



CENTRE DEPARTEMENTAL DE L'ENFANCE ET DE LA FAMILLE DE LOIR-ET-CHER

PROJET DE SERVICE D'ACCUEIL DE JOUR « VOLTE-FACE »

Projet de service 2020-2025

SOMMAIRE

Préambule	3
1. Les missions du Service d’Accueil de Jour Volte-Face	4
1.1. Cadre légal du service d’Accueil de Jour Volte-Face	4
1.2. Textes législatifs et réglementaires de référence	5
1.2.1 Les textes législatifs	5
1.2.2 Les orientations du Schéma départemental 2018-2023	5
2. Le public	5
2.1. Les évolutions du public	5
2.2. La provenance	6
3. Un accueil de jour	6
3.1. Un service	6
3.2. Une équipe	7
3.3. Un accompagnement adapté	7
4. Accueil et personnalisation	10
4.1. La procédure d’admission.....	10
4.2. L’accueil	10
4.3. Le référent.....	11
4.4. Le projet personnalisé.....	11
5. Nos dispositifs de communication	11
5.1. Dispositifs internes	11
5.1.1 Au niveau institutionnel.....	11
5.1.2 Au niveau du Service d’Accueil de Jour Volte-Face	12
5.1.3 Au niveau des bénéficiaires	13
5.2. Dispositifs externes	13
5.2.1 Partenariat et prise en charge	13
5.2.2 Le partenariat avec l’Aide Sociale à l’Enfance.....	14
5.2.3 Le partenariat médical et paramédical.....	14
5.2.4 Le partenariat scolaire et/ou professionnel	14
5.2.5 Le partenariat culturel et sportif	14
5.3. Les outils de communication	14
5.3.1 Les outils réglementaires	14
5.3.2 Les supports éducatifs	15
6. Financement	15
6.1. En investissement.....	15
6.2. En fonctionnement	15
7. Evaluation	16
7.1. L’évaluation interne	16
7.2. L’évaluation externe.....	16
8. Les objectifs d’évolution, de progression et développement	17

PREAMBULE

Mais qu'est-ce qui pousse un jeune à ne plus se rendre à l'école, lieu où il est censé s'épanouir et retrouver ses copains ?

On entend souvent parler indifféremment de déscolarisation, d'absentéisme, d'échec scolaire, d'exclusion scolaire, de phobie scolaire, de décrochage scolaire ou d'inadaptation scolaire... Quoi qu'il en soit, le jeune a eu un parcours de vie qui l'a amené à la déscolarisation.

La déscolarisation peut intervenir après un long processus d'échec et de démotivation parce que le jeune ne se sent pas à sa place à l'école. Mais la déscolarisation d'un enfant est bien souvent connectée à d'autres difficultés sociales de la famille. Dans la majorité des cas, la déscolarisation est un signe révélateur du mal-être de l'enfant.

Dans cette situation, l'adolescent désœuvré déserte la sphère sociale et culturelle et se trouve alors dans une période "à vide" ou il n'investit plus aucun projet. L'avenir n'est pas une préoccupation pour le jeune qui, coupé de ses racines, aura plutôt tendance à se concentrer sur son passé lequel ne lui renverra qu'une image négative, centrée sur le rejet. De cette situation naîtront les états de dépression qui se traduiront par des fugues, tentatives de suicide, violence, destruction de l'environnement, voire d'eux-mêmes.

La réussite du programme du Service d'Accueil de Jour Volte-Face repose sur l'hypothèse qu'il est possible d'extraire les jeunes de l'exclusion et du rejet en leur donnant l'opportunité de jouer un autre rôle, positionné par l'équipe éducative dans une dynamique positive et constructive qui soit créatrice de l'envie de s'insérer dans la société.

L'action des éducateurs est basée sur le concept d'éducabilité cognitive, **c'est-à-dire éduquer les capacités qui permettent de se modifier, d'échanger, de progresser.**

Le processus de remédiation (« réparation » cognitive par des ateliers) permet de transmettre aux jeunes un regard positif : **ce sont leurs potentialités qui sont prises en compte et non leurs lacunes.**

L'accompagnement se décline bien au-delà d'une remise en lien avec l'école ou les dispositifs de droit commun. **Il vise, après avoir mobilisé les ressources personnelles, à créer les conditions pour que puisse être retissé du lien social, ce qui suppose la réassurance du jeune et de sa famille.**

Ceci favorise une « Volte-Face » vers un espace de valorisation de l'estime de soi à partir duquel le jeune va pouvoir s'intégrer dans la société.

1. Les missions du Service d'Accueil de Jour Volte-Face

Le Service d'Accueil de Jour Volte-Face s'inscrit dans le cadre du Centre Départemental de l'Enfance et de la Famille, établissement public autonome, habilité par l'Aide Sociale à l'Enfance et financé par le Conseil Départemental du Loir et Cher.

Le C.D.E.F. est composé de cinq services implantés sur Vineuil et Blois :

A Vineuil :

- **Le Service d'Accueil de Jour** accueille 12 jeunes filles ou garçons de 12 à 18 ans déscolarisés sans projet personnel et/ou professionnel défini
- **La MECS les Pléiades** accueille 10 jeunes filles de 14 à 18 ans (plus une place pour l'accueil ponctuel D.A.P.P.)
- **Dispositif d'Accompagnement Parental au Placement (D.A.P.P.)** assure un accompagnement éducatif auprès de 48 mineurs âgés de 0 à 18 ans et un soutien parental auprès de leur famille.

A Blois :

- **La Maison de l'Enfance** accueille en urgence 19 enfants de 3 à 15 ans révolus.
- **Le Service d'Accompagnement Maternel et Parental** accueille 7 mères avec enfants sur le site et 3 mères avec enfants en appartements extérieurs avec la possibilité d'accueillir des couples.

L'établissement est administré par un Conseil d'administration, dont le Président est le Président du Conseil Départemental, ou son représentant. Les personnels relèvent des statuts de la Fonction Publique Hospitalière.

1.1. Cadre légal du service d'Accueil de Jour Volte-Face

Le Service d'Accueil de Jour Volte-Face assure une mission de service public. Il accueille des jeunes filles et garçons âgés de 12 à 18 ans **dans le cadre d'une mesure administrative avec la signature d'un accueil de jour** ou dans le cadre d'une mesure judiciaire pour les jeunes confiés au service de l'Aide Sociale à l'Enfance du Conseil Départemental.

Sur la base d'un accueil de 6 mois renouvelables, le service a pour objectifs de :

- Mobiliser les jeunes pour qu'ils soient en capacité d'investir un projet
- Faire émerger leurs motivations
- Valoriser les jeunes pour favoriser leur épanouissement personnel
- Prendre en compte leurs capacités plutôt que leurs difficultés
- Accompagner les jeunes dans un processus de socialisation.

Décrocher scolairement, **c'est rompre avec une série de liens**, même si celui qui saute aux yeux est le lien avec l'école. **Aider des jeunes à raccrocher scolairement n'a donc de sens que si l'on cherche à reconstruire ces liens et à les retisser ensemble.**

Ainsi, le Service d'Accueil de Jour Volte-Face axe son travail sur la remobilisation personnelle, sociale et cognitive du jeune en lien étroit avec un travail d'accompagnement et de guidance parentale.

Il s'agit de répondre aux questionnements des jeunes, prévenir les risques et les mises en dangers notamment les conduites addictives, la souffrance psychique. Les éducateurs proposent des activités, des ateliers pour valoriser les compétences et apprendre à se faire plaisir. Ces activités permettent à ces jeunes d'accepter de prendre des risques, de respecter des règles, de combattre leurs peurs et leurs préjugés, de prendre confiance en eux pour investir un projet scolaire ou professionnel.

1.2. Textes législatifs et réglementaires de référence

1.2.1 Les textes législatifs

- ➔ **La loi du 5 mars 2007** préconise la mise en place de dispositifs d'accueil nouveaux.

Dans le cadre des accueils séquentiels, l'accueil de jour est introduit par l'article 22 de la loi réformant la protection de l'enfance (article L.222-4-2 du code de l'action sociale et des familles) et par l'article 17 (article 375-3 du code civil).

- ➔ **La loi n°2016-297 du 14 mars 2016 réformant la Protection de l'Enfance :** vient rappeler l'importance de la place et du statut de l'enfant dans le dispositif de protection, tout en respectant la place des parents et renforce la prévention pour lutter contre l'absentéisme et le décrochage scolaire pour les jeunes « en panne » de projet scolaire ou professionnel.

1.2.2 Les orientations du Schéma départemental 2018-2023

Trois grandes orientations définissent la stratégie départementale en matière de prévention et de protection de l'enfance pour la période 2018-2023 :

- ***Enfants et familles*** : *s'investir pour garantir la cohérence des parcours,*
- ***Professionnels*** : *s'engager à travailler ensemble,*
- ***Politique enfance famille*** : *quelle organisation pour quels effets ?*

Le Service d'Accueil de Jour Volte-Face s'inscrit dans cette politique départementale.

2. Le public

2.1. Les évolutions du public

Le dispositif s'adresse à des adolescents de 12 à 18 ans, garçons ou filles, ayant besoin d'un soutien spécifique au niveau scolaire et éducatif. Les premiers symptômes repérés sont le décrochage scolaire, l'absentéisme, la démobilisation, un comportement perturbateur ou passif, le refus des règles, etc...

Ces difficultés sont des alertes qui cachent d'autres difficultés. Elles constituent une « porte d'entrée » pour proposer un accompagnement plus global, éducatif, social, psychologique à l'enfant et à sa famille.

Les adolescents accueillis sont de plus en plus jeunes. Ils avaient déjà des signes précurseurs dès l'école primaire, mais ils n'ont été pris en charge que de façon aléatoire. Ils ont poursuivi leur parcours scolaire en situation d'échec ou de rejet jusqu'à leur entrée en 6^{ème} et/ ou que leurs situations deviennent trop perturbantes pour l'institution scolaire. Cet échec scolaire n'est pas un simple arrêt des apprentissages qu'il faudrait relancer. Il est le reflet d'un déséquilibre profond. Beaucoup se sentent frustrés, inadaptés, rejetés par les autres. Cette sortie de l'école implique également de quitter un parcours d'insertion sociale. Ainsi, les adolescents se retrouvent sans repère leurs permettant d'imaginer leur futur.

Depuis trois ans, 80% des jeunes accueillis à Volte-Face sont en obligation scolaire. Ces adolescents présentent des difficultés de comportement et /ou d'intégration au collège. L'objectif est de les accueillir temporairement pour favoriser leur resocialisation. Le retour en classe se fait très souvent à temps partiel en parallèle de la prise en charge à Volte-Face. Un projet personnalisé de scolarisation est élaboré pour définir les modalités de scolarité et d'accompagnement par notre service.

Le Service d'Accueil de Jour n'est pas un établissement de soins. Cependant, les éducateurs sont de plus en plus souvent en lien avec des structures comme l'hôpital de Jour, le CMSP, la Maison des Adolescents, les médecins psychiatres libéraux ou la clinique de Saumery pour le suivi de plusieurs jeunes. Certains jeunes ont des troubles de la personnalité, associés à une grande souffrance psychique. **Un travail conjoint est alors envisagé avec les professionnels du soin afin de mettre en place des stratégies d'accompagnement.**

La moitié de l'effectif bénéficie généralement d'une prise en charge de plus d'un an. Ce résultat est en corrélation avec l'âge des jeunes accueillis : 80% des jeunes ont moins de 16 ans. Ces jeunes ont vécu plusieurs exclusions, leurs carences ne leur permettent pas de réintégrer une scolarité ordinaire ou une formation professionnelle dans un temps court.

2.2. La provenance

Les jeunes filles et garçons proviennent essentiellement du département du Loir et Cher.

Certains sont déjà pris en charge chez des assistantes familiales ou en établissement, bénéficiant ainsi d'une double mesure.

La plupart de ces jeunes sont issus de la sphère familiale. Certains ne sont pas connus des services sociaux et sont orientés à Volte-Face à la demande de l'assistante sociale de secteur, d'autres bénéficient d'une assistance éducative en milieu ouvert.

3. Un accueil de jour

3.1. Un service

Le Service d'Accueil de Jour Volte-Face est situé au rez-de-chaussée d'un bâtiment où est installé la MECS les Pléiades. Le service est composé d'une grande salle de vie ouverte sur la cuisine, de salles d'activités (informatique, esthétique, sport), d'un atelier manuel, d'un espace vert (jardin, table de ping-pong).

Les repas sont pris au Lycée Horticole de Blois durant la période scolaire et au Foyer de Jeunes Travailleurs de Blois pendant les vacances scolaires.

3.2. Une équipe

Une équipe pluri professionnelle prend en charge les adolescents du Service d'Accueil de Jour Volte-Face : éducateurs spécialisés, moniteurs-éducateurs, psychologue, chef de service.

Les éducateurs interviennent de 8h30 à 17h30 du lundi au vendredi, 230 jours par an. Le service est fermé trois semaines l'été et une semaine à Noël.

Un Cadre socio-éducatif assure l'encadrement et la cohérence de l'équipe. Il est garant de la sécurité, de la qualité et de la continuité des prises en charge.

Une psychologue assure le soutien des enfants et de leur famille et une collaboration effective avec les éducateurs, notamment dans le cadre de l'évaluation et l'objectivisation des situations.

Les personnels administratifs et de services généraux participent au bon fonctionnement de Volte-Face.

Les stagiaires sont accueillis régulièrement sur le service. Ils sont en situation d'apprentissage et d'expérimentation du métier auquel ils se préparent. Ils travaillent auprès des jeunes, en présence des professionnels, ou seuls mais avec un travail préalable avec un professionnel. **Un tuteur accompagne chaque stagiaire et se positionne comme personne ressource, mais cet accompagnement s'inscrit aussi dans une dynamique collective.** Ces accompagnements apportent des repères méthodologiques et des supports qui éclairent certaines pratiques et qui en questionnent d'autres.

3.3. Un accompagnement adapté

La réussite du programme du Service d'Accueil de Jour Volte-Face repose sur l'hypothèse qu'il est possible d'extraire les jeunes de l'exclusion et du rejet en leur donnant l'opportunité de jouer un autre rôle, positionné par l'équipe du SAJ dans une dynamique positive et constructive, créatrice de l'envie de s'insérer dans une société où il devient possible de trouver sa propre place.

Les professionnels font preuve d'imagination, d'innovation et d'adaptation pour répondre aux besoins des jeunes et mettre en évidence leurs compétences.

L'accompagnement s'exerce essentiellement à travers des propositions d'activités qui favorisent l'expression sous toutes ses formes, l'activité cognitive, l'entretien physique, la relation, la socialisation... Le planning du jeune est réalisé à partir des objectifs fixés dans son projet personnalisé.

Les professionnels développent des projets d'activités permettant aux jeunes d'accéder à des risques valorisés, de prendre des risques utiles en toute sécurité.

Nous proposons des espaces pour développer l'estime de soi

Il est essentiel d'amener le jeune à prendre conscience de ces compétences en les nommant après chaque atelier pour qu'il puisse ensuite les utiliser et les faire partager. Ce partage de savoir soutient l'intégration sociale.

Développer l'estime de soi, c'est prendre conscience de son corps. Nous développons la pratique du sport, l'esthétique, des exercices corporels avec pour objectifs de recréer l'empathie, d'apprendre à se dépasser et développer la confiance en soi.

Mobiliser ses compétences, c'est acquérir de la confiance. Nous animons des ateliers manuels, cuisine, jardinage... pour aider les jeunes à se concentrer, à se maîtriser, à respecter les consignes et les règles.

Nous favorisons leur épanouissement

Les visites culturelles et sportives offrent un lieu dépaysant aux jeunes qui sortent rarement de leur environnement de vie habituel. Ainsi, ce genre de visite favorise l'accès à la culture et invite le jeune à partager ces découvertes avec sa famille. Source de bien-être et d'apaisement, la culture attise leur curiosité, leur soif de connaissances et favorise l'apprentissage et le ressourcement.

Nous encourageons le lien social

La rencontre avec l'autre...différent, pourrait-elle favoriser l'éveil d'une nouvelle capacité « d'être avec » ?

Sur le service, nous mettons en place des ateliers en petit groupe qui servent de supports à la rencontre et qui permettent de construire une sécurité intérieure.

A l'extérieur du service, nous tissons des partenariats avec la maison de retraite de Vineuil, l'association Allons Plus Haut et les Paralysés de France, l'AJB tennis, le lycée horticole... Ces projets visent à développer des liens de solidarité entre les personnes fragilisées, les soutenir dans leur capacité à agir sur le réel et les aider à renouer avec la confiance et l'estime de soi. Ils permettent des partages entre jeunes handicapés moteur et eux, non-handicapés moteur, entre personnes âgées et jeunes... Ces projets nourrissent, pour chacun, une ouverture au monde, à l'environnement, à la différence, source d'enrichissement partagé. De tels projets, portés par un certain nombre d'adultes solidaires, donne à chacun des participants une expérience de soutien partagé et apporte de la sécurité affective à chacun. Cette sécurité affective rend possible la disponibilité pour se rencontrer et échanger en confiance.

Créer du lien social avec les jeunes est essentiel à leur épanouissement. Cela leur permet de rencontrer des adultes sans lien avec leur problématique et/ou de créer d'autres liens avec des personnes différentes de leur quotidien. Ces rencontres contribuent à modifier leur état d'esprit et à les aider à appréhender l'avenir avec un nouveau regard.

Nous favorisons la citoyenneté

Nous mettons en place des actions (visites, rencontres...) qui créent du lien social entre les jeunes et les institutions du territoire pour :

- Favoriser le développement du vivre ensemble
- Informer les jeunes sur le fonctionnement des différentes instances de la société française : la justice, la police, la santé, l'école... et les sensibiliser sur leurs droits et leurs devoirs.
- Sensibiliser les jeunes à l'environnement et au développement durable.

Nous assurons un accompagnement en matière de prévention, de santé et d'hygiène

L'adolescence est une période de grands bouleversements. Cette évolution passe par une envie de défier les règles établies par les parents, de tester ses limites pour apprendre à mieux se connaître et de vivre de nouvelles expériences. Mais l'adolescence est également une période de grande vulnérabilité où les jeunes peuvent adopter des comportements excessifs voire à risques : alcool, drogues, violence, exposition de soi sur Internet, dépendance affective...

Afin de mieux prévenir ces comportements à risque, nous donnons la parole aux jeunes dans des groupes d'expression, nous organisons des rencontres avec les professionnels du service d'addictologie, le centre de planification, la Maison des Adolescents...

Nous multiplions nos efforts de prévention, surtout vis-à-vis des risques sociaux tels que le harcèlement, l'exposition de soi sur Internet.

✚ Nous accompagnons vers un soutien psychologique

Nous offrons aux jeunes **un espace d'écoute et d'expression**. Ces échanges aident à surmonter des épisodes difficiles, des moments d'angoisse ou de découragement, à reprendre confiance en eux et à valoriser leur image de soi.

La psychologue intervient dans le cadre du projet personnalisé de la jeune sur des points spécifiques. En cas de difficultés psychologiques importantes, et en accord avec la famille, un suivi psychologique peut être proposé à l'adolescent à l'extérieur de l'établissement. Ces suivis nécessitent une coordination avec le personnel de soin.

✚ Nous favorisons le lien avec les familles

La prise en compte des parents titulaires de l'autorité parentale est indissociable dans l'accompagnement des jeunes.

Soutien à la parentalité, coéducation, alliance...ces notions sont importantes et se traduisent par **la prise en compte des compétences de la famille**, et la volonté de s'appuyer sur celles-ci pour permettre aux parents de faire autrement et de reprendre une place davantage conforme aux besoins d'éducation de leur enfant. Cette reconnaissance pour les parents est la base de l'espace **où le faire et le vivre ensemble est possible**. Nous utilisons les goûters, les activités telles que les vols en montgolfière... comme support à **la relation sociale** avec les parents et leurs enfants.

D'autres moments-clés plus formalisés permettent **d'associer les parents dans la prise en charge de leur enfant** comme la visite du service, la signature de l'accueil de jour et du contrat de séjour, les réunions de concertation, les entretiens, les rendez-vous scolaires et/ou professionnels...

Il est essentiel d'amener les parents à reconnaître les compétences de leur enfant afin que celui-ci puisse investir un projet scolaire ou professionnel.

✚ Nous proposons un accompagnement scolaire ou professionnel

La prise en charge des jeunes est diversifiée. Selon le niveau de leurs compétences et de leurs difficultés, selon leur âge, un projet personnalisé est mis en place **afin de restaurer l'estime de soi** et de partir sur des bases nouvelles en vue d'accéder à un emploi, un apprentissage, une formation ou repartir sur une nouvelle scolarisation. **Ils doivent être valorisés afin de leur permettre de trouver des centres d'intérêts, de mettre en avant leurs compétences.**

Le nombre de jeunes en obligation scolaire est croissant. Ces adolescents présentent des difficultés de comportement et /ou d'intégration au collège. **L'objectif est de les accueillir temporairement pour favoriser leur resocialisation et leur rescolarisation.** Le retour en classe se fait très souvent à temps partiel en parallèle de la prise en charge à Volte-Face. **Un projet personnalisé de scolarisation** est élaboré pour définir les modalités de scolarité et d'accompagnement par notre service.

Nous proposons des stages aux jeunes afin qu'ils définissent leur projet professionnel. Les stages sont diversifiés dans le but de découvrir un **milieu professionnel** ainsi que le **monde de l'entreprise**. Ils permettent d'aborder **des situations nouvelles**, ils facilitent **l'ouverture**. Ils aident également les jeunes à trouver **des projets motivants et atteignables au vu de leurs compétences.**

Une fois la formation débutée, nous poursuivons notre accompagnement afin de les aider à s'impliquer pleinement dans leur scolarité ou formation.

Tous ces ateliers permettent d'être en lien avec la réalité, de prendre du plaisir dans un groupe, de prendre en compte l'autre. Ces ateliers sont porteurs de valeurs telles que le respect, la tolérance, le partage et s'inscrivent dans un processus d'intégration.

Cette valorisation va permettre aux jeunes d'exprimer leur envie, de faire des choix pour ainsi construire un projet scolaire ou professionnel. A travers ces activités, les éducateurs cherchent à créer les conditions favorables à l'émergence de motivations. **Par ses motivations, le jeune se trouve en situation de faire des choix.** Ainsi, cette valorisation va permettre aux jeunes d'exprimer leurs envies, de faire des choix pour ainsi construire un projet scolaire ou professionnel.

4. Accueil et personnalisation

4.1. La procédure d'admission

Les demandes d'admission se font dans le cadre d'une Commission d'Evaluation et de Décision (CED) pour les mesures administratives ou par le Cadre Chargé de la Protection de l'Enfance (CCPE) pour les mesures judiciaires.

Le Service d'Accueil de Jour est invité à participer à la CED. En commission, l'accueil de jour est validé ou non, les axes de travail sont déterminés, les dates prévisionnelles de visite et d'admission et la désignation du référent sont arrêtées.

Après la visite du service, l'accueil de jour est signé avec les parents, le jeune, le référent et l'éducateur de Volte-Face.

Dans le respect de la *loi du 2 janvier 2002, section 2 article 8*, différents documents sont remis à la jeune et à sa famille : les autorisations de soins, d'image à signer, la charte des droits et des libertés de la personne accueillie, le livret d'accueil du service, un exemplaire du contrat de séjour et le règlement de vie quotidienne.

L'accompagnement effectif est réalisé par l'équipe éducative de Volte-Face. Un contrat de séjour est signé entre Volte-Face, les parents et le/la jeune, et un rapport mi-mesure à trois mois sera lu à la famille et transmis à la MDCS par Volte-Face.

Deux mois avant la fin de la mesure, Volte-Face sollicite une CED auprès de la MDCS, avec la possibilité d'inviter les parents et le/la jeune afin d'établir **un bilan** de cette mesure et proposer si nécessaire un renouvellement. Un rapport de fin de mesure est établi par Volte-Face. Si un renouvellement est acté, les parents font une demande écrite auprès de la MDCS.

En ce qui concerne les mesures judiciaires, l'équipe éducative de Volte-Face sollicite le CCPE pour demander un renouvellement ou mettre fin à la prise en charge.

4.2. L'accueil

Ce projet personnalisé permet de partir des désirs et des besoins du jeune, de préciser les objectifs, les moyens et les échanges pour les atteindre. Celui-ci se fait dans la mesure du possible en partenariat avec la famille.

Un entretien avec la psychologue du service est également proposé. Ce premier entretien est avant tout un temps de rencontre.

Par la suite, **un contrat de séjour** est établi entre l'institution, le jeune et sa famille. Ce contrat permet de poser les bases de la prise en charge et donne à chacun la possibilité d'être acteur de ses projets.

4.3. Le référent

L'éducateur référent est l'interlocuteur privilégié entre la jeune et son environnement familial, social, médical, scolaire et professionnel.

Le référent et le co référent sont nommés, après concertation, en réunion éducative. Ils n'ont pas d'autorité décisionnelle sur le jeune. Leur rôle est d'accueillir la personne et de lui présenter le déroulement du séjour en lien avec le projet personnalisé.

Le référent a également pour fonction de recueillir les informations concernant l'histoire et la personnalité du jeune, ainsi que les motifs du placement. Il doit présenter la situation en réunion d'équipe. Dès les premières semaines d'accueil, il doit, avec le jeune, élaborer le projet personnalisé et en garantir le suivi (contenu, rythme et moyens) en lien avec la famille et les référents de la M.D.C.S.

Il rédige les rapports éducatifs d'observations, de situation, d'actualisation, de fin de prise en charge.

4.4. Le projet personnalisé

La loi du 2 janvier 2002 impose aux professionnels l'obligation d'établir **un projet d'accueil et d'accompagnement** avec le jeune et/ou ses parents. **Il doit favoriser l'expression et la participation du jeune dans la conception et la mise en œuvre de son projet personnalisé.** Son élaboration doit se faire sur la base d'une analyse effective des attentes, des souhaits et des besoins du jeune, ainsi que sur ses habitudes de vie. Véritable co-construction, il réunit les professionnels de l'accompagnement, le jeune et l'entourage proche. Le projet personnalisé fixe des objectifs concrets et les moyens nécessaires à leur réalisation.

L'ensemble des professionnels est concerné par l'élaboration du projet personnalisé.

Un projet personnalisé est un outil éducatif destiné à produire des changements. C'est un mélange instable et inévitable de réussites et d'échecs.

5. Nos dispositifs de communication

Pour que l'équipe œuvre dans le même sens, il faut que **les professionnels possèdent le même niveau d'information.** Pour organiser le sens de l'action, **les professionnels du Service d'Accueil de Jour participent à différentes réunions...**

5.1. Dispositifs internes

5.1.1 Au niveau institutionnel

La réunion institutionnelle a lieu au minimum deux fois par an. Elle permet un échange d'informations entre la Direction et les professionnels des différentes équipes sur des sujets tels que l'évolution des projets, divers événements internes ou externes à l'établissement.

Les formations en interne : la posture professionnelle n'est pas innée. Les formations aident à garder l'esprit en veille, à enrichir son vocabulaire et ses compétences professionnelles.

Les professionnels de Volte-Face bénéficient de formations individuelles et collectives.

Les instances officielles (le Conseil d'Administration, le Comité Technique d'Etablissement, la Commission Administrative Paritaire Départementale, le Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail) contribuent à la cohérence institutionnelle.

La réunion de l'équipe de Direction permet aux cadres d'avoir une connaissance sur les situations des jeunes pris en charge sur les différentes équipes du C.D.E.F. afin d'assurer le roulement des permanences administratives, d'échanger sur les projets en cours, les admissions, le recrutement du personnel, le budget...

Le Conseil des Enfants et des Familles est un lieu d'échange et d'expression pour les jeunes et leurs familles sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement.

La dynamique institutionnelle dépend de l'efficacité de ces dispositifs qui garantissent un fonctionnement participatif en prenant en compte les aspirations et les attentes des professionnels dans le souci de répondre au mieux aux besoins des jeunes.

5.1.2 Au niveau du Service d'Accueil de Jour Volte-Face

La réunion d'équipe hebdomadaire se scinde en deux temps.

- Un premier temps de 3 heures, en présence du Cadre et du psychologue durant lequel le Cadre répond tout d'abord aux questions adressées par l'équipe et fixe les dates et heures des différents rendez-vous. (Signature des contrats de séjour, réunions d'actualisation). Ensuite, l'équipe fait le point et l'analyse de la situation pour chaque prise en charge.
- Un second temps d'une heure, est consacré aux aspects organisationnels sans la présence du Cadre socio-éducatif et du psychologue durant lequel l'équipe éducative décide de l'emploi du temps de chaque jeune pour la semaine suivante, organise les accompagnements, les rendez-vous internes et externes, échange les informations nécessaires au bon fonctionnement du service.

La réunion de service permet au Cadre socio-éducatif, au Directeur et à l'équipe éducative d'échanger sur un ordre du jour fixé conjointement en fonction des besoins du service. Elle a lieu au minimum une fois par trimestre. Elle est l'instance de réflexions et de décisions sur les pratiques professionnelles et l'organisation générale du service (rédaction du projet de service, restitution d'un contenu de formation, échanges sur un thème...).

L'analyse des pratiques professionnelles : quotidiennement, les professionnels s'interrogent sur la légitimité et la pertinence de leurs interventions. Quand intervenir ? Comment intervenir ? La sécurité du jeune est-elle assurée ? Le vécu des situations familiales et individuelles trouve une résonance chez chaque professionnel selon sa propre histoire. Par ailleurs, l'équipe est en recherche permanente des pratiques communes, basées sur des principes partagés favorisant la cohérence des prises en charge. C'est dans ce contexte que l'analyse des pratiques trouve tout son sens et est un outil indispensable dans la recherche des bonnes pratiques professionnelles. Elle a pour base la confidentialité et le respect mutuel.

A raison d'une séance de trois heures par mois, l'équipe se retrouve avec la psychologue pour réfléchir et échanger sur ce qui l'anime. A partir d'une situation, d'une rencontre ou d'un symptôme et de l'écho que ces items trouvent chez les professionnels, les pratiques se confrontent.

5.1.3 Au niveau des bénéficiaires

Les réunions thématiques permettent de développer et d'approfondir certains sujets comme les réseaux sociaux, la sexualité, la conduite alimentaire... Elles sont animées par un éducateur et/ou la psychologue avec le concours, le cas échéant, d'intervenants extérieurs.

5.2. Dispositifs externes

Le Service d'Accueil de Jour Volte-Face attache une importance particulière à la mise en place d'un travail de partenariat. L'équipe veille à ce que chacun, dans ce partenariat, permette au jeune accueilli de réaliser l'accompagnement pensé de son suivi éducatif. Pour que ce partenariat soit efficace, il paraît indispensable de faire régulièrement le point, l'évaluation avec chaque personne concernée. Les réunions d'admission, d'actualisation, de concertation sont des temps incontournables dans la prise en charge. Ces instances permettent de coordonner les actions et proposer des accompagnements les plus adaptés possibles au jeune et sa famille.

L'équipe de Volte-Face a pour objectifs l'intégration des jeunes, l'ouverture au monde et qu'ils deviennent des citoyens à part entière. Pour cela, ils doivent profiter des ressources de leur environnement. Ce processus d'intégration doit donc être soutenu par un maillage de ressources culturelles, sportives, sociales et médicales qui garantit la continuité et la sécurité des parcours. Pour se faire développer un partenariat est une nécessité.

5.2.1 Partenariat et prise en charge

Le partenariat dans le suivi du jeune accueilli à Volte-Face est à tisser au niveau des différents aspects de son accompagnement éducatif.

Pour ce faire, il est nécessaire :

- ❖ **D'identifier les besoins** du jeune et de mettre en place et / ou maintenir les partenariats avec les professionnels correspondant au mieux aux besoins du jeune.
- ❖ De **définir ensemble les axes de travail** à mettre en place selon les besoins du jeune.
- ❖ De s'entendre dès les premières rencontres, d'énoncer les axes de travail et répartir **les objectifs selon les professionnels.**
- ❖ De mettre au point **une fréquence de rencontre pour évaluer** l'évolution du jeune en rapport à ses besoins et aux axes d'accompagnement définis.

Le jeune est acteur de son devenir et les professionnels l'informent de ce partenariat. Il est, en effet le premier concerné dans l'accompagnement éducatif. Il est bon qu'il ait les repères pour accéder progressivement à cette autonomie dans les différents domaines de sa vie. Ces repères lui sont donnés grâce au travail en partenariat avec les différents professionnels de la santé physique et mentale, de la formation professionnelle et de l'intégration sociale du jeune.

Un partenariat coordonné permettra aux jeunes d'avoir une continuité dans leur prise en charge.

5.2.2 Le partenariat avec l'Aide Sociale à l'Enfance

Le projet commun entre l'éducateur-référent de la M.D.C.S. et celui de Volte-Face est de créer des liens avec le jeune et chacun de ses parents, si possible. Les différents membres de la famille ont besoin de se sentir entendu et respecté dans leur parole.

Ce partenariat a pour objectif que la place de chacun dans la famille puisse être mise en mots et être reconnue par tous et que la place de chaque intervenant soit identifiée.

5.2.3 Le partenariat médical et paramédical

Le jeune est accompagné dans le cadre de la prévention et le suivi psychologique. Les parents peuvent être sollicités pour accompagner leur enfant.

En ce qui concerne l'accompagnement psychothérapeutique, les partenaires actuels sont le Centre Médico Psychologique, l'hôpital de jour, Artémis, les psychologues ou psychiatres en libéral. La psychologue de Volte-Face assure la communication avec le lieu de suivi psychologique afin de soutenir la coordination entre le lieu d'accueil de jour et le lieu de soin morcellement des prises en charge.

5.2.4 Le partenariat scolaire et/ou professionnel

La mise en place de rencontres avec les professeurs, le conseiller principal d'éducation, l'assistante sociale scolaire permet à chacun de trouver sa place et de définir les modalités d'accompagnement dans le but de soutenir le jeune dans sa scolarité. Les rencontres avec les professionnels de l'Education Nationale sont également indispensables en termes de conseil et de collaboration dans la prise en charge parfois complexe de ces adolescents et de la mise en place de projets personnalisés scolaires.

La Mission Locale et le Centre d'Aide à la Décision sont des partenaires privilégiés en ce qui concerne les stages. Ces structures permettent aux jeunes de plus de 16 ans d'effectuer des stages dans le cadre de conventions. Notre réseau d'employeurs aide les jeunes à effectuer des stages dans des conditions privilégiées avec un soutien et une écoute des employeurs.

Ce partenariat favorise une réflexion commune pour trouver des réponses adaptées aux difficultés scolaires et /ou professionnelles de ces jeunes.

5.2.5 Le partenariat culturel et sportif

Le Service d'Accueil de Jour Volte-Face développe un réseau urbain de partenariat avec diverses associations, E.H.P.A.D, mairie... pour faciliter l'accès au sport et à la culture.

5.3. Les outils de communication

5.3.1 Les outils réglementaires

Le projet d'Etablissement et le projet de service définissent les valeurs, les engagements, les missions, les objectifs que doivent respecter chaque professionnel. Il décrit le fonctionnement de l'Etablissement et les évolutions nécessaires favorisant l'adéquation entre les besoins des usagers et la prestation rendue. Le projet de service est conforme au projet d'Etablissement et décrit le fonctionnement du service. Les professionnels sont tenus d'y faire référence dans l'exercice de leurs pratiques professionnelles.

Le livret d'accueil et la plaquette présente l'Etablissement, les professionnels, les différentes prestations et le règlement de fonctionnement.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie informe le jeune et sa famille de ses droits.

Le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge est élaboré avec la participation de la personne accueillie et/ou de son représentant légal. Il définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'Etablissement.

Le projet personnalisé chevauche le contrat de séjour, mais ne le recouvre pas. Il répond à des principes développés plus haut dans le paragraphe 4.4.

5.3.2 Les supports éducatifs

Un certain nombre d'outils permet d'assurer une cohérence d'équipe. Les principaux supports cités ci-dessous sont réévalués régulièrement.

➤ Le dossier unique de l'enfant est un **dossier centralisé informatisé** qui permet de créer **un espace de travail commun**, de rassembler toutes les données à un même endroit tout en garantissant aux intervenants **un accès permanent** (disponibilité 24h/24) **et sécurisé**.

➤ L'agenda (et consignes) permet d'inscrire les rendez-vous éducatifs, administratifs, médicaux, familiaux, scolaires, professionnels concernant les adolescents.

➤ Les notes de service et d'informations sont des écrits émanant de la Direction. Elles sont transmises au service pour exécution ou pour information.

6. Financement

6.1. En investissement

Le Service d'Accueil de Jour Volte-Face n'a pas de section d'investissement spécifique. Il émerge sur la section d'investissement globale du CDEF.

6.2. En fonctionnement

Le Service d'Accueil Volte-Face est financé par le Conseil Départemental par le biais d'un prix de journée.

Sur la plupart des charges, une clef de répartition des dépenses est appliquée en accord avec le service de tarification du Conseil Départemental. Ainsi, hors coût du personnel directement affecté et certaines charges spécifiques, Volte-Face est imputé pour 10% des dépenses du CDEF.

7. Evaluation

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale introduit une obligation d'évaluation pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux. Pour accompagner ces démarches d'évaluation, la loi a prévu la mise en place du Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale (article L 312-8 du CASF). Les résultats de cette évaluation sont communiqués tous les cinq ans à l'autorité ayant délivré l'autorisation : le Président du Conseil Départemental.

Toute évaluation portant sur un service ou un établissement social ou médico-social instaure un processus global et cohérent de conduite du changement, dans l'optique de l'amélioration continue de la qualité des prestations.

7.1. L'évaluation interne

Le Centre Départemental de l'Enfance et de la Famille de Loir et Cher (CDEF) conduit ses actions dans une démarche de recherche de la qualité, telle que voulue par le législateur et cette seconde évaluation interne s'inscrit dans la volonté de vérifier cela pour l'ensemble des activités de chacun des services de l'établissement.

La première évaluation interne de 2009 et l'évaluation externe de 2013 ont mené à engager des conduites de progrès dont il était nécessaire de mesurer les effets et d'envisager les suites à donner au travers de nouvelles pistes d'évolution des différentes prises en charge. Ainsi en 2017 et en 2018, une deuxième évaluation interne a fait l'objet d'un travail spécifique de recherches d'amélioration de nos pratiques, au travers d'un regard aigu sur ce qui est fait, pour en extraire ce qui fonctionne bien, ce qui mérite d'être exploré pour engager des améliorations et ce qui manque encore.

Le référentiel était principalement structuré sur **4 axes** (basés sur les RBPP de l'ANESM et les valeurs du CDEF) :

- La prévention et la gestion des risques
- La garantie des droits des personnes accompagnées et leurs participations au fonctionnement du service
- La personnalisation de l'accompagnement, la coordination des interventions, la cohérence et la continuité du parcours
- La prise en compte de l'intérêt de l'enfant et de ses besoins fondamentaux, physiques, intellectuels, sociaux et affectifs

A partir **des résultats de l'évaluation interne** (recensement de l'ensemble des écarts par rapport au référentiel), un plan d'amélioration de la qualité a été mis en place. **Des groupes de travail interservices CDEF se sont organisés de façon à créer une identité commune, à introduire une meilleure connaissance mutuelle et à orienter et adapter de manière permanente les activités de l'établissement afin de répondre aux besoins et aux attentes des personnes accueillies.**

7.2. L'évaluation externe

Une première évaluation externe a eu lieu en 2013.

Le travail engagé depuis la dernière évaluation interne se poursuit dans le cadre du plan d'amélioration de la qualité pour nous permettre d'aborder l'évaluation externe en 2021.

8. Les objectifs d'évolution, de progression et développement

L'accompagnement se décline bien au-delà d'une remise en lien avec l'école ou les dispositifs de droit commun. **Il vise, après avoir mobilisé les ressources personnelles, à créer les conditions pour que puisse être retissé du lien social, ce qui suppose la réassurance du jeune et de sa famille.**

Au vu des chiffres croissants des jeunes de moins de 16 ans, et plus particulièrement les 12-13 ans, **il est nécessaire de réfléchir avec les services de l'Aide Sociale à l'Enfance, de l'Education Nationale et de la Maison Départementale des Personnes Handicapées aux modalités d'accueil de ces jeunes enfants, à la durée de leur prise en charge sur un service de la Protection de l'Enfance.**

L'accompagnement des familles est également placé au cœur des actions de l'équipe du Service d'Accueil de Jour. Les éducateurs proposent des interventions auprès des familles, **de nature à constituer une réelle alternative à une mesure de placement.**

L'activité s'appuie sur un réseau de partenaires sociaux, associatifs et d'entreprises qu'il est nécessaire **de faire vivre et de développer.** Les projets solidaires donnent l'occasion aux jeunes d'être soutenus à partir de leurs propres fragilités et de leurs forces. Ils permettent à chacun de prendre conscience que la vie peut être pleine de bons moments et que l'on peut les vivre en acceptant ses fragilités et celles des autres. Se reconnaître avec sa forme de handicap et reconnaître que la solidarité est une chance pour chacun, aident à l'intégration sociale et à l'élaboration de projets personnels et professionnels.

Les professionnels du Service d'Accueil de Jour Volte-Face recherche en permanence l'individualisation et la personnalisation de l'accompagnement dans le respect des choix du jeune et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins dans un réel souci de bienveillance et de bienveillance.

* * * * *