

Le Home des Flandres
355 boulevard Gambetta
59200 Tourcoing



Reliance
108 rue du coq français
59100 Roubaix
Tél : 03 28 33 80 81
reliance@homedesflandres.fr

47 rue de Lille
59200 Tourcoing

PROJET D'ÉTABLISSMENT

1. LES MISSIONS	5
1.1. Les missions	5
1.2. La population bénéficiaire.....	8
2. LES VALEURS.....	12
2.1. Faire confiance à l'autre	12
2.2. S'appuyer sur les autres	12
2.3. (Se) préparer à vivre ensemble	12
2.4. Viser l'épanouissement de l'individu.....	13
2.5. Cheminer, accompagner, faire avec.....	13
2.6. La volonté de qualité qui vise :	13
2.7. Ethique et déontologie : nos fondamentaux	13
3. LES PRINCIPES D'ACTION.....	15
3.1. Le cadre réglementaire de la prise en charge	15
A. <i>La loi 2002-2 et ses déclinaisons</i>	<i>15</i>
B. <i>Traitement de la maltraitance et de la violence</i>	<i>15</i>
C. <i>Le positionnement dans le cadre de la loi sur la protection de l'enfance</i>	<i>19</i>
D. <i>Les droits des personnes accompagnées</i>	<i>20</i>
E. <i>Les modes de contractualisation avec les personnes accompagnées</i>	<i>21</i>
3.2. Travailler aux « pré-requis » à la parentalité et prendre en compte des conditions socio – économiques de la famille	22
3.3. La place de la famille, pierre angulaire du travail de Reliance	23
3.4. Développer les capacités de personnes et mettre en place des conditions de réussite.....	23
3.5. Savoir prendre des risques éducatifs	24
3.6. Utiliser les dispositifs de droit commun	25
3.7. En mettant en œuvre des dimensions individuelle et collective	25
3.8. ... Veiller à l'individualisation	26
3.9. La place de l'institution	27
3.10. Utiliser les richesses du travail en équipe	27
3.11. Les entretiens familiaux	29
4. LES MODES D'ACTION	31
4.1. Les process	31
A. <i>L'orientation vers le service</i>	<i>31</i>
B. <i>Le processus d'accueil</i>	<i>32</i>
C. <i>La mise en œuvre du projet d'accompagnement</i>	<i>36</i>
D. <i>Les process de sortie</i>	<i>38</i>
4.2. Les prestations	39
4.3. La formation des parents.....	43
4.4. Les référentiels professionnels.....	43
4.5. Le référentiel éducatif	43
4.6. Le référentiel des « psy »	44
4.7. Le référentiel administratif	44
4.8. Le référentiel des services généraux	44
5. LES MODES D'ORGANISATION ET DE REGULATION	45
5.1. L'organigramme.....	45
5.2. Les instances de travail	46

5.3.	Temps d'ouverture du service	47
6.	LES INSTANCES INSTITUTIONNELLES DE REGULATION	48
6.1.	Le comité de pilotage	48
6.2.	Le comité technique	48
6.3.	Le « groupe d'expression » Instance des personnes accompagnées	48
7.	LES RELATIONS A L'ENVIRONNEMENT	49
7.1.	Les relations aux décideurs et financeurs	49
7.2.	Les coopérations	49
7.3.	Les instances de réflexion et de transferts de compétences	50
8.	L'EVALUATION	51
8.1.	Le comité de pilotage	51
8.2.	Les données d'entrée du comité de pilotage sont constituées par	52
A.	<i>Les audits</i>	52
B.	<i>Les enquêtes de satisfaction</i>	52
C.	<i>L'application des processus</i>	52
D.	<i>Retour des avis des groupes d'expression</i>	52
8.3.	Les évaluations correspondant aux attentes de l'ANESM (l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et Services Sociaux et Médico-sociaux)	52
A.	<i>L'évaluation interne</i>	53
B.	<i>L'évaluation externe</i>	53
9.	LES AXES DE PROGRESSION	54
9.1.	Propositions d'amélioration spécifiques à Reliance	54
A.	<i>Mieux réguler les flux d'entrée et de sortie</i>	54
B.	<i>La communication</i>	55
9.2.	Les axes de progression transversaux de l'Association	56
A.	<i>Sexualité et vie affective</i>	56
B.	<i>Logement des jeunes</i>	59
C.	<i>Ressources Humaines</i>	60
D.	<i>La santé au travail</i>	62
10.	CONCLUSION.....	63

Quelques éléments d'histoire

Le Home des Flandres, association loi 1901, créé en 1961 et dont le siège est à Tourcoing, s'est donné comme mission première de proposer un accueil de qualité aux enfants et adolescents qui lui ont été confiés dans le cadre de la protection de l'enfance.

Toujours soucieuse de mettre la personne au cœur des dispositifs et consciente de la nécessité de développer la dimension prévention, l'association a poursuivi sa démarche de lutte contre les exclusions, par la mise en œuvre d'actions d'insertion, d'accompagnement social et s'est inscrite dans le champ d'aide et de soutien à la parentalité.

La volonté de l'association de rechercher avec d'autres, de nouvelles réponses qui permettent à l'enfant et à sa famille de mieux vivre ensemble, dans le respect des droits et des devoirs de chacun, a abouti à un nouveau projet, Reliance, dispositif intermédiaire entre l'accompagnement en milieu ouvert (AEMO et IEAD) et la prise en charge en milieu institutionnel, tels que nous les connaissons aujourd'hui.

Reliance s'inscrit dans une volonté de prévention et de restauration de ces familles qui se sentent en danger, comme elles le disent parfois elles-mêmes, et ne trouvent pas aujourd'hui les recours non stigmatisant qu'elles recherchent.

Reliance : dispositif d'aide et de soutien à la parentalité

1. LES MISSIONS

1.1. Les missions

Reliance s'inscrit dans les grandes orientations de la loi contre les exclusions sociales, de la loi du 2 janvier 2002, de la politique départementale définie dans le schéma enfance famille, des orientations de la C.N.A.F., et des politiques locales développées par les municipalités.

Reliance est l'aboutissement d'un travail de concertation, tant à l'interne avec les équipes pluridisciplinaires, qu'avec l'Aide Sociale à l'Enfance, la Caisse d'Allocations Familiales et les villes de Roubaix et de Tourcoing.

Plus largement, nos partenaires des champs de la Santé, de la Justice, de l'Action Sociale, de la Police et de l'Education ont apporté leur contribution et leur soutien, à une démarche à laquelle ils souhaitent collaborer.

Dans le document intitulé « la mise en œuvre du schéma départemental de l'Enfance et de la Famille sur la direction territoriale métropole Roubaix – Tourcoing » le dispositif Reliance est cité comme dispositif innovant qui œuvre dans le champ de la prévention et devrait « permettre de soutenir des familles en grande difficulté éducatives, rétives à des formes d'aides plus classiques ».

Le département a autorisé la création en 2003 de ce service d'aide à la famille et aux enfants à titre expérimental pour 3 ans (art. L312.1.I.1 du Code de l'Action Sociale et des Familles). Le statut expérimental s'appuyait sur l'orientation suivante, énoncée comme participant à la modification en profondeur des pratiques « accompagner les actions innovantes les mieux à même de favoriser des objectifs du schéma ».

L'expérimentation a été renouvelée pour une nouvelle période de 3 années en 2006.

Le projet « Reliance » a été présenté en CROSMS le 9 octobre 2009.

Un agrément « service d'accompagnement parental » (SAP) a été délivré pour 15 ans.

Reliance vise à intervenir différemment et plus précocement pour :

→ Favoriser la parentalité et développer des actions mobilisant les potentialités parentales pour conforter les familles dans l'exercice de leurs missions éducatives.

→ Favoriser l'accompagnement préventif pour éviter une judiciarisation.

Reliance se donne comme mission de mettre en œuvre le concept d'aide à la parentalité :

→ Aider les familles à développer leurs potentialités et leurs compétences pour leur permettre de s'approprier les leviers de changement nécessaires à une prise d'autonomie, de responsabilité.

→ Permettre aux familles de revenir sur le vécu de leur histoire pour qu'elles s'appuient sur ce vécu, vivent mieux leur présent et préparent leur avenir.

Reliance donne toute sa dimension à l'accompagnement psychosocial qui responsabilise tous les acteurs : parents, enfants et travailleurs sociaux.

Reliance tend à donner forme à une nouvelle approche de l'action sociale

respectueuse des droits et devoirs de chacun au regard d'un cadre d'intervention co- construit avec la famille et donc contractualisé.

Le schéma départemental 2007-2011 volet « enfance famille » déclinait 2 orientations stratégiques qui concernaient particulièrement notre service :

1^{ère} orientation stratégique : **réinvestir le champ de la prévention**

« Cet objectif est reconduit au premier rang des préoccupations départementales en matière de politique à l'égard de l'enfance et de la famille », essentiellement « parce qu'il est le seul élément capable de casser la spirale de la reproduction sociale en limitant l'inévitable traumatisme de la séparation d'un enfant de sa famille à sa stricte nécessité ».

« Elle doit surtout être portée par des équipes pluridisciplinaires, mieux formées et soutenues techniquement ».

« Elle oblige à une nouvelle alliance entre des préoccupations sanitaires, médico-sociales, sociales et éducatives pour permettre aux familles, notamment les plus en difficulté, de ressentir un accompagnement global et coordonné ».

« Elle suggère enfin, pour éviter un brouillage encore plus grand d'un dispositif déjà complexe, et le souci de laisser aux professionnels du travail social le maximum de temps auprès des familles, une rationalisation du partenariat et une organisation d'un dispositif qui facilitent leur fonctionnement et sa compréhension par les bénéficiaires ».

2^{ème} orientation stratégique : **soutenir les familles**

Le département du Nord a eu la volonté de promouvoir, dans le cadre de son schéma départemental enfance/famille 2001-2005 des services d'accompagnement parental. Actuellement au nombre de sept, ces services dont l'objectif commun, est « de mieux mobiliser et coordonner les dispositifs de prévention en s'appuyant sur les compétences parentales mobilisables » sont bien en correspondance avec la loi de mars 2007 concernant la protection de l'enfance qui renforce la prévention. Des relations renouvelées avec les familles, la coopération parents/professionnels constituent un des points forts de ces services. Le schéma départemental d'organisation sociale et médico-sociale 2007 / 2011, confirme dans ses orientations stratégiques ces priorités aux actions de prévention et au soutien des familles.

Ce thème tient aux valeurs qui fondent le dispositif de protection de l'enfance sur l'entité familiale et la vocation reconnue à un enfant de vivre et de se développer avec ses parents, dans son milieu naturel.

C'est cette préoccupation du mieux-être et du mieux-vivre d'une famille qui justifie les modalités de travail avec les parents, entre les services du département, et entre ceux-ci et les différents partenaires... C'est elle qui justifie le travail éducatif des services, notamment avec les familles, pour aider les enfants à se repérer dans une histoire de filiation qui ne réduise pas les parents à leurs carences ou leurs actes négatifs, à se construire et « faire avec » des parents réels, ni idéaux, ni fantasmés.

D'une façon générale, les acteurs expliquent le sentiment de défiance des familles vis-à-vis des services sociaux

par le fait que les interventions de ceux-ci sont davantage justifiées par un repérage des carences que fondées sur un accompagnement des potentialités parentales.

Compte tenu de ce ressenti partagé et de l'attachement que lui témoignent les acteurs malgré les difficultés, le soutien aux familles mérite d'être individualisé, donc perçu comme une orientation stratégique à part entière, et non plus comme une toile de fond. Il s'agit par là de nommer les familles comme auteurs de leur propre histoire plutôt que comme objets de mesures les visant à travers les projets pour leur enfant.

Ce soutien des familles s'effectue sous la forme d'un accompagnement social et médico-social global, de droit commun ; il inclut également le soutien à la parentalité, définie comme « l'ensemble des réaménagements psychiques et affectifs permettant à des adultes de devenir parents, c'est-à-dire de répondre aux besoins de leur(s) enfant(s) sur le plan corporel (soins nourriciers), affectif et psychique » (Martine Lamour et Marthe Barocco, in « Souffrances autour du berceau » cité dans le rapport de Madame Hermange, sur « Périnatalité et parentalité »).

Cette priorité conférée aux familles témoigne d'une volonté de réaffirmer la place centrale de l'usager, en améliorant notamment la qualité de l'accueil dans les services d'action sociale, qui pourrait se traduire par une démarche qualité.

L'évolution de la protection de l'enfance (en particulier la loi du 5 mars 2007) développe l'option de la prévention des « difficultés auxquelles les parents peuvent être confrontés ».

Le constat de l'activité de Reliance après 10 ans d'expérience nous conforte dans l'idée que les parents, en difficulté avec leurs enfants, de quelques origines sociales qu'ils soient, savent solliciter de l'aide, et s'investissent dans une réflexion et un travail personnel et familial qui les aident à mieux assurer leur parentalité. La démarche génère pour chacun des membres du groupe familial, et les enfants en particulier, une synergie pour une amélioration que l'on pourrait qualifier d'exponentielle.

Quand chacun est impliqué, tout le monde étant invité à aller dans le même sens, les effets produits sont souvent des plus étonnants.

Quand les parents abordent leur difficulté et visent un mieux-être, leurs enfants vont mieux.

Nous mesurons aussi l'intérêt qu'il y a à associer les parents au projet éducatif co-construit avec les professionnels, et ce, même dans le cadre d'une décision judiciaire (l'idéal étant de les associer, quand c'est possible, le plus en amont possible de la décision, éventuellement)

De notre point de vue, les Maisons d'enfants peuvent devenir, pour certaines d'entre elles, des Pôles Ressources pour les familles. Si ce concept est à préciser, nos pratiques d'accueil et certains projets mis en place dans le département du Nord témoignent de l'intérêt éducatif et social (et économique aussi) à davantage associer, séjour en établissements et en famille dans les projets de protection de l'enfance.

Il nous faut maintenir un accueil traditionnel pour ce qui relève des situations les plus problématiques, et il

nous faut « adapter » l'accueil en maison d'enfants chaque fois que c'est possible.

Certains axes du schéma départemental « enfance jeunesse famille » 2012-2015 confirment les dimensions de prévention, de soutien aux familles et de prise en compte de leur parole, inscrites dans notre projet :

Axe 1 : renforcer la politique de prévention avec notamment comme objectifs de « Placer la prévention au cœur du travail éducatif par une qualification des professionnels sociaux et médico- sociaux »... « Poursuivre les actions en faveur de la prévention primaire »

Axe 2 : concilier la fonction parentale et la protection des enfants avec notamment l'objectif de « Donner une place concrète aux parents dans les instances de réflexion et de décision ».

1.2. La population bénéficiaire

→ Il s'agit de 30 familles demeurant sur le territoire de la direction territoriale de la métropole Roubaix-Tourcoing. Leur point commun essentiel est qu'elles sont en demande d'aide et qu'elles adhèrent librement à la démarche d'accompagnement. Leur demande s'origine dans un conflit inter-familial, dans des comportements complexes d'un enfant, dans une position d'autorité qui ne parvient pas à s'exercer...

→ Ce sont des personnes, enfants ou adultes, qui, dans leur famille, aux yeux d'un des membres du noyau familial, ne vont pas bien, éprouvent du mal-être, témoignent de mal-vivre.

→ Elles peuvent être marquées par la violence ou le repli sur soi, avoir du

mal à s'inscrire dans la réalité, avoir un rapport difficile à la loi. Certaines peuvent avoir des comportements agressifs, ont adopté des conduites délinquantes, addictives. Quelques-unes ont pu développer des maladies psychosomatiques.

→ Pour un enfant ou une fratrie, on constate peut-être de l'absentéisme ou des échecs scolaires. Pour les adultes, l'extrême pauvreté, des conflits conjugaux, la solitude, une histoire personnelle lourde, le fait même d'être repéré comme « famille à risques » peuvent se surajouter et fragiliser encore davantage le lien parent-enfant.

→ Ces personnes semblent avoir « épuisé » les structures d'accueil et d'aide « classiques » qui n'ont pas les moyens d'inventer des modes d'accompagnement suffisamment personnalisés et conséquents en disponibilité.

→ Cependant tel directeur de centre de loisirs perçoit un appel de la maman et observe la détresse d'un enfant, telle institutrice et éducatrice de jeunes enfants d'une classe passerelle sont saisies d'une demande d'aide d'un parent, telle éducatrice sent la quête d'une famille à la dérive.

→ Reliance s'adresse à des familles qui n'entrent pas encore dans un type d'aides spécialisées, et ce, quel qu'en soit le motif : elles peuvent être actuellement inconnues des services départementaux ou connues et refusent de collaborer avec les services existants. Ces familles sont parfois insaisissables et le travail sur le fond est souvent difficile.

→ Certains de ces parents sont :

En difficultés relationnelles, limités intellectuellement, en situation sociale précaire.

En situation conflictuelle, en dépendance addictive...

→ Leurs enfants révèlent des problèmes relationnels, des problèmes scolaires, des problèmes de boulimie ou d'anorexie, des problèmes de fugue ou d'absentéisme scolaire, des problèmes de comportement, ils sont perturbateurs actifs, passifs. Certains ont fait des tentatives de suicide, ils sont déprimés.

→ Dans le cas où, durant l'accompagnement, une mesure de protection administrative et/ou judiciaire est prise, la famille garde la possibilité de rester inscrite dans le dispositif si elle le souhaite. Mais ceci dans le cadre d'une contractualisation entre les services concernés (service gardien, AEMO, Reliance et la famille) cf. fiche technique en annexe : « articulation et information pour une famille en cours d'accompagnement par Reliance ».

A la marge du dispositif, le département a sollicité la prise en compte de quelques familles pour assurer le maintien des liens entre des parents et leurs enfants, ceux-ci étant confiés à sa garde.

→ **Quelques caractéristiques des personnes accompagnées :**

→ Leur situation sociale :

✓ **Extrême précarité**

- Revenus faibles, issus en grande majorité des transferts sociaux
- Logement surpeuplé ou à la limite de l'insalubrité

- Handicap ou maladie psychique reconnus, induisant une instabilité sociale structurelle

✓ **Isolement**

- Isolement social, avec un déficit important de relations familiales, de voisinage, professionnelles, souvent accru par le phénomène de monoparentalité.
- Isolement institutionnel, avec une sous-utilisation de lieux de socialisation (centres sociaux, services publics...)
- Relégation, par une faible mobilité géographique

✓ **Extrême misère éducative**

- Peu de construction du sujet : les situations sont souvent vécues sur le mode de la fatalité et / ou de la toute puissance
- Peu de communication et de moyens d'expression, ce qui se caractérise par des passages à l'acte
- Phénomènes récurrents d'addictions
- Histoires personnelles souvent marquées par la violence, la prostitution, les incarcérations.
- Histoires familiales complexes, avec confusion des générations, incestes.

→ Leur situation dans le cadre de la protection de l'enfance :

✓ **Un public en reproduction des maltraitances subies dans l'enfance**

- Une partie des adultes accompagnés a été confiée dans sa jeunesse à l'aide

sociale à l'enfance du fait de la défaillance de leurs parents.

C'est ainsi que nous repérons que, sur 70 adultes, soit 47 familles accompagnées par Reliance en 2012, 8 familles ont des mesures de protection judiciaires, 3 familles des mesures de protection administratives, 1 famille en Mesure Judiciaire d'Investigation Educatrice (MJIE), 1 famille a cette même mesure, mais administrative.

Sur ces 47 familles, pour 23 d'entre elles, un des deux parents voire les deux ont été confiés à l'aide sociale à l'enfance, soit presque 50%.

Fin décembre 2012, 17 familles sur les 30 qui restent inscrites dans le dispositif ont ce même passé, soit un peu plus de 50%.

Sur les 30 familles accompagnées, 12 familles sont concernées par des doubles mesures et souhaitent poursuivre l'accompagnement.

• Nous observons, à l'échelle de notre dispositif, que les parents ayant une histoire institutionnelle de placement, les difficultés à exercer la parentalité sont plus fréquentes que dans les situations où les adultes ont été élevés au sein de leur famille. Ainsi la mission de Reliance est de mettre en œuvre le concept d'aide à la parentalité dont nous rappelons les trois principales dimensions que Didier Houzel¹ a identifiée :

→ La pratique de la parentalité qui fait référence aux relations, aux interac-

¹ Les enjeux de la parentalité – Note de synthèse – Didier HOUZEL

www.med.levui-angers.fr/discipline/pedopsy/dossiers/enjeux_parentaliteHouzel.pdf.

tions au sein de la famille, aux soins prodigués par les parents.

→ L'expérience de la parentalité qui renvoie au processus de parentification, processus psychique, conscient ou inconscient dans la transition d'adulte à parent.

→ L'exercice de la parentalité en tant que référence juridique dans le sens de l'exercice de droits, de devoirs tels que la filiation, l'autonomie, la parenté.

→ Un public globalement très abîmé par la vie et les institutions :

✓ **La part d'enfance**

Ces parents, jeunes ou moins jeunes, n'ont pas tous bénéficié d'une enfance riche de bons moments. Il importe que nous aidions ces adultes à rejouer la part d'enfance à laquelle ils n'ont pas eu droit ; ils n'ont peut-être pas été élevés dans des milieux familiaux où des repères cadraient les relations parents/enfants, ils ont à en faire l'expérience.

✓ **Des parcours surdéterminés conduisant à la reproduction des échecs**

L'ensemble de ces déterminismes sociaux, de ces histoires « mal parties » fait de ces familles des acteurs malgré eux de la reproduction des échecs et des violences reportées sur autrui, et sur les enfants en particulier.

Enrayer une partie de ces phénomènes de reproduction est un objectif ambitieux, qui ne peut être atteint que par une technicité adaptée et une analyse fine des pratiques engagées dans l'accompagnement.

→ Les critères d'entrée dans le dispositif :

- **Il s'agit de 30 familles** (au sens de ménages) avec un ou plusieurs enfants. Globalement, cela représente environ 130 à 150 personnes accompagnées (parents et enfants).

- **L'orientation par les services sociaux.** Ces familles sont orientées majoritairement par des structures telles que les services sociaux départementaux, structures de proximité, services spécialisés. Ces services proposent Reliance à ces parents en difficulté dans la relation avec leurs enfants. Le bouche à oreille amène aussi des familles à solliciter l'aide du service.

Dans tous les cas, nous visons au moment opportun de l'accompagnement l'articulation avec les partenaires.

- **L'adhésion de la famille.** Dans tous les cas, l'adhésion de la famille à la démarche est essentielle, et il importe que celle-ci intègre volontairement le dispositif. Dans un premier temps, la famille peut bien sûr être accompagnée par un travailleur social pour faciliter la mise en relation. Ceci étant, nous constatons que lorsque la famille se sent obligée l'accompagnement de notre service ne trouve pas son sens et s'essouffle rapidement.

- **Pas de doubles mesures à l'entrée dans le dispositif.**

Si la famille est connue par le réseau social et même si un service l'a orientée vers Reliance, il est demandé par le département d'intégrer à un processus d'accueil, de vérifier auprès de la direction territoriale que la famille ne fasse pas l'objet d'une mesure d'IEAD,

d'AEMO et n'est pas concernée par l'article 226-42², ceci afin qu'il n'y ait pas de double mesure.

² Article L.226-4 du code de l'action sociale et des familles (loi du 10 juillet 1989) : « Lorsqu'un mineur est victime de mauvais traitements ou lorsqu'il est présumé l'être, et qu'il est impossible d'évaluer la situation ou que la famille refuse manifestement d'accepter l'intervention du service de l'aide sociale à l'enfance, le président du Conseil général avise sans délai l'autorité judiciaire et, le cas échéant, lui fait connaître les actions déjà menées auprès du mineur et de la famille concernés ».

2. LES VALEURS

La promotion de la personne et le projet du « mieux vivre ensemble » dans une société, où chacun a place, parole, pouvoir et peut s'épanouir dans son lieu de vie fondent notre travail. Les valeurs auxquelles nous sommes attachés sont donc :

2.1. Faire confiance à l'autre

La personne accompagnée par les intervenants sociaux du Home des Flandres est souvent porteuse d'une histoire difficile. Elle a souvent vécu des échecs, et a été l'objet de jugements de valeur dévalorisants.

Les équipes du Home des Flandres font le pari que, même dans les histoires les plus difficiles, il y a toujours du possible, que l'avenir n'est pas nécessairement la continuité du passé, et que les personnes sont capables de changement.

Ces potentialités s'exprimeront d'autant mieux que les professionnels seront dans une posture de confiance en l'autre, qu'ils valoriseront les évolutions, sans pour autant méconnaître les difficultés réelles auxquelles sont confrontées les personnes

2.2. S'appuyer sur les autres

Les personnes accompagnées ont une histoire avant le Home, ils en auront une après le Home. Et même dans le temps de l'accompagnement, ils ont une histoire « à côté » du Home.

Nous sommes une aide et une ressource parmi d'autres. Il est donc important d'aider la famille à s'appuyer, lors de l'accompagnement, sur d'autres personnes, d'autres institutions.

2.3. (Se) préparer à vivre ensemble

Les personnes que l'on accompagne ont souvent des difficultés à s'intégrer dans la société actuelle. Questions d'origine, de mode de vie, de culture, de comportement.

Nous estimons qu'apprendre à vivre ensemble est une valeur fondamentale.

Elle pose comme postulat le respect de la personne :

→ Qu'il s'agisse du respect dû à l'enfant et à sa famille dans leurs besoins, aspirations, dans leur culture, leurs croyances et modes de vie (c'est l'interculturalité que nous visons à mettre en œuvre) ; dans leurs choix.

→ Qu'il s'agisse du respect de la structure envers ses salariés et du respect des salariés entre eux : respect du cadre posé, des engagements conclus...

Elle se traduit par une volonté de connaître et de comprendre les autres cultures (cette valeur se concrétise de manière opératoire par des actions collectives), les autres modes de vie, dans leur diversité, et de développer à leur égard une attitude d'ouverture et de respect.

Elle se traduit par une posture professionnelle de « passeur » : aider les personnes à s'accepter dans leur différence, valoriser le mode de vie et la culture de chacun dans le respect des valeurs de la République et des principes fondamentaux de notre société.

Elle se traduit également par un souhait de diversité dans le recrutement des professionnels, qui doivent refléter notre société pluri-culturelle.

L'ouverture, l'écoute, l'échange :

→ C'est l'intérêt porté à l'autre, l'accueil des différences, le droit d'être écouté, reconnu.

→ C'est aussi reconnaître en l'autre un peu de soi-même, se savoir faillible et donc perfectible, se situer dans le « faire avec », le « vivre avec ».

2.4. Viser l'épanouissement de l'individu

Nous mettons cependant en avant la valeur de la personne, et son droit à s'émanciper des appartenances familiales, culturelles, sociales qui lui apparaîtraient trop pesantes.

Le respect de l'individu nous conduit à soutenir son désir propre, sa dynamique personnelle, ce qui peut le conduire à prendre ses distances à l'égard de ses parents, de sa famille, de sa culture, de son milieu social.

Cet accompagnement doit se faire avec la plus grande prudence, en évitant de projeter nos propres valeurs et notre propre désir sur l'autre, et de risquer ainsi de privilégier des phénomènes d'acculturation, dommageables à terme.

2.5. Cheminer, accompagner, faire avec

Nous pensons que les personnes accueillies sont des sujets qu'il s'agit d'accompagner dans leur histoire et non de « rééduquer ». Ce ne sont pas des « objets de travail », mais des per-

sonnes qui ont des ressources, des capacités, des compétences qu'il s'agit de soutenir.

Si la personne accueillie est un sujet, il nous appartient de co-construire avec lui son projet, son parcours. Nous ne sommes pas des substituts (parentaux, sociaux...), et à ce titre nous « étayons » sa démarche, son parcours, son projet.

2.6. La volonté de qualité qui vise :

→ à ce qu'un accompagnement individualisé soit proposé à chaque personne ou famille qui intègre le dispositif.

→ à ce que la parole circule et que les temps et instances permettent, à tous niveaux, qu'elle soit reçue et prise en compte.

→ à ce que les pratiques, le cadre soient questionnés pour que les missions de la structure soient poursuivies au mieux : que la « veille pédagogique » soit constante.

→ à ce que le positionnement de la structure et de l'équipe soit clair et qu'il ouvre à la famille la possibilité de bien situer le sens de l'accompagnement dans lequel nous nous engageons avec elle.

2.7. Ethique et déontologie : nos fondamentaux

Ethique et déontologie : nos fondamentaux :

→ La famille est libre de s'inscrire dans le dispositif proposé.

→ Son inscription n'est pas soumise à la demande ou au contrôle des UTPAS ni dans le contenu, ni dans la durée ; la famille est à l'initiative de la démarche.

→ Les personnes accueillies sont des sujets, non pas à « rééduquer » mais à accompagner dans la compréhension de leur histoire. Ce ne sont pas des « objets de travail » mais des personnes qui ont des ressources, des capacités, des compétences qu'il s'agit de soutenir.

→ La personne accueillie étant sujet, il nous paraît essentiel de co-construire avec elle le projet et l'intégrer dans son parcours. Nous ne sommes pas des substituts (parentaux-sociaux). Ce projet est contractualisé entre la famille et le service.

→ L'anonymat des personnes accueillies est respecté, afin de faciliter la demande d'aide et résonne souvent comme un gage de liberté laissée. Un simple contact avec la Direction Territoriale permet de savoir si la famille fait l'objet d'une mesure (dans ce cas nous ne pouvons pas engager d'accompagnement).

→ La famille est prévenue de toute information communiquée par « Reliance » vers un service extérieur. Nous requérons son accord pour transmettre des informations aux partenaires.

→ La famille est informée, lorsque certains services sociaux téléphonent à Reliance, pour donner des informations ou pour en demander.

→ La participation des professionnels de Reliance à une synthèse suppose la présence de la famille.

→ Reliance signale à l'autorité judiciaire lorsqu'un mineur est victime de mauvais traitement, ou lorsqu'il est

présumé l'être, il en informe la famille, il lit la note transmise (sauf dans le cas de suspicion d'abus sexuel).

3. LES PRINCIPES D'ACTION

3.1. Le cadre réglementaire de la prise en charge

A. La loi 2002-2 et ses déclinaisons

Si la loi de 1975 concernait les institutions, la loi 2002-2 concerne de manière beaucoup plus large l'action sociale et médico-sociale.

Le législateur donne pour la première fois une définition des finalités de l'action sociale et médico-sociale (art L.116-1 CASF).

« L'action sociale et médico-sociale tend à

- Promouvoir, dans un cadre interministériel :
 - ✓ L'autonomie et la protection des personnes
 - ✓ La cohésion sociale
 - ✓ L'exercice de la citoyenneté
- Prévenir les exclusions et à en corriger les effets.

Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux ».

La loi 2002-2 se fonde sur deux principes :

- Egale dignité de tous les êtres humains
- Accès équitable sur l'ensemble du territoire (art L.116-2 CASF).

La loi 2002-2 se fixe trois objectifs :

- Réaffirmer les droits de la personne : Article L.311-3 CASF
- Prévoir les outils garantissant leur effectivité (cf 3-1-2 les droits des usagers)
- Accroître les moyens de contrôle

La loi 2002-2 légitime les contrôles et augmente leur efficacité. L'art L.313-13 du CASF dispose que le contrôle de l'activité des établissements est exercé, notamment dans l'intérêt des personnes accueillies.

Pour renforcer cette efficacité, les inspecteurs des affaires sanitaires et sociales sont assermentés et peuvent dresser des procès-verbaux et saisir le procureur.

En cas d'infraction ou de dysfonctionnement, l'autorité administrative dispose de trois voies :

- Porter plainte ou dresser un procès-verbal, ce qui peut donner lieu à des amendes (art L.321 du CASF).
- Prononcer une injonction d'y remédier dans un délai fixé (art L 313-14 du CASF), avec possibilité, s'il n'est pas satisfait à cette injonction, de désigner un administrateur provisoire.
- Fermeture (art L.313-15) en cas d'ouverture, transformation ou extension sans autorisation.

B. Traitement de la maltraitance et de la violence

Toute personne a droit au respect et en particulier au respect de son intégrité physique.

C'est pourquoi aucune sanction ne peut s'inscrire en dehors de la loi et des règles en vigueur et donc priver qui que soit de ses droits.

Toute personne qui constaterait des actes de maltraitance ou de violence se doit d'agir pour les faire cesser et en faire part en direct à ses supérieurs hiérarchiques et par écrit dans le cahier de bord du service. Ces questions doivent également être abordées dans les réunions de travail (réunions

d'équipe, réunions de service, réunions institutionnelles...).

En concertation avec le Directeur Général, les Directeurs ou responsables de service pourront prendre toute disposition visant à protéger les personnes et à transmettre à qui de droit les informations concernant les faits : parents, enfants, Aide Sociale à l'Enfance, Juge, Procureur, Police.

Une copie des écrits sera toujours transmise en direct au Siège.

De même, les parents ou les jeunes accueillis ont légalement accès aux procédures contractuelles. En aucune façon, le traitement de ces situations de maltraitance ou de violence ne peut se traiter dans le secret ou la confidentialité.

En conséquence, toutes les personnes concernées seront informées des démarches entreprises à leur encontre ou pour les défendre.

HDF		PROCEDURE GESTION DE LA MALTRAITANCE RELIANCE						PR GM Ind : 1											
								Page : /											
DG																			
Chf de service	Professionnels	Chf de service	Professionnels	Chf de service	Professionnels	Chf de service	Professionnels	Chf de service											
D d'ETB		D d'ETB		D d'ETB		D d'ETB		D d'ETB											
P		P		P		P		P											
R		R		R		R		R											
				Acte de maltraitance constaté ou relaté															
				Prendre les mesures nécessaires pour assurer la protection immédiate de la personne accompagnée (écarter l'auteur présumé des faits...)															
				Avertir immédiatement le chef de service qui en informe également immédiatement le Directeur ou le cadre de permanence															
				Prendre la décision des mesures immédiates à mettre en œuvre pour assurer la protection de la personne accompagnée (notamment : prendre des dispositions particulières à l'encontre de ou des agresseurs présumés pour protéger les victimes)															
				Désigner une personne ressource pour accompagner et soutenir la personne accompagnée															
				Consigner les faits dans le cahier de bord du service															
				Consigner l'ensemble de la démarche engagée sur la fiche de signalement à l'aide du guide de renseignement															

HDF		PROCEDURE GESTION DE LA MALTRAITANCE RELIANCE							PR GM Ind :1
R : Responsable P : Participe									Page : /
	Professionnels ayant eu connaissance	Données d'entrée	Synoptique du Processus	Données de sortie	Clients	Doc Réf	Commentaires	Mesure et surveillance	Indicateurs
DG									
			Transmission de l'information aux parents ou détenteurs de l'autorité parentale si mineur						
V			Selon la nature et la gravité des faits : Transmission des informations à qui de droit ; Procureur, ASE, police,...						
			Informez les personnes concernées qu'elles peuvent déposer plainte en cas de préjudice né d'une infraction						
D d'ETB									
Chet de service									
P									
R									
P									

C. Le positionnement dans le cadre de la loi sur la protection de l'enfance

✓ Soutenir les responsabilités parentales

- Art. 1 loi 5 mars 2007 : « La protection de l'enfance a pour but de prévenir les difficultés auxquelles les parents peuvent être confrontés dans l'exercice de leurs responsabilités éducatives, d'accompagner les familles et d'assurer, le cas échéant, selon des modalités adaptées à leurs besoins, une prise en charge partielle ou totale des mineurs. ».

- La nouvelle loi sur la protection de l'enfance pose comme axe principal les actions de prévention auprès des parents confrontés à l'exercice de leurs responsabilités éducatives. Reliance se situe résolument sur cet axe de travail, et considère que les actions menées auprès de (jeunes) adultes devenus parents permettent à ceux-ci de reconsidérer la place qu'ils donnent à l'enfant, et le mode de relation qu'ils sont en capacité de développer.

✓ Sortir du couple prévention / protection

- Cette manière de présenter les choses (protection versus prévention) est certes commode, car elle semble logique : relève de la prévention tout ce qui permet de ne pas passer au stade actif de la protection (en particulier par le placement) ou par des mesures judiciaires.

- La réalité montre cependant que cette logique ne fonctionne pas toujours. Il faut à la fois être dans une position d'étayage ET de protection. Pour certaines familles en effet, un « étayage » à long terme est souvent nécessaire, sans que l'on puisse à proprement parler de prévention. Ainsi, des familles « très carencées », avec

des enfances saccagées, ont toujours besoin de soutien à long terme, d'une bienveillance et des mesures de protection temporaires peuvent être prises, sans que pour autant on puisse classer ces actions du côté de la protection ou de celui de la prévention. L'évolution de ces dernières années nous conforte dans cette orientation de travail qui évite des ruptures d'accompagnement préjudiciables au traitement à long terme.

C'est à partir de cette orientation qu'a été travaillée une fiche technique avec les services du département dans le cas d'une mesure de protection administrative ou judiciaire mise en œuvre durant l'accompagnement par Reliance.

✓ Proposer la parentalité de la seconde chance

- Nous entendons des parents, jeunes et moins jeunes, qui reprennent à leur compte le message « **on n'a pas appris à être parent** ».

Beaucoup de parents accueillis à Reliance ont des parcours d'échec, sur le plan de leur vie personnelle, familiale, sociale. Leur propre enfance a souvent été elle-même marquée par l'abandon, la violence, l'échec scolaire et la disqualification sociale.

Les structures de travail social ont souvent pointé ces difficultés et renforcé le sentiment d'échec et de honte.

- L'accueil à Reliance est à cet égard l'équivalent d'une expérience de la « seconde chance », dans laquelle les professionnels vont travailler d'abord sur l'estime de soi, sur les potentialités, et, sans gommer les expériences d'échec antérieures, les resituer dans une dynamique positive, et leur apprendre à être des parents « suffisamment bons ».

D. Les droits des personnes accompagnées

Nous intervenons dans le respect des droits de la personne accompagnée tels que déclinés dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. (Art L.311-3 du CASF)

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, sont assurés à l'usager :

- ✓ Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.
- ✓ Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé.
- ✓ Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché.
- ✓ La confidentialité des informations la concernant.
- ✓ L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires.

- ✓ Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition.
- ✓ La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

La loi 2002-2 prévoit les outils garantissant leur effectivité :

- ✓ Les documents :
 - Livret d'accueil (Circulaire n° 138 DGAS du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'art L.311-4 du CASF).
 - La charte des droits et libertés (Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'art L.311-4 du CASF).
 - Le règlement de fonctionnement (Décret n° 2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'art L.311-7 du CASF).
 - Le Projet d'Accompagnement Familial (Décret n° 2004-1274 du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour ou document individuel de prise en charge prévu par l'art L.311-4 du CASF).
 - Le projet d'établissement ou de service (art L.311-8 CASF).
- ✓ Les instances :
 - La personne qualifiée extérieure à l'établissement et choisie sur une liste départe-

mentale, en vue d'aider l'utilisateur à faire valoir ses droits (Décret n° 2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif à la personne qualifiée mentionnée à l'article L. 311-5 du CASF).

- Le conseil de la vie sociale ou les autres formes de participation (Décret n° 2004-287 du 25 mars 2004 relatif au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation instituées à l'article L.311-6 du CASF).
 - A Reliance, un groupe d'expression a été mis en place le 16 octobre 2004, selon les modalités fixées dans le règlement de fonctionnement. Ce groupe d'expression, rassemblant au moins 2 fois par an des personnes accompagnées du service, recueille les avis et critiques sur le fonctionnement du service. Il permet aux personnes d'exprimer leurs besoins et envies et constitue un lieu où la parole circule.
- ✓ L'évaluation. (art 312-8 du CASF)
- **La loi prévoit deux types d'évaluation :**
 - Une évaluation interne :
 - Evaluation des activités et de la qualité des prestations sur la base de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées ou élaborées par Agence Nationale de l'Evaluation Sociale et Médico-sociale (ANESM), dont les résultats sont communiqués tous les cinq ans à

l'autorité ayant délivré l'autorisation.

- Une évaluation externe
- Tous les sept ans.
- Par un organisme indépendant qui doit respecter un cahier des charges fixé par décret.

E. Les modes de contractualisation avec les personnes accompagnées

Afin d'individualiser la prise en charge des personnes accueillies ou suivies, la loi n°2002-2 impose aux établissements et services sociaux et médico-sociaux d'élaborer soit un contrat de séjour soit un document individuel de prise en charge.

Ces modes de formalisation sont soumis aux dispositions du décret 2004-1274 du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour ou document individuel de prise en charge prévu par l'article L. 311-4 du CASF.

Vu la spécificité du dispositif Reliance, ce contrat est appelé Projet d'Accompagnement Familial (PAF). Il définit les objectifs et la nature de l'accompagnement, dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes. Le premier avenant à ce document est produit à 6 mois, son contenu est élaboré avec les membres de la famille. Y sont retranscrits des éléments de bilan de la période écoulée, les axes de travail à venir, les moyens à mobiliser et les repères d'évolution. Les avenants suivants sont élaborés tous les 12 mois.

Le tableau des repères d'évolution

Suite à l'audit relatif au projet d'accompagnement familial, afin de suivre au plus près les objectifs que la famille s'est donnée, il a été décidé d'afficher dans chaque bureau des professionnels, ces tableaux de repères d'évolution pour être réactif en terme d'échanges à avoir avec la famille, valoriser les évolutions positives, encourager, faire un point.....

Démarche Qualité

3.2. Travailler aux « pré-requis » à la parentalité et prendre en compte des conditions socio – économiques de la famille

En préambule à nos principes d'action nous posons que l'aide et le soutien à la parentalité gagnent en efficacité quand ils se développent avec des personnes qui vont bien, ont une vie relativement sereine, épanouie, sont dégagées de problèmes de précarité, logement, santé ; nous posons que quand les adultes disposent de confiance en soi, d'estime de soi, quand ils ont une image de soi positive, qu'ils peuvent faire des projets, qu'ils sont inclus dans un réseau, qu'ils bénéficient d'une reconnaissance sociale, aussi modeste soit-elle, alors ils sont en mesure d'établir avec leurs enfants une relation positive, de poser des règles de vie qu'ils savent tenir ; il s'agit de travailler à ce que nous pouvons identifier comme des « pré-requis » à la parentalité.

Quand une famille est en situation particulièrement précaire, l'aider à se mobiliser et à mobiliser le réseau partenarial efficient pour que cette sécurité de base soit assurée (avoir un toit, manger à sa faim, avoir une relative sécurité par rapport au lendemain) devient la priorité du service, comme c'est la prio-

rité de la famille. Ainsi, sans que Reliance se substitue aux services dont ce sont les domaines de compétences, les professionnels accompagnent la famille dans ses démarches en visant à comprendre, avec elle, les raisons de cet isolement social dans lequel elle se trouve, et comment cette précarité perdure.

A ces besoins liés à la survie de la personne se conjuguent d'autres besoins qui sont :

- Avoir une raison d'être : se sentir utile et partie prenante à un projet collectif,
- Avoir une sphère de contrôle si modeste soit-elle,
- Bénéficier de signes de reconnaissance positifs,
- Disposer d'un système de valeur et de références stables pour adapter ses comportements,
- Pouvoir s'exprimer et être entendu.

De multiples situations confirment l'importance de prendre en compte ces besoins qui donnent sens à l'Homme.

La question de la santé n'est pas prioritaire dans ses préoccupations énoncées par les familles, elle apparaît quand la relation et la confiance sont établies. Être en bonne santé requiert des moyens, réfère à l'image de soi et s'inscrit dans l'établissement de rapports sociaux positifs. Les professionnels sont cependant sensibles à la « mauvaise santé » de personnes accompagnées, enfants comme adultes, physique comme psychologique, voire psychiatrique. Prendre en compte le symptôme n'a de sens que si les difficultés du rapport à la vie (mal-être personnel, inscription sociale, relations intra-familiales) sont entendues et travaillées.

Nous percevons aussi que ces parents, jeunes ou moins jeunes, n'ont pas tous bénéficié d'une enfance riche de bons moments, il importe que nous aidions ces adultes à rejouer la part d'enfance à laquelle ils n'ont pas eu droit ; ils n'ont peut-être pas été élevés dans des milieux familiaux où des repères cadraient les relations parents enfants. Ils ont à en faire l'expérience.

3.3. La place de la famille, pierre angulaire du travail de Reliance

Reliance a comme postulat de base de situer la famille comme actrice principale de son évolution dans le processus d'accompagnement mis en place. Il s'agit de la promouvoir au travers de ses idées, ses compétences et savoir-faire. Il s'agit aussi qu'elle puisse exercer des choix, en mesurant leurs conséquences. Les principes afférents à cette place centrale de la famille sont qu'elle se réapproprie sa propre histoire, que les parents s'affirment mieux dans leur fonction, que chaque membre de la famille ait sa place. Le professionnel part de ce que la famille exprime, réfléchit avec elle à des pistes possibles : c'est la famille qui « a la main ».

La primauté de la famille sur les professionnels est posée ; il y a libre adhésion de la famille ; nous savons cependant que cette adhésion nous avons à la gagner, à la construire ; elle devient progressivement le socle du travail que la famille choisit de faire. La famille est associée à tous niveaux (de la hiérarchisation des problèmes à prendre en compte à la mobilisation des partenaires qui peuvent contribuer à les résoudre). La famille participe aux temps de rencontre et a connaissance des écrits qui la concernent. Ainsi le travail famille / professionnels est parlé et la famille a du pouvoir sur le travail, les professionnels se situant

comme outils, médiateurs, facilitateurs. Si les professionnels ont une expertise technique, la famille est cependant la mieux placée pour définir ce qui est bon pour elle et le chemin qu'elle choisit de prendre pour trouver ses propres réponses.

3.4. Développer les capacités de personnes et mettre en place des conditions de réussite

« Faire » avant de parler et d'analyser

Une autre caractéristique de l'accompagnement à Reliance est de faire avant de parler et d'analyser. Cette entrée par l'activité (à domicile, en collectif), permet de travailler sur du concret, sur des gestes, des comportements, et permet de rétablir un rapport au réel souvent distendu. « Faire ensemble » est une manière de redonner confiance en soi, à partir de gestes, ou de « supports » que l'on apprivoise.

Faire « avec eux » pour expérimenter le changement

À travers des actions collectives, des rencontres à domicile autour de travaux, d'aide pratique, le principe est bien d'être aux côtés des familles dans une relation de compagnonnage pratique. Il s'agit d'expérimenter ce qui est en train de changer dans la vie des gens, de poser en même temps les repères qui, permettront de regarder le chemin parcouru ensemble. Cela permet également de retrouver ensemble du plaisir à faire.

Les personnes accompagnées ont des ressources qu'il s'agit de repérer, renforcer. Ces compétences servent de leviers, de points d'appui pour construire : rechercher avec la personne ce

qu'elle aime faire, sait faire, ce qui est positif dans la relation avec son enfant, sa famille, son voisinage change la donne et a des effets mobilisateurs.

L'étape suivante est de proposer aux familles de développer des compétences qui leur permettent de reprendre du pouvoir sur leur propre vie : prendre la parole, défendre son point de vue, être en mesure de se mettre à la place de l'autre ça s'apprend ; les familles se saisissent peu à peu de leurs compétences nouvelles et prennent plaisir et intérêt à élargir leur réflexion, ouvrir des alternatives, prendre la parole en public, se situer en acteur.

Les paroles des personnes accompagnées, leur positionnement vis-à-vis de Reliance comme d'autres partenaires peuvent être maladroits, agressifs, manquer de mesure. On entend d'ailleurs quelquefois des travailleurs sociaux demander à ce que les synthèses aient lieu sans les parents parce qu'ils ne vont pas comprendre nos mots. Nous avons à adapter notre langage pour être compris par tous, en évitant un jargon professionnel et sans édulcorer ce qui est à dire. C'est de parler vrai, d'oser dire dont il s'agit ; il est en général plus facile de parler d'une famille que de parler avec une famille.

Se donner « des mots pour le dire »

Vivre ces interrelations, positives ou négatives, ne peut être qualifié « d'expérience », que si des mots sont posés sur ce vécu, pour en décrypter la signification et les implications.

C'est pourquoi chaque activité, individuelle ou collective, fait l'objet de séances d'analyse et de verbalisation, avec les personnes, de telle manière que chacun puisse mettre du sens sur ce qu'il a vécu.

3.5. Savoir prendre des risques éducatifs

La mission éducative consiste principalement à accompagner la personne dans la confrontation aux risques de la vie. Il n'y a donc pas d'accompagnement éducatif sans prise de risque... il n'y a pas non plus de risque éducatif sans accompagnement.

Cette notion de risque éducatif est à distinguer :

→ De la simple notion de mise en danger, sans propos éducatif.

→ Du respect des règles de sécurité et des contraintes administratives, même lorsqu'elles peuvent apparaître tatillonnes. Le rappel à cet égard des règles et des notions de responsabilité civile et pénale des professionnels est essentiel.

Pour que la prise de risque éducatif soit possible, il est nécessaire que les professionnels :

→ Soient suffisamment sécurisés par le type de management (qui accepte de faire confiance et de prendre lui-même des risques)

→ Soient suffisamment encadrés par une connaissance des textes réglementaires en vigueur.

→ Soient évalués entre autres choses sur leur capacité à prendre des risques raisonnés (c'est le « cœur de métier éducatif »)

Il s'agit de ne pas leurrer / ne pas se substituer, ni faire à la place. Mesurer les risques, évaluer les paris avec les personnes car il importe de ne pas les laisser se mettre en situation plus difficile qu'elles ne le sont. Veiller à ce que les écarts entre les données de départ et les objectifs visés ne soient pas trop

grands ; les challenges, mêmes s'ils contiennent une part de risque, doivent être gagnables / gagnants. L'accompagnement commence là : quels atouts avez-vous en main ? de quelles compétences vous disposez ? Cette prise de risque, tension vers la recherche d'un nouvel équilibre, est à gérer au quotidien par les professionnels : c'est elle qui fait que le parent « ose », tente la reprise du dialogue avec son adolescent en conflit, met en œuvre une démarche qu'il n'avait jamais entreprise...

Remettre en mouvement

La difficulté, pour ces familles, est bien souvent de sortir de la répétition, et d'oser se mettre en mouvement. « S'essayer à » ne va pas de soi lorsque la personne s'est construite avec un vécu d'échec, et que les institutions ont plus souvent mis en exergue les incapacités, les défaillances, les erreurs, que les capacités et les potentialités.

Cet accompagnement qui conduit à la capacité d'oser, est une manière de redonner aux familles du pouvoir sur leur propre vie.

Pour mémoire, le projet, dont le cadre général est la prévention, est cadré par la loi : le service avise l'autorité administrative et ou judiciaire lorsqu'un mineur est victime de mauvais traitements ou lorsqu'il est présumé l'être (art. 226.4 C.A.S.F).

3.6. Utiliser les dispositifs de droit commun

Il faut rappeler que les personnes accompagnées ont rarement un accès facile à leurs droits : par isolement so-

cial, par le résultat de dysfonctionnements de services sociaux, par négligence ou par peur. On vise donc à aider les personnes à s'inscrire dans des réseaux ou à contribuer à ce qu'elles élargissent ceux dans lesquels elles sont engagées (réseaux pour trouver du travail, pour s'entraider, pour connaître ses droits, pour se distraire, pour prendre soin de sa santé, pour se cultiver...). Pour ce faire, le service s'engage dans un travail de réseau et de partenariat avec l'ensemble des services et personnes ressources du territoire.

3.7. En mettant en œuvre des dimensions individuelle et collective

Les familles accueillies ont en commun des difficultés, que l'on peut résumer en « communauté de situation », voire en communauté de destin (d'exclu, de rejeté, d'enfant maltraité, etc.).

La fonction du service peut être de permettre des interactions fortes entre les personnes dans des situations d'entraide, de réalisations communes, de moments de partage.

Ainsi, organiser des vacances « en interne » peut permettre à des personnes de trouver du plaisir à être ensemble, et de réussir du lien social, étape nécessaire pour ensuite aller vers d'autres structures. Les personnels éducatifs ont dans ce cadre une fonction de partage d'expérience.

La démarche d'aide et le soutien à la parentalité sont grandement facilités quand ils ne ciblent pas une famille mais un collectif de familles. L'intérêt d'un travail en collectif est que les parents ressentent qu'ils ne sont pas seuls à être confrontés à ces problèmes, qu'ils peuvent en échanger avec d'autres et, ensemble, trouver des pistes, des alternatives ; le senti-

ment de culpabilité n'est plus prégnant, ils peuvent, dans un groupe, trouver de l'énergie, du plaisir pour mieux répondre aux difficultés. La dimension collective crée des espace-temps et des espaces-lieux qui permettent un enrichissement des situations où le(s) parent(s) en difficulté n'est (ne sont) plus face à un professionnel qui sait / détient la façon de répondre et d'agir, mais dans un groupe de pairs dont les histoires de vie, les problèmes actuels sont en résonance avec les leurs : le rapport est différent, ce n'est plus une relation duelle mais un groupe qui échange, réfléchit ; où l'air et les idées circulent. On rejoint ici le fait qu'on (se) construit avec d'autres et, qu'ensemble, on potentialise nos ressources individuelles. Le travail mené individuellement avec la famille et le travail collectif réalisé via des actions de groupe se contrappuient et s'enrichissent bien l'un de l'autre.

C'est ainsi qu'à la demande des personnes accompagnées, les premiers chantiers solidarité ont commencé fin 2009. Devant leur succès : demandes des familles pour y participer, pour apprendre, pour en bénéficier, ces chantiers se sont développés.

Ils ont pris des formes différentes : réaménagement de maison, d'appartements, ateliers d'apprentissage (bois, électricité, peinture, tapissage...), mais aussi ateliers d'entretien (ménage, achats de produits d'entretien), atelier étude de budget de la famille, recherche de dons, contacts avec des associations caritatives... enfin l'atelier couture et décoration (exemple apprendre à faire des tentures, à recouvrir un canapé...). Les chantiers sont animés et encadrés par des professionnels qualifiés : éducateurs techniques, maîtresses de maison, éducat(eurs)rices. Ils s'appuient sur les compétences techniques des usagers qui sont associés et partici-

pent activement aux différents chantiers, dans la préparation, la réalisation.

Conforter l'adulte « en société » pour qu'il soit meilleur parent

À Reliance, le travail sur la parentalité est pris de manière oblique, et non frontalement. Les hypothèses qui président à ce choix sont les suivantes :

C'est par la construction de liens sociaux, sur le plan réel et symbolique, que l'adulte peut développer ses compétences sociales de protection, d'affection, d'éducation, qu'il mettra en œuvre à l'égard de l'enfant. Autrement dit, le « collectif » n'est pas que la mise ensemble de « parents » confrontés à l'éducation de leur enfant, mais la mise en relation d'adultes, expérimentant ainsi, pour eux-mêmes, les phénomènes de protection, d'agressivité, d'empathie. Il s'agit donc moins d'un apprentissage (comment être parent) que d'une expérience riche de potentialités éducatives.

3.8. ... Veiller à l'individualisation

Du fait de la spécificité des dispositifs d'aide et de soutien à la parentalité, l'individualisation est entendue à l'interne du projet d'accompagnement. La situation de chacune des familles accompagnées est singulière ; l'équipe construit, lors de séquence de travail régulièrement menées, un accompagnement individualisé qui part de la demande de la famille, de son envie d'entreprendre et de ses potentialités, ressources et compétences. Il peut aussi s'agir de faire émerger la demande de la famille (si ce n'est pas elle qui est à l'origine de la démarche, celle-ci échoue très vite). Il appartient au professionnel coordinateur de mettre en adéquation et en œuvre des moyens efficaces pour ce parcours

individualisé, la posture éducative en faisant partie.

Les actions, démarches (prestations) qui vont contribuer à l'atteinte des objectifs fixés sont déterminées pour chacune des familles accompagnées.

Cela implique aussi que le rythme d'évolution des personnes soit respecté, que le travail s'inscrive dans une temporalité qui leur convienne... tout en étant attentif à ce que des repères d'évolution soient déterminés et révisés, le cas échéant.

Comprendre avec eux ce qui s'est passé (« conscientisation »)

Cette compréhension et cette appropriation du chemin parcouru sont essentielles. Même si ce chemin n'est pas linéaire (chacun repasse éventuellement par les mêmes difficultés), l'analyse de « ce qui se passe » au cours de l'accompagnement est une étape essentielle pour que les personnes prennent conscience de leurs comportements et puissent élaborer à partir de ces analyses.

3.9. La place de l'institution

L'institution porte le projet et en est le garant ; elle est cadre qui structure et fournit des repères, aux salariés comme aux familles que ceux-ci accompagnent.

Chaque professionnel, de son lieu, est instituant en rappelant le cadre, la loi : qu'il s'agisse de l'heure convenue pour terminer une activité, du fait que les actes de violence ne sont pas admissibles, de l'information de l'annulation d'un rendez-vous pour un empêchement de dernière minute.

L'institution « est agie » aussi quand, par exemple, les familles prennent la parole dans les instances auxquelles elles sont associées, critiquent le fonctionnement du service proposent des aménagements ou demandent à rencontrer un responsable de la structure pour faire part de leurs points de vue.

3.10. Utiliser les richesses du travail en équipe

« L'équipe » est une coopération de professionnels et de bénévoles différenciée selon les statuts et les métiers. À ce titre, tous les professionnels de Reliance font partie de l'équipe éducative.

Tous les intervenants, quels qu'ils soient, (professionnels, bénévoles, stagiaires), représentent l'institution et l'engagent ; ils se doivent à cet égard de se référer au projet d'établissement, aux règles communes validées par la direction.

L'équipe de professionnels, adhérant au projet Reliance, s'appuie sur sa pluridisciplinarité pour enrichir ses approches tant au niveau des pratiques mises en œuvre que de situations et de la recherche de moyens les plus adéquats. La « veille pédagogique » s'exerce, elle contribue à l'interrogation des pratiques, à l'évaluation de l'accompagnement mis en œuvre et au questionnement réciproque.

Le travail en équipe implique la réflexion partagée, l'interpellation réciproque, la liberté de parole ; il implique que les professionnels acceptent de remettre en cause leurs représentations et changent leur regard.

Il a pour but et effet de proposer plusieurs outils d'analyse, grilles de lecture et référentiels professionnels afin de constituer une compétence collective d'analyse et d'action.

La référence à l'équipe vaut pour éviter la relation duelle et le rapport d'exclusivité et/ou de toute puissance. Elle ouvre la possibilité d'un travail à plusieurs voies/voix, qui favorise le maillage de liens avec des professionnels aux compétences diverses ; dans certaines situations c'est une étape avant l'établissement de contacts extérieurs, considérés parfois comme difficiles voire dangereux.

Souvent les familles reproduisent avec nous des situations qui les ont marquées ; avec l'aide de l'équipe, être en mesure de restituer aux personnes ce qu'elles nous font vivre permet d'accéder à des échanges authentiques qui introduisent à des possibilités de changements : il y a reconnaissance mutuelle et réelle association, chacun étant bien situé dans son rôle et sa fonction.

Ce travail en équipe suppose que soient identifiés les modes et outils de coopération. En particulier, il est nécessaire pour une coopération efficace que l'accès à l'information soit possible par tous sur un mode différencié. Puisque l'on considère que le dispositif d'accompagnement individualisé est la clé de voûte de la prise en charge, il est important que tous les intervenants aient connaissance du projet d'accompagnement élaboré avec chaque personne usagère et qu'il soit lisible pour tous.

A cette fin un travail relatif aux écrits à leur centralisation a été mené.

Conscients de la nécessaire lisibilité de nos actions, l'écrit prend donc une place importante dans nos accompagnements familiaux.

Concernant les accompagnements, nous disposons de plusieurs types d'écrits importants

- Le cahier de bord (Actualité de journée, transmission d'informations sur les familles accompagnées)
- Le Projet d'accompagnement familial et les différents avenants y afférant
- Le tableau des repères d'évolution
- L'aide mémoire
- Le cahier de réunion (Notes prises par un membre de l'équipe sur le contenu, les débats et échanges entre les participants).

L'aide mémoire

Suite à l'évaluation interne et aux audits l'aide mémoire s'est faite une place dans les pratiques des professionnels de Reliance

Si l'écrit prend une place importante, c'est parce qu'il contribue à la continuité de l'accompagnement du public accueilli.

*Cet aide mémoire a pour fonction d'assurer la lisibilité dans le temps de l'accompagnement de la famille : **visite à domicile, actions collectives, échanges téléphoniques, travail partenarial....***

Afin que l'ensemble de l'équipe puisse y avoir accès notamment en cas d'absence du coordinateur de projet ; mais aussi afin de repérer tous les événements vécus par les parents accompagnés

Démarche Qualité

La centralisation des écrits : Le dossier de la personne accompagnée

« Le dossier traite de **données personnelles, d'informations nominatives précieuses** devant être **protégées**, avant d'être éventuellement **consignées, conservées et communiquées** au nom de leur **utilité** pour une action professionnelle légitime dans **l'intérêt des personnes accompagnées**.

Le processus de gestion du dossier est un élément important de la qualité des pratiques professionnelles.

Un dossier pour le travail en équipe

Le dossier de la personne accompagnée est une aide et un outil pour tous les professionnels, pour mieux répondre aux besoins des personnes.

Il doit être le support des pratiques pluri-professionnelles et interdisciplinaires, pour notamment faire face à la complexité des situations des personnes accueillies ou accompagnées.

C'est une ressource à mobiliser pour œuvrer ensemble dans le respect des spécificités professionnelles, mais aussi en complémentarité et solidarité au service de la personne accompagnée.

Aussi, il est important de pouvoir interroger les pratiques pour qu'elles s'inscrivent dans les objectifs de la structure et témoignent de l'attention portée aux droits des personnes et au projet d'accompagnement personnalisé ».DGAS

L'ensemble des écrits se trouve, aujourd'hui, rassemblé dans le dossier de la personne qui a fait également l'objet d'un **audit** afin de lui apporter structuration, facilité d'utilisation au quotidien

et d'en faire un véritable outil au service de l'accompagnement

Fiche de liaison et dossiers concourent à la **qualité de l'accompagnement** en contribuant à la **continuité** de celui-ci.

Démarche Qualité

3.11. Les entretiens familiaux

Quand la famille « se pose » à Reliance, quand les membres de la famille commencent à questionner, à tenter de comprendre ce qui fait difficulté dans la communication, nous proposons les entretiens familiaux en référence à l'approche systémique.

La parentalité se décrit comme un processus de maturation psychique qui sous-tend le devenir parent, se préparant de manière inconsciente depuis l'enfance aussi bien chez les femmes que les hommes. Processus en mouvement, en construction, il est « de fait susceptible d'être enrayé, entravé, dévié ». L'accompagnement du dispositif est de venir en aide à la relation parents/enfants, de soutenir la fonction parentale en identifiant les fragilités et difficultés et en s'appuyant sur les compétences individuelles et/ou familiales.

L'accompagnement de Reliance tient compte de l'ensemble des dimensions de la parentalité telles que l'a décrit le groupe de réflexion dirigé par Didier Houzel à savoir : l'axe de « l'exercice de la parentalité » en référence aux droits et devoirs des parents ayant pour finalité l'intérêt de l'enfant ; l'axe de « la pratique de la parentalité » dé-

terminé par les soins parentaux, les soins psychiques, les interactions affectives et comportementales, l'éducation, la socialisation ; l'axe de « l'expérience subjective de la parentalité » : dimension psychique, expérience subjective consciente et inconsciente, l'éprouvé intime, les expériences affectives et imaginaires.

Une place importante est par ailleurs donnée à l'individualité, au besoin de reconnaissance, d'épanouissement et de valorisation de chaque personne accompagnée par le service.

Si l'approche pragmatique des entretiens familiaux nous situe au départ au niveau de « l'expérience pratique » de la parentalité, le cheminement de la famille, ses capacités d'élaboration nous permettent d'aborder cette dimension subjective de la parentalité (travail autour des résonances, des liens transgénérationnels...).

Les entretiens familiaux sont animés conjointement par « le coordinateur de projet » intervenant auprès de la famille et la psychologue. Les entretiens ont lieu une fois par mois en moyenne au service et en présence de l'ensemble de la famille ; des aménagements singuliers en fonction de la problématique familiale peuvent être envisagés. Outil interne au service, les entretiens familiaux perdurent le temps de l'accompagnement mais ne peuvent à eux seuls nécessiter le prolongement de l'accompagnement au sein du dispositif.

4. LES MODES D'ACTION

4.1. Les process

A. L'orientation vers le service

L'information du dispositif peut parvenir aux familles par divers biais : les réseaux (social, médical, caritatif, scolaire, de structures de proximité...) mentionnent Reliance et son mode d'accompagnement. Le bouche à oreille et la diffusion de plaquettes présentant Reliance amènent aussi des parents à prendre contact.

Même si il peut y avoir forte incitation de services sociaux pour que des familles s'orientent vers Reliance, l'inscription d'une famille dans le dispositif ne se réalise que si la famille elle-même en fait la demande.

B. Le processus d'accueil

RELIANCE		PROCESSUS D'ACCUEIL						PR 1 Ind : 0
		Données d'entrée	Synoptique du Processus	Données de sortie	Doc Réf	Commentaires	Mesure et surveillance	Indicateurs
	Coordinateur projet							
	Famille	X						
	Equipe	X						
	Secrétaire	X						
	Chef de service	X						
	Direction							
		Appel téléphonique ou visite sur place	<pre> graph TD A[Demande de rencontre avec le service] --> B{Demande faite par la famille} B -- Non --> C[Le service demande que ses coordonnées soient transmises à la famille] B -- Oui --> D[La famille donne suite] C --> D D --> E{place disponible} E -- Non --> F[Proposition de recontacte dans un délai d'1 mois**] E -- Oui --> G[RDV pris] </pre>	Enregistrement sur le cahier		*demande faite par un tiers		
		Liste des présents						** Si place disponible avant le délai d'un mois, le chef de service contacte une fois la famille pour l'informer de cette disponibilité (choix par ordre chronologique des demandes)

RELIANCE		PROCESSUS D'ACCEUIL					PR 1 Ind : 0	
		Données d'entrée	Synoptique du Processus	Données de sortie	Doc Réf	Commentaires	Mesure et surveillance	
Direction				Présentation : Association, Services, Livret d'accueil, Règlement Fonctionnement, Charte fiche d'inscription remplie Inscription dans la liste des présents		*** la famille peut être accompagnée d'une personne de son choix		
Chef de service					Remise : Association, Services, Livret d'accueil, R.F., Charte			
Secrétaire								
Equipe								
Famille								
Coordinateur projet								
							Document Reliance 10/10/05	

Lors du 1^{er} accueil, le directeur ou la chef de service avec l'éducateur(rice) pressenti(e) pour assurer la référence de la famille présente le règlement et le fonctionnement de Reliance, ainsi que tous ce qui illustrent les principes d'action à l'œuvre, les prestations possibles, les instances qui existent... Des documents appuient cette présentation :

- L'organigramme du Home des Flandres
- Le livret d'accueil,
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- Le règlement de fonctionnement.
- La bande dessinée qui illustre les éléments essentiels de cette présentation.
- La fiche administrative à remplir dans le cas où la famille choisit d'intégrer le dispositif.
- Le « projet d'accompagnement familial », document qui posera les axes de travail sur lesquels la famille et le service se seront mis d'accord dans la quinzaine suivante, dans le cas de cette intégration.
- Le « trombinoscope » qui permet de présenter les différents membres de l'équipe

Nous présentons à la famille quelques principes fondamentaux de notre projet :

Il est précisé qu'un contact téléphonique va être pris par la direction de Reliance avec la direction territoriale enfance-famille pour vérifier que la famille n'a pas de mesure en cours, ce qui empêcherait son accompagnement par le service. Il est aussi dit explicitement à la famille que si un mineur était victime de mauvais traitements ou s'il était présumé l'être, la direction du

service aviserait l'autorité administrative ou judiciaire (article 6 du PAF).

Les familles ont accès à leur dossier sur simple demande. Tous les écrits qui les concernent leur sont lus. Nous ne donnons aucune information à l'extérieur. Si nous sommes appelés par des partenaires, les parents en sont informés, en cas d'informations préoccupantes, ils ne découvrent pas le contenu par les services du département, ni sur le bureau du Juge, mais une lecture est faite au service avant transmission. Enfin toute rencontre partenariale se fait avec leur accord, et en leur présence.

Dans un second temps les parents sont questionnés sur le projet proposé. Est-ce que ce projet leur convient ? Les questions ? Les peurs ?

La famille est invitée à se présenter et à expliquer brièvement ce qui motive sa démarche d'accompagnement sans pour autant entrer dans le détail de sa situation. En effet nous constatons trop souvent dans le cadre de suivis sociaux que les parents se sentent « obliger » de se raconter. Ce qui constitue pour nous, une intrusion dans l'intimité de la famille

La famille pourra se confier ultérieurement si ce que nous avons à lui proposer lui convient et semble adapter à leur situation.

Notre volonté de placer la personne en situation d'acteur est d'emblée affichée. Ce refus pour nous de permettre dès le premier échange de se dévoiler est important. En effet, ces parents ont des parcours de vie difficile. Ils ont « pratiqué » du travailleur social. Ils nous racontent, se racontent... Être obligé de dire, c'est être contraint de se dévoiler parce que, l'éducateur aurait besoin de connaître cette histoire pour donner du sens à son intervention! C'est aussi parfois de dire ce que le travailleur social souhaite entendre.

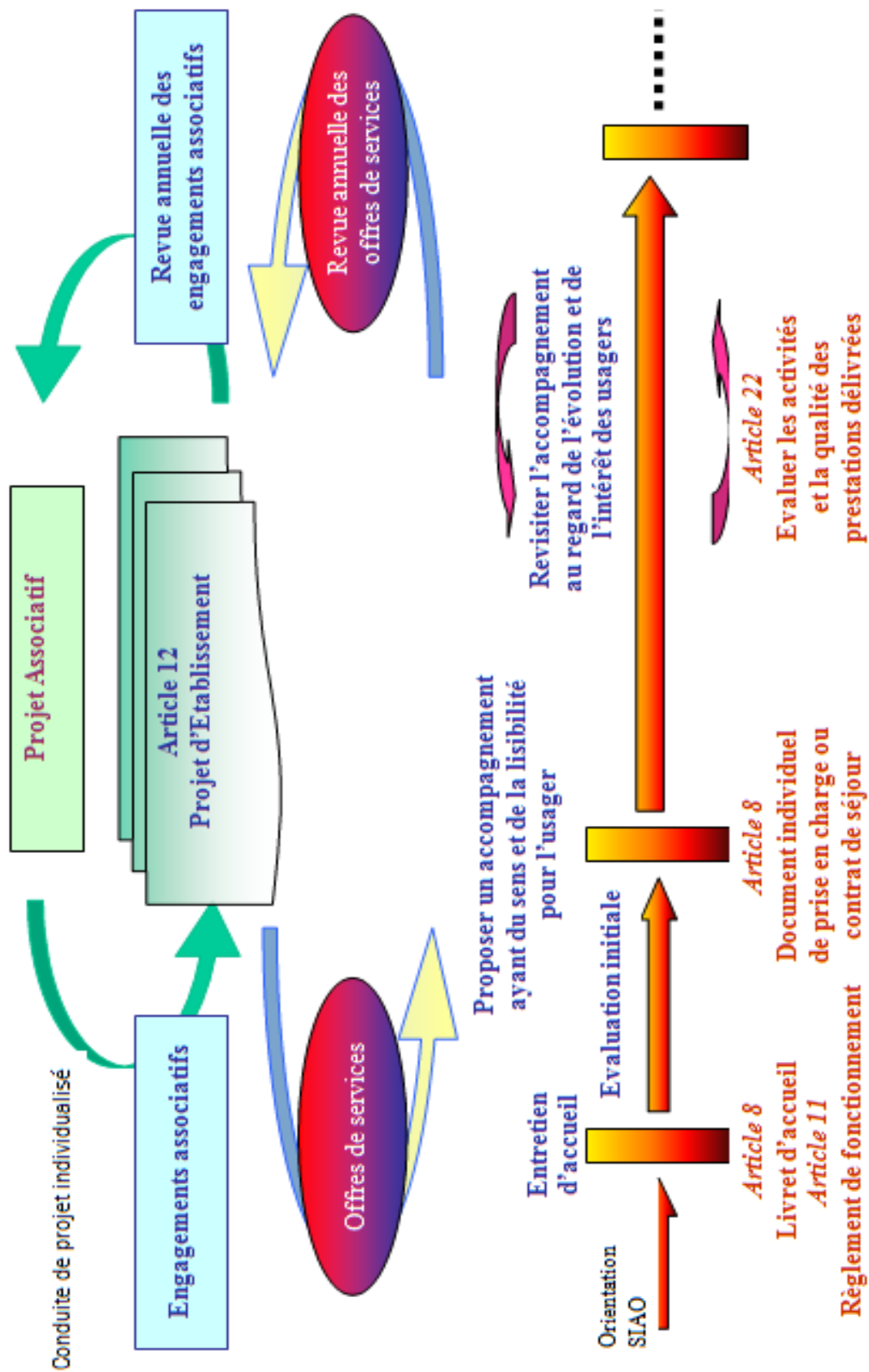
« Attendons de faire connaissance, de créer un lien, une relation. Prenez le temps, faisons un bout de chemin, voyons si cette confiance réciproque peut se tisser ».

Vérifiez si, à Reliance, vous trouvez une oreille attentive ».

Un délai de réflexion de quelques jours est convenu ; si la famille décide de maintenir sa demande d'accompagnement, elle transmet la fiche au service avec les coordonnées de la famille, sa composition... cette fiche confirme son inscription ; le projet d'accompagnement familial étant signé dans les 15 jours (délai de réflexion convenu).

C. La mise en œuvre du projet d'accompagnement

HDF		PROCESSUS CONSTRUCTION, MISE EN ŒUVRE, SUIVI, EVALUATION, DU PROJET D'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISE /RELIANCE						PR PAI Ind : 0					
Page : 1 / 1													
V: valide													
R : Responsable													
P : Participe													
Directeur d'ETB	Chef de service	Coordinateur projet	Equipe pluridisciplinaire	Réseau	Fournisseur données	Données d'entrée	Synoptique du Processus	Données de sortie	Clients	Doc Ref	Commentaires	Mesure et surveillance	Indicateurs
		R			USG	<p>Besoins et attentes des personnes composant la famille</p>	<p>Appréciation des besoins et attentes</p> <ul style="list-style-type: none"> Entretiens formels Echanges avec les collègues, Etablir un état des lieux des besoins et attentes pour chaque prestation assurée par l'établissement 					Les compétences mobilisables de l'usager sont relevées	Enquête de satisfaction
		R			USG	<p>planification des avenants</p>	<p>Elaboration de l'avenant au projet d'accompagnement familial (PAI) avec l'ensemble des membres de la famille.</p>				<p>dans les six mois suivant l'admission</p>		
	R					<p>Le coordinateur présente la situation et le projet de PAF écrit et une proposition de grille d'évaluation renseignée</p>	<p>Réunion d'élaboration projet d'accompagnement familial .</p> <p>Détermination des propositions - réponses</p> <ul style="list-style-type: none"> Prestation par prestation, examen des besoins et attentes des membres de la famille afin d'y apporter des réponses opérationnelles <p>échanges en équipe pluridisciplinaire remplissage de la grille d'évaluation</p>	<p>Projet individualisé:</p> <ul style="list-style-type: none"> Permet d'orchestrer la mise en œuvre effective dans le contrat, donc apporte des réponses précises : <ul style="list-style-type: none"> - Objectifs - Actions - Repères d'évolution - Grille provisoire 		<p>les échanges et réflexions sont transcrites dans le cahier de réunion</p>		Enquête de satisfaction	
	V	R	P				<p>Rédaction du projet d'accompagnement familial</p> <p>Présentation et Finalisation avec les membres de la famille avant signature</p>	<p>PAF finalisé Avenant signé dans les 6 mois et revu à chaque échéance</p>	<p>Directeur Chef de service Secrétaire Usager secrétaire</p>	<p>grille avenant avenant signé</p>	<p>Un délai de 15 j est signifié à la famille pour la signature de l'avenant</p>	<p>Nombre de PAF remis dans les 6 mois</p>	
	V	P			USG		<p>Signature de l'avenant</p>	<p>Grille d'évaluation</p>	<p>Etablissement</p>				
	V	R	P			<p>avenant repères d'évolution</p>	<p>Mise en œuvre et suivi du projet</p> <ul style="list-style-type: none"> S'assurer dans le temps de la mise en œuvre du projet Bilan et évaluation. 	<p>avenant Grille d'évaluation</p>			à chaque échéance	Enquête de satisfaction	



Un membre de l'équipe est désigné comme coordinateur du projet de la famille. Référent de la famille, il est son interlocuteur principal, il évalue avec elle les difficultés rencontrées, les points d'appui dont elle dispose, les supports et outils à mettre en œuvre, les professionnels dont il serait intéressant de mobiliser les compétences à l'interne du service mais aussi à l'externe : qu'ils dépendent de services sociaux, d'associations caritatives, de structures sociales de proximité... Cet accompagnement familial peut être mené au domicile des personnes ou dans un des sites de Reliance. Le projet d'accompagnement peut aussi prendre la forme de la participation de la famille à des actions collectives. Il peut encore consister en rencontres avec d'autres structures qui deviennent partenaires de la famille.

Dans un laps de temps de 15 jours, un document intitulé « projet d'accompagnement familial » (document qui correspond au document individuel de prise en charge, en référence à la loi 2002-2) est élaboré (cf. 4-1-2).

Avant le 6^{ème} mois d'accompagnement (et ensuite tous les 12 mois) un avenant à ce projet d'accompagnement est produit, en concertation de la famille et du service ; cet(ces) avenant(s) définit(issent) à côté des axes de travail choisis, les moyens mis en place ainsi que les repères d'évolution : une rencontre formelle est donc organisée, à laquelle participent les membres de la famille, le référent et un membre de la direction du service.

Le projet d'accompagnement familial est amené à s'appuyer sur l'environnement, les réseaux aussi divers soient-ils. Avec l'accord ou sur l'initiative de la famille le travail parte-

narial peut s'établir, dont le 1^{er} objectif est d'amener la famille à reprendre confiance dans ce partenariat et à y trouver de l'intérêt.

Chaque situation familiale fait l'objet d'une concertation de l'équipe pluridisciplinaire une fois tous les 6 mois. Le référent de la famille, les collègues de l'équipe qui interviennent régulièrement auprès d'elle et la chef de service évaluent la situation tous les 3 mois environ. En cas de difficulté particulière, un temps de travail peut avoir lieu et une rencontre avec la famille peut être provoquée, à l'initiative du service ou de la famille.

D. Les process de sortie

La démarche d'accompagnement prend fin soit à l'initiative de la famille soit à l'initiative du service, soit par une volonté commune de la famille et de Reliance de mettre fin à l'accompagnement.

Les motifs peuvent être que la famille s'est inscrite dans une nouvelle dynamique, qu'elle a restauré des liens familiaux et sociaux, qu'elle a intégré les dispositifs de droit commun. Une modification de la situation familiale peut aussi intervenir (déménagement, divorce...). Le service peut aussi s'essouffler, ne plus être sûr du sens de l'intervention, remarquer une absence d'évolution ou un manque d'adhésion. Il existe des situations où les familles sont signalées aux autorités compétentes. Les parents sont informés du contenu du rapport d'informations signalantes. Néanmoins, l'accompagnement par notre service peut se poursuivre si la famille le souhaite.

A tout moment (cela a été spécifié lors du 1^{er} accueil et cela figure dans le projet d'accompagnement dans l'article

6), la famille comme le service a la possibilité de remettre en cause, suspendre ou arrêter l'accompagnement.

Dans tous les cas, une rencontre est organisée entre la famille et le service pour faire le point. Le dernier avenant signé est repris, les motifs qui expliquent la perspective d'arrêt de l'accompagnement sont exprimés, discutés. Il arrive d'ailleurs que cette réunion permette à la famille comme au service de réviser son point de vue parce que des incompréhensions, des difficultés de communication se sont résolues et que des nouveaux axes de travail ou des modalités de collaboration réajustées ont été convenus.

Quand une famille ne se manifeste plus malgré les relances téléphoniques et par courrier effectués par le service, on considère que passé le délai d'un mois, l'accompagnement n'a plus d'objet.

En accord avec la famille, nous informons les partenaires qui ont été associés à l'accompagnement du fait que Reliance n'intervient plus.

4.2. Les prestations

L'accompagnement assuré par Reliance prend des formes diverses qui sont renseignées avec la grille « offre de services » (Cf. page suivante).

Une fiche d'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées est élaborée en même temps que chaque projet d'accompagnement familial est élaboré.

Elle reprend les offres de service de l'établissement et, pour chacune de celles-ci, permet de visualiser et d'évaluer la production de l'accompagnement auprès et avec les

personnes, l'écho qu'elles trouvent en terme de diagnostic posé, d'action projetée, d'action engagée, d'action aboutie.

L'évaluation se fait au moment du travail sur les avenants au projet d'accompagnement familial (PAF). Les avenants sont réalisés avec les familles. Un bilan d'entrée est fait sur le chemin parcouru à Reliance, puis est fixé pour l'année à venir, les axes de travail retenus dans une co-construction, famille-Reliance, en évoquant les moyens mis en œuvre pour y parvenir. Enfin les repères d'évolutions sont discutés et permettent l'évaluation de la situation. Un logiciel informatique a été conçu et nous permet de traiter l'ensemble des grilles d'évaluation et d'établir des statistiques relatives à nos offres de service.

Définitions :

Diagnostiquée : On liste les offres de service pour lesquelles on pense qu'il faudra engager un travail dès que la problématique est repérée.

Travail non formalisé : C'est un travail pour « préparer le terrain », mais celui-ci n'est pas formalisé avec la famille dans l'avenant.

Travail formalisé : Travail engagé et formalisé avec la famille dans l'avenant.

Evolution : des indicateurs nous permettent de constater l'évolution des personnes accompagnées.

Aboutie : L'action engagée a abouti (ex l'ensemble aux droits sociaux sont ouverts) et nous n'intervenons plus par rapport à cette offre de service.

Un autre tableau est à renseigner :

→ Le parent, l'enfant, reste dans l'échange, l'information.

→ Le parent, l'enfant, prend conscience des difficultés.

→ Le parent, l'enfant, développe des stratégies de changement.

La Finalité : c'est d'évaluer notre capacité à mettre en œuvre une offre de service. Elle ne vise pas l'évaluation de la personne ni ses avancées.

Parents

Nom/Prenom: _____
 Date de naissance: _____
 Avenant n° _____

Date: _____
 Coordinateur: _____
 H F

	Père		Mère		L'accompagnement individualisé
	Information-Echanges	Prise de conscience	Information-Echanges	Prise de conscience	
Dev des stratégies de Changt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	COMMENTAIRES
Prise de conscience	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Information-Echanges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Dev des stratégies de Changt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Prise de conscience	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Information-Echanges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Aboute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Evolution	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Travail formalisé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Travail non formalisé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Diagnostique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

- 1) Parents: Accompagnement dans des difficultés relatives à
- 1.1 Histories personnelles d'un ou des parents(victime de maltraitances, d'abus sexuel, non investis, placés..)
 - 1.2 Problèmes de santé d'un ou des parents (y compris addiction alimentaire,depression,, handicap mental ou physique, déficience....)
 - 1.3 Agressivité ou violences conjugales
 - 1.4 Confiance en soi
 - 1.5 Accès à l'emploi
 - 1.6 Accès à la formation
 - 1.7 Accès aux droits sociaux
 - 1.8 Isolement social
 - 1.9 Aux liens avec les structures de proximité
- 2) Familles: Accompagnement dans des difficultés relatives à
- 2.1 Logement (accès ou gestion)
 - 2.2 Isolement social/réseau
 - 2.3 L'utilisation de lieux ressources (sociaux, médicaux...)
 - 2.4 Communication dans la famille
 - 2.5 Agressivité ou violence intra familiale
 - 2.6 Prise en charge des besoins de l'enfant (alimentaires, soins, santé)
 - 2.7 Repères éducatifs
 - 2.8 Difficulté à l'empathie, à investir l'enfant pouvant amener des relations fusionnelles ou de rejet.

3) Outils

- 3.1 Actions collectives
- 3.2 Visite à domicile
- 3.3 Entretiens familiaux
- 3.4 Séjours familiaux

4) Articulation partenariale si mesure de protection administrative ou judiciaire

PARTENARIAT(S) MOBILISE(S)	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Enfant

Nom Prénom:

Date de naissance:

Avant cf Apres:

Date:

Coordonnateur:

H F

Enfant

Diagnostique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Travail non formaisé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Travail formaisé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Evolution	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aboute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Information-Echanges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prise de conscience	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dev des stratégies de Changi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- D) Enfants: Accompagnement dans des difficultés relatives à**
- 1.1 Troubles du comportement (repli sur soi, opposition, hyperactivité)
 - 1.2 Troubles sur le plan de la santé (alimentation, sommeil, hygiène)
 - 1.3 Absentéisme scolaire et ou déscolarisation
 - 1.4 Problèmes de communication
 - 1.5 Problèmes de maltraitance physique
 - 1.6 Problèmes de maltraitance psychologique
 - 1.7 Problèmes de maltraitance sexuelle
 - 1.8 L'enfant ne présente pas de difficulté particulière mais s'inscrit dans l'accompagnement familial

L'accompagnement individualisé

COMMENTAIRES

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

PARTENARIAT(S) MOBILISE(S)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

4.3. La formation des parents

Depuis 2012, le Home des Flandres est très souvent sollicité pour présenter le projet Reliance. Il nous est apparu pertinent d'associer des usagers à ces présentations. Ceci nécessite de se former à cet exercice : savoir prendre la parole, s'exprimer correctement, clarifier sa pensée. Ainsi, des parents volontaires par groupe de 4 ou 6 personnes sont formés à l'interne pour réaliser cette présentation et échanger avec un public sur les dimensions du soutien à la parentalité.

Elles ont entre autre pu intervenir en 2012 dans une formation organisée par le CREAL à destination de travailleurs sociaux sur le thème de la place et de la parole des usagers ; en 2013 au congrès de l'Association Nationale des Maisons d'Enfants à Caractère Social « à l'heure de la diversification des services ».

4.4. Les référentiels professionnels

L'ensemble des référentiels (éducatifs, administratif, des services généraux) concourt à la réalisation du projet d'aide et de soutien à la famille et aux personnes qui la composent.

Ce travail ne pourrait être mené sans l'investissement de chaque professionnel dont l'accueil et l'intégration pouvaient être amélioré. (Évaluation 2007)

Une procédure d'accueil des salariés a été mise en place à cette fin et un livret d'accueil des salariés a été élaboré.

Plus récemment les revues de processus et dysfonctionnements ont permis de mettre en place une procédure **d'intégration et suivi des stagiaires.**

Démarche Qualité

L'équipe est constituée de professionnels qui adhèrent au projet. S'il n'y a pas obligation à ce que l'ensemble de ses membres soient hautement qualifiés et expérimentés, le point commun des salariés est qu'ils sont prêts à s'investir dans une mission nouvelle dont les exigences en matière de travail sur soi, de travail en équipe, de créativité sont prégnantes.

Les profils de poste se définissent en référence à la convention collective du 15 mars 1966 et au règlement de fonctionnement de l'Association.

Ils sont précisément décrits et développés dans le document « référentiel des métiers et des compétences »

Garant de la mise en œuvre du projet d'établissement, le directeur l'est aussi du respect des référentiels professionnels.

Le chef de service dispose d'une délégation du directeur et veille à la mise en œuvre du projet éducatif. Il assure la coordination et la cohérence de l'équipe.

4.5. Le référentiel éducatif

Coordinateur du projet d'accompagnement de la famille, il revient à l'éducateur de le conduire ; son contact régulier avec les parents, les enfants et les jeunes le situe au cœur de la fonction éducative. Il prend en charge, en collaboration avec l'équipe pluridisciplinaire tous les domaines relatifs au projet familial ou individuel.

L'éducateur de jeunes enfants, participant à la mise en œuvre du projet se voit particulièrement confié les tâches relatives à la petite enfance.

L'éducateur technique spécialisé, participant à la mise en œuvre du projet, ancre son intervention à des gestes et des apprentissages techniques, tant avec les adultes qu'avec les enfants et les jeunes. Il est personne ressource pour les familles et l'équipe pour toutes les démarches dynamisant l'insertion professionnelle. Il est aussi responsable de l'entretien technique du service et signale tout incident ou situation qui nécessiterait une intervention.

4.6. Le référentiel des « psy »

Le psychologue analyse avec ses outils spécifiques les situations et apporte à l'équipe son éclairage. Il est garant des entretiens familiaux qu'il propose aux familles, en lien avec le coordinateur de projet et anime les groupes-parents avec un membre de l'équipe.

Le psychiatre apporte une analyse des situations familiales et des comportements des personnes et soutient l'équipe dans sa recherche des réponses les mieux adaptées.

L'analyste anime de façon régulière et les temps d'analyse institutionnelle, réunissant l'ensemble des salariés du service. Y sont abordées toutes les questions relatives à l'institution, au service, à son fonctionnement partenarial, au projet et à l'accompagnement psychosocial, aux relations entre les personnes.

4.7. Le référentiel administratif

La secrétaire assure à côté des tâches habituelles de saisie de documents, tenue et classement de dossiers, gestion des courriers..., l'accueil téléphonique et physique des personnes en

demande d'information, qu'il s'agisse d'usagers potentiels, de partenaires, de services divers.

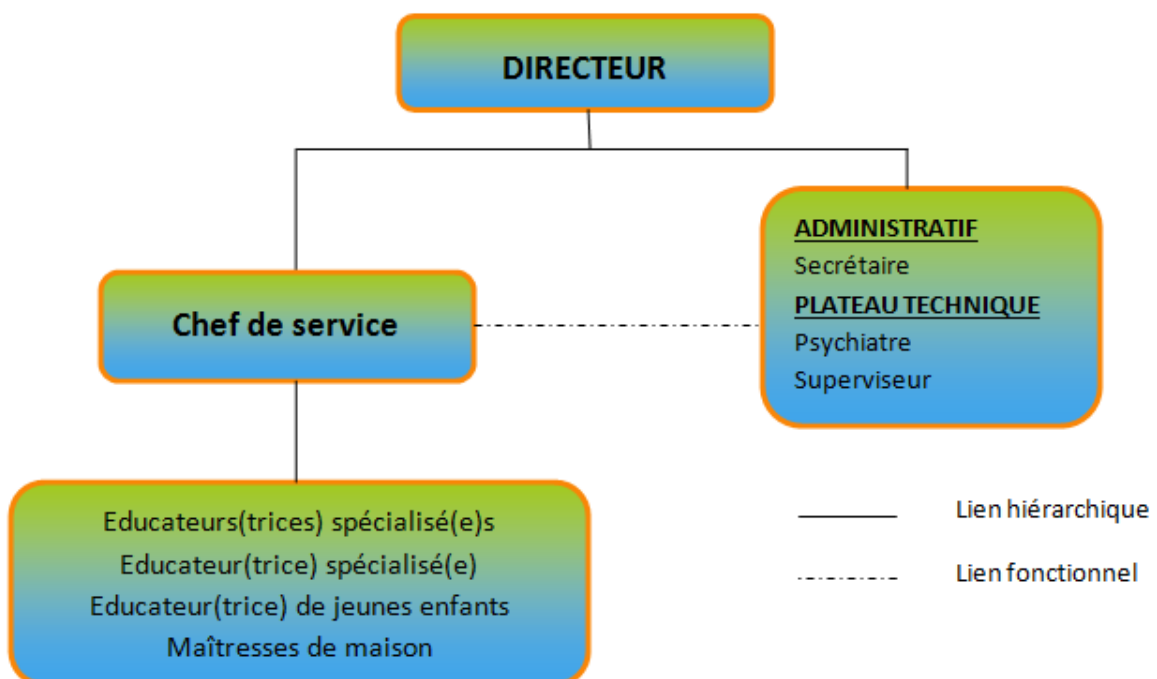
4.8. Le référentiel des services généraux

La maîtresse de maison veille à l'accueil convivial des familles. Elle prend en compte l'organisation quotidienne du cadre de vie et contribue à des apprentissages qui se relèvent de la vie quotidienne. Elle assure l'entretien du service.

5. LES MODES D'ORGANISATION ET DE REGULATION

L'équipe pluridisciplinaire se répartit sur les secteurs de Roubaix situé au 108 rue du Coq Français et Tourcoing au 47 rue de Lille.

5.1. L'organigramme



5.2. Les instances de travail

Réunion de conduite de projet	Pour faire le point sur les projets d'accompagnement familial, en faire l'évaluation	Le directeur, la chef de service et l'équipe pluridisciplinaire	Hebdomadaire	Cahier de réunion
Réunion d'analyse des pratiques	Pour réfléchir sur les pratiques mises en œuvre à partir de la présentation de 2 accompagnements de familles	Le directeur, la chef de service, l'équipe pluridisciplinaire et le psychiatre	3h/mois	Cahier de réunion
Réunion de fonctionnement et de coordination	Pour faire circuler les informations sur le fonctionnement général du service et organiser et coordonner son activité	Le directeur, la chef de service et l'équipe pluridisciplinaire	1h30/sem	Cahier de réunion
Réunion d'analyse institutionnelle	Pour créer un lieu et un temps de parole où chaque membre de l'institution quelque soit sa fonction peut s'exprimer ; c'est un temps de travail de l'institution sur elle-même	Le directeur, la chef de service, l'équipe pluridisciplinaire et le superviseur	1h30/quinzaine (sauf périodes de vacances scolaires)	

D'autres instances peuvent être instaurées à l'occasion d'un travail à mener plus ponctuellement ; contribuer au rapport d'activité, bilan de stage d'un travailleur social en formation, préparation d'une action collective, bilan d'un séjour familial...

Les professionnels peuvent aussi être associés à des démarches de formation ou à des recherches actions.

Les assemblées générales du personnel et la journée de service, qui regroupent l'ensemble des salariés de l'Association, ponctuent l'année.

5.3. Temps d'ouverture du service

Le service est ouvert du lundi au vendredi de 8h45 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 (ces horaires correspondant aux temps de travail de la secrétaire qui assure un accueil physique et téléphonique continu). L'ouverture du service le samedi est adaptée avec des horaires aménagés pour permettre le regroupement de certaines situations familiales (coordination entre les différentes assistantes maternelles pour l'accueil des enfants) et pour faciliter les rencontres pour des parents qui travaillent la semaine...

Selon les projets et besoins des familles et des personnes, les professionnels sont à leur disposition du lundi matin au samedi fin d'après-midi, étant entendu que les contacts avec les familles (qu'il s'agisse de visites à domicile, d'accueils au service, individuels ou collectifs, d'accompagnements vers l'extérieur) sont nombreux en fin de journée (après l'école). De façon très ponctuelle, Reliance est ouvert certains dimanches et jours fériés (4 à 5 jours par an).

Le service est fermé une semaine l'été. Le reste de l'année, l'équipe éducative est organisée de façon à assurer une continuité d'accompagnement.

6. LES INSTANCES INSTITUTIONNELLES DE REGULATION

6.1. Le comité de pilotage

Le **Comité de pilotage** se réunit deux fois par an. Il aborde les questions afférentes au projet, à son développement et à son financement. Il est informé des problèmes qui peuvent mettre en difficulté le dispositif et est sollicité sur les orientations. Pour le Home des Flandres, ce sont le directeur général, le directeur de Reliance, la chef de service qui participent à cette instance avec la responsable du pôle enfance-famille, des représentants de la D.T. métropole Roubaix/Tourcoing, de la CAF de Roubaix/Tourcoing et des deux villes.

la famille est le partenaire premier du projet.

Le « groupe d'expression » réunit professionnels et familles pour échanger sur le projet et sa mise en œuvre.

2 à 3 groupes d'expression ont lieu dans l'année. C'est à partir de ces groupes d'expression et à la demande des personnes accompagnées qu'est né le « Comité des fêtes » qui propose, organise, les temps forts et les actions collectives.

6.2. Le comité technique

Le **Comité technique** a pour objet de prendre une entrée technique, opératoire, sur les problématiques qui se posent à partir du dispositif. Des situations familiales particulièrement critiques sont abordées, les dysfonctionnements respectifs des services sont travaillés.

Il inscrit trimestriellement les responsables de secteur pôle enfance de la DT, le Directeur et la Chef de service de Reliance.

6.3. Le « groupe d'expression » Instance des personnes accompagnées

Une visée spécifique du projet Reliance est de faire vivre un partenariat réel avec les personnes accompagnées, de les associer à la définition de l'action et à ses infléchissements :

7. LES RELATIONS A L'ENVIRONNEMENT

Les relations de Reliance avec l'environnement se développent sur plusieurs niveaux.

7.1. Les relations aux décideurs et financeurs

Reliance, dispositif d'aide et de soutien à la parentalité est en relation avec plusieurs décideurs et financeurs, l'autorité de tutelle et le financeur principal étant le Conseil Général du Nord.

La Caisse d'Allocations Familiales de Roubaix-Tourcoing a financé jusqu'alors le dispositif sous forme d'une subvention pour le renforcer et développer les actions collectives.

Ce partenariat se décline concrètement au travers des instances comité de pilotage et comité technique (cf ci-dessus).

Chaque mois le service renseigne dans le tableau établi par la Direction Enfance Famille, le nombre de familles accompagnées.

7.2. Les coopérations

C'est la mise en œuvre de **coopérations entre la famille, les ressources locales et Reliance** qui permet à la famille d'avancer dans la résolution des problèmes qui se posent à elle, de s'inscrire dans le tissu social et d'intégrer les dispositifs de droit commun.

Dès que la famille le souhaite ou l'accepte, l'intervention de partenaires (UTPAS, écoles, travailleuses familiales...) peut s'établir. Ce partenariat fait l'objet de rencontres régulières qui permettent de réfléchir et de mettre en

place ensemble, des actions coordonnées, ce travail de partenariat est réalisé en présence de la famille.

Il peut s'agir de coopérations qui s'établissent en fonction des besoins et projets :

→ Dans le champ médical : structures hospitalières, CAMSP (Centre Action Médico Sociale Précoce), CMP (Centre Médico Psychologique), CMPP (Centre Médico Psycho-Pédagogique), médecins généralistes ou spécialistes.

- Pour prendre en compte les problèmes qui relèvent de la santé physique et psychologique.

→ Dans le champ social : pour assurer un maillage avec les différents services : service social départemental, protection maternelle et infantile, aide sociale à l'enfance, centre communal d'action sociale...

- Pour faire en sorte que les usagers s'approprient ces différents services.

→ Dans le champ de la scolarité et de la formation : écoles, collèges, missions locales, lycées professionnels, CIO (Centre d'Information et d'Orientation)...

- Pour aider les enfants et les jeunes à apprendre, se former et trouver leur place dans ces structures.

→ Dans le champ de l'environnement local : centres sociaux, haltes garderies, réseaux de quartiers...

- Pour favoriser l'intégration dans le quartier et utiliser les structures existantes.

→ Dans le champ du logement : toutes les structures inhérentes dans ce domaine

- Pour accéder et se maintenir dans un logement qui réponde aux besoins de la famille.

→ Dans le champ des droits et de l'accès droits aux prestations : CAF – SIAVIC (Service Intercommunal d'Aide Aux Victimes) – CIDF (Centre d'information des Droits des Femmes)...

- Pour accéder aux informations et utiliser les services existants.

→ Dans le champ culturel, des loisirs et du sport : médiathèque, ludothèque, bibliothèque, théâtre, musée, piscine, parcs de loisirs...

- Pour s'ouvrir à la culture et bénéficier des structures locales de loisirs et sportives.

→ Dans le champ d'associations caritatives, humanitaires, militantes, sociales ou de mouvements : secours catholique, secours populaire, restos du cœur, ATD quart monde, le fil d'Ariane, épiceries sociales...

- Quand ces associations ont du sens pour les familles.

→ Dans le champ de l'insertion professionnelle :

- La valorisation des compétences parentales s'exprime aussi par la position et le statut qu'occupe le parent au sein de la famille. Subvenir matériellement et financièrement aux besoins de la famille, intégrer et partager avec les membres de la famille la valeur « travail » apporte une dimension sociale importante pour l'évolution de la famille dans les relations entre ses membres.

- Le salariat, l'emploi sont aussi une ouverture sur des lieux et des temps de socialisation pour des échanges avec ses collègues dans une culture d'entreprise. C'est ainsi l'expression d'une citoyenneté et d'une participation active à la société.

En ce sens la personne d'un éducateur technique spécialisé dans l'équipe permet l'accompagnement vers l'accès à l'emploi, à la formation et à la professionnalisation à partir du partenariat avec les acteurs du réseau de l'insertion professionnelle (PLIE, Mission Locale, Maison de l'Emploi...).

7.3. Les instances de réflexion et de transferts de compétences

Pour faire connaître le projet et exercer une pesée institutionnelle, pour veiller en permanence à l'adéquation avec les besoins, échanger et apprendre des structures environnantes qu'elles quelles soient, Reliance participe à des instances territoriales et départementales et s'intéresse aux travaux de groupes nationaux.

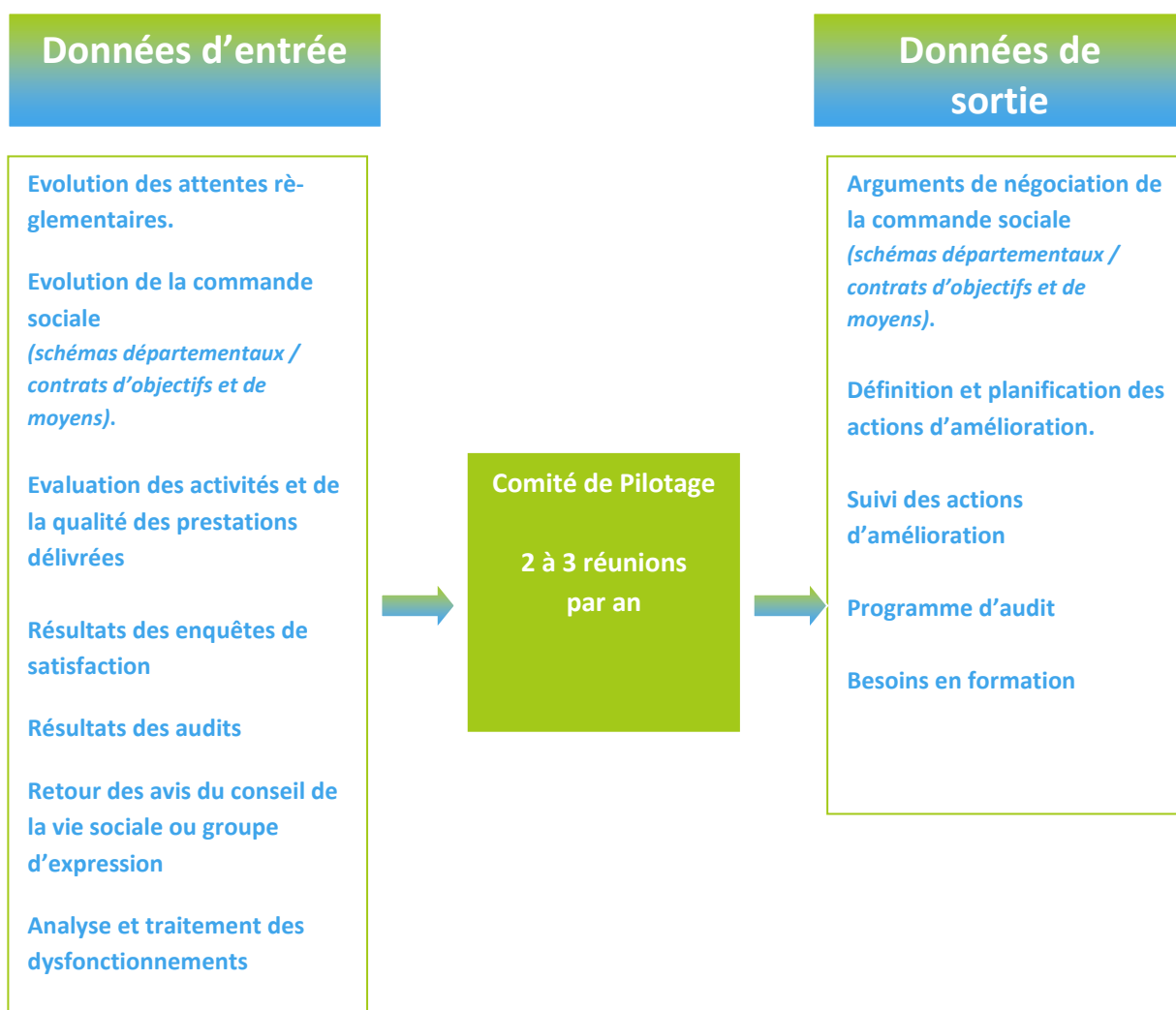
Nous participons régulièrement aux journées thématiques organisées par le département et avons aussi été associés aux travaux conduits par la direction de l'enfance et de la famille et le pôle établissements et services.

8. L'EVALUATION

La mise en œuvre du système de management de la qualité

Afin de garantir un fonctionnement de l'établissement propre à améliorer de façon continue la qualité des prestations, l'établissement organise la consolidation des points forts et l'amélioration des points faibles du fonctionnement à travers des actions d'amélioration. Le Comité de pilotage garantit l'application des actions d'amélioration.

8.1. Le comité de pilotage



8.2. Les données d'entrée du comité de pilotage sont constituées par

- ✓ Les audits
- ✓ Les enquêtes de satisfaction
- ✓ Evaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées (grille d'évaluation)
- ✓ L'application des processus et l'analyse et le traitement des dysfonctionnements
- ✓ Retour des avis des groupes d'expression ou Conseils de la vie sociale

A. Les audits

Le comité de pilotage planifie annuellement le plan d'audit.

L'utilisation de ces audits permet de mesurer l'efficacité des actions menées au sein de l'établissement.

B. Les enquêtes de satisfaction

Le comité de pilotage programme à la pertinence des enquêtes de satisfaction dont l'approche méthodologique et le contenu sont adaptés au thème à analyser et au panel des personnes visées par l'enquête.

Les enquêtes de satisfaction permettent d'appréhender la façon dont les usagers perçoivent les différentes étapes de leur accompagnement ; elles permettent aussi de recueillir l'avis des usagers et de leurs familles. L'analyse des résultats indique des actions d'amélioration à mettre en place.

Des enquêtes non encore élaborées sont prévues pour recueillir l'avis des salariés. Une enquête a été menée pour connaître l'avis des salariés quant à l'élaboration et à l'accompagnement familial et des avenants à ces projets.

C. L'application des processus

L'ensemble des dispositions prises par le HOME DES FLANDRES pour garantir la maîtrise des processus opérationnels et des méthodes de travail est formalisé dans le Manuel Qualité.

Le suivi des processus et le repérage des dysfonctionnements permettent de dégager des actions d'amélioration.

D. Retour des avis des groupes d'expression

Les groupes d'expression peuvent nous renvoyer des observations en fonction des sujets abordés lors des réunions, et qui sont susceptibles de faire évoluer le règlement de fonctionnement.

Les évaluations correspondant aux attentes de l'ANESM (l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et Services Sociaux et Médico-sociaux).

8.3. Les évaluations correspondant aux attentes de l'ANESM (l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et Services Sociaux et Médico-sociaux)

A. L'évaluation interne

La première évaluation interne a été réalisée en 2007 et transmise aux financeurs début 2008.

Elle a été complétée en 2013-2014 par une évaluation interne portant sur « le rôle de l'encadrement dans la prévention de la maltraitance ».

B. L'évaluation externe

L'évaluation externe a été réalisée sur le premier semestre 2014.

Ce diagnostic externe contribue à l'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement.

9. LES AXES DE PROGRESSION

9.1. Propositions d'amélioration spécifiques à Reliance

A. Mieux réguler les flux d'entrée et de sortie

Axe de progression de l'Établissement : Mieux réguler les flux d'entrée et de sortie							
Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression : Les situations familiales dégradées des personnes accompagnées incitent à alerter et à signaler par le biais d'informations préoccupantes les autorités compétentes. Ainsi, ces situations difficiles amènent de fait un turn-over important et impacte donc le projet du service et la dynamique des actions collectives.							
Finalités de l'action : Maintenir l'inscription du projet d'établissement dans le champ de la prévention.							
Objectifs de l'action : Mieux réguler les flux d'entrée et de sortie : - Revenir à des situations dites de « prévention » à l'entrée du dispositif. - Affiner les critères de sortie, par une meilleure compréhension des phénomènes à l'œuvre au cours de l'accompagnement (« ancrage » des expériences positives). - Etoffer le partenariat, pour que les personnes puissent assez rapidement trouver des relais dans leur environnement.							
Indicateurs de réussite : L'équipe sera capable de parler de l'évolution du public et de l'évaluation de la relation parents-enfants.							
Ressources Humaines : Equipe de direction et équipe pluridisciplinaire				Moyens: Meilleure gestion de « la liste d'attente ». Améliorer les articulations avec les services du Conseil Général, développer et élargir notre réseau partenarial.			
Planification							
Étapes :	Personnes concernées	Période	Période	Période	Période	Période	Période
Comité de Pilotage de Reliance	Directeur général, équipe de direction, partenaires	1 ^{er} semestre 2015					
Comité Technique de Reliance	Equipe de direction, services du Conseil Général	1 ^{er} semestre 2015					

B. La communication

Axe de progression de l'Établissement : La communication							
Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :							
La spécificité du projet de Reliance est par constatation mal connue.							
Finalités de l'action :							
Il est évidemment nécessaire d'être repéré sur le territoire par l'ensemble des partenaires de l'éducation nationale, des collectivités locales, et en particulier des structures de petite enfance pour s'inscrire davantage dans le champ de la prévention.							
Objectifs de l'action :							
Travailler sur la communication : - Avoir une meilleure lisibilité des particularités du fonctionnement de Reliance. - Elargir le réseau partenarial. - Participer à l'échelle du territoire, à la réflexion et à la mise en œuvre d'actions relatives à la parentalité. - Présentation par les familles accompagnées du projet d'établissement aux partenaires territoriaux.							
Indicateurs de réussite :							
L'équipe sera capable de mieux communiquer avec les partenaires, elle décrit ses actions, leurs efficacités, et évaluera l'impact de l'accompagnement sur la relation parents-enfants.							
Ressources Humaines : Equipe de direction, équipe pluridisciplinaire et familles accompagnées				Moyens: Intégrer le réseau de partenaires œuvrant au soutien de la parentalité			
Planification							
Etapes :	Personnes concernées	Période	Période	Période	Période	Période	Période
Réunion de travail avec la CAF, Mairies de Roubaix et de Tourcoing, et Education Nationale	Equipe de direction, équipe éducative, familles accompagnées, partenaires	1 ^{er} semestre 2015					

Action :

En prenant appui sur les nouvelles grilles statistiques réalisées mi 2013 nous allons élaborer un guide d'utilisation de cette évaluation. L'évaluation se fait à partir des avenants au projet d'accompagnement familial (PAF). Les avenants sont réali-

sés avec les familles, une porte d'entrée relate le chemin parcouru à Reliance, puis fixe pour l'année à venir les axes de travail retenus dans une co-construction, famille-Reliance, les moyens mis en œuvre pour y parvenir, et enfin les repères d'évolutions qui permettent l'évaluation de la situation.

Cet avenant définit les axes principaux de travail mais ne reflète pas de la totalité de l'accompagnement du professionnel, ni de l'analyse qu'il en fait. Avec le cadre et la responsable qualité de l'association, avec l'équipe, nous devons travailler davantage sur les items des grilles d'évaluation. Afin d'être dans une évaluation objective et dynamique, nous avons émis l'idée qu'il est important de développer chaque item de cette grille, et d'élaborer avec l'équipe des indicateurs permettant une évaluation au plus juste. Exemple : Pour une famille telle offre de service est aboutie : définir collectivement de quel abouti s'agit-il ? Quels sont les indicateurs qui le démontrent ? Pour chaque personne accueillie, nous définissons des indicateurs précis à partir d'exemples concrets.

Objectifs opérationnels :

1- Les professionnels seront capables, éclairés par les diagnostics réalisés, plus sereins, dans l'affirmation de leurs savoir-être, savoir-faire. Ils réajustent les projets d'accompagnement en fonction des besoins des familles accompagnées.

2- L'équipe sera capable de parler de l'évolution du public, de la relation parent, enfant.

3- L'équipe sera capable de prendre plus de distance par rapport aux situations rencontrées (ne pas être pris dans des relations affectives tout en restant dans l'empathie).

4- L'équipe sera capable de mieux communiquer avec les partenaires, elle décrit ses actions, leurs efficacités, et l'impact sur la qualité de la relation parents enfants.

9.2. Les axes de progression transversaux de l'Association

A. Sexualité et vie affective

Des axes de développement de la démarche « pense et travaille »

→ L'appropriation des outils : fiches de repères éducatifs et fiches lien

Histoire de ne pas perdre le fil, au décours des événements particuliers qui surviennent de fait dans la vie de tout établissement, il s'est agi, après y avoir travaillé avec l'équipe de direction, de présenter dans chaque équipe de terrain le cheminement de la démarche et les outils élaborés. Certains outils se sont construits grâce au travail transversal mené au sein du Home des Flandres avec les professionnels du Département : ce sont les fiches de repères éducatifs. D'autres outils ont vu le jour soucieux que les équipes veillent en permanence à bien prendre en compte les dimensions affectives et sexuelles ainsi que les questions de l'intime dans l'accompagnement des personnes accueillies : ce sont les fiches lien qui transitent entre les équipes du Home des Flandres et le comité technique Vie VAS ; ces fiches valorisent la réflexion autour d'une question rencontrée dans la pratique quotidienne par la production d'une trace écrite et la rencontre avec des services d'accompagnement spécifique : par exemple, réflexion autour de l'accompagnement des personnes victimes et rencontre d'un Service d'Aide aux Victimes.

→ L'évaluation de la démarche

De fait la démarche Vie VAS participe à l'amélioration des pratiques et s'articule à démarche qualité. Dans cet ordre d'idée, la construction d'un ques-

tionnaire d'évaluation a croisé les méthodologies proposées par l'IREPS et par la démarche qualité en place au Home des Flandres.

Trois axes ont été évalués afin de déterminer si la démarche était en lien avec des journées événementielles et /ou s'incarnait bien dans la quotidienneté des pratiques :

1. les formations et les réflexions
2. la communication
3. le travail en réseau.

- ✓ L'évaluation nous montre que toutes les capacités des professionnels du Home des Flandres ont été renforcées entre le début de la démarche et aujourd'hui en particulier le respect mutuel, les capacités d'écoute et de parole, les capacités d'accompagnement des personnes accueillies dans leur choix, leurs questionnements et leurs souffrances, la capacité à aider les personnes accueillies à se sentir plus compétentes et plus responsables, l'aisance pour aborder les questions affectives et sexuelles avec les enfants.

D'un autre côté, nous pouvons également par ce biais repérer les gains les plus importants:

- l'existence d'une culture et d'un langage partagés autour de la vie affective et de la sexualité
- les connaissances sur la dimension de la vie affective et de la sexualité de l'enfant à l'adulte
- l'accompagnement des personnes accueillies dans le développement de leur capacité à s'informer et réfléchir sur les questions

relatives à leur vie affective et sexuelle

- les compétences acquises pédagogiques pour aborder les questions relatives à la vie affective et la sexualité
- Toutefois devront être consolidées dans les années à venir : la culture partagée, la connaissance et l'utilisation des outils élaborés à l'interne du Home des Flandres avec les partenaires et existant dans les différents dispositifs accompagnant les questions relatives à la vie affective et sexuelle, la connaissance et la sollicitation des services extérieurs pour des accompagnements individuels, collectifs ou au bénéfice des familles.

Enfin une autre attention devra être portée en interne afin de faire vivre et partager le projet avec les professionnels les plus jeunes et/ ou ayant moins d'ancienneté.

→ La charte d'engagement

En 2011, l'Association choisit de réfléchir, lors de la journée de service réunissant l'ensemble des salariés, aux engagements institutionnels et pratiques au delà de déclaration d'intentions. Courant 2012, les équipes ont débuté leur réflexion pour donner vie à la charte selon les besoins des personnes accueillies dans l'établissement.

2013 et 2014 ont vu la réalisation de certaines actions concrètes (chemin de parents.....). Ces actions se poursuivent.

ETAPES	PERSONNES CONCERNEES	PERIODES
Amélioration de la connaissance des outils de la démarche Vie VAS et des dispositifs de droit commun accompagnant les dimensions relatives à la santé et à la vie affective et sexuelle afin de les solliciter davantage	Coordinatrice de projet Comité technique Vie VAS Responsable qualité	2ème semestre 2014
Réfléchir à la manière pour les personnes accueillies et de leurs parents de mieux connaître les dispositifs accompagnant les dimensions relatives à la santé et à la vie affective et sexuelle	Coordinatrice de projet Comité technique Vie VAS Equipe de Direction	2ème semestre 2014 et 1er semestre 2015
Mise en œuvre de l'appel à projet ARS « bien naître et grandir : développer les compétences psychosociales et l'estime de soi » : - impression de la charte d'engagement Vie VAS - mise en place des formations scrapbooking et jeux coopératifs	Directeur Général, Coordinatrice de projet Equipe de Direction Equipes	2ème semestre 2014
Mise en œuvre des ateliers d'expression et de création auprès des publics et de leurs parents afin de développer les compétences psychosociales et l'estime de soi	Coordinatrice de projet Comité technique Vie VAS Equipe de Direction Equipes	2ème semestre 2014 et 1er semestre 2015
Bilan intermédiaire des actions mises en place et envoi du document cerfa renouvelant le projet dans le cadre d'une convention pluriannuelle avec l'ARS (déclinaison des axes de travail)	COPIL Vie VAS Coordinatrice de projet Comité technique Vie VAS Equipe de Direction	Avant le 28 février 2015
Mise en œuvre des actions auprès des publics accueillis et des professionnels du Home des Flandres en fonction des axes de renouvellement de la convention avec l'ARS	Coordinatrice de projet Comité technique Vie VAS Equipe de Direction Equipes	2ème semestre 2015 1er semestre 2016
Bilan intermédiaire des actions mises en place et envoi du document Cerfa renouvelant le projet dans le cadre d'une convention pluriannuelle avec l'ARS (déclinaison des axes de travail)	COPIL Vie VAS Coordinatrice de projet Comité technique Vie VAS Equipe de Direction	Avant le 28 février 2016
Mise en œuvre des actions auprès des publics accueillis et des professionnels du Home des Flandres en fonction des axes de renouvellement de la convention avec l'ARS	Coordinatrice de projet Comité technique Vie VAS Equipe de Direction Equipes	2ème semestre 2016 et 1er semestre 2017
Bilan de la convention pluriannuelle 2014-2015-2016	COPIL Vie VAS Coordinatrice de projet Comité technique Vie VAS Equipe de Direction	Avant le 28 février 2017

B. Logement des jeunes

Axe de progression de l'Etablissement : Logement des Jeunes							
Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :							
<p>Le projet logement des jeunes mis en œuvre depuis 2010 doit être développé pour répondre aux besoins des jeunes majeurs. Cette évolution s'inscrit dans la volonté associative de favoriser l'accès à l'autonomie des jeunes et rejoint les orientations actuelles du Conseil Général de diversifier les modalités d'accompagnement des jeunes majeurs. En effet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un nombre important de jeunes ne pouvant accéder au logement ou ayant accédé sans préparation et s'y trouvent en difficulté - Certains jeunes placés en institution pourraient bénéficier d'une prise en charge moins lourde et davantage proche de l'autonomie au travers d'un logement tout en étant accompagnés. 							
Finalités de l'action :							
Diversifier les modalités d'accompagnement et d'hébergement des jeunes majeurs pour favoriser l'accès à l'autonomie.							
Objectifs de l'action :							
<ol style="list-style-type: none"> 1 Développer les interventions en amont de la sortie de l'ASE (informations collectives, auprès des jeunes à l'interne et à l'externe). 2 Informations auprès des assistantes familiales. 3 Développer des alternatives à l'hébergement collectif pour les jeunes 							
Indicateurs de réussite :							
Ecriture d'un projet actualisé. Communication réalisée auprès du Conseil Général. Mise en œuvre du projet.							
Ressources Humaines :				Moyens:			
Equipe de Direction Equipe pluridisciplinaire : CHRS Poutrains							
Planification							
Etapes :	Personnes concernées	Période	Période	Période	Période	Période	Période
Réunions de travail : bilan du réalisé	Equipe éducatives Chefs de service CHRS Poutrains	1er semestre 2015					
Définition des axes à développer	Equipe éducatives Chefs de service CHRS Poutrains	1er semestre 2015					
Finalisation du projet	Chefs de service Directions RAF		2 ^{ème} semestre 2015				
Communication auprès des services du Conseil Général			Fin 2015				

C. Ressources Humaines

Bilan axes ressources humaines

Les projets d'établissement 2007 avaient souligné la nécessité de travailler un référentiel métiers dans le but de faciliter le recrutement, la gestion des compétences, l'intégration et la compréhension par les professionnels des missions et du sens des actions engagées.

L'idée était de s'approprier des référentiels existants en les ajustant à notre réalité de terrain.

Une démarche globale relative à la GPEC a été initiée en octobre 2009 accompagnée par un consultant.

Cette démarche d'état des lieux nous a permis de mettre en place des instances de travail (groupes de réflexion, journée de service, consultation de l'ensemble du personnel) pour élaborer les différents référentiels métiers et compétences associées.

A ce jour, ce travail est terminé.

Parallèlement, 3 journées de formation relatives aux entretiens annuels ont eu lieu en 2012.

Y ont participé, les cadres à fonction hiérarchique ainsi que la conseillère technique.

Ces journées avaient pour but de sensibiliser les participants aux techniques d'entretiens annuels et de créer les outils nécessaires à cette démarche.

Un guide méthodologique des entretiens annuels est terminé. Il a été transmis aux cadres à fonction hiérarchique.

La grille de recrutement n'a pas encore été travaillée.

Axes de progression : Développer les outils RH							
Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :							
Nécessité d'optimiser la GPEC afin de répondre au mieux aux besoins d'accompagnement du public accueilli.							
Finalités de l'action :							
Avoir une vision globale des ressources/ compétences associatives afin de nourrir la dynamique GPEC.							
Objectifs de l'action :							
Développer un outil permettant de capitaliser les informations et les partager collectivement en équipe de cadres.							
Indicateurs de réussite :							
Outil réalisé.							
Ressources humaines : Directeur Général, conseillère technique.				Moyens matériels :			
Planification							
Etapes :	Personnes concernées	Période	Période	Période	Période	Période	Période
Etape 1 Mise en œuvre des entretiens	Directeur Général Directeurs Chefs de service	2014					
Etape 2 Bilan/ Evaluation de ces entretiens : Ajustement si nécessaire des différents outils.			1 ^{er} semestre 2015				
Etape 3 Conception d'un outil de centralisation des informations relatives aux compétences et aux formations			1 ^{er} semestre 2015				
Etape 4 Centraliser des données relatives au parcours, formations et compétences des professionnels.				2 ^{ème} semestre 2015			

D. La santé au travail

Une politique de santé au travail a été mise en place à partir de 2012. La prévention des risques psycho-sociaux a été au cœur de cette politique qui s'est concrétisée notamment par :

- L'élaboration, la diffusion, d'une enquête. Le renseignement de celle-ci par les professionnels puis la sortie des résultats et leurs analyses ont permis de dégager les premiers constats.
- Des groupes de travail inter-établissements et par métier ont également été mis en place. Ont été identifiés, les risques, les facteurs de risques, les ressources sur lesquelles les professionnels s'appuient ainsi que les actions à mettre en place.
- Une communication à l'ensemble des salariés a été faite en journée de service 2013.
- Certaines actions ont commencé à être mises en œuvre (ex : formation à la gestion des conflits et à la violence).
- Les actions relatives à cette politique ont été intégrées dans le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).
- Chaque année un COPIL Santé au travail permettra la réalisation d'un bilan formalisé qui sera présenté au CHSCT du 1^{er} trimestre de l'année suivante. Des points d'étape intermédiaires auront lieu en réunion cadres. Une nouvelle enquête relative à la santé au travail aura lieu en 2017.

10. CONCLUSION

Ce projet d'établissement met en exergue toute la démarche de co-construction, de co-évaluation « professionnels-personnes accompagnées » s'opposant au modèle récurant dans le travail social, de la relation dominants-dominés.

La parentalité est un mouvement plus qu'un statut, c'est du changement plus qu'un état, un processus plus que des procédures, des cheminements, des parcours d'enfants autant que d'adultes. La difficulté, pour ces familles, que nous accompagnons est bien souvent de sortir de la répétition, et d'oser se mettre en mouvement. « S'essayer à » ne va pas de soi lorsque les échecs passés sont inscrits, et que les institutions ont plus souvent mis en évidence les incapacités, les défaillances, les erreurs, que les capacités et les potentialités. Cet accompagnement qui conduit à la capacité d'oser, est une manière de redonner aux familles du pouvoir sur leur propre vie. Les lois 2007 et 2002-2 sont venues tracer la route, à chacun de la suivre, en respectant les grandes orientations qui visent à plus de liberté, plus d'autonomie pour les personnes accompagnées. L'impact de l'expression des personnes accompagnées et leur participation à Reliance permettent de reprendre « pied », d'exister dans un tissu social, et de retrouver confiance en soi.

Reliance propose d'aider les personnes à prendre conscience de leurs propres compétences, de leurs qualités afin qu'elles se (re)valorisent elles-mêmes et qu'elles puissent s'autoriser à se redonner confiance. En ce sens, le projet de Reliance revendique son investissement dans le champ de la prévention pour se situer en amont des problématiques qui relèveraient

d'emblée du secteur de la protection. Il est primordial de conserver les spécificités et les caractéristiques du projet. Et en particulier celles du libre engagement et de la libre adhésion de la famille en faveur d'un accompagnement d'une équipe de professionnels. C'est ainsi un axe de progression sur la communication de l'ensemble des offres de service, porteur d'un enjeu dans l'approche de ce que pourrait être la « parentalité » notamment sur le territoire concerné.

Reliance doit s'ouvrir aux partenaires et en particulier aux services et institutions centrés vers la petite enfance. C'est dans ces conditions, que Reliance se propose d'être au plus tôt en recherche de solutions, dès le repérage des difficultés familiales, pour éviter ainsi le développement de problématiques trop importantes qui exigeraient des réponses immédiates dans le contexte de l'urgence.

C'est d'ailleurs une des feuilles de route du Conseil Général du Nord que d'investir le champ de la prévention pour être en proximité d'une population, a un moment donné en difficulté dans les relations familiales, dans un bassin de vie particulièrement précarisé. Reliance se veut être ainsi une réponse, à ceux et celles qui souffrent de l'isolement dans un système familiale malmené.

Travaillé en équipe le 27/11/2013

Avis du groupe d'expression le 18/06/2014

Validé par le Conseil d'administration du 16/12/2014

Consultation du Comité d'Entreprise le 12/12/2014