relais avec les partenaires (psychologues, psychiatres, équipe, CMP...)</li> </ul> <p>Les interventions directes se font sous forme d'entretiens ponctuels, d'évaluation clinique ou de suivis auprès des mineurs et/ou de leur famille. Elles procèdent de sources différentes : de la famille elle-même, du résultat de l'évaluation en équipe au moment de l'attribution de la mesure, d'un travailleur social, du chef de service, du psychologue. Le rythme des entretiens (fréquence, durée) est déterminé et discuté avec la famille. L'intervention est acceptée par la famille. Elle est limitée dans le temps. Elle peut avoir pour objectifs l'engagement vers un lieu thérapeutique, l'offre d'un lieu d'écoute et de parole différenciée au sein du service. En cas de suivi ou d'évaluation clinique, un rapport psychologique est adressé au Juge des enfants. Il est rédigé, signé par le psychologue et joint au rapport des travailleurs sociaux en charge de la mesure. Le contenu de cet écrit peut être transmis au mineur et/ou à sa famille dans la forme qu'il appartient au psychologue d'apprécier, dans le respect et le droit à la confidentialité de chacun.</p>
Les relais dans la gestion du dossier	<p>En cas d'absence du travailleur social référent de la situation (congrés, arrêt maladie, formation), le suivi de la situation est assuré :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-soit par ses collègues de l'antenne concernée pour les absences de courte durée,</li> <li>-soit par la nomination d'un nouveau référent pour les absences plus longues.</li> </ul> <p>Pour les absences imprévues, le relais est assuré à travers la connaissance qu'a l'équipe de la situation, par la fiche de liaison, par les traces écrites contenues dans le dossier, puis par les évaluations...</p> <p>Pour les changements de travailleur social prévisibles et programmés, une "fiche de passation" synthétisant les éléments de compréhension de la situation familiale est établie par le travailleur social. Elle est transmise au travailleur social qui prend la référence par le chef de service.</p> <p>Un changement d'intervenant est toujours signalé à la famille par un courrier.</p>

## Phase 5 – Bilan

L'évaluation à échéance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elle intervient 4 à 6 semaines avant l'échéance de la mesure pour les mesures supérieures à 6 mois.</li> <li>• Cette évaluation en équipe pluridisciplinaire est basée sur le croisement des regards des professionnels dans une construction collective où chacun inter-agit. Elle est animée par le chef de service qui valide les orientations et propositions pour le Juge des Enfants au nom de l'institution.</li> <li>• L'évaluation à échéance permet de faire le bilan du travail éducatif vis-à-vis des objectifs fixés par la mesure.</li> <li>• Est évaluée l'évolution de la situation familiale au regard des éléments de la saisine et au regard de l'intervention éducative.</li> <li>• En l'absence du Chef de service, l'évaluation est sous la responsabilité technique du psychologue et/ou du Pédopsychiatre</li> </ul>
Le rapport à échéance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecrit par le ou les travailleurs sociaux référents, rend compte de l'évolution de la situation, de la persistance ou non de la situation de danger ou des propositions travaillées et validées en évaluation.</li> <li>• Un rapport psychologique écrit par le psychologue de l'antenne y est joint dans le cas de suivi ou d'évaluation clinique durant la mesure.</li> <li>• Le rapport à échéance est envoyé au Juge des Enfants un mois avant l'échéance, ou en fonction de la demande du Juge des enfants. Pour les mesures inférieures à 6 mois, le rapport est rendu à échéance de la mesure.</li> <li>• Tout rapport est visé par le chef de service.</li> </ul>
Restitution à la famille	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une information sur la teneur du rapport et les propositions faites au Juge des Enfants, avant l'audience, est communiquée oralement aux parents, Tiers Digne de Confiance, et éventuellement mineurs.</li> </ul>
L'audience	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La présence du ou des TS référent(s) est requise, éventuellement avec le chef de service. En cas d'absence, il est remplacé par un collègue ou exceptionnellement par le chef de service.</li> </ul>
Fin d'intervention et relais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans le cas d'un arrêt de mesure, un dernier rendez-vous est programmé avec la famille afin de clore l'intervention.</li> </ul> <p>Des échanges sont possibles en fonction de la situation avec l'assistante sociale de secteur ou d'autres partenaires (écoles, CMP....) afin de passer des relais, après informations à la famille, ou en concertation avec eux.</p> <p>Un courrier d'information est envoyé par le secrétariat d'antenne au Responsable de circonscription et au Médecin de PMI (pour les mineurs de – 6 ans).</p>
Conservation et archivage des dossiers	<p>En cours de mesure, un dossier est conservé sur l'équipe de travail par le travailleur social référent. Il contient les documents officiels liés à la prise en charge, les comptes-rendus d'évaluation, les notes d'entretien, etc....</p> <p>A l'arrêt de la mesure, le dossier de l'antenne est transmis à la direction du SMO qui archive un exemplaire unique des pièces officielles (mesures, prises en charge, rapports et notes circonstanciées) en dehors de toute note manuscrite.</p>

# **Document Individuel de Prise en Charge en AEMO**

L'article L 311-4 du Code de l'action sociale et des familles soumet le service à l'élaboration d'un document appelé « document individuel de prise en charge » (DIPEC). Il est établi en double exemplaire, dans le cadre d'une mesure d'AEMO ordonnée par l'autorité judiciaire.

Dans le cadre de la protection de l'enfance, une mesure d'Assistance Educative a été ordonnée le ....., par M....., Juge des Enfants de ....., notifiée au service le .....Son terme est prévu le ..... pour le(s) enfant(s) suivant(s) :

- .....
- .....
- .....

Le Service Milieu Ouvert dont le siège se trouve Chemin de la Pairette à la Roche sur Yon est désigné pour exercer cette mesure.

C'est l'équipe éducative de ..... située ..... qui sera chargée de suivre votre situation sur la base des objectifs suivants conformément à la décision judiciaire :

- Soutenir les parents dans leur rôle parental
- Apporter aide et conseil à la famille
- Aider à la résolution des conflits familiaux
- Favoriser le contact avec chacun des parents en cas de séparation
- Aider à la prise en compte des besoins de(s) enfant(s) et suivre son évolution
- Aider à l'orientation professionnelle ou à la reprise de la scolarité
- Aider à l'autonomie du jeune ou de l'enfant
- Apporter une écoute à l'enfant
- Faciliter le dialogue parents - enfants et/ou dans la fratrie
- Autres (à préciser) : .....

Au-delà de ces objectifs, vous souhaitez que le Service Milieu Ouvert vous apporte :

- .....
- .....
- .....

Dans un délai de 4 mois maximum, ce document sera réexaminé après étude de votre situation en équipe pluridisciplinaire et fera l'objet d'un avenant qui précisera, éventuellement, les nouvelles modalités d'intervention adaptées à votre situation.

La mesure instaure une obligation de rencontre des mineurs désignés et de leur famille au domicile ou au service ou dans tout autre lieu de vie de l'enfant. Ceci implique les notions d'évaluation et de vérification des conditions de vie de l'enfant ainsi que de compte rendu au Juge des Enfants

Ces rencontres sont établies sur la base d'une moyenne d'un entretien toutes les trois semaines, qui peuvent se moduler en fonction de la situation.

C'est M..... et M..... qui sera (seront) chargé(s) de vous accompagner pour l'exercice de cette mesure.

Pour votre information, cette mesure éducative, en application de la loi, est financée par le Conseil Général de Vendée.

Fait à ....., le .....

(Eventuellement)  
Signature du jeune  
Ayant pris connaissance

Signature du Représentant légal  
ayant pris connaissance

Signature du chef de service de l'antenne  
ou par délégation du travailleur social référent

## AVENANT AU DOCUMENT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE En AEMO

Le ....., a été établi un document individuel de prise en charge concernant ..... entre son représentant légal M..... et le Service Milieu Ouvert, représenté par .....

A l'issue de ces premiers mois d'exercice de la mesure et après étude de votre situation en équipe, ont été retenues les modalités d'intervention suivantes :

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

Remarques ou suggestions de la famille :

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

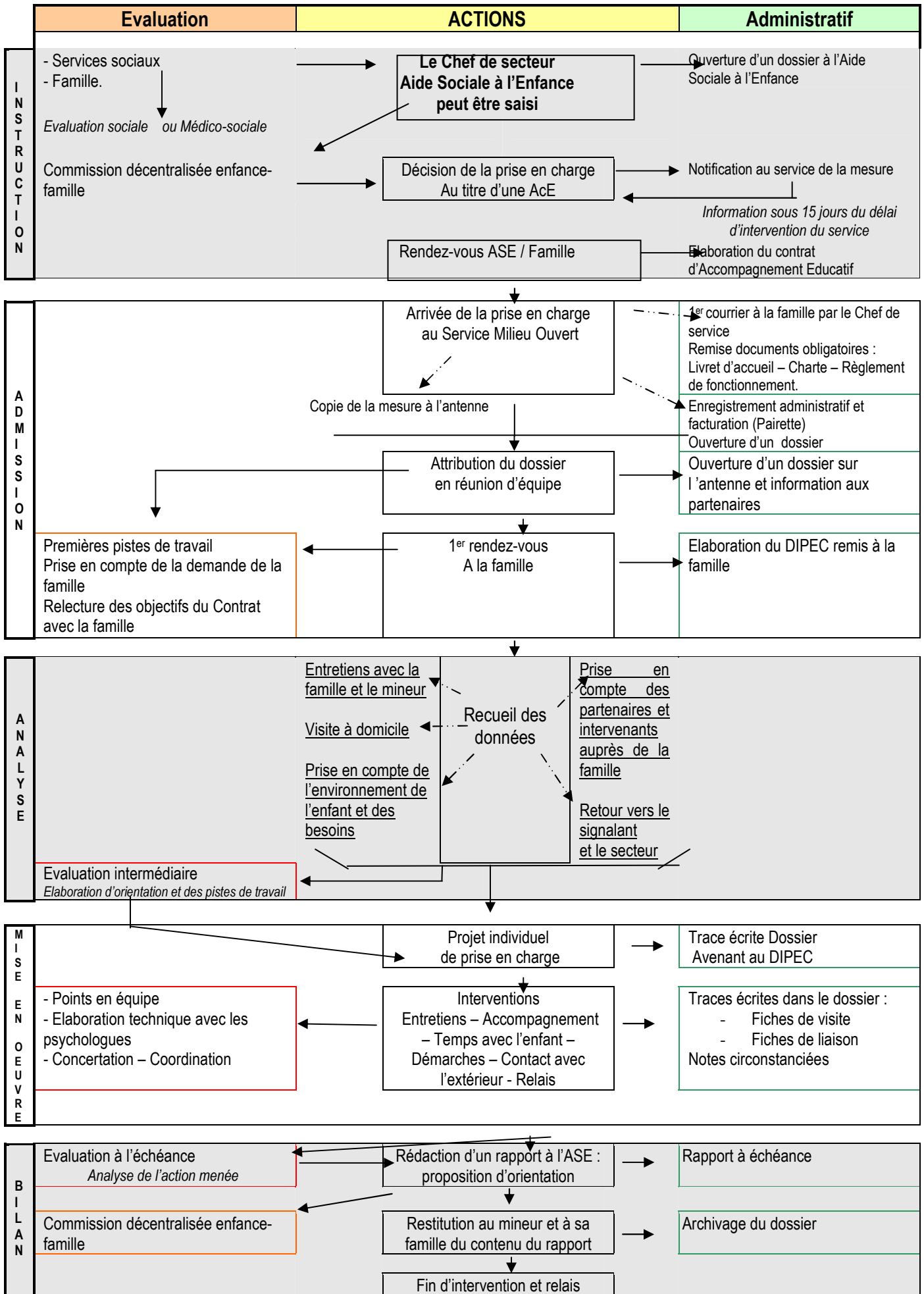
Fait à la Roche sur Yon, le .....

(Eventuellement)  
Signature du jeune  
Ayant pris connaissance

Signature du Représentant légal  
ayant pris connaissance

Signature du chef de service de l'antenne  
ou par délégation du travailleur social référent

# PROCESSUS D'INTERVENTION EN AcE



\* DIPEC = Dossier Individuel de Prise En Charge

# Procédures - Déroulement de la mesure Ace

## Phase 1 = Instruction de la mesure

Le Chef de secteur de l'ASE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut être saisi de la situation de mineurs par le biais d'un signalement (SSD, 119, Inspection académique...) ou directement par les titulaires de l'autorité parentale.</li> <li>• Donne mission au service social départemental et à la protection maternelle infantile pour une évaluation sociale ou médico-sociale</li> </ul>
Le SSD et la PMI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instruisent la demande suite au signalement ou à la demande des parents et communiquent un rapport social ou médico-social à l'ASE.</li> </ul>
La Commission décentralisée Enfance Famille	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunit les responsables territoriaux de l'ASE, le SSD et la PMI , comme membre permanent et les services invités.</li> <li>• Dans la mesure du possible, le chef de service de l'antenne du SMO concernée au vu du domicile de la famille, est présent à cette commission.</li> <li>• Le Chef de secteur décide de la mise en place d'un accompagnement éducatif, fixe sa durée et les objectifs de travail, ainsi que le nombre d'enfants suivis.</li> <li>• Un procès verbal des conclusions de l'examen de la situation familiale est rédigé.</li> </ul>
La notification au service de la mesure	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Procès verbal de la commission est envoyé au Service Milieu Ouvert avec les rapports médico-sociaux</li> <li>• Le service a 15 jours pour informer l'Ase de son délai d'intervention.</li> </ul>
Elaboration du contrat Ace entre l'ASE et la famille	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le chef de secteur de l'Ase reçoit les titulaires de l'autorité parentale et élabore avec eux un contrat d'accompagnement éducatif.</li> <li>• Si un seul parent signe, l'autre parent est informé de la demande d'accompagnement éducatif et a la possibilité de s'y opposer.</li> </ul>

## Phase 2 – Admission – Accueil

Arrivée de la prise en charge au service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La prise en charge de l'ASE précise les dates de début et de fin de mesure, les mineurs concernés, tel que convenu avec la famille.</li> </ul>
Enregistrement de la mesure et ouverture d'un dossier administratif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A la Direction du SMO, le service administratif ouvre un dossier "direction" qui rassemble l'ensemble des pièces du dossier : prise en charge, PV de commission, rapports médico-sociaux, copie du courrier de demande rédigé par la famille.</li> </ul>
Envoi d'un 1 <sup>er</sup> courrier à la famille et du Livret d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un courrier, signé du chef de service territorialement compétent, est envoyé aux titulaires de l'autorité parentale pour les informer du démarrage de la mesure et leur faire parvenir le livret d'accueil ACE du service.</li> <li>• Une copie des pièces est envoyée sur l'antenne concernée.</li> </ul>
Attribution de la mesure en réunion d'équipe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'attribution du dossier à un travailleur social se fait sous la responsabilité du chef de service, dans les quinze jours suivants l'arrivée de la mesure, dans la mesure du possible.</li> <li>• En principe, une fiche de présentation synthétique est établie par le chef de service et l'attribution se fait en réunion d'équipe en fonction de la problématique et des disponibilités des travailleurs sociaux.</li> <li>• Une co-intervention peut être décidée.</li> </ul>
Ouverture d'un dossier sur l'antenne et information aux partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un dossier "antenne" concernant la situation familiale et regroupant à ce stade les mêmes éléments que le dossier "direction" est ouvert sur l'antenne.</li> <li>• Le responsable de circonscription, le médecin chef PMI et le chef de secteur de l'ASE sont informés par un courrier du secrétariat de l'antenne du nom du ou des travailleurs sociaux en charge de la mesure éducative. Ce courrier est archivé dans les deux dossiers "direction" et "antenne".</li> </ul>
1er rendez-vous avec la famille	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans un délai de quinze jours dans la mesure du possible, le travailleur social nommé pour exercer la mesure fixe un premier rendez-vous par courrier, au(x) titulaire(s) de l'autorité parentale et au(x) mineur(s) concerné(s) par la mesure éducative.</li> <li>• Le rendez-vous a lieu de préférence, sur l'antenne concernée.</li> </ul>
Documents remis aux familles Droit des familles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les familles sont informées par le Chef de service ou, par délégation, par le travailleur social, de leurs droits à l'égard du contrat signé avec l'ASE, de la possibilité de mettre fin à l'accompagnement par simple lettre au chef de secteur de l'ASE, du déroulement prévisible de la mesure (entretiens toutes les 3 semaines environ, évaluations en équipe, échéances) et des obligations du service au regard de la mission de protection de l'Enfance.</li> </ul>
Le document individuel de prise en charge (DIPEC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenté à la famille lors du 1<sup>er</sup> rendez-vous, la 1<sup>ère</sup> partie est remplie avec elle au regard des objectifs libellés dans le contrat Ace. Les parents, éventuellement le mineur, signent pour attester avoir eu connaissance et peuvent éventuellement exprimer des demandes complémentaires spécifiques.</li> <li>• Le DIPEC est remis par le Chef de service, ou le travailleur social par délégation, lors du 1<sup>er</sup> entretien.</li> </ul>

### Phase 3 – Analyse de la situation

Les entretiens avec la famille et avec le mineur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les modes d'intervention sont variables et ajustables en fonction de la situation familiale et des objectifs de travail contractualisés entre les parents et l'ASE : entretiens à domicile, au service ou dans un lieu neutre si les circonstances le nécessitent.</li> <li>• L'accompagnement dans différentes démarches se fait en collaboration avec la famille. Le principe est toujours de "faire avec les parents" mais jamais "à leur place".</li> </ul>
Les visites à domicile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elles sont effectives pour examiner et apprécier les conditions et mode de vie du ou des mineurs et de sa famille. Elles sont, sauf exception, annoncées à la famille. Elles peuvent avoir lieu à des jours et horaires variables, adaptés au mode de vie de la famille.</li> </ul>
La prise en compte de l'environnement de l'enfant et de ses besoins	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mesure d'accompagnement éducatif tient compte de l'ensemble de l'environnement du ou des mineurs : - lieu de vie – scolarité – santé – loisirs – éducation – relation avec les parents – la famille élargie...</li> </ul> <p>L'objectif de cette analyse globale est de faire participer la famille au processus de prise de conscience des difficultés qui ont pu être repérées et de s'appuyer sur les ressources.</p>
La prise en compte des partenaires et intervenants auprès de la famille	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mesure d'accompagnement peut être à l'articulation de différents intervenants et faire lien entre eux : techniciennes en intervention sociale et familiale, prises en charge spécialisées, scolarité, suivi médical, etc...</li> <li>• Le contact avec les partenaires se fait avec l'accord préalable des titulaires de l'autorité parentale, sauf dans l'hypothèse d'un signalement d'enfant en danger.</li> </ul>
Contact avec le service à l'origine du signalement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le 1<sup>er</sup> contact avec le service social départemental qui a fait l'évaluation médico-sociale se fait par le secrétariat de l'équipe qui envoie un courrier précisant quel travailleur social est référent de la mesure.</li> <li>• Dans les délais d'un mois ½, après l'attribution, le travailleur social prend systématiquement attache auprès du service à l'origine de la mesure, et/ou avec l'assistant social du secteur.</li> </ul> <p>Des contacts avec les assistants de service social et puéricultrices se font au fil de la mesure éducative, en fonction des problématiques familiales et de la demande.</p>
L'évaluation intermédiaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'évaluation intermédiaire intervient dans le trimestre qui suit l'attribution de la mesure.</li> <li>• Cette évaluation en équipe pluridisciplinaire est basée sur le croisement des regards des professionnels dans une construction collective où chacun inter-agit. Elle est animée par le chef de service. Les orientations et propositions sont validées par le chef de service au nom de l'institution.</li> <li>• L'évaluation porte sur le recueil de données présentées par le travailleur social et l'analyse de la situation familiale. Elle permet de repérer les fragilités et les compétences individuelles et familiales.</li> <li>• L'évaluation intermédiaire aboutit à l'élaboration d'orientations et de pistes de travail.</li> <li>• En l'absence du Chef de service, l'évaluation est réalisée sous la responsabilité technique du psychologue et/ou du pédopsychiatre.</li> </ul>
Elaboration d'un projet individuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit les objectifs et les modalités d'intervention.</li> <li>• Il est formalisé par un avenant au DIPEC, soumis au représentant légal, par le travailleur social référent, après l'évaluation intermédiaire. Le représentant légal, éventuellement le mineur, attestent en avoir eu connaissance.</li> </ul>

## Phase 4 – Mise en œuvre du Projet

Les modalités d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le projet est mis en œuvre par le travailleur social référent ou en co-intervention.</li> <li>• La moyenne d'intervention sur l'ensemble de la prise en charge est d'environ 1 RV toutes les 3 semaines. Pendant les absences des T.S., s'il y a nécessité, un travailleur social de l'équipe ou si besoin un chef de service intervient.</li> <li>• L'intervention s'exerce prioritairement dans les lieux de vie de l'enfant mais aussi dans les locaux du service ou ceux mis à disposition par les services sociaux ou mairies.</li> </ul>
La coordination avec les partenaires et les relais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des rencontres et contacts téléphoniques sont prévus pendant le temps de la mesure, en fonction des objectifs de travail.</li> <li>• Des concertations peuvent être organisées, avec retour de ces échanges aux parents.</li> <li>• Suivant les objectifs de travail, des bilans en présence des parents peuvent être mis en place (TISF, enseignants, médecins, équipes CMP, ...).</li> </ul>
Liens avec l'Ase	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le service est tenu de signaler à l'ASE aux fins de transmission à l'autorité judiciaire toute suspicion de maltraitance ou de situation de danger.</li> <li>• Il informe l'ASE des difficultés dans l'exercice de la mesure contractualisée avec la famille (absence d'adhésion, objectifs inadaptés...)</li> <li>• Il peut initier ou participer à des commissions, coordinations ou concertations au cours de l'exercice de la mesure d'AcE.</li> </ul>
Les aides spécifiques	La mesure d'AcE peut constituer un relais pour solliciter différentes aides au bénéfice de la famille : allocations mensuelles d'aide à l'enfance, intervention des techniciennes en intervention sociale et familiale, orientation vers les soins (CMP, CMPP, CAMSP, etc...).
L'intervention du psychologue	<p>L'intervention du psychologue peut être indirecte ou directe :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les interventions indirectes sont des évaluations en équipe pluridisciplinaire et des points techniques systématiquement mis en œuvre tout au long de l'intervention, ainsi qu'un travail de relais avec les partenaires (psychologues, psychiatres, équipe, CMP...)</li> <li>- Les interventions directes se font sous forme d'entretiens ponctuels, d'évaluation clinique ou de suivis auprès des mineurs et/ou de leur famille. Elles procèdent de sources différentes : de la famille elle-même, du résultat de l'évaluation en équipe au moment de l'attribution de la mesure, d'un travailleur social, du chef de service, du psychologue. Le rythme des entretiens (fréquence, durée) est déterminé et discuté avec la famille. L'intervention est acceptée par la famille. Elle est limitée dans le temps. Elle peut avoir pour objectifs l'engagement vers un lieu thérapeutique, l'offre d'un lieu d'écoute et de parole différencié au sein du service. En cas de suivi ou d'évaluation clinique, un rapport psychologique est adressé à l'ASE. Il est rédigé, signé par le psychologue et joint au rapport des travailleurs sociaux en charge de la mesure. Le contenu de cet écrit peut être transmis au mineur et/ou à sa famille dans la forme qu'il appartient au psychologue d'apprécier, dans le respect et le droit à la confidentialité de chacun.</li> </ul>
Les relais dans la gestion du dossier	<p>En cas d'absence du travailleur social référent de la situation (congés, arrêt maladie, formation), le suivi de la situation est assuré :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-soit par ses collègues de l'antenne concernée pour les absences de courte durée,</li> <li>-soit par la nomination d'un nouveau référent pour les absences plus longues.</li> </ul> <p>Pour les absences imprévues, le relais est assuré à travers la connaissance qu'a l'équipe de la situation, par la fiche de liaison, par les traces écrites contenues dans le dossier, puis par les évaluations...</p> <p>Pour les changements de travailleur social prévisibles et programmés, une "fiche de passation " synthétisant les éléments de compréhension de la situation familiale est établie par le travailleur social. Elle est transmise au travailleur social qui prend la référence par le chef de service.</p> <p>Un changement d'intervenant est toujours signalé à la famille par un courrier.</p>

## Phase 5 – Bilan

L'évaluation à échéance	<p>Elle intervient 4 à 6 semaines avant l'échéance de la mesure.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cette évaluation en équipe pluridisciplinaire est basée sur le croisement des regards des professionnels dans une construction collective où chacun inter-agit. Elle est animée par le chef de service qui valide les orientations et propositions pour l'Aide Sociale à l'Enfance, au nom de l'institution.</li> <li>• L'évaluation à échéance permet de faire le bilan du travail éducatif vis-à-vis des objectifs fixés par la mesure.</li> <li>• Elle définit l'orientation de la demande transmise à l'ASE : arrêt de la mesure, transmission à l'autorité judiciaire, renouvellement avec proposition de durée et d'objectifs discutés avec la famille</li> <li>• En l'absence du Chef de service, l'évaluation est sous la responsabilité technique du psychologue et/ou du Pédopsychiatre.</li> </ul>
Le rapport à échéance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il est transmis à l'Attaché de l'Aide sociale à l'Enfance dans un délai de 4 semaines avant l'échéance de la mesure.</li> <li>• Il est rédigé par le travailleur social référent de la situation et visé par le chef de service.</li> <li>• Un écrit du psychologue ayant rencontré le ou les mineurs y est joint dans le cas de suivi ou d'évaluation clinique durant la mesure.</li> </ul>
Restitution au mineur et à sa famille	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le contenu du rapport d'échéance est transmis oralement à la famille selon des modalités à apprécier, au cas par cas, dans le respect de la confidentialité de chacun et des problématiques.</li> </ul>
La Commission décentralisée Enfance Famille	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le travailleur social référent est invité à la commission décentralisée Enfance Famille.</li> <li>• Il présente son rapport aux membres de la commission.</li> </ul>
Fin d'intervention et relais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans le cas d'un arrêt de mesure, un dernier rendez-vous est programmé avec la famille afin de clore l'intervention. Echanges possibles en fonction de la situation avec l'assistante sociale de secteur ou d'autres partenaires (écoles, CMP....) afin de passer des relais, après informations à la famille, ou en concertation avec eux. Courrier d'information par le secrétariat d'antenne au Responsable de circonscription et au Médecin de PMI (pour les mineurs de – 6 ans).</li> <li>• En cas de renouvellement de mesure, le travailleur social référent peut continuer à intervenir. Il se peut également qu'il passe le relais à un autre travailleur social, après accord du Chef de service.</li> </ul>
Conservation et archivage des dossiers	<p>En cours de mesure, un dossier est conservé sur l'équipe de travail par le travailleur social référent. Il contient les documents officiels liés à la prise en charge, les compte-rendus d'évaluation, les notes d'entretien, etc...</p> <p>A l'arrêt de la mesure, le dossier de l'antenne est transmis à la direction du SMO qui archive un exemplaire unique des pièces officielles (prises en charge, rapports et notes circonstanciées) en dehors de toute note manuscrite.</p>

# **Document Individuel de Prise en Charge en AcE**

L'article L 311-4 du Code de l'action sociale et des familles soumet le service à l'élaboration d'un document appelé « document individuel de prise en charge » (DIPEC). Il est établi en double exemplaire, dans le cadre d'un contrat d'Accompagnement Educatif (AcE) proposé par l'ASE par délégation du Président du Conseil Général.

Vous avez donné votre accord pour la mise en place d'une mesure d'Accompagnement Educatif décidée par M....., Chef de secteur de l'Aide Sociale à l'Enfance de la Vendée, le ..... Son terme est prévu le .....

Pour le(s) enfant(s) suivant(s) :

- .....
- .....
- .....

Le Service Milieu Ouvert dont le siège se trouve Chemin de la Pairette à la Roche sur Yon est désigné pour exercer cette mesure.

C'est l'équipe éducative de ..... située.....

qui sera chargée de cet accompagnement sur la base des objectifs suivants définis au contrat :

- Soutenir les parents dans leur rôle parental
- Apporter aide et conseil à la famille
- Aider à la résolution des conflits familiaux
- Favoriser le contact avec chacun des parents en cas de séparation
- Aider à la prise en compte des besoins de(s) enfant(s) et suivre son évolution
- Aider à l'orientation professionnelle ou à la reprise de la scolarité
- Aider à l'autonomie du jeune ou de l'enfant
- Apporter une écoute à l'enfant
- Faciliter le dialogue parents - enfants et/ou dans la fratrie
- Autres (à préciser) : .....
- .....
- .....

Au-delà de ces objectifs, vous souhaitez que le Service Milieu Ouvert vous apporte :

- .....
- .....
- .....

Dans un délai de 4 mois maximum, ce document sera réexaminé après étude de votre situation en équipe pluridisciplinaire et fera l'objet d'un avenant qui précisera, éventuellement, les nouvelles modalités d'intervention adaptées à votre situation.

L'exercice de cette mesure implique des rencontres sous forme d'entretiens ou d'accompagnement par le travailleur social à votre domicile ou au service ou dans tout autre lieu de vie de l'enfant, sur la base d'une moyenne d'un entretien toutes les trois semaines.

Le Chef de secteur de l'Aide Sociale à l'Enfance de la Vendée est destinataire des rapports rédigés qui rendent compte de l'évolution de la situation.

C'est M..... et M..... qui sera (seront) chargé(s) de vous accompagner pour l'exercice de cette mesure.

Pour votre information, cette mesure éducative, en application de la loi, est financée par le Conseil Général de Vendée.

Fait à ....., le .....

(Eventuellement)  
Signature du jeune  
Ayant pris connaissance

Signature du Représentant légal  
ayant pris connaissance

Signature du chef de service de l'antenne  
ou par délégation du travailleur social référent

## **AVENANT AU DOCUMENT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE En AcE**

Le ....., a été établi un document individuel de prise en charge concernant ..... entre son représentant légal M..... et le Service Milieu Ouvert, représenté par .....

A l'issue de ces premiers mois d'exercice de la mesure et après étude de votre situation en équipe, ont été retenues les modalités d'intervention suivantes :

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

Remarques ou suggestions de la famille :

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

Fait à la Roche sur Yon, le .....

(Eventuellement)  
Signature du jeune  
Ayant pris connaissance

Signature du Représentant légal  
ayant pris connaissance

Signature du chef de service de l'antenne  
ou par délégation du travailleur social référent

## **REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE MILIEU OUVERT**

Le règlement de fonctionnement vise à définir les droits des usagers et à organiser leur relation avec le service, ainsi que les obligations nécessaires au respect des règles du Service.

Comme dans tous les domaines de la vie en société, les droits ont comme corollaires des obligations et des devoirs.

### **1- LES DROITS**

#### **1-1 Respect**

Les valeurs fondamentales du service sont le respect de la personne unique et complexe, de sa dignité, de ses opinions et de sa culture d'appartenance dans le cadre des libertés publiques.

#### **1-2 Confidentialité et secret professionnel**

Les professionnels du service sont tenus, du fait de leur mission, aux règles du secret professionnel qui garantissent la confidentialité des informations concernant les personnes auprès desquelles ils interviennent.

#### **1-3 Protection des mineurs**

Le Service Milieu Ouvert est tenu de signaler à l'autorité compétente (Conseil Général ou Tribunal pour Enfants) toute suspicion d'acte de maltraitance ou situation de danger observée ou recueillie dans le cadre d'entretiens ou de confidences délivrés pendant l'exercice professionnel.

#### **1-4 Information des familles**

Les familles sont informées par courriers du cadre et des obligations du service liés à l'exercice de la mesure concernant leur(s) enfant(s) ainsi que du service territorial (antenne) et du nom de la personne référente chargée d'exercer la mesure.

Un livret d'accueil leur est remis ou envoyé par courrier tel que prévu par l'article L311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

#### **1-5 Droit des familles**

Pendant le déroulement de la mesure, sauf disposition juridique spécifique, les personnes détentrices de l'autorité parentale en conservent l'exercice ainsi que l'intégralité de leur responsabilité civile et pénale concernant leur(s) enfant(s) pris en charge.

#### **1-6 L'accès au dossier**

Dès l'admission dans le service, un dossier est ouvert au nom de la famille comportant les documents et pièces à l'origine de la mesure ainsi que la copie des pièces envoyées aux services mandataires.

L'accès au dossier est possible uniquement pour les détenteurs de l'autorité parentale et les mineurs suivis. Il concerne les pièces détenues par les administrations compétentes et, de fait, soumises aux règles de consultation qui leur sont propres.

Dans le cadre de l'Accompagnement Educatif (Ac. E), l'accès au dossier est prévu par la Loi du 17 juillet 1978 qui prévoit le possible accès par consultation gratuite dans le service de l'Aide Sociale à l'Enfance ou par la délivrance par ses soins d'une copie. La demande doit être libellée par courrier au service de l'Aide Sociale à l'Enfance.

Dans le cadre judiciaire (Action Educative en Milieu Ouvert, Investigation et Orientation Educative, Enquête Sociale), l'accès est réglementé par le décret du 15 mars 2002 qui prévoit la consultation sur place au tribunal concerné selon des modalités définies par les juges des enfants.

## **2- PARTICIPATION DES FAMILLES**

Dans le cadre du décret n°2004-287 du 25 mars relatif aux formes de participation des familles au fonctionnement du service, différents modes de participation peuvent s'exercer :

- par l'organisation de groupes d'expression ouverts aux familles.
- par la mise en œuvre d'enquêtes de satisfaction adressées aux personnes détentrices de l'autorité parentale qui seront informées des suites données à leur avis après chaque consultation.

Dans tous les cas, les modalités de mise en œuvre seront décidées par la direction du service et donneront lieu à information préalable aux familles concernées.

## **3- ORGANISATION ET USAGE DES LOCAUX**

### **3-1 L'Organisation**

Le Service Milieu Ouvert est organisé territorialement en 9 antennes pouvant recevoir du public :

- Pour l'AEMO Judiciaire et l'Accompagnement Educatif, le public est accueilli selon son lieu d'habitation par un service territorialisé :

- L'antenne de la Roche
- l'antenne des Herbiers
- l'antenne de Challans
- l'antenne des Sables d'Olonne
- l'antenne de Luçon
- l'antenne de Fontenay le Comte

- Pour l'Investigation et l'Orientation Educative et l'Enquête Sociale, le public est accueilli Chemin de la Pairette à la Roche sur Yon où est située la direction du service et, le cas échéant, dans les différentes antennes AEMO réparties sur l'ensemble du département.

- Pour le Point Rencontre, le public est accueilli Boulevard Louis Blanc à la Roche sur Yon.

- Pour la Médiation Familiale, le public est accueilli dans les mêmes locaux que le Point Rencontre, Boulevard Louis Blanc à la Roche sur Yon.

### **3-2 Usage des Locaux (sauf Point Rencontre et Médiation Familiale)**

Le public est accueilli pendant les heures d'ouverture de l'antenne du lundi au vendredi et / ou sur rendez-vous.

L'accueil se fait en salle d'attente par la secrétaire et les entretiens sont réalisés par les travailleurs sociaux et les psychologues dans les bureaux prévus à cet effet dans chaque antenne.

Des locaux à usage d'activité ou de groupe de parole peuvent être prévus dans certaines antennes.

En dehors de ces lieux, la circulation du public doit être accompagnée par un professionnel.

#### **4- DISPOSITIONS RELATIVES AUX ACTIVITES ORGANISEES PAR LE SERVICE**

Dans le cadre des activités organisées ponctuellement par une antenne et proposant un encadrement des enfants assuré par les professionnels, des modalités spécifiques sont mises en place :

##### **4-1 Activité sans hébergement**

Les familles inscrivent les enfants et donnent autorisation après lecture des conditions et règles de fonctionnement de l'activité. Une participation financière éventuelle peut être demandée.

Pendant l'activité, les enfants sont sous la responsabilité des professionnels encadrant qui doivent rendre compte aux parents de tous incidents ou accidents survenus.

##### **4-2 Activité avec hébergement**

L'organisation d'activités avec hébergement entre dans le cadre de la réglementation des séjours de vacances pour enfants et donne lieu à déclaration en conformité aux règlements en vigueur de la Direction Départementale Jeunesse et Sport du lieu d'accueil.

Une autorisation du représentant légal du mineur est requise pour l'inscription qui ne sera effective qu'après avoir fourni tous les documents nécessaires à l'activité (certificat médical attestant la capacité à pratiquer l'activité, copie du livret de santé, autorisation d'opérer...)

Un règlement spécifique sera édité pour chaque séjour.

##### **4-3 Assurance**

Le service a souscrit une assurance responsabilité civile pour l'ensemble des activités et des mineurs éventuellement sous sa responsabilité auprès de son assureur.

Une déclaration spécifique est réalisée lors de la réalisation de séjours de vacances ou camps.

#### **5- TRANSPORT**

Dans le cadre des missions du service, des professionnels peuvent être amenés à transporter des mineurs avec l'accord des parents dans les véhicules de service ou à titre exceptionnel dans leurs véhicules personnels.

L'assurance du service couvre les personnes transportées pour tous risques liés au transport dans les véhicules de service.

Pour les véhicules personnels, c'est l'assurance personnelle du salarié liée au véhicule qui garantit les dommages éventuels.

## 6- DEVOIRS ET OBLIGATIONS DES FAMILLES

### 6-1 Les refus de rencontres

Dans le cadre de la mesure, sauf pour le **Point Rencontre et Médiation Familiale**, le service a obligation de rencontrer les mineurs pris en charge et leurs parents au domicile ou au service ou dans tout autre lieu de vie de l'enfant. Le refus par la famille de se conformer à ces rencontres ou, pour les mesures judiciaires, à toute autre injonction prévue dans le cadre de la mesure, fera l'objet d'une notification à l'autorité mandante.

### 6-2 Respect du personnel

Tout acte de violence physique ou verbale à l'égard du personnel dans l'exercice de ses fonctions de la part des personnes suivies (mineur, famille) constitue une violation et une atteinte au droit des personnes.

Ces actes seront automatiquement signalés à la direction du service et pourront faire l'objet d'un signalement aux autorités compétentes.

Enfin, l'association gestionnaire au titre de son service peut être amenée à porter plainte et à se constituer partie civile.

## 7- MODALITES DE DIFFUSION ET DE REVISION

### 7-1 Modalités

Le règlement de fonctionnement au titre de la Loi n° 2002-2, précisé par le décret du 14 novembre 2003, est diffusé à chaque personne détentrice de l'autorité parentale du mineur pour lequel le service exerce une mesure administrative ou judiciaire.

De même, il est remis à chaque salarié du service ou à toute autre personne qui y exerce soit à titre libéral ou qui intervient à titre bénévole.

Enfin, il est diffusé dans tous les locaux du service à usage d'accueil du public.

### 7-2 Révision

Le règlement de fonctionnement est établi pour une période de 5 ans à la date de parution de ce document. Il peut être révisé ou actualisé par décision de la direction du service sous réserve de la conformité aux consultations obligatoires préalables prévues par l'article L.311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Fait à la Roche sur Yon  
Le 18 mai 2004

Le Président,  
Roger ROILAND



*Ce Règlement de Fonctionnement, après étude en Conseil de Direction, a été soumis au Bureau de l'Association du 18 mai 2004. Il a été adopté pour présentation et Consultation du Comité d'Entreprise du 25 mai 2004, avant son entrée en vigueur proposée au 1<sup>er</sup> juin 2004.*