



# Projet de service

Service d'Action Educative en Milieu Ouvert

2022  
2027

  
Association Girondine  
Education spécialisée et Prévention sociale



# SOMMAIRE

---

## Préambule

### **1<sup>ère</sup> PARTIE : MISSION, FONDEMENTS, VALEURS & ORGANISATION TECHNIQUE DU SERVICE**

<b>1. INTRODUCTION</b> .....	<b>6</b>
<b>2. LA MISSION DU SERVICE</b> .....	<b>6</b>
2.1 Le cadre réglementaire .....	7
2.2 Objectifs de la mission .....	8
<b>3. LES FONDEMENTS DU SERVICE</b> .....	<b>9</b>
3.1 Le respect de la personne .....	9
3.2 Les valeurs du service .....	10
<b>4. L'ORGANISATION TECHNIQUE DU SERVICE</b> .....	<b>11</b>
4.1 L'AGEP - Identification .....	11
4.2 Le service AEMO .....	11
4.3 L'organigramme .....	14-15
4.4 Les équipes sectorisées .....	16
4.5 L'équipe de direction .....	17
4.6 L'équipe des psychologues .....	18
4.7 L'équipe administrative .....	18
4.8 La gestion administrative des mesures d'AEMO .....	19

### **2<sup>nde</sup> PARTIE : L'ACTION ÉDUCATIVE : MISE EN ŒUVRE ET ORGANISATION TECHNIQUE**

<b>1. LA MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION ÉDUCATIVE DANS LES FAMILLES : DÉROULEMENT, OBJECTIFS ET MODALITÉS</b> .....	<b>21</b>
1.1 L'attribution .....	21
1.2 La première rencontre .....	22
1.3 Le début de la mesure .....	23
1.4 Le travail avec les enfants et les familles .....	24
1.5 Le dispositif rencontre enfant/parent en présence d'un tiers .....	27
1.6 Le travail avec les partenaires .....	30
1.7 L'échéance de l'action éducative .....	32
1.8 Face à la gravité d'une situation .....	33



<b>2. LE GROUPE D'ETUDE DE SITUATIONS : INSTANCE D'ÉLABORATION, D'ÉVALUATION ET DE RÉGULATION DE L'ACTION ÉDUCATIVE .....</b>	<b>34</b>
2.1 Composition.....	34
2.2 Les fonctions du groupe d'étude de situations.....	35
2.3 Le rôle du groupe d'étude de situations dans le travail éducatif.....	35
2.4 Le rôle du chef de service .....	36
2.5 Le rôle du travailleur social .....	36
2.6 Le rôle du psychologue.....	36
<b>3. LES ESPACES DE REFLEXION .....</b>	<b>37</b>
3.1 Les GAP ( <i>groupes d'analyse de la pratique</i> ).....	37
3.2 La cellule de veille .....	37
3.3 Y'a un Hic .....	38
3.4 Le Labo .....	38
3.5 Les formations .....	38
3.6 Les Copil ( <i>comités de pilotage</i> ) et les Cotec ( <i>comités techniques</i> ).....	39
<b>4. LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES .....</b>	<b>39</b>
4.1 Les outils de la loi 2002-2.....	39
4.2 La participation des personnes accompagnées.....	40
<b>5. LA RELATION AVEC LES MAGISTRATS .....</b>	<b>41</b>
5.1 Les rapports transmis aux magistrats.....	41
5.2 Les notes .....	42
5.3 Le temps des audiences .....	42
<b>6. LES DISPOSITIFS D'ACCUEIL.....</b>	<b>43</b>
6.1 L'accueil des familles au service .....	43
6.2 La continuité .....	43
6.3 Les permanences .....	45
<b>7. L'ÉVALUATION CONTINUE DU PROJET DE SERVICE.....</b>	<b>44</b>
7.1 L'évaluation interne et externe.....	44
7.2 La Direction du contrôle et de la transformation.....	45
7.3 Le rapport annuel d'activité.....	46

## Conclusion et Axes d'évolution

<b>CONCLUSION .....</b>	<b>46</b>
<b>AXES D'ÉVOLUTION .....</b>	<b>47</b>



## ANNEXES

❶	La carte des besoins fondamentaux universels de l'enfant ..... <i>Rapport MARTIN BLACHAIS DE 1017</i>	49
❷	Organigramme et présentation des huit services de l'Association.....	50
❸	Le logiciel Outil de Gestion de l'Activité (OLGA) .....	51
❹	La trame des rapports transmis aux Magistrats .....	52-53
❺	Les outils de la Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 .....	54
❻	Les fiches métier .....	55

## Préambule

L'actualisation d'un projet de service<sup>1</sup>est l'occasion de réinterroger des pratiques, de préciser une vision du travail et l'éthique qui guident nos interventions. Ce temps que nous prenons permet de faire l'état des lieux de nos actions éducatives, de nos outils afin de les mettre au service des besoins des mineurs et des familles que nous accompagnons. Il permet également de réaffirmer des valeurs humanistes et l'engagement des professionnels.

Si cette démarche s'inscrit dans le cadre d'une obligation légale, l'enjeu du service a été de créer une synergie de l'ensemble des professionnels autour de l'adossement à un référentiel actualisé à l'heure d'un changement de direction (départ à la retraite de la directrice en poste depuis plus de 17 ans) et d'une croissance continue du service avec l'arrivée de nouveaux et jeunes professionnels.

L'objectif était bien de construire un nouveau document fondateur pour l'ensemble des professionnels, en présentant une harmonisation des pratiques et en affirmant un projet unique pour un service d'AEMO unifié.

Nous tenons à remercier l'ensemble des professionnels du service pour leur implication dans cette démarche de projet de service et pour leur engagement au quotidien au service de la protection de l'enfance.

Ce nouveau projet de service 2022-2027, approuvé par le Conseil d'Administration le 22/09/2022, traduit l'ambition de toute une équipe qui cherche à répondre au plus près des besoins des mineurs et des familles qu'elle accompagne.

**Christine ANTON**, directrice

**Nathalie BROCAS**, directrice adjointe

---

<sup>1</sup> La réorganisation du service AEMO en lien avec l'arrivée d'une nouvelle direction et de la pandémie COVID expliquent le retard de l'actualisation du projet de service

---

# MISSION, FONDEMENTS, VALEURS & ORGANISATION TECHNIQUE DU SERVICE

---

## 1. INTRODUCTION

La réactualisation du projet de service nous engage auprès des mineurs que nous accompagnons et de leur famille ainsi que des pouvoirs publics.

Elle offre l'opportunité institutionnelle de fédérer les équipes de professionnels. Elle permet d'évaluer les actions conduites. Elle ouvre des perspectives de développement. La méthodologie choisie a été de partir du projet de service actuel (2014/2019) et des évaluations interne (juin 2016) et externe (décembre 2016).

Ces deux évaluations « affirment l'adossement des professionnels au projet de service dans sa pertinence. Globalement, un besoin d'étayage est nécessaire pour venir encore davantage renforcer l'identité du service AEMO de l'AGEP » et font part de « la cohérence du projet de service, sa capacité d'adaptation et son inscription dans son environnement ».

Un comité de pilotage s'est constitué sur la base d'une inscription volontaire, l'objectif étant que chacune des huit équipes puisse être représentée afin qu'existe une nécessaire communication entre le groupe de pilotage et le reste de l'institution.

La démarche se veut participative et collaborative et vise à favoriser le concours du plus grand nombre de professionnels.

Le Copil a établi un calendrier pour organiser l'animation de groupes de travail ouverts au plus grand nombre de participants représentant ainsi les huit équipes éducatives et les équipes administrative et de direction dans leurs différentes fonctions.

Ce travail de transmission s'est avéré parfois complexe à maintenir pour de multiples raisons mais essentiellement du fait des ordres du jour chargés des réunions d'équipes, notamment en période de suractivité où de nombreuses situations sont à évoquer. Notons que la crise sanitaire (COVID) a aussi largement impacté le calendrier.

Les réunions ont conduit à de nombreux échanges d'une grande richesse qui ont fait l'objet de comptes rendus intermédiaires sur lesquels nous nous appuyons pour actualiser le projet d'intervention du service AEMO.

## 2. LA MISSION DU SERVICE

La mission du service s'inscrit dans le projet associatif qui définit tout ce qui contribue à la vie de l'Association et ce que bénévoles et salariés partagent en termes de valeurs et d'objectifs.

Chaque projet de service s'appuie sur le projet associatif qui répond à trois principes fondamentaux :

**L'UTILITE SOCIALE**  
**LE RESPECT DES PERSONNES ET DE LEURS DROITS**  
**LA NON LUCRATIVITE**

L'AGEP réaffirme la priorité de l'approche éducative qui représente un enjeu de société et se situe comme acteur d'un projet de société solidaire. Cette approche est le fondement de toutes les interventions des services, qu'elles soient de prévention ou de protection des mineurs et de leurs familles.

Les parents sont les premiers éducateurs et protecteurs de leurs enfants. Aussi, toutes les actions visent à leur permettre de remplir leur fonction parentale et à soutenir le rôle primordial du lien parents-enfant dans le respect du pluralisme des opinions, des cultures et des croyances.

Chaque mineur pris en charge par les services de l'association, chacun des parents (ou des personnes qui en ont la responsabilité) est considéré de manière singulière.

L'AGEP fonde ses actions sur une approche humaniste, sur une grande confiance en la personne – qu'elle soit enfant, adolescente ou adulte– et en ses capacités d'évolution.

## **2.1. LE CADRE REGLEMENTAIRE**

Sur mission du Juge des enfants, le service exerce des mesures d'Aide Educative en Milieu Ouvert dans le champ de la protection de l'enfance.

Le service est chargé d'apporter aide et conseil à des familles afin de surmonter les difficultés socio-éducatives qu'elles rencontrent et qui constituent un danger pour l'enfant. Le service doit suivre le développement de l'enfant et faire périodiquement un rapport écrit au Juge.

### **Textes réglementaires concernant le service**

**Article 375 à 375-8 du Code Civil** (assistance éducative) et décret 75-96 du 18 février 1975 relatif à la protection jeunes majeurs.

L'action du service se réfère également :

- Au Code de l'Action sociale et des Familles et notamment l'article L. 313-1 et suivants, R.313-11 et suivants et D. 313-11 et suivants.
- A la Convention internationale des Droits de l'Enfant (CIDE) de 1989 ratifiée par la France le 7 août 1990 qui promet de défendre et de protéger les enfants, de répondre à leurs besoins essentiels et de leur donner davantage d'opportunités de s'épanouir pleinement.
- A la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;
- A la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance complétée par la loi du 14 mars 2016 qui insiste sur la primauté de l'intérêt supérieur de l'enfant. « La protection de l'enfance vise à garantir la prise en compte des besoins fondamentaux de l'enfant, à soutenir son développement physique, affectif, intellectuel et social et à préserver sa santé, sa sécurité, sa moralité et son éducation, dans le respect de ses droits ».
- Au rapport « Démarche de consensus sur les besoins fondamentaux de l'enfant en protection de l'enfance » du 28.02.2017.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> En annexe n°1: La carte des besoins fondamentaux universels de l'enfant - Source : Rapport MARTIN – BLACHAIS 2017

### Arrêté d'autorisation

L'Arrêté conjoint de la Préfecture de la région Aquitaine et du Département de la Gironde, en date du 26 octobre 2018, autorise le service AEMO à mener à bien ses missions au titre des articles 375 à 375-8 du Code Civil pour une durée de 15 ans.

Le service est habilité à réaliser annuellement et simultanément 1 920 mesures soit 702 720 journées au profit de filles et de garçons âgés de 0 à 18 ans.

### Conditions financières – Prises en charge

Le service bénéficie d'un financement globalisé réglé par le Département de la Gironde. La tarification est établie sur la base d'un prix de journée (convention Conseil Départemental, Etat, Association du 10 août 1998 portant sur le financement de l'AEMO).

Pour les délégations de compétence (décisions prises par un magistrat du département dans lequel demeure, selon le cas, le père, la mère, le tuteur du mineur ou la personne, ou le service à qui l'enfant a été confié), le financement est assuré sur la base du prix de journée, par le département de la juridiction qui a prononcé la mesure (art. 85-86 du CASF).

### Zones d'activité : Gironde

Toutefois, les interventions éducatives peuvent nécessiter des déplacements hors département, après accord express de la direction.

### Nombre de jours d'ouverture

Le service est ouvert au public tous les jours, sauf les samedis, dimanches et jours fériés. Il n'y a pas de fermeture annuelle.

Cependant, certains suivis de mesure ou actions particulières peuvent avoir lieu exceptionnellement en dehors des jours d'ouverture au public avec accord express de la direction (notamment le samedi).

## **2.2. OBJECTIFS DE LA MISSION**

L'intérêt supérieur de l'enfant est à la source de la mission du service.

L'intervention auprès des enfants et de leurs parents est au fondement du travail d'AEMO.

**Le travail auprès des parents** vise à favoriser une évolution qui permette une réduction du danger pour l'enfant. Le soutien ou/et la restauration de la fonction parentale sont recherchés après évaluation du maintien possible de l'enfant dans sa famille.

L'exercice de la mesure tend à leur permettre d'en devenir acteurs, en s'efforçant de les y associer, voire de susciter une demande vis-à-vis de cet accompagnement initialement imposé par le Juge, après recherche d'adhésion. Il ne s'agit en aucun cas de se substituer à eux.

**La place singulière de l'enfant dans sa famille** est affirmée.

L'accompagnement éducatif s'efforce de remédier à la confusion des rôles et des places dans la famille, en permettant l'émergence pour chacun et notamment pour l'enfant d'une place de sujet. L'exercice de la mesure suppose donc une approche individualisée des membres de la famille, sans exclure la possibilité de la rencontre du groupe familial.

**Le maintien des liens de l'enfant** : l'exercice de la mesure doit permettre de maintenir, à chaque fois que c'est possible, les liens de l'enfant avec sa famille et son environnement, en évitant les ruptures. Dans cet esprit, quand un placement est envisagé, l'éloignement et la séparation doivent permettre de travailler la nature des liens problématiques entre l'enfant et sa famille.

C'est également la singularité de chaque famille qui doit être prise en compte, ce qui implique pour le service de mettre en œuvre nécessairement des démarches au cas par cas.

### 3. LES FONDEMENTS DU SERVICE

Dans la mise en œuvre de leur mission, les différents professionnels partagent des principes et une philosophie qui nourrissent un questionnement indispensable à la construction d'une déontologie de l'action socio-éducative.

Ces références communes s'incarnent dans des options de travail.

#### 3.1. LE RESPECT DE LA PERSONNE

Le respect des personnes constitue le principe premier auquel sont attachés les membres du service. Il impose de questionner en permanence les pratiques d'intervention.

Le respect des personnes suppose de **préserver leur intimité et celle de leur famille**, notamment par une prise en compte de leurs espaces et rythmes de vie.

**Cela implique également une exigence de réserve vis-à-vis des propos recueillis ou des faits observés.** Tout en travaillant en équipe et avec des partenaires, il s'agit donc de rester discret sur ce que les personnes ont pu confier de leur intimité qui n'intéresse pas directement l'exigence de protection de l'enfant.

La loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance a aménagé les conditions du partage des informations entre professionnels<sup>3</sup>. Ce partage doit être effectué dans le cadre posé par la loi, c'est-à-dire strictement limité à ce qui est nécessaire pour l'accomplissement de la mission de protection de l'enfance. Il n'a d'autre objectif que d'agir dans l'intérêt de l'enfant.

En vertu de l'article L. 1110-4 du Code de la santé publique (CSP), toute personne prise en charge par un professionnel ou un établissement ou service social et médico-social a droit **au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant**. Dans une très grande majorité des structures sociales ou médico-sociales, le principe devant présider à la prise en charge des personnes est donc celui de la confidentialité et du secret des données obtenues en lien avec l'activité professionnelle. Hormis les dérogations expressément prévues par la loi, confidentialité et secret s'imposent à tous les professionnels, membres du personnel des structures ou services, comme de ceux se trouvant en relation avec ces derniers.

**Le respect de la parole** des personnes passe aussi par le fait de ne pas la rapporter sans raison, ou dans un lieu qui n'est pas prévu à cet effet.

Dans le même esprit, le travailleur social informe le plus possible les personnes sur ses interventions : le contenu des rapports, les actions en direction de l'environnement des familles (contacts avec les écoles par exemple) se doivent ainsi d'être préalablement échangés avec elles.

Les professionnels mettent en œuvre une **écoute** attentive de la parole de chacun.

---

<sup>3</sup> L'article L.226-2-2 du CASF relatif aux conditions de partage des informations est repris dans son intégralité à la page 30.

**La question du temps** : le respect des personnes passe par le respect de leurs rythmes propres, ce qui suppose de laisser le temps de l'évolution, du cheminement, dans la mesure du possible. L'exercice d'une mesure d'AEMO est **un travail dans la durée**.

### **3.2. LES VALEURS DU SERVICE**

Chaque personne est reconnue en tant que sujet inscrit dans une histoire, acteur de celle-ci, sujet dont la place est prise en compte dans la singularité de ses dires.

Cette approche suppose donc un travail individualisé auprès de chaque enfant et de chaque parent.

**Le travail en équipe pluridisciplinaire** occupe une place fondamentale dans le fonctionnement du service.

L'équipe est un groupe de personnes unies dans une tâche commune, dont l'association des qualités professionnelles et personnelles est au service de **la personne accompagnée**, dans un but et une finalité communs à tous, professionnels et **personnes accompagnées par le service**.

Bien que l'intervention éducative se déroule majoritairement de manière individuelle, c'est bien dans les instances collectives qu'elle se raconte, se pense, se construit et s'évalue.

Le "groupe d'étude de situations", qui réunit trois à quatre travailleurs sociaux, psychologue et chef de service, constitue le socle de l'élaboration et du suivi du travail éducatif dans le service.

Cette pluridisciplinarité permet des éclairages cliniques ainsi que le repérage des phénomènes relationnels à l'œuvre dans les rencontres.

Ce travail d'équipe vient réguler le nécessaire engagement **du travailleur social dans le travail relationnel avec les enfants et les parents**. Sa posture vis-à-vis des familles peut se définir par référence à la notion d'empathie, qui suppose de trouver la "bonne distance".

C'est pour les familles la garantie d'un regard pluriel et pour les professionnels, celle d'une réflexion approfondie fondée sur **le respect de la parole dans les équipes, l'écoute**.

Les mots partagés avec « le Tiers » que représente le groupe et l'écoute des collègues amènent à une autre temporalité qu'immédiate, favorisant ainsi l'élaboration, la compréhension et la construction de sens des actions de chacun.

En dehors des temps institutionnels collectifs dédiés, une grande part de ce travail d'équipe se loge aussi dans l'informel : c'est-à-dire dans le cadre des échanges qui ont lieu dans les espaces communs, sur les temps de pause, lors des déplacements entre bureaux.

Une attention toute particulière doit être portée au quotidien entre professionnels, afin de veiller collectivement au bien-être de chacun et de repérer les difficultés pouvant être rencontrées dans le cadre des interventions qui, inévitablement, les exposent.

Plus les professionnels communiquent entre eux, plus ils créent des liens. Cette cohésion d'équipe facilite la réalisation des missions de chacun dans cet ensemble.

**Le projet éducatif** : pour le service, le projet éducatif est l'ensemble des pistes de travail défini par l'équipe avec la famille, pour permettre, à partir de la notion initiale de danger, une évolution favorable de la situation.

Le projet éducatif suppose l'établissement de la relation, entre intervenant et famille, et il évolue avec elle. Il se met en œuvre autour des questions repérées comme susceptibles de permettre la restauration des capacités parentales et la disparition de la notion de danger.

## 4. L'ORGANISATION TECHNIQUE DU SERVICE

### 4.1. L'AGEP - IDENTIFICATION

Titre et adresse de l'organisme gestionnaire : <sup>4</sup>

*Association Girondine d'Education Spécialisée et de Prévention Sociale*

*60 rue de Pessac - 33000 BORDEAUX*

*Tél. :05.57.81.78.20*

*Email : dg@agep.asso.fr*

#### COORDINATION DU SERVICE AVEC L'ASSOCIATION

La direction du service AEMO participe à des réunions interservices organisées par le directeur général.

Les cadres et les équipes du service sont amenés eux aussi à apporter leurs concours à des actions ou des expériences sous la responsabilité de l'association ; ce qui nécessite une coordination entre les services.

### 4.2. LE SERVICE AEMO

Le service intervient sur l'ensemble du département de la Gironde. Il est découpé sur le territoire en quatre pôles.

#### 4.2.1. Les pôles

##### *Le service AEMO est réparti sur 4 pôles*

Les pôles rassemblent deux équipes qui se partagent les locaux ; chacune est sous la responsabilité d'un chef de service éducatif. L'implantation des pôles permet de positionner chaque équipe sur un secteur géographique distinct. L'organisation prévoit des zones communes d'intervention sur des territoires limitrophes. Les pôles du service sont basés sur Artigues-près-Bordeaux, Bordeaux, Libourne et Mérignac.

Une réunion de pôle est organisée deux à trois fois par an.

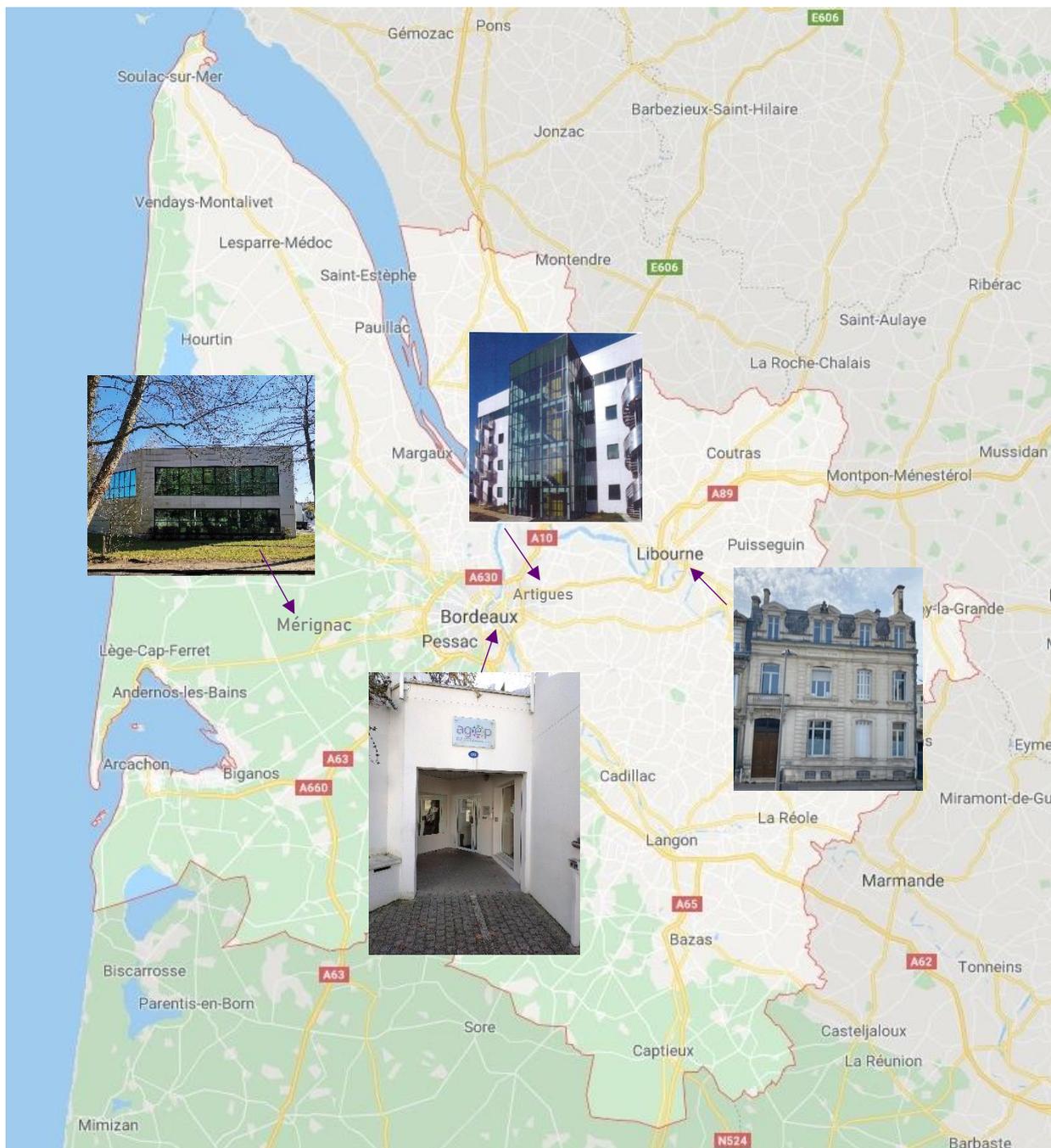
Au-delà de la logique gestionnaire de ce fonctionnement, cela suppose une organisation des pratiques incluant des échanges entre professionnels. « Faire pôle » relève de la mise en place d'une synergie qui permet des liens entre les différences de chacun et la mutualisation des compétences.

Cela se traduit par le partage de projets d'ateliers éducatifs communs, de sorties collectives, de camps, de rencontres partenariales du territoire concerné, etc.

---

<sup>4</sup> Annexe n°2 : organigramme et présentation des huit services de l'association

## **Localisation des 4 pôles**



Adresse mail générale aux 4 pôles : [aemo@agép.asso.fr](mailto:aemo@agép.asso.fr)

### **Pôle Bordeaux**

60 rue de Pessac - 33000 BORDEAUX

Tél. : 05.56.81.79.19

L'Association est propriétaire d'un ensemble immobilier, composé de trois corps de bâtiments regroupant la Direction Générale, les services AEMO, AES (service d'Accompagnement Educatif Spécifique), SIE (Service d'Investigation Educative) et AESF (Accompagnement en Economie Sociale et Familiale), à proximité du Tribunal pour Enfants.

Le Pôle AEMO est établi au 1er étage du bâtiment principal. Afin de pouvoir accueillir les familles, une secrétaire est installée à l'accueil du rez-de-chaussée.



### **Pôle Artigues-près-Bordeaux**

Immeuble Céladon, Bât. C -Rue de la Blancherie33370 ARTIGUES-PRES-BORDEAUX

**Tél.** : 05.57.54.15.50

L'Association est propriétaire d'un plateau situé dans un immeuble de bureaux dans la zone d'activité de la Blancherie, à la sortie de la Rocade numéro 25.

### **Pôle Libourne**

Cours du Maréchal Gallieni - 33500 LIBOURNE

**Tél** : 05.57.51.17.94

L'Association est propriétaire d'un immeuble de 2 étages et d'une dépendance avec un jardin situé en face de la gare de Libourne.

### **Pôle Mérignac**

72 avenue Pierre Mendès France - 33700 MERIGNAC

**Tél.** : 05. 56.12.04.21

L'Association est locataire des bureaux qui sont situés dans un immeuble indépendant d'un étage situé à proximité de la ligne de tramway A, arrêt « Pierre Mendès France ».

## **4.2.2. Les antennes**

Pour être au plus près des besoins des familles, le service dispose d'antennes réparties sur le territoire girondin.

Des locaux sur différents sites du département sont loués pour permettre :

- Une plus grande proximité sur les territoires ;
- De recevoir les enfants et les familles, quand c'est nécessaire, sur des sites pas trop éloignés de leur domicile ;
- D'organiser des activités avec les enfants ;
- De procurer un "point de chute" aux travailleurs sociaux, lorsqu'ils sont sur le secteur et qu'un rendez-vous est annulé et pour faciliter des démarches administratives (appels téléphoniques, rédaction de rapports, etc.).

#### **Langon**

46 cours du 14 Juillet

33210 LANGON

**Tél.** : 05.56.63.89.92

#### **Saint-André de Cubzac**

9 rue Robillard

33240 ST-ANDRE de CUBZAC

**Tél.** : 05.57.58.04.50

#### **St-Laurent Médoc**

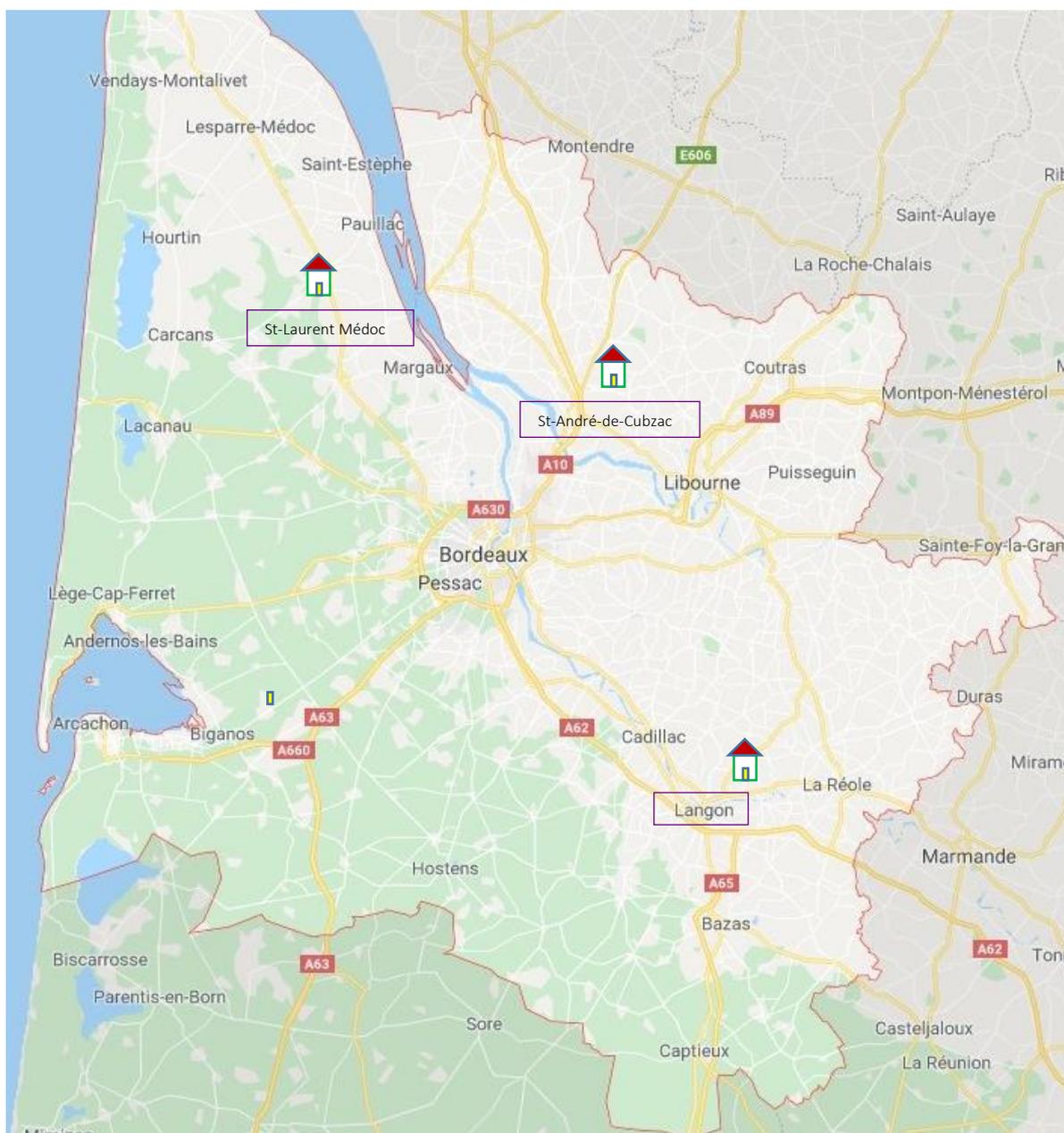
35 rue du Général de Gaulle

33112 ST-LAURENT MEDOC

**Tél.** : 05.56.59.94.32



### Localisation des antennes



#### **Biganos**

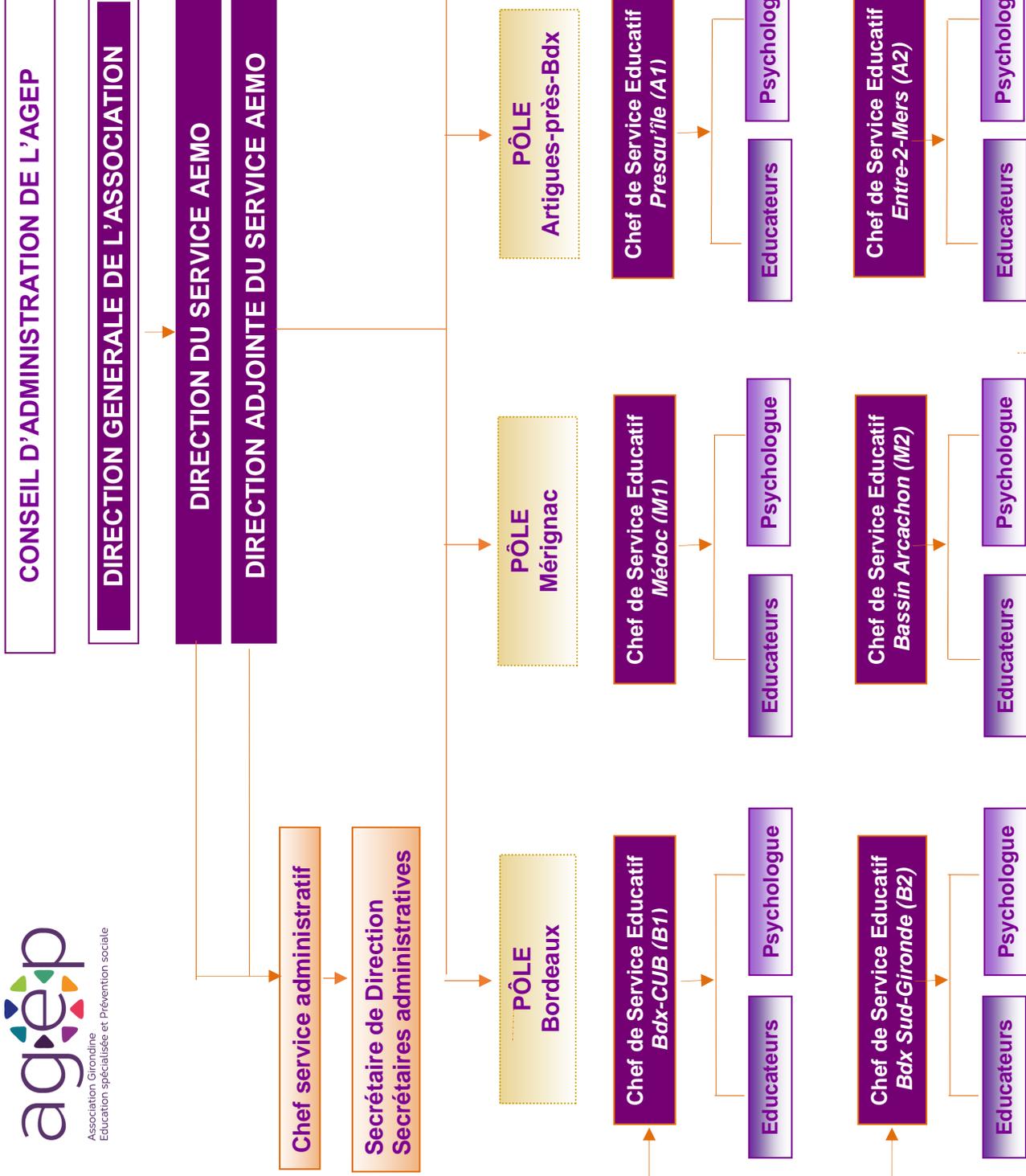
*Une convention a été signée entre la mairie de Biganos et l'AGEP pour la mise à disposition de bureaux*

### **4.3. L'ORGANIGRAMME**

Organigramme (cf. page suivante)

Le service AEMO est composé de 107.72 ETP (116 professionnels)

- 11 cadres de direction
- 10 cadres techniques
- 87 travailleurs sociaux
- 8 personnels administratifs



## 4.4. LES ÉQUIPES SECTORISÉES

Elles sont au nombre de huit et correspondent à un secteur géographique bien défini. Chaque équipe est composée d'un chef de service, d'un psychologue et de dix à onze travailleurs sociaux. Elles se réunissent à quinzaine.

### 4.4.1. Les fonctions de la réunion d'équipe

#### Les informations - l'organisation

Les aspects organisationnels de la vie de l'équipe sont traités (préparation des sorties, des activités, des ateliers, continuité de l'action éducative, etc.).

Le chef de service communique les informations qui intéressent la vie de l'équipe et celles qui concernent le service voire l'association. Les éducateurs rapportent les éléments et questions liés à leur pratique et à l'organisation du service.

#### L'attribution des mesures

Les nouvelles mesures sont présentées et attribuées aux travailleurs sociaux par le chef de service éducatif.

#### Le temps clinique

Un temps de réflexion est proposé par les équipes et/ou par les cadres hiérarchiques et techniques sur des thématiques qui traversent les pratiques.

### 4.4.2. La réunion annuelle du service

Cette réunion annuelle a pour objectif premier de permettre aux différents professionnels du service d'AEMO de se rencontrer et contribue ainsi à cultiver une identité de service et une dynamique collective.

Le service d'AEMO dans son ensemble se réunit annuellement :

- ▶ Un temps institutionnel dédié au partage d'informations ou/et de débats sur des problèmes d'intérêt collectif.
- ▶ Un temps de travail et de réflexion à partir des propositions des équipes, recensées lors des réunions d'équipe ou de la cellule de veille. Selon les sujets, il peut faire l'objet de l'intervention de professionnels extérieurs. Il s'agit d'un temps organisé sur la base du volontariat par un petit groupe de salariés.
- ▶ Le partage d'un moment convivial.

### 4.4.3. La journée d'accueil des nouveaux salariés

Une fois par an, aux alentours du mois d'octobre, l'ensemble des nouveaux salariés ayant intégré le service dans l'année sont invités à participer à une journée de rencontre et d'échanges autour de leur expérience nouvelle d'AEMO.

Elle se déroule en présence des représentants de la Direction et de « salariés présentant de l'ancienneté dans l'institution » volontaires, attachés à transmettre aux nouveaux salariés les valeurs du service et à partager leur vécu professionnel.

## **4.5. L'ÉQUIPE DE DIRECTION**

### **4.5.1. La direction**

Le directeur et le directeur adjoint sont placés directement sous l'autorité du directeur général et assurent, par délégation, la responsabilité de la bonne administration du service sur les plans financier, administratif et technique. La direction est responsable et garante de la démarche d'amélioration continue de la qualité du service. Elle associe étroitement l'équipe d'encadrement dans toutes les phases de cette démarche ainsi que l'ensemble des professionnels.

Le Directeur Général de l'Association réunit régulièrement les directeurs des différents services, dont le service d'AEMO, en conseil de direction.

Les huit chefs de service éducatifs et le cadre administratif sont en lien direct et permanent avec la direction selon les attributs de leurs délégations respectives.

### **4.5.2. Les chefs de service éducatif**

Les huit chefs de service éducatif jouent un rôle d'appui et de coordination technique auprès des équipes.

La Direction et les chefs de service se réunissent toutes les semaines. Cette réunion a pour objectifs :

- ▶ L'information et la réflexion sur la gestion, l'animation et l'organisation du service.
- ▶ Les perspectives en lien avec les évolutions des pratiques, des besoins repérés en protection de l'enfance.
- ▶ La restitution des actions menées par les chefs de service éducatif dans le cadre d'une délégation de la direction, en son absence.
- ▶ La mise en commun de la régulation des fonctions d'animation des équipes.
- ▶ La réflexion sur les problèmes de fond en lien avec la pratique, sur les nouveaux projets.

Les principales informations et décisions sont rapportées lors des réunions d'équipe.

Le Directeur Général réunit trimestriellement l'ensemble des cadres de l'Association.

La direction du service rencontre les différentes équipes lors de leur réunion (fréquence trimestrielle dans la mesure du possible).

Elle réunit au moins une fois par an l'ensemble du service dit « Grand Groupe ».

## 4.6. L'ÉQUIPE DES PSYCHOLOGUES

Les psychologues participent aux réunions d'équipe, aux groupes d'étude de situations et/ou aux réunions de régulation du dispositif rencontre enfant/parent.

Ils peuvent rencontrer un enfant, un jeune, des parents, afin d'aborder plus précisément un trait psychopathologique, une angoisse ou une butée particulière. Ces rencontres sont décidées lors de l'attribution de la mesure ou en groupe d'étude de situations, permettant d'apporter un éclairage clinique complémentaire.

Les familles peuvent elles aussi adresser leurs demandes de rencontre au service.

Le psychologue peut accompagner vers un projet de soin, aider à dédramatiser la rencontre d'un psychologue, s'informer des conditions d'un changement de soins auprès des personnes rencontrées et des partenaires.

Le psychologue participe à l'élaboration et à l'évaluation des ateliers et il peut en animer. De même, il participe aux temps d'échanges et de travail institutionnels.

Les psychologues se réunissent une fois par trimestre autour de la clinique au sein de l'institution, avec un temps en présence de la direction.

## 4.7. L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

### 4.7.1. L'organisation –Les missions

L'équipe, rattachée à la direction du service, est composée de huit personnes placées sous la responsabilité d'un chef de service administratif.

L'équipe est composée d'une secrétaire de direction et de sept secrétaires administratives réparties sur les différents pôles du service. Chaque secrétaire administrative est rattachée aux deux équipes par pôle.

L'équipe administrative effectue principalement :

- ▶ Une fonction d'accueil physique et téléphonique de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30, partie prenante de l'action éducative.
- ▶ La saisie des rapports, notes et autres documents.
- ▶ Le suivi administratif des dossiers des personnes accompagnées : saisie informatique des informations administratives et judiciaires de la situation, le classement et l'archivage des documents dans le dossier papier.
- ▶ Des tâches administratives plus spécifiques : statistiques, facturation, gestion des fournitures de bureau, du parc automobile (voitures de service), des frais professionnels, de la documentation, etc.

L'équipe de secrétariat est impliquée dans la vie du service et dans la mise en œuvre administrative des projets éducatifs.

#### **4.7.2. Les réunions**

Sous la responsabilité du chef de service administratif, des temps de réunion sont organisés :

- ▶ Mensuellement, afin de communiquer les informations qui intéressent la vie de l'équipe et celles qui concernent le service.
- ▶ Deux à trois fois par an, afin de travailler sur les évolutions nécessaires des méthodes de travail.

La Direction du service participe trimestriellement aux réunions administratives. Une réunion annuelle est organisée avec l'ensemble des chefs de service.

### **4.8. LA GESTION ADMINISTRATIVE DES MESURES D'AEMO**

Le service est destinataire des mesures d'AEMO confiées par les Juges des enfants. Il n'y a donc pas de processus d'étude du dossier avant l'admission.

Le Juge des enfants est cependant informé, en période de sureffectif, des difficultés du service à assumer de nouvelles mesures.

Les mesures se terminent sur décision du magistrat ou à la majorité des jeunes suivis.

#### **4.8.1. Le dossier du mineur**

Ce dossier est conservé au service dans un meuble fermé à clé. Il contient :

- Les Jugements (instauration, renouvellement, placement, etc.)
- Les soit-transmis du Juge
- Les convocations aux audiences
- Les renseignements administratifs (état civil, composition familiale, etc.)
- Le nom du ou des travailleurs sociaux intervenant ou étant intervenu(s)
- Les rapports au Juge
- Les notes et réponses aux soit-transmis
- Le double des courriers aux familles et/ou partenaires
- Les écrits éducatifs et/ou médico-psychologiques
- Le DIPC
- Toute correspondance en lien avec l'enfant

#### 4.8.2. L'outil informatique partagé OLGA et la protection des données<sup>5</sup>

Le service est garant de la protection de toutes les données conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)<sup>6</sup>. La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés est chargée de veiller à la protection des données personnelles contenues dans les fichiers informatiques ou papier, aussi bien publics que privés.

L'ensemble des professionnels du service a accès à l'outil informatique et particulièrement au logiciel OLGA pour assurer le suivi dématérialisé des mesures d'AEMO et le partage d'informations.

---

<sup>5</sup> Annexe n°3 Outil Logiciel de Gestion d'Activités (fonctionnalités principales)

<sup>6</sup> Le RGPD entré en application le 25/05/2018 reprend les grands principes déjà présents depuis 1978 dans la Loi Informatique et Libertés

---

# L'ACTION ÉDUCATIVE : MISE EN OEUVRE & ORGANISATION TECHNIQUE

---

## 1. LA MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION ÉDUCATIVE DANS LES FAMILLES : DÉROULEMENT, OBJECTIFS & MODALITÉS

### 1.1. L'ATTRIBUTION

#### 1.1.1. Préparation et délais

Lorsqu'une nouvelle mesure est adressée au service, la direction la confie (sauf cas particulier et de sureffectif) à l'équipe du secteur géographique correspondant habituellement au lieu de vie de l'enfant.

Le chef de service concerné en prépare l'attribution. Pour ce faire, il consulte les informations disponibles dans le dossier du Tribunal pour Enfants (état civil, origine et motif du signalement, PV d'audience, notes, etc.), à partir desquelles il effectue une première synthèse. Les éducateurs peuvent, le cas échéant, le remplacer dans cette tâche.

En cas de sureffectif, un courrier individuel est transmis aux familles et aux magistrats en indiquant néanmoins que le service se tient à leur disposition. En début de mois, la liste de l'ensemble des mesures mises en attente est adressée aux Tribunaux pour Enfants et au Conseil départemental.

#### 1.1.2. Présentation de la situation

La présentation de la situation a lieu généralement en réunion d'équipe pluridisciplinaire à partir de la synthèse des éléments du dossier.

Cette première approche en équipe permet à chacun une prise de connaissance de la situation qui est utile au travail ultérieur du groupe d'étude de situations.

#### 1.1.3. Attribution

A l'issue de la présentation, le chef de service attribue les mesures par délégation de la Direction. Les mesures sont attribuées aux travailleurs sociaux selon des critères de répartition : secteur géographique, nombre de mesures, harmonisation des effectifs, ratio enfants/familles. Ce temps d'attribution permet des échanges collectifs qui détermineront les choix. L'attribution correspond au début de la rencontre.

La pertinence d'une co-intervention, c'est-à-dire l'intervention de deux, voire trois travailleurs sociaux pour une même mesure, peut émerger au moment de l'attribution. Elle peut être décidée en fonction du nombre d'enfants et/ou de la problématique familiale. Elle permet d'offrir des espaces psychiques différenciés.

#### **1.1.4. Indications et contre-indications particulières**

Il n'y a pas de contre-indications a priori sauf si la situation familiale est connue au titre de la vie privée ou dans un autre cadre professionnel par un ou plusieurs salariés du service. Dans ce cas, le magistrat est sollicité pour adresser la mesure à un autre service.

## **1.2. LA PREMIÈRE RENCONTRE**

Une première rencontre est proposée à la famille dans les quinze jours qui suivent l'attribution.

### **1.2.1. La dimension institutionnelle**

Un courrier institutionnel, signé par la direction, est envoyé aux parents (et/ou aux titulaires de l'autorité parentale ou « gardiens »). Il indique la composition de l'équipe pluridisciplinaire : le nom du chef de service, le nom du travailleur social chargé de la mesure et le nom du psychologue qu'ils seront amenés à rencontrer dans le courant de la mesure ou qu'ils pourront solliciter d'eux-mêmes.

La première rencontre s'adosse à des éléments de « discours parlés », en réunion d'équipe, lors de la présentation de la mesure d'AEMO, prenant également appui sur l'ordonnance, l'audience et les investigations diverses.

La première rencontre est anticipée pour les éducateurs depuis ce point d'énonciation. Elle est effectuée habituellement au domicile de la famille par le travailleur social.

Néanmoins cette modalité peut être modifiée selon la situation, les représentations du travailleur social et les éléments du dossier. Lorsque le travailleur social désigné se questionne sur les conditions de ce premier contact, il peut en faire part à son chef de service ou en sous-groupe. Ainsi, si les conditions de cette première rencontre ne sont pas favorables, d'autres modalités sont proposées.

La famille est informée par courrier des modalités de cette première rencontre.

### **1.2.2. Présentation réciproque**

Le travailleur social présente sa mission première qui est d'apporter aide et soutien à la famille. Il nomme les intervenants, explique le cadre et les modalités d'intervention (le Juge, l'Association, le Service, l'équipe pluridisciplinaire, le groupe d'analyse de situations, le rythme des rencontres, les contacts avec les partenaires, etc.).

Il propose à la famille de se présenter également et d'expliquer, selon elle, pourquoi le Juge pour enfants a décidé de mettre en place une mesure d'AEMO.

Ainsi, la famille peut expliquer ce qu'elle a compris, comment elle vit la présence d'un éducateur, quelles sont ses réticences ou ses attentes mais également les démarches qu'elle a pu effectuer depuis l'audience.

Le DIPC (document individuel de prise en charge) pourra, selon la situation, être présenté et rempli lors de cette première rencontre ou lors des suivantes. Le professionnel pourra lui-même déterminer le moment opportun.

### **1.2.3. La dimension judiciaire de l'aide contrainte**

Lors de la première rencontre, le travailleur social donne une place à l'ordonnance du magistrat et du danger inhérent à la mesure éducative. Elle permet de repérer où en est la famille de son rapport à la loi, au signalement, à la décision.

La question du danger repéré, qui fonde l'intervention, est énoncée clairement. En fonction de la situation, la lecture de l'ordonnance pourra être réalisée.

Le travailleur social indique à la famille que le service recueillera leur accord pour prendre attache avec toutes les structures et partenaires accompagnant leur enfant pouvant éclairer sa situation. Toutefois, même sans leur accord, le service est autorisé à solliciter les partenaires.

A l'issue de cette première rencontre, le travailleur social propose les modalités d'intervention selon la situation des parents et l'âge des enfants.

### **1.2.4. Amorcer une relation**

Dans cette première rencontre, le travailleur social peut se laisser surprendre par un mot, un malentendu, une parole vide, la langue qui trébuche, les non-dits, les trop-dits, le langage non verbal, voire les formations de l'inconscient (oubli, acte manqué, lapsus, etc. ).

Prendre le risque de la rencontre c'est prendre le risque de ne pas tout savoir. Il s'agit de faire connaissance, d'instaurer un dialogue afin d'observer les interactions familiales.

Inscrite dans une logique relationnelle, cette première rencontre suppose disponibilité, ouverture, aptitude à rassurer.

Avec l'enfant, la mise en mots sera adaptée, afin de lui permettre d'accéder à une compréhension de l'intervention qui ne stigmatise ni ne dévalorise ses parents.

## **1.3. LE DÉBUT DE LA MESURE**

L'action commence par **une phase d'observation** qui a pour objectifs :

- ▶ De faire le point sur les éléments du signalement ;
- ▶ D'instaurer la rencontre du travailleur social avec les personnes intéressées ;

- ▶ D'aborder l'histoire familiale et permettre la compréhension de la problématique par rapport :
  - Aux individus
  - Au groupe familial
  - À la relation avec l'environnement
  - À la situation socio-économique de la famille

**Un premier point de situation** est réalisé en équipe pluridisciplinaire, trois à quatre mois après le démarrage de la mesure. Il a pour but d'élaborer les premières orientations du projet d'action éducative en prenant en compte l'avis de la famille formulé dans le premier document du DIPC.

Ce premier point permet d'envisager, si besoin, l'intervention de plusieurs travailleurs sociaux et la pertinence d'une rencontre médico-psychologique.

## 1.4. LE TRAVAIL AVEC LES ENFANTS ET LES FAMILLES

La fréquence des rencontres est adaptée selon chaque situation.

En moyenne, les enfants, les parents ou les responsables légaux sont rencontrés à quinzaine ; ce rythme peut varier en fonction des problématiques et de l'évolution de la mesure. Convenir avec la famille du prochain rendez-vous permet ainsi à celle-ci de s'y préparer un peu avant, d'anticiper le retour de l'éducateur.<sup>7</sup>

Au-delà des enfants, le travail s'effectue principalement avec les père et mère le plus souvent détenteurs de l'autorité parentale, qu'ils aient ou non la résidence de l'enfant.

Il s'agit de les impliquer afin de leur permettre d'avoir une place, même lorsqu'ils semblent absents de la vie de l'enfant.

Le travail peut également inclure, après évaluation par l'équipe, toute personne qui a une place importante pour l'enfant.

### 1.4.1. Les objectifs

#### **Avec les enfants**

Ils peuvent être énoncés généralement (protection, atténuation de la situation de danger, restauration pour l'enfant d'une place de sujet dans la famille, etc.) ou à partir des attendus de l'ordonnance ou jugement. Ils sont néanmoins différents dans chaque situation et pour chaque enfant.

#### **Avec les familles**

La notion "d'aide et conseils apportés à la famille" peut viser des objectifs différents selon les situations et selon les interlocuteurs rencontrés :

---

<sup>7</sup> « Lorsque les séances sont trop espacées, on court le risque de ne pas marcher du même pas que les incidents réels de la vie du patient et de voir l'analyste perdre le contact avec la réalité et s'engager dans des voies latérales ». Remplaçons séance par rencontre, patients par familles et analystes par travailleurs sociaux; les conséquences sont les mêmes - Citation extraite du texte « Le début du traitement » FREUD 1913

- Le travail avec les parents vise, dans la mesure du possible, **la restauration, l'appropriation ou la réappropriation de la fonction parentale.**
- **La restauration des liens entre parents et enfant**, lorsque ceux-ci ont été mis à mal, est recherchée. Dans le cas de placements ou de familles éclatées, la place des parents sera soutenue.

Dans tous les cas, **une réflexion sur les relations familiales** et la problématique familiale est proposée.

Dans les cas de grande précarité, il est nécessaire de travailler d'abord sur les conditions de vie par une information et une mise en contact avec les services sociaux de secteur.

En effet, dans ces situations de grande précarité et d'exclusion sociale, un travail sur les conditions de vie est prioritaire.

### **Avec les autres personnes**

*(Tiers Digne de Confiance, famille élargie, beaux-parents, etc.)*

Une clarification de la place et du rôle de chacun est souvent l'objectif premier du travail. Une attention particulière est portée à leur fonction auprès de l'enfant.

## **1.4.2. Les modalités de l'action éducative**

L'intervention éducative peut nécessiter des types d'interventions différenciées auprès de l'enfant et de sa famille.

**Chacun de ces modes d'intervention a des objectifs particuliers définis en étude de situation.**

### **L'entretien**

Il vise à étayer le lien parent/enfant, à travailler sur la notion de Famille.

L'entretien avec l'enfant permet de lui donner un espace de parole et d'expression personnelle qui lui soit propre, et de travailler avec lui les points repérés comme importants. Il peut avoir lieu là où vit l'enfant ou dans un lieu extérieur.

Selon la problématique familiale, un travail sera fait pour aider l'enfant à se repérer dans sa filiation et dans son histoire.

L'entretien avec les parents permet de travailler sur les problématiques familiales et sur la mobilisation des capacités parentales.

#### **► La rencontre avec l'enfant**

L'éducateur reste pour l'enfant un « partenaire » privilégié sur son chemin d'évolution en venant soutenir sa parole. Il est attentif à la manière dont le jeune construit ses fictions (jeux, dessins, créations imaginaires, etc.).

Ces fictions font lien, voire permettent de mettre en lumière des points d'une histoire souvent complexe.

Il s'agit aussi d'accueillir la manière dont l'enfant dans ses propos porte la marque du désir de ses parents, ce qui se dit à son sujet.

En AEMO, il est très fréquent de voir des éléments occultés ou refoulés de l'histoire familiale faire retour du côté du jeune lui-même, à grand bruit ou à bas bruit sous forme symptomatique.

#### ► **L'entretien avec les parents**

Il permet de travailler sur les problématiques familiales et sur la mobilisation des capacités parentales.

Une part importante est consacrée au Trans générationnel, aux loyautés, processus de séparation, parcours migratoires. Nous les aidons à mettre en lien leur histoire et ce qu'ils vivent maintenant et à repositionner l'enfant à sa juste place.

#### ► **Les entretiens familiaux**

Les entretiens familiaux sont pensés et construits en fonction de la problématique familiale. On peut ainsi rencontrer la famille en sous-système (fratrie, couple, parent/enfant, grands-parents/ parents, etc.).

Les entretiens familiaux nous donnent à voir un fonctionnement selon une organisation, le mode de communication et la place de chacun.

Cela nous permet de travailler à la compréhension et la construction de nouveaux repères pour chacun. A terme, c'est un levier pour tendre vers une nouvelle dynamique familiale et ainsi amener une évolution de la situation.

### **Les supports de la relation**

Avec les enfants, des supports comme le jeu, le dessin, les sorties sont utilisés pour soutenir l'émergence de la parole, notamment dans les contextes où son expression est plus difficile. Ils sont des médiateurs à la relation et permettent d'instaurer un lien de confiance. Ce sont autant de temps d'élaboration nécessaires pour l'enfant que la présence de l'éducateur vient guider.

L'enfant peut aussi trouver ses propres moyens pour rentrer en relation.

Les supports peuvent aussi simplement permettre à l'enfant de se décaler de son vécu quotidien, de s'ouvrir vers autre chose.

#### ► **Les activités ponctuelles individuelles ou collectives**

Une activité peut être proposée une ou plusieurs fois dans l'année, se dérouler au service ou à l'extérieur et prendre une dimension ludique, culturelle, créative ou sportive en fonction des premiers échanges. Les activités ponctuelles sont le fruit de réflexions au regard des besoins observés.

Elles peuvent s'adresser aux enfants, aux parents ou à la famille.

Les objectifs principaux sont de :

- Favoriser une expérience partagée individuelle ou en petit collectif ;
- Créer un support d'observations de l'enfant, de la dynamique familiale, qui permet d'affiner notre accompagnement ;

- Favoriser le lien entre les éducateurs et les enfants et/ou les parents ;
- Favoriser les échanges lors des prochains entretiens.

#### ► Les camps

Un camp peut être proposé en période de vacances scolaires à un petit groupe d'enfants et / ou d'adolescents (9 enfants maximum pour 3 travailleurs sociaux), ou à 2 ou 3 familles (*critères définis par l'institution*).

Les camps, d'une durée de 2 à 4 jours, sont préparés et accompagnés en amont avec chacun afin de favoriser un vécu rassurant avec l'extérieur.

Les objectifs peuvent être :

- Le partage du quotidien dans toutes ses dimensions (alimentation, sommeil, santé, organisation du collectif, etc.) ;
- L'observation et le soutien des relations entre pairs et avec l'adulte ;
- L'expérience d'une séparation dans un cadre sécurisé ;
- Un levier pour que les familles s'adressent ensuite au droit commun (colonie de vacances, séjours familiaux, etc.).

#### ► Les ateliers

Les ateliers s'inscrivent dans une temporalité et une continuité (en général sur une année) et peuvent prendre diverses formes et s'appuyer sur différentes médiations (jardinage, couture, musique, sport, peinture, argile, jeux vidéo, jeux de société, écriture, conte, etc.).

Les ateliers s'adressent à des enfants, des adolescents ou à la famille. Une fois le groupe constitué, chacun s'engage à participer aux séances définies.

Ils peuvent être menés par les travailleurs sociaux, les psychologues, formés à différentes médiations, ou parfois en associant un prestataire extérieur.

Les objectifs peuvent être divers suivant le cadre de chaque atelier. Ils s'articulent autour des besoins spécifiques des enfants, de la dynamique collective, du lien parents/enfants :

- Favoriser l'expression ;
- Travailler l'estime de soi, le lien ;
- Construire / se construire, faire, connaître ;
- Soutenir la socialisation et le lien entre pairs.

Chaque atelier fait l'objet d'un projet écrit, d'une régulation (travail sur la pratique) et d'une supervision en équipe.

Les ateliers peuvent aussi simplement permettre à chacun de se décaler de son vécu quotidien, de s'ouvrir vers autre chose.

## **1.5. LE DISPOSITIF RENCONTRE ENFANT/PARENT EN PRESENCE D'UN TIERS**

Ce dispositif est un complément au soutien des familles dans le cadre d'une mesure d'Action Educative en Milieu Ouvert. C'est un des moyens de la mesure d'AEMO et non une finalité.

Un espace dédié est pensé sur chaque pôle. Ce lieu doit favoriser les échanges et instaurer un climat de confiance rassurant et sécurisant pour l'ensemble des membres de la famille.

Les rencontres répondent aux besoins psychiques des enfants et non au seul droit ou aux demandes des parents. L'intérêt supérieur de l'enfant est affirmé et garanti. Il conditionne le maintien des rencontres.

Ce dispositif n'a pas vocation à durer dans le temps. Des relais sont envisagés vers un dispositif de droit commun ou vers d'autres types de relais.

#### ► Deux possibilités d'entrée dans le dispositif

1. Le Juge des Enfants dans le cadre de la mesure d'AEMO notifie la nécessité « le cas échéant » de mettre en œuvre des rencontres médiatisées pour accompagner une reprise de lien enfant/parent sécurisée.
2. Lorsque le service AEMO évalue dans le cadre de la mesure éducative de la pertinence de recourir à ce dispositif.

#### ► Les situations qui nécessitent ce type d'accompagnement

La mise en place de ces rencontres répond à une souffrance manifeste ou latente exprimée par l'enfant faisant face à une rupture de lien non élaborée par rapport à un ou plusieurs membres de sa famille.

### 1.5.1. Les objectifs de la reprise de lien ou de la mise en lien enfant parent

- Evaluer les relations intrafamiliales marquées par des dysfonctionnements ayant conduit à une rupture ou à un éloignement ;
- Permettre qu'un cheminement s'effectue dans le lien enfant/parent sans qu'il y ait nécessairement restauration de celui-ci ;
- Veiller à la protection physique et psychique de l'enfant et à la disponibilité des parents dans des modalités et des lieux sécurisants ;
- Réguler les interactions enfant/parent.

### 1.5.2. Les axes cliniques du dispositif

C'est à partir des groupes d'étude de situations que s'élaborent les modalités de mise en œuvre du dispositif, en termes de temporalité, rythme, faisabilité, moyens.

Dans ces rencontres, le rôle du tiers est essentiel. Il accompagne une différenciation psychique Enfant/Parent. Le tiers a pour rôle de faciliter les relations en soutenant la fonction parentale dans ces temps d'échange et de partage.

La fonction de tiers peut être exercée par deux professionnels présents sur le temps de la rencontre amenant un double regard. Le binôme peut être pensé en pluridisciplinarité et s'adapte à la singularité de la situation.

### 1.5.3. Les étapes de la mise en œuvre

La présentation du dispositif se fait par un courrier institutionnel. Une rencontre avec le chef de service est possible.

**Des entretiens individuels sont menés par le psychologue.** C'est l'occasion avec chacun (parent et enfant) de verbaliser ses attentes et ses craintes. Il offre aussi la possibilité d'enclencher une mise en réflexion sur ce qui a été compris de la séparation et de ses conséquences.

Afin de rassurer chacun sur les conditions de la rencontre, l'organisation pratique de celle-ci peut être évoquée et notamment les supports pouvant aider à la médiatisation de la relation (jeux, dessins, activités partagées, goûters).

**La mise en œuvre des trois temps de rencontres.** Ils ont pour objectif une mise en relation dans des conditions suffisamment sécurisantes et rassurantes entre l'enfant et un membre de sa famille.

Il s'agit d'étayer la capacité à être ensemble, de soutenir la verbalisation en proposant des supports à la mise en présence. Cette médiatisation de la relation est réalisée dans l'intérêt premier de l'enfant.

**Les entretiens post rencontre Enfant/Parent** permettent un temps d'élaboration à partir du vécu et des ressentis.

**Le groupe de parole de parents** aide à l'expression et à la circulation de la parole, permettant un étayage entre pairs.

### 1.5.4. L'évaluation

Les situations seront évaluées régulièrement afin de réajuster l'accompagnement en fonction des constats dans les interactions Enfant/Parent.

Les écrits adressés au magistrat se font à la fin d'un cycle de rencontres et le service adresse **ses préconisations de poursuite ou non du dispositif avec les objectifs attendus.**<sup>8</sup>

### 1.5.5. La régulation

Un groupe spécifique est constitué pour réguler ce dispositif et réajuster les modalités et l'accompagnement des rencontres. Cet espace permet de déposer les éléments du conflit interne et les affects singuliers générés par les situations.

---

<sup>8</sup> Annexe n°4 – Trame contenu des rapports

## 1.6. LE TRAVAIL AVEC LES PARTENAIRES

### 1.6.1. Préalable

Les nécessités de l'accompagnement éducatif conduisent à développer diverses actions auprès de la famille impliquant des professionnels de différentes structures. Afin que chacun puisse intervenir dans le cadre de sa mission, il nous paraît important que les rôles respectifs puissent être précisés entre les professionnels et clarifiés auprès des parents.

*L'article L.226-2-2 du CASF précise que « les personnes soumises au secret professionnel qui mettent en œuvre la politique de protection de l'enfance ou qui lui apportent leur concours sont autorisées à partager entre elles des informations à caractère secret afin d'évaluer une situation individuelle, de déterminer et de mettre en œuvre les actions de protection et d'aide dont les mineurs et leur famille peuvent bénéficier. Le partage des informations relatives à une situation individuelle est strictement limité à ce qui est nécessaire à l'accomplissement de la mission de protection de l'enfance. Le père, la mère, toute autre personne exerçant l'autorité parentale, le tuteur, l'enfant en fonction de son âge et de sa maturité sont préalablement informés, selon des modalités adaptées, sauf si cette information est contraire à l'intérêt de l'enfant. »*

Le partage d'informations n'a d'autre objectif que d'intervenir dans l'intérêt de l'enfant.

Dans le cadre du partenariat, aucun document officiel (décision judiciaire, rapports) ne peut être transmis par les travailleurs sociaux à des professionnels extérieurs au service, si ce n'est avec l'accord de la Direction ou de son représentant.

### 1.6.2. Les objectifs

L'AEMO prend en compte la complexité des dynamiques familiales en se souciant de l'état des liens sociaux qu'elle entretient. Quand les familles sont en difficulté sur ce plan, l'AEMO s'efforce de les aider à réinvestir des relations avec les autres.

Dans cette optique, différents objectifs de travail peuvent s'énoncer :

- Faciliter la mise en lien des familles avec les intervenants susceptibles de les aider ;
- Informer, orienter les familles et, le cas échéant, les partenaires : sur les droits et les devoirs, sur les dispositifs et les lieux ressources ;
- Tenir compte des appréhensions qui peuvent exister de part et d'autre : du côté des familles et des professionnels ;
- Mettre en place une orientation.

### 1.6.3. Les moyens

Il y a trois niveaux de communication avec l'extérieur :

1. Pour le suivi des situations, **le travailleur social** concerné reste l'interlocuteur de référence.

2. **Le chef de service éducatif**, dans sa mission de coordination des situations, est l'interlocuteur des services extérieurs, des inspecteurs du Conseil départemental, des Juges des enfants, des services de police et de gendarmerie, des avocats, etc.
3. **La Direction** intervient dans les cas de litige ou de contentieux.

Les axes de travail avec l'environnement de la famille font l'objet d'une réflexion au niveau du groupe d'étude de situations qui définit une position allant d'une attitude de réserve à une étroite coopération.

Dans l'appréciation de l'évolution de la notion de danger, l'évaluation du travailleur social d'AEMO ne peut pas remplacer celle des autres intervenants qui se doivent, s'ils l'estiment nécessaire, d'effectuer un signalement, indépendamment de l'AEMO.

#### 1.6.4. Les différents partenaires

##### **Les partenaires sociaux et médico-sociaux**

###### ▶ **Le Conseil départemental / La Direction Protection Enfance et Famille**

Les mesures d'AEMO sont notifiées par le Tribunal pour Enfants au Conseil départemental, qui en informe le service social de secteur (MDS).

Le chef de service est en lien avec :

- La Direction de la Protection de l'Enfance et Famille lorsque des projets de protection sont envisagés (placement ou pour des financements spécifiques) ;
- Le Pôle Territorial de Solidarité et Maison Départementale de Solidarité lorsque des mesures de protection administrative sont pensées (AED, TISF, AESF, etc.).

Des documents écrits de liaison peuvent être adressés pour un projet dans l'intérêt de l'enfant.

Des contacts sont pris par les travailleurs sociaux avec la MDS quand la situation le nécessite, au cours de la mesure, pour coordonner les interventions auprès des familles. Pour les enfants de moins de 6 ans, et en fonction de la situation, des contacts peuvent être pris avec la PMI.

Pour favoriser une connaissance mutuelle par territoire d'intervention, un travail de contact et d'échanges sur la nature des interventions respectives est effectué par les chefs de service auprès des responsables de MDS et des Inspecteurs(trices).

###### ▶ **Les établissements d'accueils socio, médico-sociaux et sanitaires**

Lorsqu'un enfant est accueilli ou suivi dans un établissement/service, notre intervention consiste essentiellement à aider les parents à s'approprier le sens de ces prises en charge et des orientations préconisées en lien avec l'intérêt de l'enfant et son évolution.

Afin de favoriser la continuité des prises en charge des enfants dans le cadre de la protection de l'enfance, nous faisons des liens avec les structures (AED, APJM, Placement, suivis AEMO hors département, hors Association, PEAD, etc.).

▶ **Les services socio-judiciaires**

**MJIE, PJJ, MJAGBF, Réparation pénale, Service de tutelles, etc.**

Lorsqu'un enfant ou une famille fait l'objet d'un autre suivi judiciaire, des contacts sont pris pour clarifier la place de chacun et coordonner les interventions.

**Les partenaires des structures non médico-sociales**

▶ **Les structures scolaires**

L'école constitue un espace propre à l'enfant, qui doit être respecté en tant que tel. Une attention à sa scolarité est nécessaire. Le cas échéant, le travailleur social favorise les liens et la communication des parents avec l'école.

Un projet de travail spécifique peut être mis en place avec l'enfant, les parents et l'établissement.

▶ **Les structures d'insertion pour les adolescents**

Nous pouvons être en lien avec les structures d'insertion (mission locale, lycée professionnel, lieu d'apprentissage) pour initier et/ou soutenir l'accompagnement des adolescents vers l'insertion professionnelle.

▶ **Les structures associatives**

En fonction des situations familiales, nous sommes amenés à :

- Accompagner ou orienter les familles vers des structures de droit commun concernant l'accès au droit, l'accès au logement, TISF, MASP, etc. ;
- Soutenir le lien avec l'extérieur, dans l'intérêt de l'enfant, en favorisant l'accès aux structures de loisirs, sportives et culturelles.

## **1.7. L'ECHEANCE DE L'ACTION EDUCATIVE**

L'échéance indiquée dans l'ordonnance vient limiter dans la durée l'exercice de la mesure éducative. Il appartient alors au service d'organiser son action dans le sens d'un renouvellement ou d'un arrêt de prise en charge.

Le magistrat convoque à l'échéance de la mesure la famille, leurs conseils éventuels et les services concernés. Il est possible que des divergences apparaissent:

- Il peut y avoir un écart entre les propositions du service et les attentes de la famille. L'audience reste le lieu et le moment du débat contradictoire.
- Il peut y avoir un écart entre les propositions du service et la décision judiciaire. Dans tous les cas le service se conforme aux conclusions du magistrat.
- Il peut y avoir un écart entre les attentes de la famille et la décision judiciaire. La famille dispose d'un délai légal pour faire appel de la décision.

### Le renouvellement de la mesure

Le service peut proposer le **renouvellement de la mesure** éducative. Le juge des enfants prend alors une nouvelle décision fixant la durée de l'intervention éducative ainsi que ses motivations.

Des objectifs de travail peuvent y être énoncés : la consolidation des compétences parentales et de l'évolution constatée ; de nouveaux axes de travail ; un maintien au domicile sous conditions, etc.

### L'arrêt de la mesure

Le service peut proposer au magistrat **l'arrêt de la mesure** avant le terme fixé ou à échéance, notamment dans les situations suivantes :

- Absence de danger
- Aggravation de cette notion de danger nécessitant une mesure de protection plus adaptée
- Impossibilité d'exercer la mesure après que toutes les modalités d'intervention aient été envisagées
- Départ de la famille hors du département de la Gironde

La majorité vient clôturer l'intervention éducative.

Tant qu'une demande de mainlevée n'a pas reçu de réponse du magistrat, le service reste chargé de la mesure jusqu'à son échéance.

## **1.8. FACE A LA GRAVITE D'UNE SITUATION**

### **1.8.1. L'enfant en situation de danger imminent**

Le chef de service responsable de l'équipe et/ou la direction du service doit être immédiatement informé de tout incident mettant en cause gravement l'intégrité d'un enfant, qu'il soit constaté ou révélé.

Après avoir recueilli les éléments d'observations, un travail d'évaluation est effectué pour apporter une réponse mesurée en prenant en compte les différents éléments de contexte (personnes concernées, lieu de résidence, personnes et lieux ressources à mobiliser, etc.). La notion de danger imminent amène le service à en informer le magistrat par une note.

### **1.8.2. Le salarié en situation de danger**<sup>9</sup>

Les atteintes à l'intégrité du salarié et toute forme d'agressions subies dans le cadre de ses fonctions doivent être immédiatement signalées à la Direction, laquelle prend les dispositions nécessaires. Un protocole associatif de protection des professionnels du service encadre cette question.

---

<sup>9</sup> Protocole de protection des professionnels des services de l'AGEP en cas d'agression accessible sur intragep

Le magistrat en sera également informé par une note.

Si une plainte doit être déposée, la Direction propose au salarié de l'accompagner.

## 2. LE GROUPE D'ETUDE DE SITUATIONS :

### INSTANCE D'ÉLABORATION, D'ÉVALUATION ET DE RÉGULATION DE L'ACTION ÉDUCATIVE

Le groupe d'étude de situations est le dispositif-clé du travail éducatif : il permet une approche pluridisciplinaire des situations, garante de la qualité des interventions auprès des familles.

Le groupe d'étude de situations constitue le principal outil d'évaluation des pratiques. Il élabore le projet d'action éducative à l'égard d'un mineur et de sa famille et en évalue la progression et la pertinence en cours d'intervention.

Pour ce faire, il cherche à repérer **les effets de l'action éducative sur la famille**.

Les principaux indicateurs en sont l'évolution :

- De la notion de danger,
- Des places de chacun dans la famille,
- De la capacité parentale à produire des réponses adaptées pour l'enfant et à modifier les comportements générateurs de danger.

Si le danger physique est a priori plus repérable, sans être toujours facile à percevoir, le danger psychologique pose un problème plus aigu d'évaluation. Si l'AEMO parie en quelque sorte sur les "possibles" de chaque parent, elle évalue toujours la situation familiale au regard des risques physiques et psychiques encourus par l'enfant dans la construction de sa personnalité présente et future. Une attention particulière est portée sur :

- Le respect du cadre d'intervention,
- Le respect du droit et de la singularité des personnes,
- La place de l'intervenant dans la dynamique familiale.

#### 2.1. COMPOSITION

Chacune des huit équipes se divise en trois groupes d'étude de situations composés du chef de service éducatif, du psychologue et de 3 ou 4 travailleurs sociaux.

La stabilité du groupe d'étude de situations est recherchée : elle permet l'instauration de relations de connaissance et de confiance entre collègues, indispensables au bon fonctionnement. Elle est nécessaire également pour la connaissance mutuelle des situations, qui permet un fonctionnement plus rapide et garantit la continuité des interventions.

Le chef de service est garant de son bon fonctionnement. Chaque participant veille à ce que le groupe reste questionnant, dynamique et aidant.



Composé au minimum de trois intervenants, le groupe d'étude de situations se réunit de manière hebdomadaire et ne peut fonctionner qu'en présence minimum d'un cadre.

Ponctuellement, des partenaires et des collègues d'autres secteurs peuvent être invités quand il y a nécessité de coordination sur une situation.

## **2.2. LES FONCTIONS DU GROUPE D'ETUDE DE SITUATIONS**

Le groupe d'étude de situations assure **le suivi du travail éducatif dans chaque situation.**

Il réalise les premiers points de situation en début de mesure afin d'élaborer des axes de travail.

Le groupe aborde également les mesures en cours, hors échéance, pour lesquelles une demande d'évaluation ou une réponse rapide est sollicitée par le travailleur social, le magistrat (soit-transmis) ou l'actualité de la mesure.

Il propose des orientations au magistrat.

## **2.3. LE ROLE DU GROUPE D'ETUDE DE SITUATIONS DANS LE TRAVAIL ÉDUCATIF**

Le groupe d'étude de situations se trouve au carrefour de trois logiques nécessaires pour mettre au travail une situation :

- Une logique judiciaire qui s'adresse au sujet-citoyen à protéger par la loi,
- Une logique éducative qui aide à la compréhension des problématiques en jeu, et recherche des solutions dans l'intérêt de l'enfant,
- Une logique clinique qui tente de repérer les éléments de transfert, permet un déplacement, une transformation des représentations.

C'est le lieu où des éléments d'observation de la dynamique familiale et de l'action éducative sont présentés par le travailleur social. Le récit de son travail est déployé (modalités des rendez-vous, fréquence des rencontres avec l'enfant, réseau de partenaires, frein à la rencontre, etc.). Un projet assorti d'axes de travail est décidé par les membres du groupe d'étude de situation, projet qui est revu et réajusté selon les besoins.

Dans cet espace groupal d'élaboration, un temps de parole est nécessaire au travailleur social pour faciliter l'association libre, qu'un mot en produise un autre. Cet espace de pensée s'adosse à un cadre contenant et constant garanti par l'institution : fréquence hebdomadaire, planning des évocations déterminé en amont, respect des décisions prises par le groupe d'étude de situations.

*C'est une instance de réflexion* et d'analyse des positionnements professionnels qui nécessite le respect d'une écoute mutuelle.

Le travailleur social en charge d'une mesure y confronte sa perception et son analyse de la situation à celles du groupe, qui par son questionnement va l'aider à se décaler des faits et des ressentis, enrichir sa compréhension de la situation. Il est le lieu de la prise de distance et de l'évaluation.

## **2.4. LE ROLE DU CHEF DE SERVICE**

Il anime le groupe d'étude de situations et participe aux échanges. Il organise son déroulement général, en tenant compte des échéances des mesures et de l'actualité des situations suivies.

Il peut effectuer le rappel de la situation à partir des éléments du dossier. Il questionne l'évolution de la notion de danger et participe à l'analyse de la situation.

Il est attentif à la manière dont chaque travailleur social va se situer dans les dynamiques familiales et aux difficultés qu'il pourrait rencontrer.

Il assure la prise de note, trace de l'élaboration commune de l'intervention éducative sur la base de laquelle le travailleur social effectuera le rapport.

Le chef de service éducatif est le garant institutionnel, par délégation de la direction, des orientations issues de l'élaboration du groupe d'étude de situations. Prenant en compte des points de vue parfois différents et des mises en tension nécessaires, il décide des orientations des projets et du travail éducatif.

## **2.5. LE ROLE DU TRAVAILLEUR SOCIAL**

En étude de situations, le travailleur social qui a en charge la mesure relate le déroulement de son intervention, ses positionnements, les évolutions ou les difficultés rencontrées dans l'exercice de la mesure. Il rapporte au groupe, aussi précisément que possible, ses observations (langage verbal, non-verbal, perception du fonctionnement familial, évolution de l'enfant depuis différents champs tels que scolaire, familial, social, santé, etc.).

Un premier repérage clinique s'effectue alors. Il prend acte des questions et orientations du groupe.

Pour les mesures dont il n'a pas la charge, il propose aux collègues sa lecture des situations, en veillant à impulser un questionnement stimulant, aidant et non jugeant.

## **2.6. LE ROLE DU PSYCHOLOGUE**

L'apport du psychologue dans cet espace se doit d'être du côté de la clinique du sujet. En ce sens, à partir de la parole du travailleur social, le psychologue est attentif à la singularité de la famille, à ses ressources et à ses points de butée.

Averti des effets de l'inconscient, de cette pensée qui nous échappe, le psychologue soutient le travailleur social pour qu'il se centre sur le particulier de la rencontre, pour qu'il s'autorise à développer sa finesse clinique et ses interventions.

Le psychologue favorise le repérage de la place de l'éducateur dans le transfert, levier du changement dans la famille. Il aide à ne pas reculer devant l'angoisse que suscitent ces rencontres toujours atypiques, propices à l'efflorescence des résistances, projections et défenses diverses qui constituent un obstacle à l'expression et la création de nouvelles dynamiques.

## 3. LES ESPACES DE REFLEXION

### 3.1. LES GAP (GROUPES D'ANALYSE DE LA PRATIQUE)

Le GAP est un dispositif institutionnel, complémentaire des autres instances (réunion, groupe d'étude de situations, etc.). Le GAP est **mensuel**, une planification est organisée en septembre/octobre de chaque année.

C'est un espace prévu pour parler de la pratique, pour penser ensemble, élaborer, se distancier de ressentis potentiellement envahissants ou déconcertants. Ce n'est pas un lieu de prise de décisions ni d'orientation des mesures (il ne se substitue pas au groupe d'étude de situations).

Ainsi, le GAP est un espace tiers situé dans les locaux mêmes de l'institution, qui peut faire formation par le repérage clinique de certaines particularités et savoirs, parfois transférables, et par l'apport théorique de l'intervenant.

Il s'agit également d'un espace pour prendre soin des professionnels, par le soutien à l'élaboration qu'il propose et qui, par ricochet, vise à prendre soin des familles accompagnées.

N'oublions pas que cette proposition permet non seulement de soutenir l'identité professionnelle par le travail entre pairs mais aussi de limiter l'impact émotionnel à l'origine de certains phénomènes d'usure professionnelle.

Le groupe est constitué de travailleurs sociaux ou de cadres de proximité en dehors de la présence de cadres hiérarchiques de l'institution, et il est animé par un intervenant qualifié, extérieur à l'institution.

La participation est conseillée mais non obligatoire.

Les groupes sont fermés et il est donc demandé une assiduité aux participants afin de ne pas priver le groupe d'une dynamique suffisante.

Le nombre de participants maximum ne doit pas excéder 12 personnes. Sa fréquence est mensuelle.

Ce temps mensuel, de dix ou onze séances se déroule sur une année. Le contenu en est confidentiel et sous la garantie de l'intervenant qui veille au respect des règles du groupe, énoncées initialement.

Il se clôture par un bilan annuel avec les participants qui permet d'échanger sur les éléments à transmettre lors du bilan de l'intervention, fait avec la Direction, et de statuer sur un renouvellement éventuel.

### 3.2. LA CELLULE DE VEILLE

La cellule de veille a été instituée depuis le 08.04.2014 après un travail réalisé sur les risques psycho-sociaux.

C'est une instance placée sous la responsabilité de la direction et constituée d'un représentant de chaque fonction.



Le groupe analyse les problématiques auxquelles les éducateurs sont confrontés dans leurs pratiques à partir du projet de service. Instance qui mesure les écarts entre ce qui est visé et ce qui se pratique, c'est un espace de réflexion sur des situations en tension qui a un rôle de veille et de vigilance sur les pratiques et sur les ressentis.

Cette instance, se réunit **4 fois par an**, est force de proposition mais n'est pas décisionnaire.

### **3.3. Y'A UN HIC**

Ce groupe a été créé en 2015, à l'initiative de différents professionnels, de façon à réfléchir à sa pratique en AEMO en prenant appui sur l'orientation psychanalytique avec des supports audio, des textes, des films, etc.

La participation est transversale (éducateurs, psychologues et chefs de service) et basée sur la libre expression des expériences professionnelles.

Il s'agit, à partir de ce que chacun veut mettre au travail, d'interroger ses représentations, ses préjugés, de façon à faire un pas de côté pour que devienne centrale la question du sujet et de son désir, comme moteur du changement. Il propose d'élaborer autour de la position subjective car chacun est aussi sujet dans l'affaire, avec un inconscient, des désirs.

Ce groupe se réunit **mensuellement**.

### **3.4. LE LABO**

En 2017, à l'issue d'une session de formation systémique sur les conflits parentaux, une partie du groupe a souhaité maintenir des temps de réflexion et d'expérimentation sur ses pratiques professionnelles.

Le groupe est donc né d'une adhésion à la pensée systémique et du souhait de se nourrir et d'innover dans sa pratique. C'est un groupe en construction permanente, en perpétuel mouvement, qui se nourrit de partages d'expériences et d'apports théoriques amenés par des intervenants extérieurs, par des lectures dans l'optique de faire preuve de créativité pour accompagner les familles.

Cette sensibilisation à l'approche systémique avec l'utilisation d'outils de médiation (« objets flottants ») permet de mettre le focus sur la dynamique familiale et ses interactions. En effet, en adaptant ces outils à sa pratique, l'objectif est de mobiliser les ressources de la famille au sein de laquelle chacun redevient acteur.

Le groupe se réunit **3 à 4 reprises** dans l'année.

### **3.5. LES FORMATIONS**

Les salariés peuvent bénéficier de formations collectives internes ou externes et/ou individuelles.

Un plan de développement des compétences est construit annuellement et s'appuie sur le recensement des demandes émanant des équipes, des conseils de direction et sur les avis des instances représentatives du personnel.

Des demandes individuelles <sup>10</sup> peuvent être sollicitées chaque année et sont aussi recensées lors des entretiens professionnels, obligatoires tous les deux ans.

Les demandes individuelles et collectives font l'objet d'un arbitrage au cas par cas en conseil de direction associatif sur un principe de convergence des intérêts des professionnels et des orientations du service.

Par ailleurs, le Compte Personnel de Formation (CPF) est aussi là pour répondre aux demandes de formations individuelles.

### **3.6. LES COMITES DE PILOTAGE & COMITES TECHNIQUES**

Tous les salariés peuvent s'inscrire dans des comités de pilotage et comités techniques internes au service ou transversaux à l'association afin de réfléchir sur des thèmes et perspectives inhérents aux pratiques et aux projets :

- COPIL sur les conférences familiales,
- COPIL et COTECH sur la participation des personnes accompagnées,
- COPIL sur la réactualisation du projet de service, etc.

## **4. LES PERSONNES ACCOMPAGNEES**

### **4.1. LES OUTILS DE LA LOI 2002-2** <sup>11</sup>

Tous les outils de la Loi font l'objet d'un traitement particulier.

#### **4.1.1. Le livret d'accueil**

Dès lors que la mesure d'AEMO est attribuée, le livret d'accueil est remis au travailleur social qui le présente à la famille lors d'un des premiers rendez-vous.

Pour les parents domiciliés hors département, le livret d'accueil est joint au courrier institutionnel qui leur est envoyé.

Le livret d'accueil présente le contexte de l'intervention, le cadre légal, le déroulement de la mesure éducative, les responsables (Direction et chefs de service) et la localisation géographique des différents pôles du service.

Le dossier administratif peut être consulté au service sur simple demande de la famille. La communication du dossier sera accompagnée par un chef de service ou un travailleur social en fonction des situations.

La personne qualifiée : cette information est intégrée dans les livrets d'accueil.

<sup>10</sup> Les formulaires de demandes individuelles de formation sont mis à disposition des salariés

<sup>11</sup> Annexe n°5 Outils de la loi de 2002-2

#### **4.1.2. Le règlement de fonctionnement**

Il définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de fonctionnement entre les personnes accompagnées et les professionnels.

#### **4.1.3. La charte des droits et des libertés de la personne accueillie**

Ce document relève de l'article L.311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles. Il est remis par le travailleur social avec les autres outils aux familles.

Il est disponible en langue arabe, anglaise et espagnole.

#### **4.1.4. Le Document Individuel de Prise en Charge (DIPC)**

Un premier document, faisant référence au Jugement, est proposé à la famille dans les deux-trois premières rencontres. Il s'agit de permettre à la famille d'indiquer ce qu'elle a compris de l'intervention du Juge des enfants et ce qu'elle attend de l'intervention d'un service éducatif. Ce document est rempli par la famille ou en lien avec le travailleur social. Cet écrit permet de restituer les attentes de chacun des membres de la famille lors de la première évaluation de la situation en groupe pluridisciplinaire.

Une copie est conservée dans le dossier, l'original est remis à la famille.

Sur la seconde partie du DIPC, des premiers objectifs de travail seront posés et communiqués à la famille.

Un avenant est établi à chaque renouvellement.

### **4.2. LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES**

Pour favoriser la participation des familles à la vie du service, nous avons opté pour une "enquête d'opinion" afin de recueillir l'avis des familles sur l'organisation de l'intervention.

Ce mode de participation faisant l'objet de peu de retours, d'autres modalités de participation sont à l'étude.

## 5. LA RELATION AVEC LE MAGISTRAT

### 5.1. LES RAPPORTS TRANSMIS AU MAGISTRAT <sup>12</sup>

#### 5.1.1. La fréquence

Un rapport est adressé à la demande du magistrat en fin de mesure, un mois avant l'échéance, en vue de sa fin, de son renouvellement ou d'une proposition d'orientation.

Si la mesure est ordonnée pour une durée de dix-huit mois ou deux ans, un rapport intermédiaire sera transmis à mi-mesure.

Concernant les enfants âgés de moins de 2 ans <sup>13</sup>, un rapport d'évolution à 6 mois d'intervention est envoyé au magistrat <sup>14</sup>.

#### 5.1.2. Le contenu <sup>15</sup>

Le rapport doit permettre au magistrat de statuer sur la mesure (fin ou renouvellement) en lui fournissant des éléments pour apprécier la notion de danger pour l'enfant :

- Origine de la mesure,
- Actualisation de la situation,
- Dynamique de l'intervention (rythme, adhésion, compréhension, participation de la famille, limites),
- Analyse de la situation,
- Évolution de l'enfant,
- Capacité des parents à se mobiliser,
- Exposé du projet et de l'action éducative menés,
- Explicitation de la situation de danger,
- Argumentation et proposition de la suite à donner à la mesure d'AEMO,
- Position de la famille vis-à-vis de la mesure éducative.

Le rapport doit permettre au Juge des enfants de comprendre les possibilités d'évolution de l'enfant et de sa famille et les compétences mobilisables de chacun.

Lorsqu'un rapport concerne une fratrie, un point est fait pour chaque enfant. Un rapport spécifique doit être établi pour chaque branche de la filiation de l'enfant lorsqu'il ne s'agit pas du même couple parental.

---

<sup>12</sup> Annexe n°4 – trame contenu des rapports

<sup>13</sup> Obligation issue de la Loi du 14.03.2016

<sup>14</sup> « Vers un dispositif institutionnel autour du placement » (document interne mis à disposition des professionnels-- cahier de référence/grille d'évaluation 0 à 6 ans)

<sup>15</sup> Décret n°2016 1557 du 17/11/2016 modifié par la loi n°2022-219 du 21 février 2022 relatif au référentiel fixant le contenu et les modalités d'élaboration du rapport de situation prévu à l'art. L 223-5 du C.A.S.F

### **5.1.3. L'élaboration**

Le rapport constitue un outil pour l'équipe. Il est l'occasion de faire le point sur l'évolution de la situation de la famille. Il s'agit d'un travail élaboré par le groupe d'étude de situations, porté par le service et rédigé par l'éducateur.

Il fait l'objet d'une relecture par le chef de service qui s'assure de sa conformité avec les conclusions de l'étude de situations. Le rapport est co-signé par le chef de service et l'éducateur et visé par la Direction. Son contenu est porté verbalement à la connaissance de la famille, sauf cas particulier.

Au tribunal, le rapport devient une pièce du dossier judiciaire de l'enfant. En vertu de l'article 1187 du nouveau code de procédure civile, il peut être communiqué aux familles qui en font la demande au greffe, après autorisation du Juge des enfants et sous la responsabilité du greffier.

## **5.2. LES NOTES**

### **5.2.1. Les réponses aux soit-transmis**

Entre les échéances, le service répond aux demandes du magistrat formulées sous la forme de « soit-transmis ».

### **5.2.2. Les notes**

A l'initiative du service, des notes peuvent être adressées au magistrat lors :

- De nouveaux éléments de danger ;
- De modifications d'état civil ou de lieux de vie ;
- D'orientations nécessitant son aval.

## **5.3. LE TEMPS DES AUDIENCES**

### **5.3.1. La présence aux audiences**

Lorsque le magistrat adresse une convocation, le travailleur social en charge de la mesure se rend à l'audience.

Selon les indications élaborées en groupe d'étude de situations, la présence à l'audience peut être assurée par le chef de service.

Il s'agit de soutenir le rapport écrit, de proposer des axes de travail dans un contexte de débat contradictoire.

C'est un moment d'observation pour l'éducateur. C'est aussi l'occasion de faire ressortir auprès de chacun nos préoccupations autour de l'intérêt de l'enfant et de laisser émerger une prise de conscience différenciée.

Cet espace-temps, qui se prépare en amont, vient préciser à l'enfant et à ses parents la place que nous aurons à l'audience. Il s'agit d'encourager l'expression de leurs appréhensions afin de les préparer à ce moment-là.

Cela permet de rappeler aux parents et aux enfants leurs droits à faire part de leurs ressentis et de leurs positions devant le magistrat.

### 5.3.2. Les audiences à la Cour d'Appel

La Direction représente le service lors des audiences à la Cour d'Appel.

Une note d'actualisation de la situation est transmise à la Cour au minimum deux jours avant l'audience.

## 6. LES DISPOSITIFS D'ACCUEIL

### 6.1. L'ACCUEIL DES FAMILLES AU SERVICE

Si l'intervention se fait principalement dans le milieu de vie de l'enfant, la venue au service peut s'envisager :

- Pour des parents qui ressentent un fort sentiment d'intrusion,
- Pour des parents qui n'ont plus l'enfant à leur foyer,
- Pour utiliser un espace autre que le domicile (pour les adolescents),
- Pour remobiliser en précisant à nouveau le cadre.

La venue au service a également lieu quand il y a **rencontre avec un psychologue**.

Le premier accueil est effectué par la secrétaire qui assure également l'accueil téléphonique.

### 6.2. LA CONTINUITE

L'organisation prévoit qu'un travailleur social d'un groupe d'étude de situations assure une continuité d'intervention auprès des familles.

Afin d'assurer cette continuité, les congés doivent se prendre en concertation au sein d'un même groupe d'étude de situations.

De même, lors de l'établissement des emplois du temps individuels, une attention particulière sera portée à la continuité sur les différentes plages horaires au sein d'un même groupe d'étude de situations avec une couverture entre 10 h 30 et 17 h 30 du lundi au vendredi (une autre organisation est mise en place pendant les vacances scolaires).

Ce principe de continuité traverse l'ensemble des professionnels du service.

### 6.3. LES PERMANENCES

Des permanences des travailleurs sociaux pendant les heures d'ouverture du service sont organisées le matin. Cette plage horaire est précisée aux familles par courrier et aux partenaires qui peuvent l'utiliser pour joindre l'éducateur ou venir le rencontrer.

Elle fait également fonction de permanence institutionnelle permettant d'assurer la présence d'un travailleur social pendant les heures d'ouverture et notamment de répondre à des demandes ponctuelles.

Le travailleur social de permanence peut s'appuyer sur le dossier de la famille. Il transmet par la suite un message au collègue exerçant la mesure.

## 7. L'ÉVALUATION CONTINUE DU PROJET DE SERVICE

### 7.1. L'ÉVALUATION INTERNE ET EXTERNE

La Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale dispose que les établissements et services autorisés procèdent à des évaluations de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent. L'évaluation interne menée tous les 5 ans vise à produire des connaissances partagées sur le fonctionnement, l'organisation et les pratiques professionnelles. La dernière évaluation interne du service a été rendue en juin 2016 et assurée par Pluriel Formation.

Le décret du 15 mai 2007, fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux, définit l'évaluation externe comme un processus interactif entre le commanditaire et l'évaluateur assuré dans la perspective d'une responsabilité partagée qui se décline en responsabilités distinguées.

Le service a fait l'objet d'une évaluation externe remise en décembre 2016 par la société Portage Solutions France.

#### ► Perspectives

*A l'heure de la réactualisation du projet de service, un nouveau décret paru le 13 novembre 2021 pour une réforme des évaluations des ESSMS <sup>16</sup> supprime les notions d'évaluations « internes » et « externes » pour « une démarche continue pour l'établissement ». L'évaluation par un tiers est maintenue avec une périodicité des évaluations rapprochée.*

---

<sup>16</sup> Décret n°2021-1476 du 12 novembre 2021 relatif au rythme des évaluations des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS)

## **7.2. LA DIRECTION DU CONTROLE ET DE LA TRANSFORMATION**

Le Département s'est engagé dans une démarche globale de maîtrise des risques et de pilotage de la politique publique de protection de l'enfance, en se dotant d'un service dédié au contrôle des établissements du secteur.<sup>17</sup>

Les audits et les contrôles s'intéressent à la gestion des établissements dans leur globalité, tant sur les plans administratif et financier qu'éducatif.

Ces opérations sont également un lieu de dialogue partenarial et vont permettre la mise en valeur des bonnes pratiques. Cette démarche s'inscrit en effet dans une logique d'amélioration continue et réciproque.

Préalablement à la création de cette direction, le service AEMO de l'AGEP a fait l'objet d'un audit flash dont les conclusions ont été remises le 03.02.2021. Les points de vigilance soulignés par cet audit, ont fait l'objet de correctifs :

- Dispositif d'anticipation des différents risques<sup>18</sup>
- Création de fiches métier<sup>19</sup>
- Procédure d'accueil des nouveaux professionnels : une commission transversale à l'association s'est ouverte en 2022 afin de formaliser cette procédure.

## **7.3. LE RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

### **LA COLLECTE DE DONNEES SUR LES POPULATIONS ET LES PRATIQUES**

Le rapport d'activité est l'occasion de relever certaines évolutions des populations, des problématiques rencontrées et des pratiques, en fournissant une description chiffrée à un instant T.

Le rapport d'activité rend compte annuellement par des statistiques de l'activité du service auprès des familles. Il permet de faire un point sur toutes les activités qui ont été menées au cours de l'année. Il est présenté aux membres de l'Association lors de la tenue de l'Assemblée Générale.

Concomitamment, un rapport justice est adressé annuellement à la Direction Territoriale de la Protection Judiciaire de la Jeunesse.

---

<sup>17</sup> Courrier du Département du 11.10.2021 : objet structuration du plan de contrôle des ESSMS

<sup>18</sup> Protocole de protection des professionnels des services de l'AGEP en cas d'agression accessible sur intragep

<sup>19</sup> Fiches métier : annexe 6

---

## CONCLUSION & AXES D'ÉVOLUTION

---

### CONCLUSION

Aujourd'hui, la démarche participative d'actualisation du projet de service a atteint l'objectif d'unir l'ensemble des professionnels à l'heure d'un changement de direction et d'une pandémie qui a largement impacté nos pratiques.

L'objectif de ce nouveau projet de service est de fédérer des équipes réparties sur quatre pôles sur l'ensemble du département, de s'adosser à une identité de service, à un sentiment d'appartenance à une association forte d'une histoire dans le milieu ouvert et donc inscrite dans l'aide à domicile depuis sa création.

Les professionnels du service AEMO ont permis d'initier la création de nouveaux dispositifs en lien avec des besoins repérés dans l'exercice de leurs missions, avec la création d'actions éducatives judiciaires spécifiques : le service d'AEMO renforcé pour adolescents (SARA), l'action éducative intensive à domicile pour les moins de 6 ans (AEID), l'accompagnement éducatif spécifique (AES).

Nous repérons ces dernières années une augmentation du nombre de mesures et des profils des familles (plus de 50% émanent de conflits parentaux dont l'enfant est l'enjeu/troubles de la personnalité des parents, etc.) qui nécessitent un étayage important que nous tentons de prendre en compte dans l'évolution de nos modes d'accompagnement des équipes (formation etc.).

Le service et l'association devront interroger la pertinence de limiter le nombre de situations par travailleur social pour assurer un accompagnement de plus grande proximité.

Le Département peut compter sur l'expertise ancienne du service AEMO pour participer activement aux futures réflexions d'évolution des pratiques en milieu ouvert.

## LES AXES D'EVOLUTION POUR LES 5 PROCHAINES ANNEES

### Auprès et avec les mineurs et leur famille

- ▶ Réflexion de la mise en œuvre du Projet Personnalisé pour l'enfant
- ▶ Renovation de l'enquête d'opinion et de la lettre de fin de mesure
- ▶ Meilleure appropriation du DIPC
- ▶ Adaptation des outils de la Loi 2002-2 accessibles aux mineurs (projet avec l'IDDAC, BD, etc.)
- ▶ Réflexion sur la mise en place d'une forme de participation innovante en AEMO : Conseil de la vie sociale ?
- ▶ Travail sur un accueil de jour sur le pôle de Libourne
- ▶ Réflexion sur l'association des familles et mineurs à l'élaboration du prochain projet de service
- ▶ Réflexion sur de nouveaux dispositifs prenant en compte les besoins des enfants et des familles

### Auprès des salariés

- ▶ Démarche Qualité Vie au Travail :
- ▶ Mise en place d'un livret d'accueil pour les nouveaux professionnels
- ▶ Guide d'accompagnement des nouveaux professionnels par les salariés
- ▶ Amélioration de l'accès à la documentation interne et externe
- ▶ Amélioration de l'offre de formation

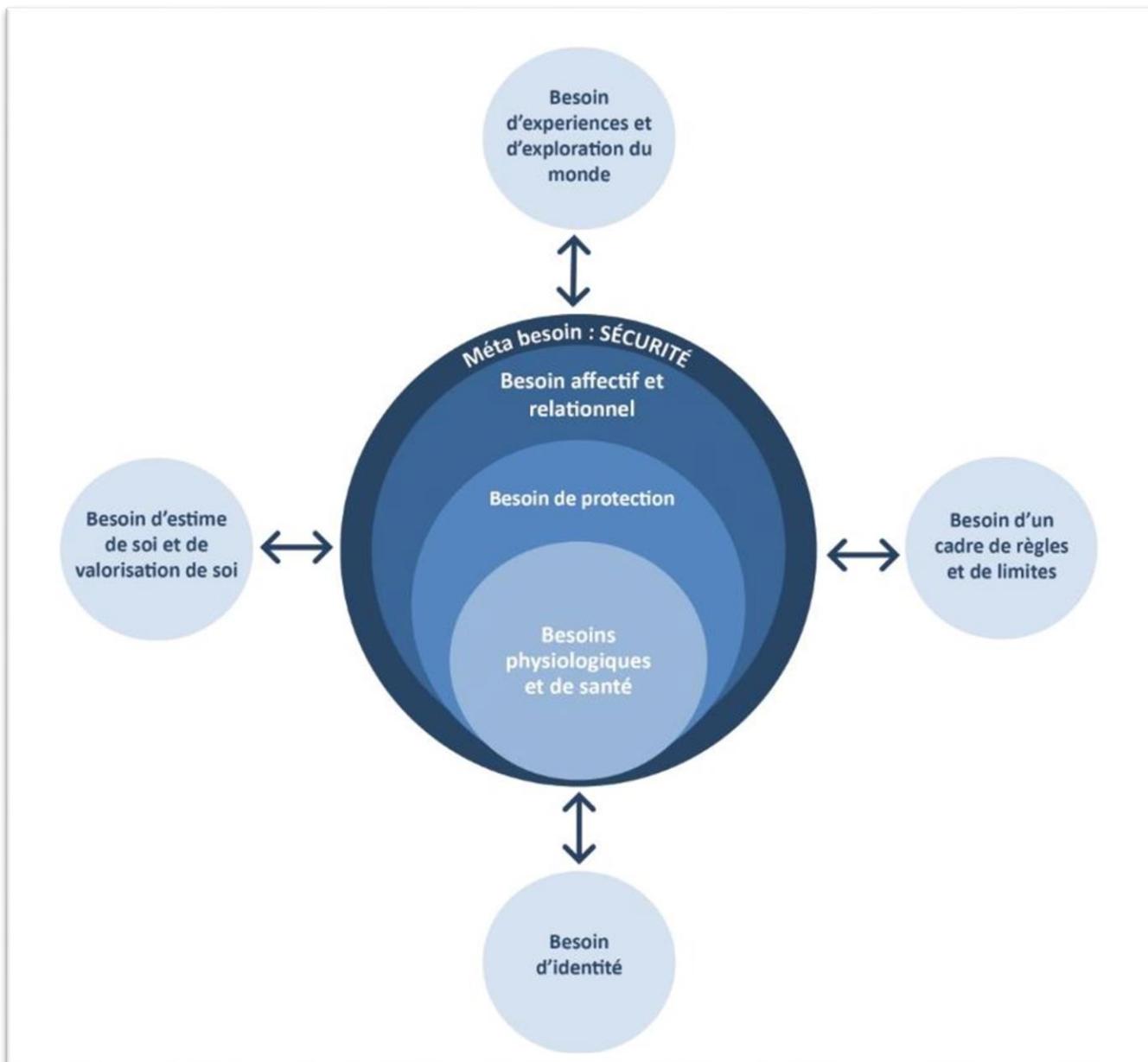
### Repères professionnels

- ▶ Travail sur les besoins fondamentaux des mineurs
- ▶ Evolution du contenu du rapport de situation

# Annexes

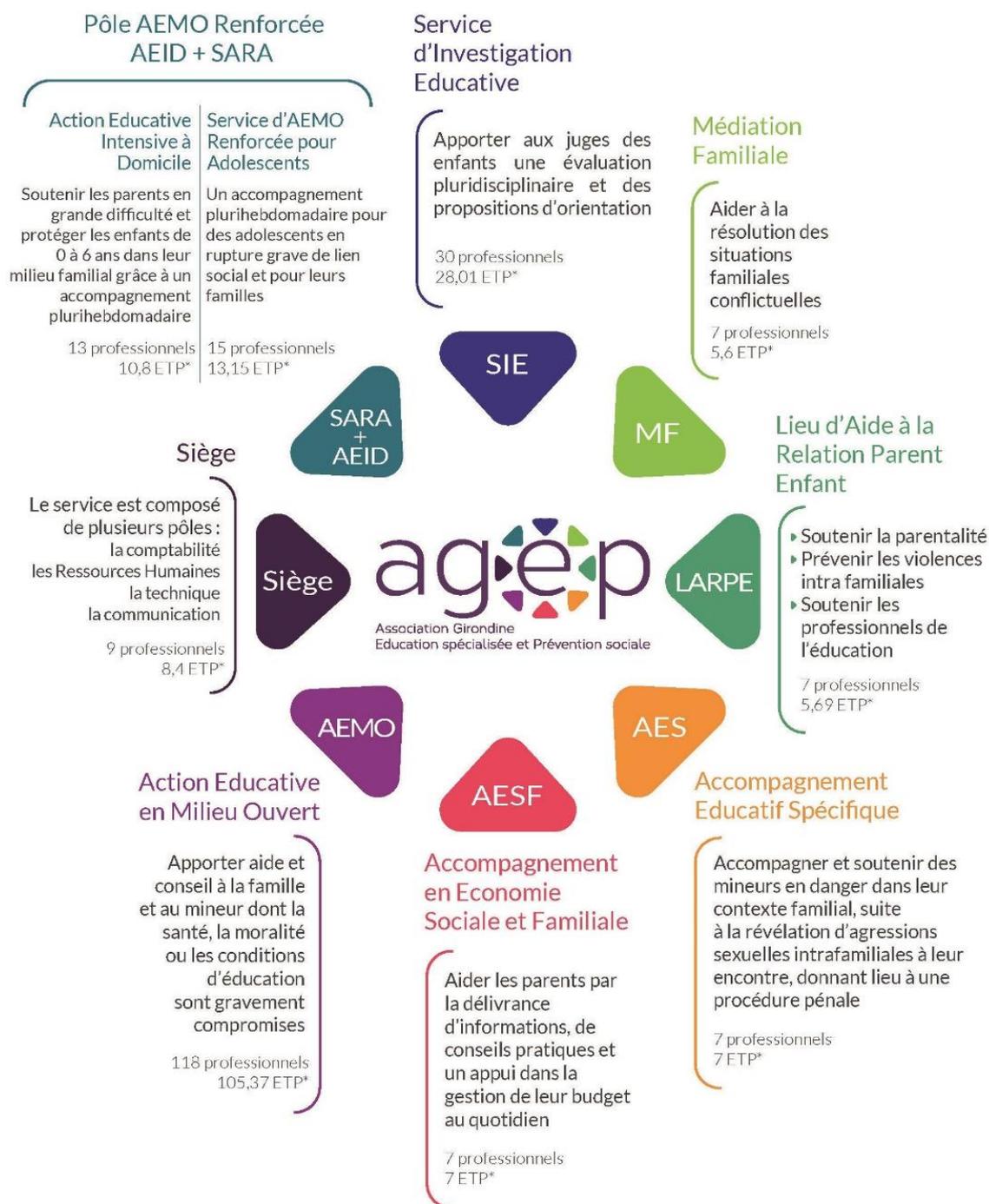
ANNEXE 1 .....	49
▶ La carte des besoins fondamentaux universels de l'enfant <i>Rapport MARTIN BLACHAIS DE 1017</i>	
ANNEXE 2 .....	50
▶ Organigramme et présentation des 8 services de l'Association	
ANNEXE 3 .....	51
▶ Le logiciel Outil de Gestion de l'Activité (OLGA) et fonctionnalités principales	
ANNEXE 4 .....	52-53
▶ La trame des rapports transmis aux Magistrats	
ANNEXE 5 .....	54
▶ Les outils de la Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 :	
ANNEXE 6 .....	55
▶ Les fiches métiers	

## LA CARTE DES BESOINS FONDAMENTAUX UNIVERSELS DE L'ENFANT



*Source : démarche de consensus sur les besoins fondamentaux de l'enfant en protection de l'enfance – février 2017*

## ORGANIGRAMME ET PRESENTATION DES HUIT SERVICES DE L'ASSOCIATION



\*ETP: Equivalent Temps Plein

OLGA



## OUTIL LOGICIEL DE GESTION D'ACTIVITES

### GESTION DE L'ACTIVITE

- Enregistrement des données administratives et judiciaires du mineur à partir des pièces transmises par les tribunaux pour enfants et les partenaires (Conseil départemental, MECS, ...);
- Saisie des notes et rapports à destination des magistrats, courriers aux familles et auprès des différents partenaires;
- Edition de la facturation mensuelle à destination du Conseil départemental;
- Extraction de données statistiques aux fins de l'élaboration du rapport d'activité annuel du service AEMO et du rapport justice de la DTPJJ

### FONCTIONNALITES PRINCIPALES

- **Fonction de renseignements** : accès aux différents renseignements administratifs, judiciaires, éducatifs de la fiche du mineur.
- **Fonction de recherche** via la table des mesures : accès à la base de données globale pour permettre des tris sélectifs (tableau des effectifs par équipe, par travailleur social, par canton, etc.).
- **Fonction d'alertes** : rappel des audiences à venir, des rapports à échéance, des mesures en attente d'attribution, suivi des soit-transmis, des informations préoccupantes, etc.

## TRAME DES RAPPORTS DE SITUATION

TE «TRIBUNAL»

Secteur : «CABINET»

AE : «NUMAE»

Bordeaux, le

AGEP (pôle AEMO)

Secteur : (équipe)

SS : «NUMFAMILLE»

«TS\_INITIALES» / XX

### SITUATION «SITUATION»

«FRATRIE»

\*\*\*\*\*

*(Précision de la domiciliation de l'enfant)*

#### Domicile de la mère

«MERE\_NOM»«MERE\_PRENOM»

«MERE\_ADR1»

«MERE\_ADR2»

«MERE\_CP»«MERE\_VILLE»

#### Domicile du père

«PERE\_NOM»«PERE\_PRENOM»

«PERE\_ADR1»

«PERE\_ADR2»

«PERE\_CP»«PERE\_VILLE»

\*\*\*\*\*

#### **Jugement d'AEMO**

Du «RENOUVELLEMENT\_DU» au «ECHEANCE»

\*\*\*

### **RAPPORT DE FIN DE MESURE**

*(Proposition au magistrat : arrêt, renouvellement de l'AEMO...)*

## **ORIGINE DE LA MESURE**

- *Signalement : par qui ? quoi ? à quelle date ?*
- *Présence ou absence des parents à l'audience.*
- *Date du 1<sup>er</sup> jugement : date de décision du..... au....*
- *Attendus du Juge des enfants.*

## **DEROULEMENT**

- *Dates de renouvellement des décisions (du... au...), si nécessaire.*
- *Actualisation des éléments de danger.*
- *Axes de l'accompagnement éducatif.*
- *Dynamique de l'intervention :*
  1. *Les enfants : prénom, suivi de l'âge.*
    - *Scolarité (orientation)*
    - *Ce qu'il dit de sa vie, ce que l'on en perçoit.*
    - *Ses centres d'intérêt.*
    - *Nos inquiétudes, nos questionnements.*
    - *Ce qui a évolué.*
    - *Regard éventuel des autres intervenants.*
  2. *Parents :*
    - *Evolution de la situation.*
    - *Nos inquiétudes, nos questionnements.*
    - *Ce qui a évolué.*
    - *Regard éventuel des autres intervenants.*

## **CONCLUSION**

- *Rapide synthèse de la situation.*
- *Si nécessaire, problématisation de la situation de l'enfant en intégrant les éléments de danger..*
- *Proposition de l'AEMO (arrêt / renouvellement) avec, dans le cas d'une demande de renouvellement : les nouveaux axes de travail.*
- *Positionnement des parents, de l'enfant sur la proposition faite au Juge des enfants..*

**«CSED\_NOM»**

Chef de Service Educatif

«TS\_STATUT»

**«TS\_NOM»**



**LES OUTILS DE LA LOI 2002-2**

L'OUTIL	L'OBJET	LA FORME	LE MODE D'ACCES RYTHME / DELAI
<b>Le projet de service</b> 	Sert de repères aux professionnels du service Explicite les axes principaux de l'organisation institutionnelle	Document papier Accessible sur le site internet de l'AGEP	Validé par le Conseil d'Administration de l'association Présenté et remis à l'ensemble des salariés du service Consultables par les parents Révisé tous les 5 ans
<b>Le livret d'accueil</b> 	Sert de repère à la personne accueillie Garantit l'exercice effectif des droits Outil de prévention de la maltraitance	Document papier	Remis par le travailleur social à la famille *en début d'intervention  <i>*parents et/ou représentants légaux</i>
<b>Le règlement de fonctionnement</b> 	Définit les modalités de fonctionnement Organise les modalités d'exercice de la mesure d'AEMO et les règles entre les personnes Stipule les voies de recours et les dispositions particulières Indique le recours possible par la famille à une personne qualifiée : celle-ci intervenant en cas de conflit	Document papier	Remis par le travailleur social à la famille *en début d'intervention  Affiché au service  <i>*parents et/ou représentants légaux</i>
<b>La charte des droits et des libertés</b> 	Garantit les droits fondamentaux : ▶ Respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, de la sécurité des personnes et des familles	Document papier en 4 langues : français, anglais, arabe et espagnol	Remis par le travailleur social à la famille *en début d'intervention  Affiché au service  <i>*parents et/ou représentants légaux</i>
<b>Le DIPC</b> Document individuel de prise en charge	Permet de valider la compréhension de la décision du juge des enfants par la famille. Détermine les objectifs, la nature de l'accompagnement et les attentes de la famille	Document papier	Complété par le professionnel avec la famille tout au long de l'accompagnement.
<b>L'enquête d'opinion</b> 	Favorise la participation anonyme de la famille à la vie du service	Document papier	Envoyée au terme de l'accompagnement à la famille avec enveloppe timbrée pour le retour

## LES FICHES METIERS

### ① SOCIO-EDUCATIF

- ▶ Directrice et Directrice adjointe :  
*Les missions et fonctions de la Direction, étant en cours de révision dans le cadre du D.U.D (Document Unique de Délégations), ne sont donc pas jointes au projet de service.*
- ▶ Chef de service éducatif
- ▶ Psychologue
- ▶ Travailleur social

### ② ADMINISTRATIF

- ▶ Chef de service administratif
- ▶ Secrétaire de direction
- ▶ Secrétaire administrative

## DEFINITION DE LA FONCTION

Par délégation de la directrice et de la directrice adjointe, le chef de service éducatif assure la mise en œuvre des mesures d'AEMO en cohérence avec le projet de service et les orientations de l'association dans le respect des textes réglementaires.

A ce titre, il est garant de l'application du projet de service, il encadre, anime et coordonne l'équipe pluridisciplinaire et assure le suivi sur les plans politique, technique, administratif, organisationnel et des ressources humaines.

## QUALIFICATIONS REQUISES ET CLASSEMENT CONVENTIONNEL

Formation d'encadrement dans le social.

Titulaire d'un diplôme de classe II niveau II suivant la classification de la grille indiciaire prévue par la Convention Collective du 15 mars 66.

## FONCTIONS PRINCIPALES

### ***Fonction politique***

- Participer aux orientations stratégiques et à la politique de développement du service en analysant les actions menées.
- Participer aux réunions institutionnelles et aux instances partenariales.
- Représenter le service dans le respect des orientations associatives et de la mission du service.
- Participer à la vie de l'association et à des groupes de travail organisés par cette instance.
- Entretien et développer les relations partenariales dans le respect du projet de service.
- Proposer ou encourager, de sa propre initiative ou à la demande de l'équipe, des actions innovantes.
- Soutenir des actions de formation et de recherche pour promouvoir l'association et la Protection de l'Enfance.

### ***Fonction technique***

- Accompagner l'équipe dans la mise en œuvre du projet de service et de ses orientations.
- Garantir la mise en œuvre et le bon déroulement de la mesure AEMO, dans le respect des droits et libertés des personnes accompagnées.
- Assurer le conseil et le soutien technique auprès de l'équipe.
- Valider les écrits professionnels.
- Etre l'interlocuteur direct et privilégié des magistrats, des inspectrices du Conseil Départemental et des responsables de circonscription dans le cadre de la mise en œuvre des mesures confiées.
- Animer les réunions pluridisciplinaires et favoriser l'élaboration interdisciplinaire de la mesure éducative.
- Contrôler l'exercice des missions.
- Favoriser la réflexion sur la culture professionnelle.
- Travailler en binôme avec son homologue du pôle sur des dossiers transversaux et dans le cadre de la continuité.
- Participer à l'élaboration du rapport annuel d'activité et au recueil des éléments statistiques.

### ***Fonction Ressources Humaines***

- Animer et organiser le travail en concertation avec la direction.
- S'assurer de la mise en synergie des compétences complémentaires des professionnels.

- Assurer une vigilance sur les conditions, l'environnement et la sécurité de travail des salariés et des personnes accompagnées.
- Participer aux recrutements des personnels éducatifs.
- Participer au choix et à l'encadrement des stagiaires.
- Participer, en lien avec l'employabilité des salariés, à l'évaluation des besoins de formation et à l'élaboration du plan de formation continue et, à ce titre, assurer les entretiens professionnels des personnels éducatifs.
- Veiller à la bonne exécution du contrat de travail des professionnels placés sous son autorité.
- Etre vigilant à la dynamique de l'équipe, assurer le suivi individuel des salariés.
- Veiller au respect des consignes et de la réglementation en vigueur dans le service.

## COMPETENCES REQUISES

### **Compétences techniques**

- Etre doté d'une bonne connaissance du secteur de la Protection de l'Enfance, des textes et procédures judiciaires relatives à ce champ. Assurer la diffusion et l'application des directives législatives, réglementaires et institutionnelles.
- Posséder une capacité d'organisation, de gestion et d'anticipation du travail.
- Avoir une bonne qualité rédactionnelle et une capacité de synthèse.
- Maîtriser les techniques d'entretiens.
- Avoir une capacité d'innover, d'entreprendre.

### **Compétences organisationnelles**

- Définir et hiérarchiser les priorités, identifier les urgences.
- Savoir organiser et planifier son temps.
- Maîtriser l'outil informatique.

### **Compétences en Ressources Humaines**

- Avoir une capacité à travailler en équipe, à animer un groupe, une équipe.
- Etre doté de capacités relationnelles, d'adaptation, d'ouverture d'esprit, d'accueil, d'écoute, d'aide à la prise de distance.
- Posséder une capacité à prévenir et gérer les conflits.
- Avoir une capacité à prendre, à appliquer et faire appliquer des décisions.

## RELATIONS PROFESSIONNELLES

### **Relations internes**

- Liaisons hiérarchiques : Le chef de service est placé sous l'autorité de la directrice et de la directrice adjointe et, en cas d'absence, sous l'autorité de la direction générale.
- Liaisons fonctionnelles : le chef de service éducatifs travaille en concertation avec la direction et ses homologues chefs de services, travailleurs sociaux, secrétaires du service et de l'Association.

### **Relations externes**

- Le chef de service participe aux instances transversales et est en lien régulier avec les services et les établissements de l'association.
- Le chef de service entretient de bonnes relations avec la juridiction pour enfants (tribunaux pour enfants) et l'ensemble des partenaires sociaux et médico sociaux impliqués dans les situations individuelles. Il peut impulser un travail de réflexion autour des missions du service en vue de développer et d'affiner les collaborations.

## DEFINITION DE LA FONCTION

Le psychologue participe à la mise en œuvre de la politique associative dans le champ de la mission d'aide à la famille et de la protection de l'enfance. Les psychologues exercent leurs fonctions, conçoivent les méthodes et mettent en œuvre les moyens et techniques correspondant à la qualification issue de la formation qu'ils ont reçue. A ce titre, ils étudient et traitent, au travers d'une démarche professionnelle propre, les rapports réciproques entre la vie psychique et les comportements individuels et collectifs afin de promouvoir l'autonomie de la personnalité.

Ils contribuent à la détermination, à l'indication et à la réalisation d'actions préventives et curatives assurées par les établissements et collaborent à leurs projets éducatifs tant sur le plan individuel qu'institutionnel.

Ils entreprennent, suscitent ou participent à tous travaux, recherches ou formations que nécessitent l'élaboration, la réalisation et l'évaluation de leur action.

## QUALIFICATIONS REQUISES ET CLASSEMENT CONVENTIONNEL

Titre de psychologue - Bac + 5 universitaire en psychologie

Classification Cadre de classe 3 -Niveau 1 de la Convention Collective du 15 mars 66

## FONCTIONS PRINCIPALES

### ***Fonction organisationnelle, institutionnelle & politique***

- Participer aux réunions du service, de l'association et aux instances partenariales.
- Participer à la vie de l'association et à des groupes de travail.
- Entretien et développer les relations partenariales dans son champ d'intervention dans le respect du projet de service.

### ***Fonction technique***

#### CONTRIBUER A LA REALISATION DE LA PRISE EN CHARGE DES ENFANTS ET FAMILLES SUIVIS PAR LE SERVICE

- Informer le mineur et sa famille des modalités d'intervention.
- Susciter ou entreprendre un travail clinique relatif aux problématiques des enfants et de leur famille en prenant en compte la souffrance psychique.
- Offrir un espace de parole et d'écoute au mineur et/ou de sa famille en vue de favoriser l'émergence et l'élaboration de leur problématique personnelle.
- Conduire des interventions individuelles, groupales et/ou familiales, et soutenir la parole afin de favoriser une compréhension de la situation.
- Associer le mineur et sa famille au travail d'élaboration psychique et mobiliser les ressources internes.
- Repérer, dans le cadre de son autonomie technique et du respect de sa déontologie, les éléments de personnalité du mineur et/ou de la famille, voire ses troubles ou pathologies et leurs interactions avec le contexte familial et social.
- Elaborer des propositions d'orientation vers des dispositifs de soins appropriés.
- Mobiliser l'entourage du mineur et/ou de sa famille pour un accompagnement dans cette démarche de soins.
- Repérer et alerter en cas de situation de danger ou de maltraitance de la personne accompagnée.

#### RESTITUER LES ELEMENTS RECUEILLIS ET LEUR ANALYSE CLINIQUE

- Apporter l'éclairage de sa discipline à l'analyse des situations en collaboration avec les travailleurs sociaux et participer aux réunions de synthèse.
- Apporter ses compétences au sein de l'équipe pluridisciplinaire sur l'analyse de la personnalité et sur la situation familiale des personnes accompagnées.
- Apporter, dans le cadre du travail interdisciplinaire, un éclairage sur la dimension psychique et les enjeux relationnels avec les mineurs et les familles.
- Participer, voire conduire, des réunions d'analyse clinique.
- Participer aux réunions de l'institution.
- Etablir un partenariat relevant de sa compétence.

#### RESTITUER LES ELEMENTS RECUEILLIS ET LEUR ANALYSE CLINIQUE

*Des traces écrites doivent demeurer. Le psychologue a la responsabilité du contenu des écrits selon la nature de l'utilisation qui doit en être faite. Les écrits sont de nature différentes.*

- Ecrits strictement liés à la démarche technique du psychologue : relèvent du dossier du psychologue.
- Ecrits qui livrent des éléments utiles de compréhension de la situation : sont utilisés par le travailleur social dans l'élaboration du projet de prise en charge.
- Ecrits à destination du magistrat dans le cadre du dispositif Rencontre Enfant Parent (REP).

#### **Fonction de Ressources Humaines**

- Participer au choix et à l'encadrement des stagiaires psychologues.
- Assurer la fonction de référent de stage envers les psychologues en formation universitaire.

#### COMPETENCES REQUISES

- Avoir une bonne connaissance du secteur de la Protection de l'Enfance, de la psychologie de l'enfant, de l'adolescent, et de l'adulte, de la Psychopathologie et des méthodes, techniques et outils d'entretien et d'analyse clinique.
- Posséder une capacité d'évaluation de la situation clinique d'une personne.
- Avoir une bonne qualité rédactionnelle et une capacité de synthèse.

#### RELATIONS PROFESSIONNELLES

- Liaisons hiérarchiques : Le psychologue est placé au sein de l'équipe dont l'encadrement hiérarchique et technique est assuré par la direction.
- Liaisons fonctionnelles : le psychologue entretient des liens fonctionnels avec le chef de service éducatif et les autres professionnels.

## FICHE METIER : TRAVAILLEUR SOCIAL

*Pour mettre en œuvre les mesures d'Accompagnement Educatif en Milieu Ouvert confiées au service AEMO de l'AGEP, il est fait appel à des éducateurs spécialisés, éducateurs jeunes enfants ou des assistants sociaux qui exercent la même mission.*

### DEFINITION DE LA FONCTION

Placés sous l'autorité du chef de service par délégation de la direction, les travailleurs sociaux assurent la mise en œuvre des mesures d'AEMO en cohérence avec le projet de service.

A partir d'un diagnostic partagé au sein d'une équipe pluridisciplinaire, les travailleurs sociaux en protection de l'enfance ont pour mission d'apporter aide et conseil aux parents, détenteurs de l'autorité parentale et/ou responsables légaux pour faire cesser le danger. Ils accompagnent, dans le respect d'une démarche éthique et déontologique, les enfants et adolescents dont ils ont le suivi. Ils participent à garantir les conditions de leur développement à la fois sur les plans psychologique, physiologique, affectif, cognitif, social et culturel.

Au sein d'une équipe pluridisciplinaire, ils conduisent les accompagnements éducatifs dans le cadre judiciaire à mener auprès des mineurs, de leurs familles et des jeunes majeurs.

Ils contribuent à l'élaboration des axes et objectifs d'accompagnement du mineur avec la famille et/ou ses représentants légaux, en mobilisant leurs compétences parentales, en vue de faire cesser le danger, de favoriser son évolution et son insertion sociale et professionnelle.

Ils rendent compte de leur action par leur participation aux diverses réunions.

Ils rendent compte de l'intervention en lien avec les supérieurs hiérarchiques notamment à travers des comptes rendus oraux et des écrits (rapports, comptes rendus) afin notamment d'apporter au magistrat les éléments d'information et d'analyse lui permettant d'adapter sa décision à l'évaluation de la situation du mineur.

### QUALIFICATIONS REQUISES ET CLASSEMENT CONVENTIONNEL

Diplôme d'état de travailleur social

Classification de la grille indiciaire prévue par la Convention Collective du 15 mars 66

### FONCTIONS PRINCIPALES

#### ***Fonction politique***

##### Associative

- Participer aux orientations stratégiques et à la politique de développement du service en participant au projet de service et aux diverses évaluations.
- Participer à la vie de l'association et à des groupes de travail.
- Participer à des actions de formation et de recherche pour promouvoir l'association et la protection de l'enfance.
- Participer aux réunions institutionnelles et aux instances partenariales.
- Représenter le service dans le respect des orientations associatives et de la mission du service.

##### Partenariale

- Entretien et développer, dans le cadre de la mise en œuvre des mesures, les relations partenariales dans le respect du projet de service.

### ***Fonction technique***

- Etre en lien avec le mineur, sa famille et/ou représentants légaux.
- Travailler en équipe pluridisciplinaire.
- Rendre compte de l'intervention éducative dans les instances prévues à cet effet et aux supérieurs hiérarchiques.
- Participer à l'élaboration d'un diagnostic psycho-social et formuler des hypothèses d'intervention en équipe pluridisciplinaire.
- Co-construire les axes et objectifs d'accompagnement du mineur en fonction des besoins repérés et en mobilisant les ressources familiales, sociales et environnementales.
- Mettre en œuvre et évaluer les actions éducatives.
- Développer des actions de soutien à la parentalité.
- Développer et animer des activités individuelles et/ou des actions collectives.
- Développer un réseau et coopérer dans le cadre partenarial.
- Rédiger des écrits professionnels.
- Rédiger des rapports d'évaluation de la situation du mineur à destination de l'autorité judiciaire ou de l'inspecteur (fiche de coordination).

## **COMPETENCES REQUISES**

### ***Compétences techniques***

- Connaître et respecter les textes législatifs qui régissent l'action sociale.
- Avoir des qualités d'écoute et maîtriser les techniques d'entretien.
- Analyser un comportement, un contexte, une problématique socio-éducative.
- Avoir une capacité d'innovation, d'adaptation et de créativité.
- Posséder une capacité d'organisation, de gestion et d'anticipation du travail.
- Avoir une bonne qualité rédactionnelle et une capacité de synthèse.
- Evaluer et restituer son intervention.

### ***Compétences organisationnelles***

- Définir et hiérarchiser les priorités, identifier les urgences.
- Savoir organiser et planifier son temps.
- Maîtriser l'outil informatique.

## **RELATIONS PROFESSIONNELLES**

### ***Relations internes***

- Liaisons hiérarchiques : la directrice et directrice adjointe, les chefs de service éducatifs.
- Liaisons fonctionnelles : les psychologues, travailleurs sociaux, secrétaires du service et de l'Association.

### ***Relations externes***

- Il participe aux instances de réflexion transversale.
- Il est en lien avec la juridiction pour enfants (tribunaux pour enfants) et l'ensemble des partenaires sociaux et médico sociaux impliqués dans les situations individuelles.

## DEFINITION DE LA FONCTION

Par délégation de la directrice et de la directrice adjointe, la cheffe de service administratif assure la gestion de l'équipe administrative sur les différents pôles du service.

A ce titre, elle est garante de l'application du projet de service, encadre, anime et coordonne l'équipe administrative et en assure le suivi sur les plans technique, administratif, organisationnel et des ressources humaines.

Elle assure une fonction en ressources humaines en gérant les absences et congés de l'ensemble des professionnels du service ainsi que le suivi des formations individuelles et collectives. Dans ce cadre, elle est en lien avec les directrices et la responsable RH de l'association

Elle rend compte de l'activité du service à travers les statistiques extraites du logiciel métier OLGA afin d'établir le rapport annuel d'activité et le rapport justice à destination du Conseil Départemental.

Elle assure une fonction informatique en veillant à l'évolution du logiciel métier en lien direct avec le concepteur informatique en recensant les besoins tant auprès des cadres techniques qu'en lien avec l'évolution des pratiques du secteur. Elle organise la mise en place de sessions informatiques des nouveaux professionnels entrant au service en lien avec le responsable informatique.

## QUALIFICATIONS REQUISES ET CLASSEMENT CONVENTIONNEL

BTS secrétariat de direction - 2 ans minimum d'expérience à un poste similaire.

Classification de la grille indiciaire prévue par la Convention Collective du 15 mars 66

## FONCTIONS PRINCIPALES

### ***Fonction politique***

- Participer aux orientations stratégiques et à la politique de développement du service en analysant les actions menées.
- Participer aux réunions institutionnelles.
- Participer à la vie de l'association et à des groupes de travail organisés par cette instance.

### ***Fonction technique & organisationnelle***

- Définir et hiérarchiser les priorités, identifier les urgences. Savoir organiser et planifier son temps
- Mettre en place des outils de travail et procédures à destination de l'équipe.
- Faire évoluer le logiciel métier en rédigeant un cahier des charges en lien avec les besoins du service et veiller à sa mise en œuvre par le concepteur informatique.
- Animer et organiser le travail de l'équipe dans la mise en œuvre des différentes missions administratives dans le respect du projet de service.
- Veiller à l'application des procédures administratives.
- Assurer le conseil et le soutien technique auprès de l'équipe sur les plans informatique, judiciaire, administratif.
- Extraire les statistiques annuelles de l'activité du service et en faire une analyse synthétique aux fins de l'élaboration du rapport d'activité et du rapport justice.
- Avoir une veille sur les évolutions techniques nécessaires à l'activité afin d'adapter le logiciel métier au plus près des besoins. Elaborer le cahier des charges des adaptations fonctionnelles à mettre en œuvre par le concepteur de l'outil informatique.

### **Fonction Ressources Humaines**

- Préparer et animer les réunions d'équipe
- Gérer la continuité de l'équipe administrative en cas d'absence et/ou congés.
- Enregistrer les absences, congés et autres événements familiaux de l'ensemble des professionnels du service sur le logiciel OCTIME et sur les tableaux de bord récapitulatifs partagés avec les directrices, chefs de service éducatifs et secrétaires.
- Participer aux recrutements des personnels administratifs.
- Participer, en lien avec l'employabilité des salariés, à l'évaluation des besoins de formation et à l'élaboration du plan de formation continue et, à ce titre, assurer les entretiens professionnels des personnels administratifs.
- Veiller à la bonne exécution du contrat de travail des professionnels placés sous son autorité.
- Etre vigilant à la dynamique de l'équipe, assurer le suivi individuel des salariés.
- Veiller au respect des consignes et de la réglementation en vigueur dans le service.

### **COMPETENCES REQUISES**

#### **Compétences techniques**

- Maîtriser l'outil informatique pour une parfaite utilisation du Pack Office, des logiciels métiers du service (OLGA, OCTIME...) et de la messagerie OUTLOOK.
- Savoir mettre en forme les différents documents administratifs.
- Avoir une bonne qualité rédactionnelle et une excellente orthographe.
- Avoir une bonne connaissance de l'organisation et des missions des services.
- Avoir une capacité d'innovation, d'adaptation et de créativité.

#### **Compétences organisationnelles & personnelles**

- Savoir travailler et animer une équipe. Etre doté de capacités relationnelles, d'ouverture d'esprit, d'adaptation et d'écoute.
- Avoir des aptitudes relationnelles et d'adaptation.
- Avoir de l'aisance pour s'exprimer.
- Posséder une capacité d'organisation, de gestion et d'anticipation du travail.
- Savoir prendre des initiatives dans le respect du projet de service.
- Avoir de la rigueur et de la méthode.
- Posséder une capacité à prévenir et gérer les conflits.
- Avoir une capacité à prendre, à appliquer et faire appliquer des décisions.

### **RELATIONS PROFESSIONNELLES**

- Liaisons hiérarchiques : La cheffe de service est placée sous l'autorité de la directrice et de la directrice adjointe et, en cas d'absence, sous l'autorité de la direction générale.
- Liaisons fonctionnelles : les secrétaires du service, les chefs de service éducatifs, psychologues, travailleurs sociaux et autres professionnels de l'Association.

## FICHE METIER : SECRETAIRE DIRECTION

### DEFINITION DE LA FONCTION

La secrétaire de direction a pour mission première la gestion des pièces judiciaires en provenance du Tribunal pour Enfant de Bordeaux et de Libourne.

Elle gère la facturation de l'activité du service en ayant pris soin au préalable d'en effectuer le contrôle. Elle émet les statistiques en lien avec la facturation liée à l'activité du service.

Elle peut être amenée à mettre en forme des documents à la demande de la Direction.

### QUALIFICATIONS REQUISES ET CLASSEMENT CONVENTIONNEL

BAC Pro secrétariat – BTS secrétariat de direction - 2 ans minimum d'expérience à un poste similaire.

Classification de la grille indiciaire prévue par la Convention Collective du 15 mars 66

### FONCTIONS PRINCIPALES

#### GESTION DES PIECES JUDICIAIRES

Réceptionner et enregistrer les pièces judiciaires en provenance des Tribunaux pour enfants depuis la boîte de messagerie Outlook et la plateforme PLEX du TPE :

- Effectuer une lecture attentive des jugements.
- Vérifier que les indications inscrites sur les jugements soient conformes aux enregistrements réalisés dans le logiciel OLGA (adresse, lieu de vie du mineur, dates d'échéance précédente...)
- Enregistrer le type de jugement et autre pièce judiciaire dans le classeur Excel avec la date d'arrivée, les secteur et professionnel concernés.
- Déplacer le jugement (document PDF) dans la boîte scan de la secrétaire de pôle responsable concernée par la mesure.
- Enregistrer les convocations, soit-transmis, informations préoccupantes directement dans le logiciel OLGA.
- Enregistrer les nouvelles mesures directement dans le logiciel OLGA, selon la procédure définie.
- Notifier les nouvelles mesures sur un papillon et transmettre à la Direction du service pour lecture. Au retour, transmettre à la secrétaire de pôle concernée par cette nouvelle mesure.

En lien avec la cheffe de service et une secrétaire administrative, extraction des nouvelles mesures réceptionnées mensuellement qui n'ont pu être attribuées.

Transmettre la liste des mesures en attente auprès des différents cabinets du TPE et du Département.

#### FACTURATION

- Contrôler les décisions reçues dans le mois afin d'élaborer l'activité mensuelle du service AEMO.
- Editer la facturation et la transmettre, soit par courrier postal, soit via Chorus Pro.
- Envoyer un état récapitulatif au Conseil Départemental de la Gironde.
- Gérer les litiges (notamment lors de délégation de compétence)

#### STATISTIQUES

- Extraire des statistiques du logiciel OLGA en vue de l'élaboration du rapport d'activité et du rapport justice et/ou à la demande de la Cheffe de service ou de la Direction.

#### AUTRES

*Des tâches spécifiques peuvent être attribuées en fonction des besoins du service (notamment RH), à la demande de la Cheffe de service administrative*

## COMPETENCES REQUISES

### ***Compétences techniques***

- Maîtriser l'outil informatique pour une parfaite utilisation du Pack Office, des logiciels métiers du service (OLGA, OCTIME...) et de la messagerie OUTLOOK.
- Savoir mettre en forme les différents documents administratifs.
- Avoir une bonne qualité rédactionnelle et une excellente orthographe.
- Avoir une bonne connaissance de l'organisation et des missions des services.
- Avoir une capacité d'innovation, d'adaptation et de créativité.

### ***Compétences organisationnelles & personnelles***

- Avoir des aptitudes relationnelles et d'adaptation face à son interlocuteur.
- Avoir de l'aisance pour s'exprimer.
- Savoir planifier son temps : définir et hiérarchiser les priorités, identifier les urgences. Posséder une capacité d'organisation, de gestion et d'anticipation du travail.
- Savoir travailler en équipe pluridisciplinaire.
- Savoir prendre des initiatives dans le respect du projet de service.
- Avoir de la rigueur et de la méthode dans l'accomplissement des différentes activités administratives.

## RELATIONS PROFESSIONNELLES

- Liaisons hiérarchiques : la directrice et directrice adjointe avec délégation à la cheffe de service administratif.
- Liaisons fonctionnelles : les psychologues, travailleurs sociaux, secrétaires du service et de l'Association.

## DEFINITION DE LA FONCTION

- ▶ Accueillir les différents publics et assurer l'interface avec les professionnels et partenaires.
- ▶ Contribuer au bon fonctionnement du pôle et de son activité :
  - Assister les travailleurs sociaux des équipes dans l'exercice de leurs missions (rapports, courriers...) et les épauler dans les besoins administratifs (modèles de document, support informatique OLGA..).
  - Assister les chefs de service éducatif dans le suivi de l'activité de leur équipe (actualisation et édition des tableaux de bord à partir d'OLGA, gestion des permanences...)

## QUALIFICATIONS REQUISES ET CLASSEMENT CONVENTIONNEL

BEP, BAC Pro secrétariat - 2 ans minimum d'expérience à un poste similaire.

Classification de la grille indiciaire prévue par la Convention Collective du 15 mars 66

## FONCTIONS PRINCIPALES

### ACCUEIL TELEPHONIQUE ET PHYSIQUE

Répondre aux appels téléphoniques extérieurs (familles, partenaires ..) afin de :

- les transférer aux travailleurs sociaux et/ou chefs de service présents au service.
- prendre un message, en cas d'absence et/ou réunion, pour le transmettre aux professionnels.

### BUREAUTIQUE

- Mettre en forme des documents à destination des familles, des magistrats et autres partenaires du service. Faire une relecture attentive des documents et corriger les fautes d'orthographe, de syntaxe et de ponctuation.
- Enregistrer les documents au format PDF afin de les transmettre aux Tribunaux pour Enfants et/ou aux instances partenariales du service (Conseil Départemental, MECS...)
- Suivre les fiches de sorties et des camps.
- Editer les courriers de fin de mesure à partir du tableau de bord extrait d'OLGA, les expédier en y joignant l'enquête d'opinion.
- Réceptionner les mails des différentes messageries pour y répondre et/ou les rediriger.
- Créer le dossier papier du mineur, l'actualiser en lien avec les différentes décisions judiciaires reçues au service, y classer les rapports et autres documents. Archiver le dossier au moment de la clôture de la mesure d'AEMO.
- Gérer l'approvisionnement des fournitures de bureau.

### PARC AUTOMOBILE

- Alimenter les différents tableaux de bord des véhicules de service à partir des fiches kilométriques mensuelles remises par les travailleurs sociaux.
- A partir de ces tableaux de bord, planifier les révisions et contrôles techniques.
- En cas d'accident de la route, informer la Direction Générale pour déclaration auprès de l'assureur. Prendre rendez-vous avec l'expert en fonction du planning du professionnel titulaire de la voiture.

## FRAIS PROFESSIONNELS

- A partir des plannings hebdomadaires transmis mensuellement par les différents professionnels, enregistrer les frais sous le logiciel comptable EIG.
- Parallèlement, enregistrer les kilomètres des voitures de service dans le tableau de bord Excel.
- Scanner les plannings hebdomadaires et les enregistrer dans les dossiers des professionnels de l'arborescence informatique du service.

## AUTRES

- Enregistrer le courrier à expédier et le timbrer à l'aide de la machine à affranchir.
- Réserver les différentes salles de réunion et bureaux d'entretien.
- Classer les documents administratifs.
- Participer aux réunions de service et à des groupes de travail organisés par l'Association.

## COMPETENCES REQUISES

### ***Compétences techniques***

- Maîtriser l'utilisation d'un standard téléphonique et posséder les techniques d'accueil.
- Maîtriser l'outil informatique pour une parfaite utilisation du Pack Office, des logiciels métiers du service (OLGA, OCTIME...) et de la messagerie OUTLOOK.
- Savoir mettre en forme les différents documents administratifs.
- Avoir une bonne qualité rédactionnelle et une excellente orthographe.
- Avoir une bonne connaissance de l'organisation et des missions des services
- Avoir une capacité d'innovation, d'adaptation et de créativité.

### ***Compétences organisationnelles & personnelles***

- Avoir de bonnes qualités d'écoute : savoir filtrer et orienter les appels téléphoniques, identifier les informations communicables en respectant le secret professionnel, renseigner les interlocuteurs.
- Avoir des aptitudes relationnelles et d'adaptation face à son interlocuteur.
- Avoir de l'aisance pour s'exprimer.
- Savoir prendre du recul et être en capacité de garder son calme face à l'agressivité et/ou la colère pour gérer les appels téléphoniques conflictuels.
- Savoir planifier son temps : définir et hiérarchiser les priorités, identifier les urgences. Posséder une capacité d'organisation, de gestion et d'anticipation du travail.
- Savoir travailler en équipe pluridisciplinaire.
- Savoir prendre des initiatives dans le respect du projet de service.
- Avoir de la rigueur et de la méthode dans l'accomplissement des différentes activités administratives.

## RELATIONS PROFESSIONNELLES

- Liaisons hiérarchiques : la directrice et directrice adjointe avec délégation à la cheffe de service administratif.
- Liaisons fonctionnelles : les psychologues, travailleurs sociaux, secrétaires du service et de l'Association.







