



PROJET DE SERVICE
du
S.I.O.A.E. SAINT-OUEN/STAINS

SOMMAIRE

PREAMBULE

Contexte institutionnel administratif et législatif

1. l'A.D.S.E.A.93
2. Son projet associatif
3. Activité – Habilitation
4. Implantation géographique du service
5. Son personnel

Partie I : Mettre en œuvre une mission

- A. Affirmer et s'appuyer sur des valeurs partagées
- B. Mieux répondre à la mission
- C. Développer une réponse à des besoins qui évoluent

Partie II : Dynamiser le dispositif de réponses

- a. Affirmer des principes.....par
 - La dynamique d'intervention
 - Ses champs d'intervention
 - Un positionnement éthique
 - Un appui sur des références
 - Des principes de travail
 - Des méthodes d'intervention
- b. Développer des interventions
 - L'Enquête Sociale
 - L'Investigation Orientation Educative
 - L'Action Educative en Milieu Ouvert

PARTIE III : Le partenariat

PARTIE IV : Démarche d'évaluation

PREAMBULE

Une mutation importante, déjà impulsée par la réforme de la loi du 30 juin 1975, traverse activement les métiers du champ social avec la parution de la loi 2002-2 relative aux institutions sociales et médico-sociales qui vient affirmer :

- Un nouveau cadre des services
- La promotion des droits des usagers. **Le droit des usagers** s'entend comme la **combinaison des droits et devoirs dévolus à tout citoyen**, pour des personnes singulières dans des situations particulières

Elaborer un projet de service, c'est d'abord « rappeler/ redéfinir » le sens des missions qui lui sont confiées, en le référant aux orientations du projet d'association, à celles du schéma départemental, et en l'articulant avec la loi rénovant l'action sociale et médico-sociale.

L'idée forte qui structure ce projet de service, est « la mise en œuvre du droit des usagers », en tant que principe fondateur d'une société démocratique, tout en le liant à sa finalité que constituent l'intérêt et le bien-être de l'enfant.

Les missions de protection de l'enfance participent, dans une vision plus large, à la restauration de la place de chacun, dans le respect mutuel que tout être humain est en droit de prétendre et dans un « mieux vivre ensemble ».

Si les missions de protection de l'enfance concourent à l'intérêt de l'enfant, elles contribuent aussi et surtout à soutenir l'autorité parentale, en référence à la loi du 4 Mars 2002 :

« L'autorité parentale est un ensemble de droits et de devoirs ayant pour fondement et finalité l'intérêt de l'enfant.

Elle appartient aux père et mère jusqu'à la majorité ou l'émancipation de l'enfant, pour le protéger dans sa sécurité, sa santé et sa moralité, pour assurer son éducation et permettre son développement, dans le respect dû à sa personne. »

Constat est fait que nous vivons des bouleversements sociétaux, où les plus fragiles restent « au bord », en « dehors », quand ils ne sont pas tombés ! Les liens qui les rattachent à la société se délitent progressivement, mettant en péril leur propre équilibre, et par la même l'équilibre de notre démocratie.

Les professionnels que nous sommes, aux compétences diverses et variées, avons pour mission d'agir pour que chacun trouve une place et une fonction qui soient à même de participer à la « communauté des citoyens » en créant ou en renforçant du lien social, par la porte d'entrée de la protection de l'enfance.

Des services, comme le nôtre, sont aujourd'hui aux prises avec des évolutions significatives du contexte social, législatif et administratif, qui s'accompagnent, par ailleurs, d'un questionnement de nos méthodes d'interventions.

La politique de rationalisation et de maîtrise des coûts est venue interroger nos conceptions et nos pratiques.

La culture de « l'évaluation », notifiée par la loi 2002-2, nous conduit à devoir construire des « indicateurs ». Pour ce faire, une réflexion méthodologique s'impose à nous, à partir des conceptions de travail mises en œuvre dans le service.

CONTEXTE INSTITUTIONNEL ADMINISTRATIF ET LEGISLATIF

I. L'A.D.S.E.A.93

L'Association Départementale de Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence de Seine-Saint-Denis, régie par la loi 1901, est née en 1968, sur l'initiative du Président du Tribunal de Grande Instance de BOBIGNY, ce qui d'emblée l'amène à assumer des missions de protection de l'enfance d'origine judiciaire : création d'un **Service Social Spécialisé** (1969) pour mener des enquêtes sociales et des mesures d'assistance éducative en milieu ouvert (1970), un **Service de Placement Familial Spécialisé** (1970), un **Service de Tutelles aux Prestations Sociales** (1972), un service de **Consultation d'Orientation Educative** assorti d'un foyer d'Accueil d'urgence (1986).

L'association diversifie, en 1992, son activité en direction de nouveaux champs de l'action sociale en créant un service d'**Accompagnement Social Lié au Logement** (ASLL – 1992), une **Maîtrise d'Oeuvre Urbaine et Sociale** (MOUS – 1999), un **Service Educatif de Réparation Pénale** (1999), un service de soutien à la parentalité « **l'étape parent** » (2000), une **Instance d'Enquêtes en Prévision aux Expulsions Locatives** (IEPEL-2001) et la mise en place d'un **Bus informatique** (2002).

La restructuration de 1992, en lien avec une politique de territorialisation et les prémises d'un projet de décentralisation administrative des services de la direction générale, regroupe les activités d'AEMO, IOE et enquêtes sociales en 8 services (SIOAE), puis en 1999, dans la continuité de la décentralisation administrative, en 4 SIOAE. Chaque SIOAE est composé de deux sites.

La diversité des activités amène le conseil d'administration à organiser en 2002 certains services en pôles, chaque pôle étant sous la responsabilité d'un directeur :

- Pôle EFSL (Economie Familiale Sociale et Logement) : regroupant les missions de Tutelles aux prestations sociales, IEPL et ASLL
- Pôle : Service de Prévention Spécialisée de Noisy-le-Grand et de Stains, la MOUS « La forestière » et l'Etape Parents (La Courneuve).

2. SON PROJET ASSOCIATIF

Avec sa valeur essentielle du « respect de l'autre » et ses principes fondamentaux tels que la reconnaissance de l'individu, la création et le renforcement du Lien social, la coopération dans l'action sociale et éducative, la laïcité, le projet associatif pose les orientations politiques que se fixe le Conseil d'Administration.

3. ACTIVITE - HABILITATION

Le **S**ervice d'**I**nvestigation, d'**O**rientation et d'**A**ction **E**ducative (**SIOAE**) de Saint-Ouen/Stains conduit trois types d'activité relevant du champ de la protection de l'enfance :

- **L'Assistance Educative en Milieu Ouvert**, par agrément du Conseil Général de Seine Saint Denis (93) : habilitation du 3 mars 1969, renouvelé par Arrêté préfectoral du 6 octobre 1991
- **Les Investigations et Orientations Educatives (IOE)**, par habilitation du préfet : arrêté préfectoral du 8 décembre 1994
- **Les Enquêtes Sociales de protection de l'enfance**, par habilitation du préfet arrêtée le 6 octobre 1991.

4. IMPLANTATION GEOGRAPHIQUE DU SERVICE

Le SIOAE Saint-Ouen/Stains, composé de deux sites, est situé dans la partie Nord Ouest du département.

Chaque site couvre des secteurs géographiques différents (communes), avec la possibilité d'une gestion transversale de l'activité dès lors que des ordonnances sont en attente de prise en charge sur un des sites.

SITES	COMMUNES	Secteurs judiciaires	Groupements ASE
SAINT-OUEN 6, rue Dhalenne 93400 Saint-Ouen	Ile-Saint-Denis Saint-Denis Saint-Ouen	Cabinet 102 et 103	Groupement 1 : Circonscriptions de Pierrefitte/ Villetaneuse, Epinay sur Seine, Saint-Ouen/ Ile St Denis, Stains
STAINS Cité du Clos St Lazare 22 rue Lamartine 93430 STAINS	Epinay Pierrefitte Stains Villetaneuse	Cabinet 109 et 112	Groupement 2 : Circonscription St Denis

5. LE PERSONNEL

Le SIOAE emploie, pour ses deux sites, 33 salariés (BP 2004) répartis de la façon suivante :

- Une directrice
- Deux chefs de service
- 2 agents administratifs
- 2 agents administratifs principaux
- 1 comptable
- 20 travailleurs sociaux (formations diverses)
- 3 psychologues (temps partiels diversifiés)
- 1 psychiatre
- 1 agent d'entretien

PARTIE I – METTRE EN ŒUVRE UNE MISSION

A – Affirmer et s'appuyer sur des valeurs partagées

Le SIOAE est un service associatif habilité. Il propose aujourd'hui des prestations socio-éducatives judiciaires en direction de familles dans le champ de la protection de l'enfance.

Il met en œuvre des mesures ordonnées par l'autorité judiciaire :

- Des mesures judiciaires d'assistance éducative en milieu ouvert (AEMO), régies par les articles 375 à 375-8 du Code Civil ou concernant des majeurs de moins de vingt et un an.
- Des mesures judiciaires d'investigation et d'observation éducative (IOE), en application de l'ordonnance du 2 février 1945 relative à l'enfance délinquante et des articles 375
- Des enquêtes sociales de protection de l'enfance (article 375 et ordonnance 45)

Service spécialisé inscrit dans le champ judiciaire, le SIOAE développe des interventions socio-éducatives en s'appuyant sur des valeurs et des convictions.

□ Le SIOAE s'inscrit dans l'identité associative

L'ADSEA93 développe des convictions qui portent et servent l'ensemble de ses services. Ces convictions s'appuient sur :

- **Des valeurs fondamentales** inscrites dans les orientations du projet associatif. Au cœur de ces valeurs, l'humanisme et l'attention aux personnes, la dimension citoyenne, le respect et la reconnaissance des droits des usagers.
- **Des orientations dans la réponse aux besoins sociaux et leur évolution** : Au cœur du projet associatif : la poursuite du développement de réponses adaptées, de services répondant aux besoins territoriaux, le partenariat et la coopération entre institutions, l'action auprès des pouvoirs publics pour la dynamisation des actions de soutien des familles et des enfants en difficulté.

L'association entend être un partenaire pour la construction des politiques publiques départementales. Le SIOAE est un élément du dispositif associatif. Il s'attache à présenter sa lecture de l'évolution des problématiques des familles accompagnées et une lecture des besoins sociaux.

- **La dynamique interne et la construction d'une organisation** : Le SIOAE prend toute sa place dans la dynamique interne de l'association en favorisant une organisation dynamique liant l'action professionnelle de chacun à la dynamique institutionnelle, à une démarche de progression collective et organisée. (Ateliers – commissions – groupes de réflexion)

□ LE SIOAE affirme et veille à défendre des valeurs...

- **La justice sociale** : des principes fondamentaux, en particulier l'égalité des droits tels que droit aux soins, à l'éducation, à la formation, aux logements....
- **La position d'usager telle qu'elle est définie par la loi** : veiller à l'accès aux droits fondamentaux et citoyens respectés par les professionnels, « la liberté de choix (dans les limites fixées par les autorités judiciaires)» sur le contenu de l'accompagnement, la démarche participative sur les modalités d'intervention, c'est-à-dire **une construction partagée du contenu du projet d'accompagnement individualisé.**

Pour ce faire, les acteurs professionnels du SIOAE s'appuient sur :

- Le cadre de la loi : le respect des obligations réciproques constitue un cadre structurant pour tout accompagnement
- L'implication personnelle des professionnels dans la singularité d'une relation d'accompagnement
- Le respect des personnes : derrière ce terme, se trouvent posées l'acceptation de la différence et la mise en œuvre de procédures ouvertes dans les rencontres avec les familles et les enfants concernés. Ces procédures se déclinent dans des processus visibles : l'accueil, la remise d'un livret d'accueil, l'accès au dossier administratif, la construction partagée du contenu de l'accompagnement individualisé.

Ces valeurs sont traduites dans une éthique de conviction :

- L'importance de l'accueil et sa qualité
- La prise en compte des différences culturelles des familles
- La prise en compte des potentialités des familles et des personnes, au-delà des difficultés, des dysfonctionnements repérés, des défaillances, voire de la possible inconscience des adultes
- Le respect de l'autre et de sa différence
- La place centrale des parents dans les accompagnements des jeunes et des familles.
- La clarté dans la présentation du service, du contexte d'intervention et l'appui sur le cadre judiciaire : des obligations et des limites présentées dans un livret d'accueil.
- La participation active des familles et des jeunes au projet d'accompagnement individualisé

- L'accès à la dimension citoyenne des personnes en leur rappelant les droits et les devoirs.

Ces valeurs sont également traduites dans une éthique de responsabilité :

- Le non-jugement des familles et la volonté des professionnels à s'interroger sur leur représentation de celles-ci.
- Le respect des obligations et responsabilités par les professionnels dans le cadre judiciaire
- La volonté d'une cohésion de tous les salariés au sein de l'organisation et de la vie des équipes
- La valorisation de la place de chaque acteur de l'organisation
- La volonté des professionnels à s'autoriser à re-questionner ses pratiques en s'appuyant sur la formation, les lectures et la supervision des pratiques

Chaque professionnel intervenant auprès d'une famille, dans une sphère privée, respecte une position fondamentale :

- Mener une action dans un cadre légal et formel, liée notamment à la commande et aux attendus judiciaires
- Exercer une mission confiée au service et mise en œuvre dans le cadre d'une délégation et de contrôles internes
- Participer à des réflexions et à l'évolution des pratiques comme des compétences individuelles et collectives au sein du service et de l'association en :
 - ◆ Favorisant la juste position du professionnel dans les dynamiques familiales où il est amené à intervenir, et qui donne lieu à une **élaboration collective** autour de son rôle d'interface et d'accompagnement
 - ◆ Garantissant le respect à la fois du cadre (loi, règles et obligations) et des familles
 - ◆ Incitant les familles et l'enfant concerné par la mesure à adopter une position active dans leur projet d'accompagnement, en respectant leur propre rythme dans les changements ainsi soutenus.

En tant que personne dans une relation dynamique et singulière, reliée à un cadre institutionnel et collectif, chaque professionnel construit avec les familles et leurs enfants un projet individuel d'accompagnement **qui devient autant que possible leur projet.**

Rapport à la loi et à la règle, position active des usagers, adaptation aux évolutions des problématiques, constituent quelques-uns des points forts de l'identité du SIOAE de SAINT-OUEN/STAINS.

B – Mieux répondre à la mission

Les trois mesures judiciaires mises en œuvre par le SIOAE sont des mesures de protection de l'enfance.

Créées à partir de l'ordonnance de 1958 sur la puissance paternelle, les missions se sont progressivement transformées avec les textes successifs sur l'autorité parentale, notamment avec **la loi du 4 Juin 1970** :

Article 375 du code civil : « si la santé, la sécurité, la moralité ou les conditions d'éducation d'un mineur non émancipé sont en danger, ou les conditions de son éducation sont gravement compromises, des mesures d'assistance éducative peuvent être ordonnées par justice... »

Et la loi du 4 Mars 2002 :

(Modification de l'article 371- 1 du code civil : « l'autorité parentale est constituée de l'ensemble des droits et des devoirs des 2 parents, ayant pour finalité l'intérêt de l'enfant. Ils visent à protéger l'enfant dans sa sécurité, sa santé, sa moralité, à assumer son éducation, à permettre son développement dans le respect dû à sa personne ».

Des textes réglementaires tels que :

- La loi particulière de janvier 1986
- Le décret du 15 mars 2002 relatif au respect du cadre contradictoire du débat avant décision judiciaire, accès direct des usagers aux documents du dossier judiciaire

La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale qui vient affirmer un nouveau cadre des services et établissements :

- Finalités générales du service : « autonomie et protection des personnes, cohésion sociale, exercice de la citoyenneté, prévention des exclusions ou corrections de leurs effets »
- Reconnaissance et promotion des droits des usagers
- Démarches lisibles : documents sur le service et son organisation, démarche de construction partagée du projet d'accompagnement individualisé (DIA : document individuel d'accompagnement), voies de recours
- Lisibilité des organisations et des prestations : projet de service sur 5 ans avec évaluation des pratiques en lien avec des référentiels, prévention de la maltraitance institutionnelle
- Inscription des services dans le schéma départemental d'action sociale, coopération entre les organismes, développement des dispositifs d'observation sociale

Le SIOAE développe ses missions dans différentes dimensions :

- Accueillir et construire, dès le démarrage des interventions, un accompagnement, tel que proposé dans les documents individualisés de prise en charge et en référence avec les attendus du magistrat
- Aider, conseiller et accompagner la famille
- Soutenir l'exercice de l'autorité parentale, tout en assurant les conditions de développement et de protection de l'enfant concerné
- Développer l'information autant que possible en direction des enfants, des familles, des partenaires
- Rendre compte périodiquement au magistrat, dans un délai maximum d'une année

C – Développer une réponse à des besoins qui évoluent

Les familles concernées par les mesures ont vécu/ vivent des situations difficiles, éprouvant des difficultés sociales, psychologiques et matérielles. Celles-ci se traduisent dans une situation de haut risque, voire de danger pour leurs enfants, éventuellement jeunes majeurs, sur le plan de la santé, de la sécurité, de la moralité, des conditions d'éducation.

Les problématiques rencontrées sont d'ordres divers :

- Les carences affectives et/ ou les difficultés relationnelles au sein de la famille
- Les carences éducatives, prenant parfois un relief particulier à l'adolescence du mineur concerné
- Le danger physique ou moral, le manque de soins vécus par les enfants
- Les troubles ou difficultés particulières des parents ou d'un membre de l'entourage familial.

Des évolutions importantes se font jour à travers l'augmentation et l'aggravation des situations de :

- Ruptures familiales et de monoparentalité : constats de l'isolement affectif du parent, situations de plus en plus fréquentes d'« enfant-roi » parfois très jeunes, d'enfant – objet, de mamans débordées
- Précarité : en lien avec le logement, le chômage, le désarroi des adultes, avec parfois des liens ténus avec les institutions sociales
- Problématiques adolescentes : troubles du comportement, passages à l'acte, problématiques psychiatriques des jeunes, migrations et recompositions, absence de statut, absentéisme scolaire
- Troubles psychiatriques chez certains parents avec expression de souffrance aiguë

Au regard de ces progressions constatées, le SIOAE entend améliorer la qualité et la diversité des réponses et des moyens. Le projet de service s'inscrit dans des directions fortes :

1. **Premier axe** : affirmer nos interventions sociales s'appuyant sur l'accueil des personnes, l'écoute de la souffrance / des difficultés, leur reconnaissance, leur promotion, leur insertion sociale

2. **Deuxième axe** : entretenir nos compétences reconnues autour des problématiques liées à la petite enfance : interventions auprès des parents pour l'élaboration de repères dans le cadre de soutien à la parentalité :
 - communication et lisibilité des ressources/ des savoir-faire
 - prise en compte du parcours des familles, et des interventions sociales proposées
 - mise en place d'un lien/ soutien post-intervention

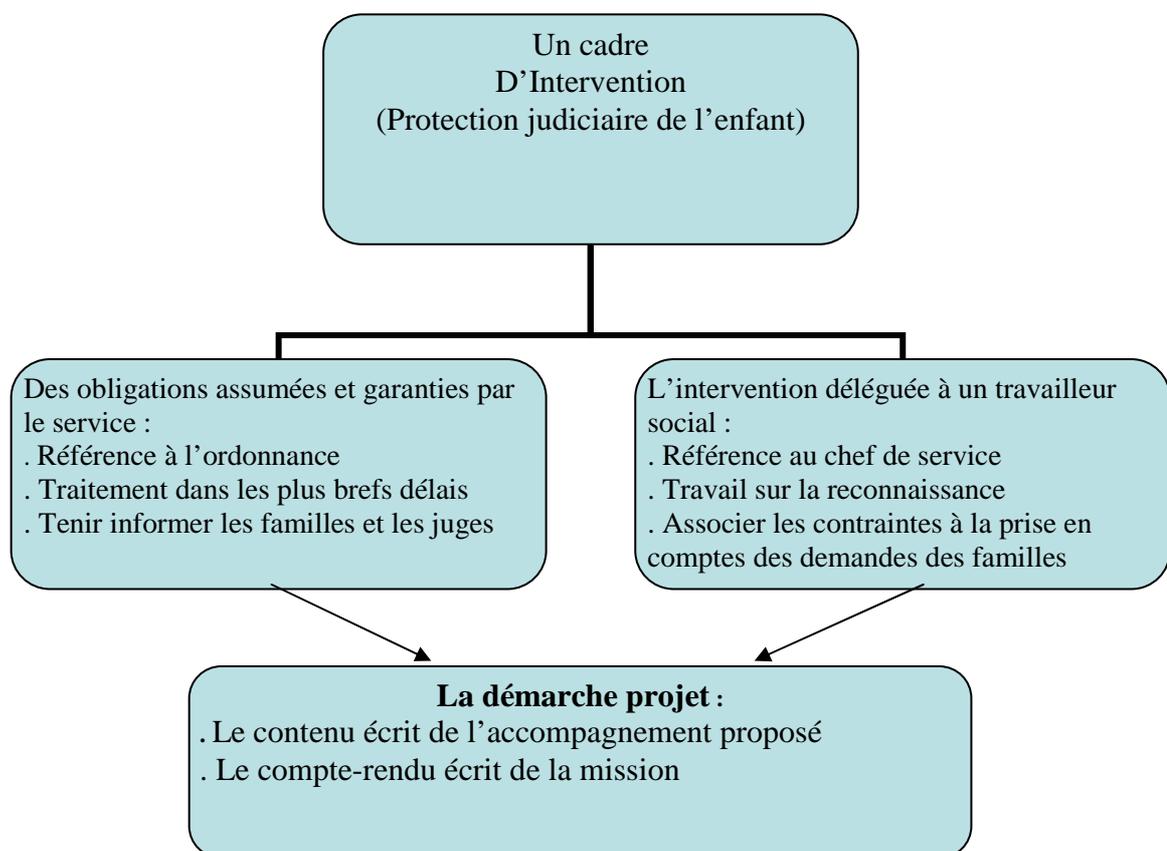
3. **Troisième axe** : valoriser des dispositifs de réponses pour les problématiques adolescentes : réintroduction de repères sociaux, ancrage sur les réalités éducatives, liens soutenus avec l'adolescent en relation individuelle et/ ou de groupe, liens avec les institutions, travail de médiation

4. **Quatrième axe** : dynamiser l'implication des partenariats territoriaux qui favorise et valorise l'insertion des familles (déclinée par la mise en place d'un groupe : « insertion sociale des femmes » et le groupe adolescents)

PARTIE II : DYNAMISER LE DISPOSITIF DE REPONSES

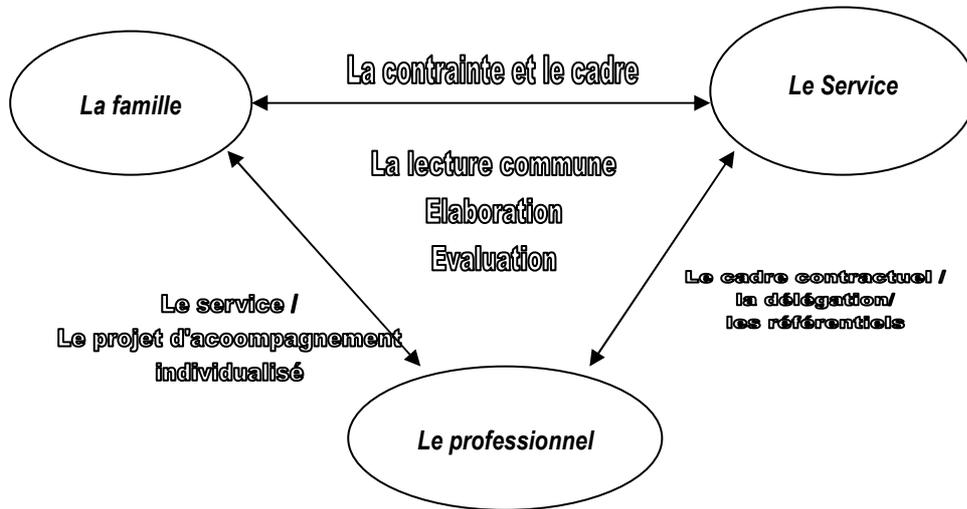
A – Affirmer des principes

Pour l'ensemble des interventions (AEMO, IOE, ES), les accompagnements se développent selon **les modalités suivantes** :

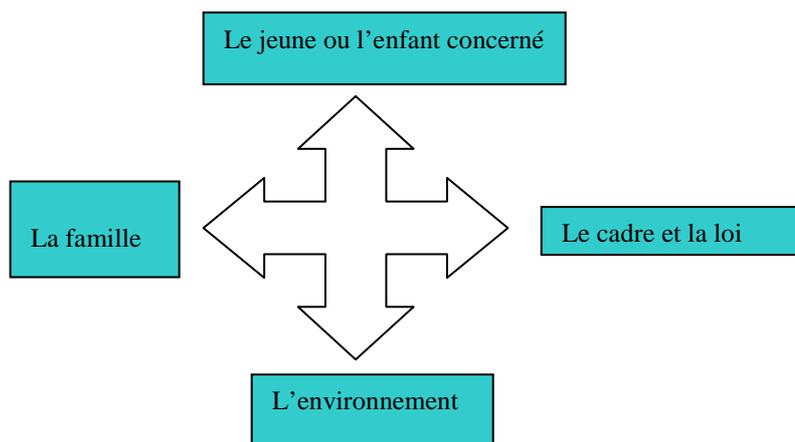


La dynamique d'intervention : elle s'appuie nécessairement sur une triangulation :

II



Et **ses champs d'intervention** couvrent quatre axes :



Les mesures ordonnées par le magistrat et confiées au service sont mises en œuvre par des professionnels, salariés du service ; ces derniers s'appuient sur le cadre institutionnel préalablement défini (valeurs, respect des commandes sociales, des procédures).

❖ **Positionnement éthique** : Socle indispensable à nos interventions, il se définit par :

- La notion centrale de **RESPECT** : respect des personnes, prise de distance par rapport au risque de pouvoir que l'on peut incarner, reconnaissance des limites, appui sur une réflexion d'équipe, être dans une interrogation permanente de sa pratique, sa posture.
- L'engagement professionnel dans la relation à l'autre, dans une démarche de projet avec implication dans l'action
- L'humilité dans la position, et le doute comme moteur
- La croyance comme ressort fondamental (=utilité de l'action), la croyance en l'être humain (= base de la relation)
- La conviction que les familles ont la capacité à dépasser leurs difficultés
- Le caractère limité de l'intervention → construction de liens provisoires → être en capacité à se retirer → Travail sur le relais

❖ **Appui sur des références issues du champ des sciences humaines** pour construire des outils de compréhension des problématiques et d'intervention :

- Références théoriques à la psychologie de l'enfant et de l'adolescent
- La psychanalyse, permettant d'interroger l'engagement et la position du professionnel
- L'ethno- psychologie pour l'identification et la prise en compte des modes culturels
- L'approche systémique pour la compréhension des interactions dans le groupe familial et son environnement
- Des références éducatives et sociales, qui contribuent à la construction d'une identité professionnelle
- La sociologie pour la compréhension des phénomènes de société et d'environnement
- L'action socio- éducative d'intérêt collectif pour développer des liens, pour apprendre à mieux communiquer, pour socialiser en intégrant des codes sociaux

❖ Des principes de travail :

- le secret professionnel / la confidentialité
- Identifier les besoins des familles
- S'appuyer sur les ressources (capacités, potentiels) de la famille
- Inscrire la famille dans une perspective d'évolution/ressource, dans la conduite de la mesure
- Faire preuve d'adaptabilité aux situations et de souplesse pour co-construire les réponses, en prenant en compte les besoins, les identifier pour déterminer les actions à mener
- Considérer l'enfant comme sujet ayant un intérêt propre et comme objectif premier de notre intervention
- Prendre appui sur le travail d'équipe
- Travailler en partenariat avec les services et les associations, dans l'intérêt des familles
- Tenir informée la famille de toute démarche la concernant
- Evaluer nos actions et l'organisation

❖ Des méthodes d'intervention :

- Première approche : présentation collective du service avec remise du livret d'accueil.
- Prendre appui sur le contenu du signalement, avoir une écoute de ce que dit la famille, reformuler avec elle le contexte et les contraintes de l'intervention
- Une démarche professionnelle qui tient compte des singularités des familles (adaptation permanente du professionnel)
- Un travail d'appropriation par la famille, à partir des objectifs de travail partagés ou imposés (dans l'intérêt de l'enfant)
- Un appui sur le travail d'équipe pour l'élaboration des objectifs, la mise en œuvre d'actions et la réassurance du professionnel dans son travail
- Une intervention basée sur du partage et un échange autour de choses simples : un seul sujet à la fois : être dans le « faire -avec » au rythme des parents/de l'enfant/de l'adolescent
- Des méthodes visibles : entretien individuel, entretien groupe familial (médiation), visites à domicile, activités éducatives, accompagnements dans des démarches
- Des relais avec des services socio-éducatifs —> pratiques partenariales
- Ecrire ce que l'on fait dans le document « fiche de suivi » (dossier mineur)

B – Développer des interventions

❖ L'ENQUETE SOCIALE :

L'enquête sociale est ordonnée au titre de l'article 375 du Code Civil relatif à l'assistance éducative et de l'ordonnance du 2 février 1945 relative à l'enfance délinquante.

Le délai habituel de réalisation de cette mesure judiciaire est de courte durée (3 mois maximum).

Elle est confiée à un travailleur social qui va, par la suite, présenter la situation au chef de service. Ce dernier peut décider qu'elle soit exceptionnellement présentée en instance collective dite « d'élaboration » quand la complexité le nécessite.

L'objectif de cette mesure consiste en un recueil probant d'éléments relatifs aux conditions de vie matérielles (logement, situation administrative et financière des parents) et morales du/ des mineurs désignés par le magistrat.

Le professionnel a pour mission d'apprécier l'existence, la nature du danger présumé encouru par le ou les enfants, d'évaluer la mobilisation de la famille et de son besoin d'aide.

Le recueil de données est effectué par des entretiens au service et à domicile, sous réserve de l'accord des parents, en présence du mineur et de sa famille. Il s'y ajoute les renseignements pris auprès des différents partenaires institutionnels, en relation avec la famille : PMI, écoles, collèges, circonscription sociale, ASE...

La finalité de cette mesure, -informer le magistrat et l'aider à prendre une décision-, se traduit par un écrit dans lequel figurent l'ensemble des informations requises, l'analyse de la situation et des propositions.

L'enquête sociale, rédigée par le professionnel, est validée par le chef de service.

L'analyse et les propositions écrites sont portées à la connaissance de la famille, y compris les enfants concernés, lors d'un rendez-vous prévu à cet effet à l'issue de la mesure.

❖ L'INVESTIGATION D'ORIENTATION ÉDUCATIVE

L'IOE est ordonnée au titre de :

- L'article 375 du Code Civil concernant l'assistance éducative
- L'ordonnance du 2 février 1945 relative à l'enfance délinquante
- Le décret du 18 février 1975 relatif à la protection judiciaire des jeunes majeurs.

Cette mesure est ordonnée pour une durée maximum de 6 mois, avec pour mission de « procéder à une étude de la personnalité du mineur (ou jeune majeur) et d'évaluer sa situation. »

La durée maximale de 6 mois vise, conformément à l'esprit de la procédure d'Assistance Educative, à observer un processus de changement chez le mineur et sa famille, impulsé par l'interpellation judiciaire et les conseils donnés au cours des échanges.

Objectifs visés :

1. A partir de la collecte d'informations (similaires à l'enquête sociale), évaluer le danger présumé, les difficultés du jeune et de sa famille, et leurs potentialités d'évolution.
2. Favoriser un travail d'élaboration et de mobilisation du mineur et de sa famille, pour aider le jeune et sa famille à acquérir une meilleure compréhension de leur situation et à mettre eux-mêmes en œuvre les solutions propres à résoudre leurs difficultés.

Modalités de l'intervention :

La pluridisciplinarité est une des exigences réglementaires en IOE, qui s'opère essentiellement en réunions d'équipe, par le croisement des informations du travailleur social, des éléments psychologiques rapportés par le psychologue, de l'éclairage clinique des psychiatres et psychologue et travailleurs sociaux présents.

Modes opératoires :

- Lecture du dossier au tribunal pour enfants par le chef de service et/ou le travailleur social désigné
- 1^{er} rendez-vous de la famille accompagnée du mineur sont reçus par le travailleur social et/le psychologue.
- Rencontre qui sera suivie de plusieurs entretiens avec les enfants, les parents, parents -enfants, dont au moins un à domicile si la famille n'a pas formulé d'opposition
- Contacts avec les professionnels intervenants auprès de la famille pour entendre leur point de vue
- Elaboration d'hypothèses partagées en équipe lesquelles seront explorées durant la mesure

- Evaluation finale en équipe qui va permettre au travailleur social de structurer son rapport écrit au Magistrat, en incluant la ou les propositions validées par le chef de service
- Dernière rencontre avec la famille pour une restitution verbale du contenu de l'écrit transmis au Juge des Enfants.

❖ L'A.E.M.O.

L'AEMO est ordonnée au titre de :

- L'article 375 à 375-8 du code civil, qui prévoit d'apporter aide et conseil aux parents dont les enfants sont réputés être en situation de danger.
- Le décret du 18 février 1975 fixant les modalités de mise en œuvre d'une action de protection judiciaire en faveur des jeunes majeurs.

Nature et caractéristique de la mission :

- Suite au signalement, la situation fait l'objet d'une décision nominative par le juge des enfants qui désigne le ou les mineurs concernés par le danger. La famille est alors destinataire d'une prestation « d'aide et conseil » axée sur l'intérêt du mineur.
- Au cours de l'audience, le juge des enfants s'efforce de susciter l'adhésion de la famille. Généralement, elle accepte la décision, sans toutefois en comprendre d'emblée le sens et les modalités. En cas de refus, un recours leur est possible auprès de la Cour d'Appel de Paris. Cette démarche ne suspend pas la mise en œuvre de l'ordonnance.
- La situation de danger est avérée, pour autant le magistrat n'a pas décidé nécessaire de recourir à une décision de séparation avec son environnement familial. A partir des attendus mentionnés dans le jugement, l'intervention socio-éducative a pour objectif de susciter un processus résolutif en vue d'obtenir un changement dans la situation du ou des mineurs concernés.
- La mesure ordonnée est limitée dans le temps, et sa durée maximale est de deux ans. A chaque échéance, le service est tenu d'établir un rapport destiné au juge des enfants. En cours de mesure, les informations importantes relatives à tout changement dans la situation familiale fait l'objet « de note de situation », dont le contenu peut appeler une nouvelle décision judiciaire.

Modalités de l'intervention :

- le premier contact se fait par un courrier accompagné d'une plaquette de présentation du service
- La 1^{ère} rencontre se déroule dans les locaux du service ; les familles sont reçues par le chef de service, en présence du travailleur social à qui la mesure a été confiée. Echanges sur la base du livret d'accueil remis à la famille

- Différentes réunions sont programmées pour examiner le déroulement de la mesure :
 - réunion « d'élaboration » : compréhension de la problématique familiale, repérage des points d'appui des parents/jeunes et élaboration de stratégies d'intervention
 - réunion « d'évaluation » : synthèse de la situation et préconisations, validées par le chef de service
- Un rapport est écrit par le/les travailleurs sociaux référents dont le contenu fait référence, pour les éléments principaux, aux réunions citées ci-dessus.
- Les préconisations sont portées à la connaissance de la famille lors d'un rendez-vous prévu à cet effet.

Les psychologues et psychiatre peuvent intervenir ponctuellement auprès de la famille. Un deuxième travailleur social, de formation travailleuse familiale –l'éducatrice technique- peut venir renforcer l'action du référent, dans le cas de carences éducatives très importantes ou d'une pathologie particulière.

PARTIE III : LE PARTENARIAT

Le concept de « partenariat » est à entendre comme une conception de travail, une philosophie de vie, qui trouve ses racines dans les échanges, les rencontres afin de « se compléter » en s'appropriant ce que l'autre apporte, rendant ainsi l'action commune plus forte par sa cohérence.

Transposée dans le champ de nos interventions, la philosophie du travail de partenariat consiste à instituer une mise en jeu de coopérations et de complémentarités entre les institutions.

Rappelons qu'il correspond aussi à des préconisations du schéma départemental, en impulsant « une politique de territorialisation, en promouvant les actions décloisonnées et une coordination entre les différentes structures ayant compétence en prévention et en protection de l'enfance ».

Renforcée par la loi **2002-2**, la famille est au centre du dispositif, actrice de son projet en s'appropriant les objectifs de travail dès lors qu'elle en a été associée et tenue informée.

« Ce n'est pas parce qu'on aide, qu'on a des droits sur la personne ».

LE RESEAU PRIMAIRE (préconisé selon le modèle québécois)

La philosophie du travail de partenariat consiste aussi à ce que la famille soit d'emblée au centre d'un réseau propice au développement d'échanges.

Ce réseau primaire, construit par la famille elle-même, constitue un pôle de ressources; la famille s'approprie ce dont elle a besoin dans une perspective résolutive de ses difficultés et ou de maintien de son propre équilibre.

Il est source aussi pour les professionnels sur lequel ils s'appuient pour mobiliser toutes les ressources possibles en faveur des familles ; l'intervention de réseaux consiste à revaloriser les personnes dans et par leur environnement, c'est-à-dire de permettre aux besoins du réseau primaire de la famille de s'exprimer de façon autonome, de favoriser l'émergence des ressources et des compétences pour que les personnes/les familles se prennent en main de façon constructive.

PARTIE IV : UNE DEMARCHE D'EVALUATION

L'évaluation des activités et de la qualité des prestations : une obligation légale pour tous les établissements sociaux et médico-sociaux, selon L.312-8 du code de l'Action Sociale et des familles, issu de la loi 2002-2 du 2.01.2002.

❖ LA DEMARCHE QUALITE

La qualité est devenue un thème central dans la définition des politiques sociales et des relations entre les différents acteurs : politiques, institutionnels, usagers, professionnels.

La qualité correspond à une philosophie, ce qui sous-tend un processus de pensée, dans laquelle chaque acteur s'inscrit dans une perspective d'amélioration de ce qu'il fait.

La qualité est à concevoir comme la conséquence d'un ensemble de définitions que de multiples acteurs (publics et privés) se donnent. Elle est liée aux besoins des usagers mais aussi à ceux des prescripteurs et aux attentes de l'environnement social : l'environnement réglementaire, le schéma départemental sont des éléments qui s'imposent à nous.

La démarche—qualité va impliquer une approche progressive, favorisant ainsi un processus de changement possible :

- La mise en évidence de la philosophie de l'action, de l'intention politique, des conceptions fondatrices, du système de valeurs propres à l'institution
- La construction d'un référentiel qualité en tant qu'une traduction stratégique et technique des intentions en termes de garanties à l'utilisateur, assortie d'un livret d'accueil, de la charte des Droits, d'un règlement de fonctionnement, d'une lisibilité de nos modes d'intervention
- L'adaptation de l'organisation du dispositif institutionnel : la rendre lisible et visible

❖ L'EVALUATION

L'évaluation interne :

Elle porte principalement sur la façon dont, à un moment donné, la valeur est accordée par l'équipe, le service, à l'ensemble des orientations retenues et les actions menées.

Pour ce faire, des outils encore à construire sont nécessaire pour procéder à une évaluation en interne de notre dispositif : organisation, outils, moyens utilisés, effets repérés, compétences nécessaires...

Evaluation de la prestation par les familles :

Il paraît important que les familles puissent nous retourner leurs appréciations quant à l'accompagnement que le service a assuré.