



JCLT - Service d'orientation spécialisé
79, rue de l'Eglise
75015 PARIS

01 45 57 44 48
sos@jclt.org

Projet d'établissement
Service d'orientation spécialisé - JCLT

2015 - 2019

Direction Générale Association JCLT
102 C, rue Amelot - 75011 PARIS
Tél : 01.58.30.56.16 - dg@jclt.org

Membre du Groupe SOS - www.groupe-sos.org

SOMMAIRE

1. PREAMBULE.....	3
1.1 FINALITE DU PROJET	3
1.2 METHODOLOGIE D'ELABORATION	3
1.3 METHODOLOGIE DE SUIVI ET D'ACTUALISATION DU PROJET	4
1.4 VALIDATION DU PROJET PAR LA DIRECTION GENERALE ET PRESENTATION AU CVS (OU AUTRE FORME DE PARTICIPATION) ...	4
2 CADRE INSTITUTIONNEL.....	5
2.1 PRESENTATION GENERALE DE L'ETABLISSEMENT	5
2.2 PRESENTATION DU GROUPE SOS.....	6
2.3 PRESENTATION DE L'ASSOCIATION JCLT	7
2.4 HISTORIQUE DE L'ETABLISSEMENT ET ENJEUX ACTUELS.....	9
2.5 CADRE LEGAL, REGLEMENTAIRE, CONVENTIONNEL	10
3 LA CONSULTATION PSYCHOLOGIQUE D'ORIENTATION.....	12
3.1 BESOINS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	12
3.1.1 <i>Besoins identifiés par le schéma départemental.....</i>	<i>12</i>
3.1.2 <i>Besoins repérés auprès des usagers et évolution du public accueilli.....</i>	<i>12</i>
3.1.3 <i>Evolutions de la prise en charge en lien avec les besoins identifiés</i>	<i>13</i>
3.2 MISSION, AXES ET PRINCIPES D'ACTION	14
3.2.1 <i>Mission.....</i>	<i>14</i>
3.2.2 <i>Les axes d'action</i>	<i>14</i>
3.2.3 <i>Les principes d'action.....</i>	<i>15</i>
3.3 LA CONSULTATION, SON ORGANISATION, SES ETAPES	17
<i>Modalités d'accès.....</i>	<i>17</i>
<i>Le premier entretien.....</i>	<i>17</i>
<i>Les entretiens cliniques et/ou le bilan psychologique</i>	<i>18</i>
<i>Durée de la consultation et personnalisation de l'accompagnement</i>	<i>18</i>
<i>Les entretiens avec les parents</i>	<i>18</i>
<i>La conclusion de la consultation</i>	<i>19</i>
3.4 LES CRITERES D'EVALUATION	19
3.5 MODALITES DE FONCTIONNEMENT.....	20
3.5.1 <i>Exercice de l'autorité parentale.....</i>	<i>21</i>
3.5.2 <i>Expression et participation de la personne accueillie.....</i>	<i>21</i>
3.5.3 <i>Les dossiers des jeunes accueillis.....</i>	<i>22</i>
3.5.4 <i>Communication externe</i>	<i>23</i>
3.5.5 <i>Prévention des risques liés à la maltraitance et bientraitance.....</i>	<i>24</i>
4 ORGANISATION DE L'ETABLISSEMENT.....	25
4.1 L'EQUIPE.....	25
4.2 GESTION DES RESSOURCES HUMAINES.....	26
4.2.1 <i>Recrutement, accueil et intégration de nouveaux collaborateurs.....</i>	<i>26</i>
4.2.2 <i>Gestion des carrières et Formation</i>	<i>26</i>
4.2.3 <i>Prévention des risques professionnels et des risques psychosociaux</i>	<i>26</i>
4.3 LOCAUX ET MOYENS MATERIELS.....	27
4.3.1 <i>Sécurité du public et du personnel.....</i>	<i>27</i>
4.3.2 <i>Développement durable</i>	<i>28</i>
4.4 DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE	28
4.4.1 <i>Pilotage de la démarche.....</i>	<i>28</i>
4.4.2 <i>Outils de l'amélioration continue</i>	<i>28</i>
5 LES OBJECTIFS D'EVOLUTION ET DE DEVELOPPEMENT	30
6 CONCLUSION	32

1. PRÉAMBULE

1.1 FINALITÉ DU PROJET

Objectifs généraux

L'ambition de ce projet d'établissement est de proposer à la fois une vision de l'évolution du Service d'orientation spécialisé depuis le précédent Projet d'établissement qui date de 2010, mais également de proposer un mode de lecture et de compréhension des accompagnements mis en place. Le projet d'établissement constitue le support à notre action. Il oriente notre mission et lui donne sens. C'est le document de référence adressé à tous les partenaires, Aide Sociale à l'Enfance, Education Nationale, Pédopsychiatrie, et aux usagers (jeunes, familles).

Il a pour objectif de présenter le Service d'orientation spécialisé à travers la description de ses missions, de ses services et de son organisation. Il pose le cadre déontologique de toutes les actions menées. Cet outil permet d'affirmer notre positionnement institutionnel et de faire connaître notre action dans le cadre de la protection de l'enfance.

Enfin, il permet d'indiquer les évolutions en termes de publics et de missions, et de donner des repères aux professionnels dans l'exercice de leur activité.

Objectifs spécifiques

- Mobiliser et fédérer les acteurs en donnant sens à la mission de l'établissement
- Construire des références communes afin d'harmoniser les pratiques professionnelles
- Sensibiliser et soutenir chaque professionnel à ce projet
- Faire évoluer et adapter nos pratiques en adéquation avec le schéma départemental et les évolutions sociétales
- Présenter les différentes modalités d'accueil et d'accompagnement garanties à chaque usager

1.2 MÉTHODOLOGIE D'ÉLABORATION

L'élaboration de ce projet d'établissement a largement mobilisé l'ensemble de l'équipe à partir du mois de mars 2014. Nous avons été aidés sur le plan méthodologique par une intervenante extérieure, Clotilde CROZIER, de Métamorphose Conseil.

Un comité de pilotage a été mis en place, avec C. CROZIER, le Directeur départemental, JLP. CHINIARD, la Directrice et 2 psychologues : il s'est réuni à 3 reprises en 2014, en avril, juin et octobre ; puis 1 fois en janvier 2015.

Une 1^{ère} phase de « diagnostic » a été réalisée (mars à mi-juin 2014) : questionnaires individuels à l'ensemble des salariés ; entretiens téléphoniques réalisés par Clotilde CROZIER auprès des partenaires extérieurs et au sein de JCLT ; compilation des notes prises au cours des rencontres et réunions avec nos partenaires. Les questions étaient relatives à l'évolution du public accueilli et des demandes, aux « forces et faiblesses » du service, aux opportunités et aux besoins repérés.

Ont aussi été pris en compte les résultats des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des jeunes accueillis, de leurs parents et des travailleurs sociaux qui les accompagnent : enquêtes concernant l'accueil (2011), les consultations d'orientation (2012), nos réunions d'informations et supports de communication (2013/2014).

Enfin, nous avons pris en considération les préconisations du rapport d'évaluation externe (2013).

Tout ce travail nous a permis de dégager des « enjeux clés » et des « objectifs stratégiques ».

Dans une 2^e phase, les objectifs ont été formalisés, avec élaboration/planification des actions afférentes : travail en sous-groupes, avec retour en réunion d'équipe (3^e trimestre 2014).

La rédaction des différents chapitres du Projet d'établissement a démarré, toujours en sous-groupes, au 4^e trimestre 2014.

Hormis le travail en sous-groupe, 8 réunions avec l'ensemble de l'équipe se sont tenues en 2014 à ce sujet, et 2 temps de réunions d'équipe en 2015.

Un premier état des lieux de notre travail avec les grandes lignes des « objectifs stratégiques » du Projet d'établissement a été présenté au cours de 2 rencontres avec nos interlocuteurs de la DASES (01/10/14) et du département des Yvelines (11/09/14). Deux objectifs ont été actés par la DASES à cette occasion : l'ouverture du Service d'orientation spécialisé aux services médico-sociaux scolaires, aux services sociaux polyvalents de secteur, aux Centres Médico-Psychologiques, aux services pédiatriques et pédopsychiatriques de l'ensemble des arrondissements de Paris, dès le second trimestre 2015 ; et à partir de septembre 2015, l'accueil possible d'enfants âgés de 6 à 10 ans.

1.3 MÉTHODOLOGIE DE SUIVI ET D'ACTUALISATION DU PROJET

Une procédure d'évaluation régulière du projet d'établissement a été créée et validée par le Comité qualité du Service en 2009 :

- *« Le directeur (la directrice), une secrétaire et un psychologue constituent une équipe chargée d'une évaluation régulière du projet de service. Une réunion annuelle peut être prévue à cet effet, par exemple chaque mois de décembre.*

Cette évaluation doit porter sur :

- . l'actualité des textes de loi concernant notre secteur (Protection de l'enfance)*
- . l'actualité conventionnelle du Service (avenants signés, nouveaux partenariats...)*
- . l'évolution de l'organisation du Service d'orientation spécialisé et de l'équipe*
- . l'évolution du public, des demandes et de notre pratique clinique*

*Un **procès verbal** de cette réunion est rédigé (...) avec comme mention « RAS » s'il n'y a aucun changement ; ou bien détail des corrections à apporter, en cas de changement minime.*

*Si un changement majeur est intervenu, un **avenant** sera rédigé lors de cette réunion annuelle, puis présenté en Comité qualité et validé selon la procédure décrite ci-dessus. »*

- *« Tous les 5 ans, l'équipe d'évaluation rédige une proposition d'actualisation à partir des différents PV établis les années précédentes, et la soumet lors d'une réunion Comité qualité pour validation. »*

1.4 VALIDATION DU PROJET

Le projet d'établissement, validé par le comité de pilotage, est adressé pour validation à la Direction générale de JCLT (05/04/16), puis présenté pour information au Comité d'Etablissement de la Direction départementale de Paris (11/04/16).

Un exemplaire de ce projet d'établissement est adressé à la DASES et à la Direction Enfance et Actions Sociales du département des Yvelines.

Un exemplaire est mis à disposition des usagers et des services partenaires sur la page de présentation du Service d'orientation spécialisé, sur le site du Groupe SOS :

http://www.groupe-sos.org/structures/85/Service_d_orientation_specialise.

2 CADRE INSTITUTIONNEL

2.1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ÉTABLISSEMENT

➤ Coordonnées de l'association gestionnaire

Nom de l'association : Jeunesse, Culture, Loisirs et Technique (JCLT)

Code APE : 8899B

Identifiant SIRET : 775 685 506 00583

Date de création : 1960

Siège social : 102 C rue Amelot – 75011 PARIS

Téléphone : 01 58 30 56 16

E-mail : dg@jclt.org

Président : Monsieur Edouard DURAND

Directrice Générale : Madame Flavie MEKHARCHI

Site internet : www.groupe-sos.org

➤ Coordonnées de l'établissement

Nom de l'établissement : Service d'orientation spécialisé

Code APE : 8899B

Identifiant SIRET : 775 685 506 00658

Date de la dernière autorisation : 03/09/1981

Directrice : Madame Dominique SAINT-MARC

Adresse : 79, rue de l'Eglise - 75015 PARIS

Téléphone : 01 45 57 44 48

E-Mail : sos@jclt.org

➤ Rappel synthétique des missions

Le service propose des consultations psychologiques d'orientation au bénéfice d'enfants, d'adolescents et de jeunes majeurs, exclusivement adressés par des travailleurs sociaux qui les estiment en difficulté ou en situation de fragilité.

Le service est un lieu d'écoute, de soutien et d'évaluation : entretiens cliniques et bilans psychologiques sont proposés par les psychologues. Ils favorisent l'émergence de projets individuels (thérapeutique, scolaire, éducatif) en accompagnant le jeune dans son élaboration.

Les travailleurs sociaux et les parents sont étroitement associés au processus de la consultation.

➤ Capacité d'accueil et modalités de financement

Conformément à nos conventions avec les départements de Paris et des Yvelines :

- un arrêté du budget prévisionnel du Service d'orientation est signé chaque année par les Présidents des Conseils généraux ; arrêtés allouant, pour chacun de ces deux départements, une dotation annuelle globale de fonctionnement
- le Service d'orientation spécialisé est habilité à recevoir **500** jeunes de Paris et **80** jeunes des Yvelines sur la base de 100 consultations en file active par équivalent temps plein de psychologue, par an.

➤ Statut du personnel

Le personnel de l'association est soumis à la Convention collective nationale des établissements et services pour personnes inadaptées et handicapées du 15 mars 1966.

2.2 PRÉSENTATION DU GROUPE SOS

L'établissement fait partie de l'association JCLT, association membre du Groupe SOS.

Avec ses 13 000 salariés et ses 350 établissements, le GROUPE SOS est une des premières entreprises sociales européennes. Depuis 30 ans, Il met l'efficacité économique au service de l'intérêt général. Il répond ainsi aux enjeux de société de notre époque en développant des solutions innovantes dans ses 5 cœurs de métier : JEUNESSE, EMPLOI, SOLIDARITES, SANTE, SENIORS. Chaque année, les actions du Groupe SOS ont un impact sur plus de 1 million de personnes.

- GROUPE SOS Jeunesse : crèches, prise en charge d'enfants et d'adolescents en danger, en difficulté, ou en situation de handicap (foyer, accueil de jour, etc.), éducation par le sport, parrainage de proximité...
- GROUPE SOS Santé : hôpitaux, soins et hébergement temporaire pour les personnes précaires, dispositifs spécialisés (addictions, VIH), formation dans les pays du Sud...
- GROUPE SOS Solidarités : dispositifs d'hébergement et de logement social, accompagnement de personnes en situation de handicap, actions sociales variées...
- GROUPE SOS Emploi : entreprises d'insertion, centres de formation, conseil et financement d'entreprises sociales, conseil et services en développement durable...
- GROUPE SOS Seniors : maisons de retraite médicalisées...

Entreprise sociale

Construit sur des activités de lutte contre les exclusions, le GROUPE SOS a su diversifier progressivement ses activités afin d'associer prévention et réparation. Il propose ainsi des services d'excellence accessibles à tous, y compris les plus démunis.

Il est inscrit de longue date dans une dynamique d'innovation sociale, pour répondre toujours mieux aux enjeux sociétaux de notre époque. Par la mise en lumière des coûts évités et des richesses créées, il démontre que certaines dépenses permettent de réaliser des économies significatives et deviennent ainsi des investissements sociétaux.

Le GROUPE SOS réinvente l'entreprise : échelle des salaires encadrée, absence d'actionnaires, bénéfices alloués au développement... Il démontre qu'il est aujourd'hui possible de bâtir une organisation solide, capable de créer et pérenniser des activités économiques tout en ayant un fort impact social.

Co-construction

Fort de ses savoir-faire et des outils de gestion qu'il a développés, le GROUPE SOS a intégré de nombreuses associations. Toutes ont créé des synergies, professionnalisé leurs pratiques, mutualisé leurs dépenses...

Seule une union des acteurs des secteurs public, privé lucratif et privé non lucratif permettra de relever les défis économiques, sociaux, environnementaux de demain.

2.3 PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION JCLT

Le public

Une partie de la jeunesse connaît des conditions d'existence susceptibles de compromettre son équilibre et par là même son devenir au sein de notre société. Depuis 1960, dans le champ de la prévention et du traitement des exclusions, l'association JCLT met en œuvre des moyens diversifiés et innovants d'aide, de soutien et de prise en charge d'enfants, d'adolescents, de jeunes majeurs en difficulté, en lien avec leur environnement familial, social et économique.

Nos services et établissements interviennent auprès de mineurs et jeunes majeurs dont la situation relève d'une décision de protection sociale (Article L.222-5 1°CASF) ou judiciaire (art 375 et suivants du code civil et ordonnance du 2 février 1945).

Nous accueillons des mineurs et jeunes majeurs en danger ou en risque de danger, dans le cadre de conventionnements avec les conseils généraux et/ou d'une habilitation Protection Judiciaire de la Jeunesse.

Nous intervenons également dans la représentation des mineurs victimes (administration ad hoc) et dans l'accompagnement vers l'insertion sociale et professionnelle au bénéfice des personnes allocataires du RSA.

Les orientations

Nous accueillons des mineurs et des jeunes majeurs en dangers ou en risque de danger. Notre première mission est de faire cesser cette situation en proposant une approche globale mais individualisée, tenant compte de l'environnement familial et de proximité qui mêle prévention, éducation, pédagogie, soutien à la parentalité et accompagnement social et professionnel.

Les principes d'action

Ces principes opérationnels, conformes avec les dispositions de la Loi du 2 janvier 2002, de la loi du 5 Mars 2007 et des autres textes légaux et réglementaires, sont développés, mis en œuvre et évalués dans chaque projet d'établissement afin à la fois d'affirmer la cohérence de nos actions sur l'ensemble du territoire et de garantir la qualité du service rendu aux personnes accueillies.

- Positionner la personne accueillie au cœur de chaque dispositif
 - Promouvoir la bientraitance
 - Le respect des droits de la personne accueillie dans le cadre d'un accompagnement personnalisé
 - Le respect du représentant légal
- Mettre en œuvre un projet éducatif
 - Garantir une dimension soignante au moyen d'un cadre institutionnel contenant et repérable
 - Soutenir chacun des acteurs concernés dans une démarche de coéducation, et par une approche pluridisciplinaire prenant en compte la globalité des besoins exprimés par l'utilisateur
 - Aider les familles à développer leurs compétences propres avec le soutien de leurs réseaux sociaux et familiaux de proximité et des institutions si nécessaire.
 - Développer une action éducative étayée par un soutien psychologique, un accès aux soins, un accès aux droits, un accès à la scolarité, un accès à l'insertion professionnelle, un accès à la culture

- Respecter la liberté d'opinion et le libre arbitre
 - Promouvoir la citoyenneté de tous, l'égalité des sexes, la diversité et l'intégration
 - Favoriser l'intégration sociale, l'accès à l'autonomie
 - Poursuivre la démarche qualité
 - Expérimenter des modalités d'interventions éducatives.
- S'inscrire dans les politiques publiques nationales et territorialisées
 - Structurer nos services au plus près de l'organisation administrative du territoire
 - Organiser sur chaque territoire les espaces de dialogue nécessaire avec les différents services de l'Etat (PJJ, ARS), du Conseil Régional, du Conseil Départemental, des communes et du tissu associatif local
 - Veiller à inscrire les projets d'établissements dans les politiques publiques de protection de l'enfance, de la ville, de la jeunesse, de l'éducation, de la santé et de la prévention de la délinquance
 - Permettre aux professionnels de l'association de s'inscrire dans des dynamiques de projets favorisant le développement professionnel, l'utilité sociale, l'innovation et l'expérimentation de nouvelles réponses.
 - Investir les coordinations et fédérations associatives du secteur en vue de promouvoir la diffusion de notre projet et de partager les réflexions sur les évolutions du secteur et des politiques publiques, d'interpeller les pouvoirs publics.
 - Valoriser les ressources humaines

La ressource humaine est essentielle dans la qualité de la prise en charge. Dans un contexte social, économique et juridique qui s'est modifié profondément depuis quelques années, nos métiers ont naturellement évolué.

Les lois de 2002 et 2007, en plaçant l'utilisateur au centre de la prise en charge, ont imposé des obligations qui permettent d'assurer une qualité optimale de prise en charge. Les professionnels se doivent de les mettre en œuvre, ce qui suppose de faire évoluer leurs pratiques et de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue. Cela nécessite des modalités d'accompagnement des professionnels, axe majeur de développement de la politique des ressources humaines de l'association.

Pour cela, nous accompagnons le développement des compétences de nos équipes via des formations spécifiques, afin que chaque collaborateur puisse améliorer ou compléter sa pratique concernant l'accueil et la prise en charge des jeunes, en tenant compte de l'évolution des publics accueillis.

Nous veillons également à proposer des actions qualifiantes qui permettent soit d'obtenir un diplôme correspondant au poste occupé et reconnaissant les compétences qui y sont liées, soit de viser un diplôme en vue d'une mobilité ou promotion interne dans le cas d'un projet professionnel validé. Nous attachons une attention particulière à permettre des évolutions vers de nouveaux postes, de nouveaux lieux ou de nouveaux publics.

Enfin, nous sommes attachés à la mise en œuvre dans l'ensemble de nos établissements de réunions d'analyses des pratiques ou d'espaces de supervision, afin de soutenir les professionnels dans la prise en charge des publics accueillis et d'une manière générale, faciliter les espaces de rencontres et de réflexions entre professionnels afin de ne pas rester isolé dans sa pratique.

2.4 HISTORIQUE DE L'ETABLISSEMENT ET ENJEUX ACTUELS

A l'origine, il existait au siège de l'association JCLT, un service centralisé qui procédait à l'admission des adolescents dans ses établissements éducatifs et de formation professionnelle. Les psychologues de ce service réalisaient une évaluation pour chaque jeune en vue de son admission. En cas de refus dans un établissement de JCLT, des indications d'orientation plus adaptées pouvaient alors être proposées.

En 1981, l'ASE de Paris intéressée par cette démarche innovante, a décidé de soutenir la création du Service d'orientation spécialisé devenu dès lors une structure autonome. Sa vocation était alors de réaliser des « bilans d'orientation scolaire et professionnelle », qui ont évolué depuis, en « consultations psychologiques d'orientation » afin d'aider à l'élaboration de projets d'orientation personnalisés.

Une convention est établie avec la DASES en 1981. Elle prévoit un partenariat au bénéfice de « garçons et filles de 10 à 21 ans, accueillis par l'Aide Sociale à l'Enfance ou bien suivis en Action éducative ». Cette convention a été reconduite tous les ans, tacitement.

En **1985**, un avenant à cette convention permet aux travailleurs sociaux du secteur social, de la santé et des services médico-scolaires, ainsi qu'à ceux des clubs de prévention des 13^{ème}, 14^{ème} et 15^{ème} arrondissements d'adresser des jeunes en consultation. En **1987**, un avenant offre les mêmes possibilités aux travailleurs sociaux du 16^{ème} arrondissement.

En 1990, une autre convention est signée avec l'Aide Sociale à l'Enfance du département des Yvelines, actualisée en 1999 puis en 2005.

En 2000 et 2001, le Service d'orientation spécialisé mène des actions dans le cadre du **Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents** (15^e, 16^e, 17^e et 18^e arrondissements de Paris).

De 2010 à 2015, une convention et une subvention annuelles sont renouvelées avec le Groupement d'intérêt public de la **Réussite éducative de Paris** (GIP REP), pour des consultations psychologiques d'orientation au profit d'enfants et d'adolescents en « parcours réussite », âgés de 10 à 16 ans. Cette convention concerne les Equipes de développement local des 10^e, 11^e, 17^e, 18^e, 19^e et 20^e arrondissements de Paris.

Evolution et enjeux actuels

Le service d'orientation spécialisé a notablement développé ces dernières années :

- son action de prévention en partenariat avec les assistants sociaux scolaires, les référents Parcours REP et les assistants sociaux de polyvalence de secteur (31,3 % de nos sollicitations en 2014)
- un partenariat diversifié avec les services de pédopsychiatrie (44% des projets d'orientation travaillés en 2014 relevaient du soin et de la rééducation)
- une écoute et un soutien renforcés des parents (pour 88% des consultations d'orientation, au moins un des parents a été reçu par un psychologue)
- depuis 2011, les consultations psychologiques d'orientation se sont étoffées pour mieux répondre aux besoins des jeunes, de leur famille et des travailleurs sociaux : des bilans plus approfondis ; des entretiens de soutien pour les jeunes et leurs parents, et des échanges réguliers avec les professionnels qui les accompagnent.

Face à ces évolutions, le Service d'orientation spécialisé a déterminé à travers ce projet d'établissement les enjeux et objectifs suivants :

- passer, après 30 ans d'existence, du statut expérimental du Service à sa création, à une reconnaissance conforme au cadre légal dans lequel il s'inscrit
- rétablir un niveau de sollicitation en adéquation avec nos conventions
- affirmer l'axe prévention, par l'ouverture du Service aux équipes médico-sociales scolaires, de secteur et de pédopsychiatrie de l'ensemble des arrondissements de Paris ; et par l'accueil d'un public plus jeune (6/10 ans)
- adapter les moyens pour soutenir l'innovation dans notre pratique (axe soutien et pluridisciplinarité) ; mais aussi pour optimiser l'accessibilité et l'espace (projet d'agrandissement et de déménagement des locaux du service)
- mieux formaliser le suivi et la fin des prises en charge
- recueillir et analyser plus finement les « effets produits » sur les jeunes qui nous sont adressés, et les communiquer sur des supports à revisiter
- améliorer la communication et la cohésion interne
- innover et développer nos actions de communication compte tenu de la multiplicité et du renouvellement des professionnels et des institutions partenaires

2.5 CADRE LÉGAL, RÉGLEMENTAIRE, CONVENTIONNEL

L'activité du Service d'orientation spécialisé s'inscrit dans le champ de la Protection de l'Enfance, et plus précisément dans le cadre :

- de la Déclaration des Droits de l'Enfant adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies du 20/11/59 et de la Convention internationale des Droits de l'Enfant du 20/11/89
- des lois du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale et du 5 mars 2007, réformant la Protection de l'enfance
- de la réflexion et des engagements des schémas départementaux :
 - "schéma départemental de prévention et de protection de l'enfance de Paris"
 - volet enfance-famille du "schéma d'organisation sociale et médico-sociale des Yvelines"

Le Service d'orientation spécialisé est adhérent :

- du SYNEAS (Synergie d'employeurs associatifs au service de l'action sociale et santé), au titre du Syndicat général des organismes privés Sanitaires et Sociaux à but non lucratifs

n° adhérent : 75 18 35 15

- de l'URIOPSS Ile de France (Union régionale interfédérale des œuvres et des organismes privés sanitaires et sociaux)

n° adhérent : 75 000 40 06

Le cadre conventionnel

1) Paris (convention DASES depuis 1981)

Accueil d'enfants, d'adolescents et de jeunes majeurs âgés de 6 à 21 ans, exclusivement adressés par un travailleur social des services suivants :

- l'ensemble des Services de l'Aide Sociale à l'Enfance de Paris : Services d'accueil familiaux, SEMNA, ADEMIE, SEJM, Service des internats de la Ville de Paris
- les services associatifs d'AED et AEMO, les établissements éducatifs et services d'accueil familial
- services médico sociaux scolaires, de polyvalence de secteur, de prévention spécialisée, de pédopsychiatrie de tous les arrondissements de Paris
- les équipes de développement locale de Réussite éducative de Paris, via le Référent de Parcours

L'accueil des enfants âgés de 6 à 10 ans, et l'élargissement aux services sociaux scolaires, de secteur, de prévention, de pédopsychiatrie et de la REP, pour l'ensemble des arrondissements de Paris, a été agréé par la DASES à partir de 2015.

2) Yvelines (convention avec ce département depuis 1990)

Accueil d'enfants, d'adolescents et de jeunes majeurs âgés de 10 à 21 ans, exclusivement adressés par un travailleur social des services suivants :

- l'ensemble des Secteurs d'Action Sociale pour les jeunes pris en charge par l'ASE
- les services associatifs d'AED et AEMO, les établissements éducatifs et services d'accueil familial

La demande de consultation est subordonnée à l'aval des Chefs de service de l'Action Sociale de Secteur.

3) Autres départements

La consultation d'orientation est soumise à un accord de prise en charge financière individuelle forfaitaire auprès du Service de l'Aide Sociale à l'Enfance concerné.

3 LA CONSULTATION PSYCHOLOGIQUE D'ORIENTATION

3.1 BESOINS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

3.1.1 Besoins identifiés par le schéma départemental

Le comité stratégique du Schéma départemental de prévention et de protection de l'enfance 2015-2019 de Paris a déjà défini 4 grands axes prioritaires :

- Faire de la prévention un pilier de la protection de l'enfance à Paris
 - ⇒ mieux repérer et évaluer les situations de risque de danger dès les premières difficultés ; développer le soutien aux parents ; développer la coordination des interventions des différents acteurs...
- Assurer un accompagnement de qualité à chaque enfant et sa famille
 - ⇒ garantir le bien être de l'enfant par un accompagnement individualisé et global ; conforter la place des familles ; proposer la meilleure orientation possible afin de prévenir les ruptures ; développer, notamment, la prise en charge des jeunes en grande difficulté psychologique ou présentant des troubles du comportement, et des jeunes mineurs isolés étrangers ; développer le partenariat avec les SAJE et la MDPH ; adapter et rapprocher l'offre de services ; développer une démarche qualité...
- Accompagner les adolescents vers l'autonomie
 - ⇒ construire progressivement avec l'adolescent un projet de vie personnel et l'aider à se situer par rapport à son histoire ; création à l'ASE d'un Service Educatif Jeunes Majeurs (SEJM) avec une redéfinition plus fine des contrats jeunes majeurs, et le renforcement des partenariats...
- Créer les conditions de la réussite du schéma départemental

Au 4^e trimestre 2014, la directrice du service a participé à des séances de travail pour l'élaboration du Schéma de prévention et de protection de l'enfance de Paris, sur la thématique des "situations complexes".

3.1.2 Besoins repérés auprès des usagers et évolution du public accueilli

Les besoins repérés auprès des jeunes, de leurs parents et des travailleurs sociaux qui les accompagnent, sont issus, d'une part, des enquêtes de satisfaction réalisées auprès de ceux-ci, d'autre part des rencontres entre professionnels, enfin, des entretiens téléphoniques réalisés par Clotilde CROZIER auprès des partenaires extérieurs. Les bilans d'activités du service sont aussi une source de réflexion sur l'évolution du public accueilli.

Les jeunes reçus au Service d'orientation spécialisé présentent des difficultés psychologiques, familiales et/ou sociales dont l'expression peut perturber l'accès à la scolarité, aux apprentissages, à la socialisation, à l'insertion, à l'autonomie... Ainsi, en 2014, un quart des jeunes reçus étaient déscolarisés.

On constate une plus grande diversité des profils, des histoires individuelles et familiales. Les adolescents reçus (majoritairement âgés de 13 à 16 ans) présentent des difficultés psychologiques déjà ancrées ainsi que des situations plus dégradées.

Les principales problématiques rencontrées sont des troubles de la conduite et du comportement, troubles réactionnels, pathologies limites et pathologies du lien.

Les facteurs environnementaux et familiaux peuvent aussi renforcer les problématiques des jeunes : pathologie psychiatrique des parents, ruptures répétées, maltraitance psychologique et/ou physique, cadre parental dysfonctionnant.

S'inscrivent également dans les profils des jeunes accueillis, des adolescents placés (en 2014, 13,5% des jeunes reçus vivaient en institution et 9% en famille d'accueil), des mineurs isolés étrangers avec des problématiques de déracinement, des adolescents précoces avec troubles psychiques associés ou non.

3.1.3 Evolutions de la prise en charge en lien avec les besoins identifiés par le schéma départemental et auprès des usagers

- De nouvelles modalités d'accompagnement sont proposées aux parents et en direction des jeunes qui envisagent une prise en charge psychologique sur le long terme.
 - ⇒ Depuis octobre 2013, les psychologues proposent aux parents, au 1^{er} rendez-vous, la possibilité d'être reçus seuls, par un autre psychologue de l'équipe. Ce dispositif est en constante progression depuis sa création.
 - ⇒ Compte tenu des actions de soutien développées par le service, le nombre d'entretiens avec les jeunes et leurs parents ont augmenté significativement ces 5 dernières années. De même, les bilans psychologiques doivent être plus approfondis. Ainsi le nombre moyen de rendez-vous honorés par consultation est passé de 5,8 en 2009 à 7,8 en 2014.
Interrogés à ce sujet dans une enquête de satisfaction, 76% des parents et 57% des adolescents estiment le nombre de rendez-vous suffisant ; pour 14% des parents et 24% des adolescents il serait même insuffisant.
 - ⇒ Une approche pluridisciplinaire est aujourd'hui nécessaire : l'équipe éprouve le besoin de collaborer avec un pédopsychiatre afin d'accéder à une meilleure compréhension du fonctionnement psychopathologique de certains jeunes et ainsi améliorer les propositions d'orientation vers des prises en charge thérapeutiques adaptées et favoriser l'accès aux soins (dossier MDPH, hospitalisation, soins-études).

- D'autre part, il est nécessaire d'agir sur les facteurs de risque comme la déscolarisation et la fragilité des familles monoparentales (*en 2014, sur l'ensemble des jeunes reçus au service, 69% des jeunes parisiens et 42% des jeunes yvelinois vivaient dans une famille monoparentale*), donc d'intervenir le plus en amont possible.
 - ⇒ C'est dans cet objectif de prévention que nous proposons, à partir de septembre 2015, des consultations pour les enfants dès l'âge de 6 ans.
 - ⇒ En réponse aux besoins exprimés lors de nos rencontres avec les professionnels de terrain parisiens, la DASES a agréé l'élargissement de notre convention à l'ensemble des services sociaux, scolaires et de santé de tous les arrondissements de Paris.
 - ⇒ Cet élargissement amène le service à repenser son implantation au centre de Paris pour faciliter l'accès aux familles et à nos partenaires (inscrit au Budget prévisionnel 2015).

- Les travailleurs sociaux nous rejoignent sur la nécessité de renforcer le travail partenarial et de réseau.
 - ⇒ Depuis février 2012, des rencontres bimestrielles entre professionnels sont organisées au sein du Service. En 2014, une trentaine de professionnels de tous horizons y ont participé. Compte tenu de leur succès, le rythme est devenu mensuel depuis février 2015 et le nombre de participants a été doublé.

3.2 MISSION, AXES ET PRINCIPES D’ACTION

3.2.1 Mission

Le Service d’orientation spécialisé est un lieu d’écoute, d’accompagnement et de soutien. Son originalité tient aussi à sa situation extérieure aux institutions fréquentées par les enfants, adolescents et jeunes majeurs. Ils sont reçus exclusivement sur la sollicitation d’un travailleur social. Les consultations psychologiques et d’orientation sont réalisées par l’équipe de psychologues cliniciens se référant au Code de Déontologie des psychologues de Mars 1996 actualisé en février 2012.

Les psychologues prennent en compte, d’une part, la demande initiale du travailleur social, et d’autre part, celle du jeune et de ses parents :

- ils sont à l’écoute des travailleurs sociaux et leur apportent une analyse complémentaire à la compréhension de la problématique du public reçu,
- ils sont à l’écoute du jeune. A travers les entretiens cliniques, éventuellement complétés par des bilans psychologiques, les psychologues favorisent l’émergence de projets individuels (thérapeutique, scolaire, éducatif) en accompagnant le jeune dans son élaboration,
- enfin, les parents du jeune font partie intégrante du processus de la consultation et peuvent bénéficier de rendez-vous ponctuels auprès d’un autre psychologue leur permettant d’aborder les questions en lien avec les difficultés rencontrées par leur enfant.

Le service d’orientation spécialisé s’inscrit en complémentarité d’établissements tels que les Centres d’Information et d’Orientation (CIO), les Centres Médico Psychologiques (CMP), l’Education Nationale... Il s’appuie sur un réseau partenarial en constante évolution.

3.2.2 Les axes d’action

La consultation s’articule autour de la prévention, la protection et le soutien.

➤ Action de prévention

La consultation psychologique d’orientation doit être sollicitée dès que des signes de fragilité (absentéisme scolaire, difficultés d’apprentissages, mal être, conflits avec les parents) ont été identifiés par le travailleur social sans attendre que la situation du jeune se dégrade.

L’écoute du jeune et de ses parents, l’évaluation de la situation et l’accompagnement permettent de désamorcer les conflits intra-personnels et familiaux.

Ce travail apporte un éclairage au travailleur social et facilite les indications d’orientations vers différentes prises en charge (A.E.D¹, C.M.P.P.², M.D.P.H.³)

Par exemple :

- Travailler avec un jeune et sa famille la proposition d’une prise en charge en A.E.D. peut minimiser les risques d’aggravation de sa situation ainsi que le recours aux services de justice.
- Accompagner le jeune vers une prise en charge thérapeutique concourt à prévenir le risque d’aggravation de ses difficultés psychiques.

¹ Action Educative à Domicile

² Centre médico-psychopédagogique

³ Maisons Départementales des personnes handicapées

➤ **Action de protection**

Aujourd'hui, le service est de plus en plus sollicité pour recevoir des jeunes déjà inscrits dans un registre psychopathologique et plus éloignés de l'insertion scolaire et sociale.

L'un des objectifs de la consultation est de permettre aux parents, dans la mesure du possible, de mieux comprendre la problématique de leur enfant afin qu'ils puissent l'accompagner dans la mise en place de prises en charge : thérapeutique, de placement, d'orientation spécialisée.

Par exemple,

permettre à un jeune de reprendre sa scolarité en l'orientant vers une structure adaptée à ses troubles psychologiques et/ou santé (soins études).

La consultation offre aux travailleurs sociaux un éclairage clinique sur la problématique du jeune et une meilleure compréhension des enjeux familiaux. Les psychologues peuvent être amenés à saisir la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes lorsqu'un jeune est confronté à une situation de danger.

➤ **Action de soutien**

La consultation apporte un accompagnement et un soutien au jeune :

- qui n'est pas prêt à s'inscrire dans une démarche thérapeutique,
- qui est dans l'attente d'une prise en charge thérapeutique,
- pour qui la relation établie avec le psychologue du service nécessite un travail sur son engagement dans une démarche thérapeutique avec un autre professionnel.

Les entretiens proposés aux parents avec un autre psychologue de l'équipe leur permettent d'exprimer leurs préoccupations concernant leur enfant, et leurs interrogations quant aux projets d'orientation à envisager.

Face à la complexité des situations individuelles et familiales et grâce aux échanges, le psychologue peut apporter au travailleur social un éclairage qui facilitera le suivi du jeune.

3.2.3 Les principes d'action

L'ensemble de l'équipe s'appuie sur les principes suivants : le travail en réseau et partenarial, la psychologie clinique, le temps psychique, et le temps de recherche et de documentation.

➤ **Le travail en réseau et partenarial**

Le Service d'orientation spécialisé a posé comme principe :

- de s'inscrire dans un réseau partenarial, au carrefour des institutions qui interviennent dans la vie des adolescents que nous rencontrons
- de favoriser les échanges avec les partenaires travaillant sur les problématiques de l'enfance et de l'adolescence

Le jeune ou sa famille ne peuvent accéder de leur propre initiative au service d'orientation. Le travail réalisé au sein de la consultation ne peut donc prendre sens qu'en complément de l'accompagnement effectué par le travailleur social qui a sollicité l'intervention du service. Ce dernier doit au préalable préparer le jeune et ses parents afin qu'ils puissent s'y engager, ce qui évitera les consultations interrompues précocement.

L'intervention des psychologues du service se situe en complémentarité de celle du psychologue de l'institution d'origine du jeune.

Il est essentiel d'offrir à nos partenaires une connaissance du cadre d'action et des missions du service afin d'articuler et d'ajuster au mieux un travail de collaboration.

La diversité des profils des jeunes et de leurs problématiques nécessite que l'équipe soit au fait des prises en charge proposées par les différentes structures de soins. Cette connaissance permet d'individualiser les indications susceptibles d'être préconisées.

L'équipe du Service d'orientation spécialisé tient à maintenir et à développer un réseau partenarial de proximité qui favorise la qualité de la prestation réalisée.

➤ **La psychologie clinique**

Les psychologues cliniciens de l'équipe se réfèrent à la psychologie clinique telle que l'a définie Didier Anzieu :

« La méthode clinique en psychologie est constituée de deux démarches. La première est l'observation des conduites soit spontanées, soit provoquées par des tests [...]. Elle permet de comprendre comme totalité actuelle la personne aux prises avec les situations présentes qui lui font problème. [...] L'entretien clinique, qui comporte une anamnèse et que complète éventuellement la prise en considération de documents personnels [...] établit la biographie significative du sujet et replace les conduites actuelles de celui-ci dans une perspective évolutive, son passé éclairant son présent [...]. »⁴

Le psychologue clinicien exerçant au sein du Service, confronté à des réalités psychiques très variées, cherche donc à comprendre dans sa singularité et dans sa globalité l'enfant, l'adolescent ou le jeune majeur afin de proposer des orientations adaptées. Dans ce cadre, les aspects familiaux, sociaux et ethnoculturels sont pris en compte attentivement.

➤ **Le temps psychique**

La notion de temps est essentielle pour le jeune et le psychologue clinicien. Notre travail de psychologue clinicien intègre le temps singulier du jeune afin qu'il puisse progressivement verbaliser, élaborer, et comprendre ses difficultés pour construire son projet. Le jeune pourra se saisir du dispositif proposé, énoncé lors du premier entretien, et s'y adapter à son rythme. Par ailleurs, le psychologue a besoin de temps pour analyser, poser des hypothèses et accompagner le jeune dans son cheminement personnel.

➤ **Temps de recherche et de documentation**

Le psychologue est tenu d'effectuer un temps de travail et de recherche qui prend en compte la spécificité de sa fonction. Il se doit, d'une part d'assurer au sein de l'institution une réflexion, et d'autre part de traiter de la vie psychique du public reçu. Pour cela il lui faut retravailler de façon permanente son implication personnelle.

Les psychologues s'appuient sur une documentation spécialisée du secteur médico-social, de la santé mentale, de la clinique et du domaine scolaire. Les abonnements et les livres sont régulièrement réactualisés.

L'équipe assiste à des colloques et suit régulièrement des formations afin d'actualiser ses connaissances.

⁴ *Psychologie Française, revue trimestrielle de la Société Française de Psychologie, tome 19, 1974*
Projet d'établissement – Service d'orientation spécialisé – 2015 – Association JCLT

3.3 LA CONSULTATION, SON ORGANISATION, SES ETAPES

La consultation psychologique d'orientation comprend des entretiens cliniques individuels et un bilan psychologique, s'il y a lieu. Des entretiens peuvent être proposés au(x) parent(s) en présence ou non de leur enfant.

Le psychologue qui reçoit l'adolescent reste en lien avec le travailleur social jusqu'à la conclusion de la consultation, dans le respect du secret partagé. Il peut être amené à participer à des synthèses en interne ou à l'extérieur.

➤ Modalités d'accès

Le Service d'orientation spécialisé est ouvert toute l'année, y compris pendant les congés scolaires, du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h.

L'ensemble de l'équipe porte une attention particulière à l'accueil du public, attention qui contribue au bon déroulement de la consultation.

Le secrétariat est disponible pour tout renseignement et pour fixer les rendez-vous, du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h45 et de 13h45 à 17h30.

Pour fixer le premier rendez-vous, les informations administratives suivantes sont demandées :

- coordonnées du travailleur social référent ;
- nom du responsable de l'ASE ou de l'Action Sociale de Secteur référents, s'il y a lieu ;
- nom, date de naissance, coordonnées du jeune et de ses parents ;
- confirmation de l'accord des parents (ou représentant légal) du mineur, qui devront remettre une autorisation écrite signée ; par ailleurs nous nous informons de l'existence éventuelle de visites médiatisées, auquel cas le parent concerné ne pourra pas être reçu avec son enfant.

Le premier rendez-vous est fixé en fonction de l'agenda du service, dans un délai de 1 ou 2 semaines, sauf dans les périodes de plus grande sollicitation (2^e et 3^e trimestres), pendant lesquelles le délai peut atteindre 3 à 4 semaines. La date de ce rendez-vous est confirmée par courrier au jeune et à ses parents, accompagné du **Livret d'accueil du service et de l'autorisation parentale à signer**.

Les rendez-vous suivants seront posés au fur et à mesure par le psychologue qui recevra le jeune.

Si des enfants d'une même fratrie sont adressés au Service, de façon concomitante ou non, chacun sera reçu par un psychologue différent.

Un jeune déjà reçu qui reprendrait rendez-vous des mois ou des années plus tard, sera reçu - dans la mesure du possible - par le même psychologue que lors de la première consultation, et ce, quelle que soit sa situation (déscolarisation, fin de prise en charge A.S.E. ou A.E.D...).

➤ Le premier entretien

Au premier entretien sont reçus le jeune, ses parents (en fonction du contexte familial), et le travailleur social à l'origine de la demande. Chacun énonce ses attentes. C'est pourquoi il est important que le travailleur social ait préalablement élaboré les raisons et les objectifs de cette consultation avec le jeune et ses parents, afin de les y préparer.

Le premier entretien est aussi l'occasion de présenter le cadre de la consultation, en référence au Livret d'accueil.

En fonction de ce qui y est exprimé, le psychologue évalue et détermine la poursuite ou non de la consultation en tenant compte du consentement éclairé ou du refus du jeune.

"L'évaluation, l'observation ou le suivi au long cours auprès de mineurs ou de majeurs protégés proposés par le psychologue requièrent outre le consentement éclairé de la personne, ou au moins son assentiment, le consentement des détenteurs de l'autorité parentale ou des représentants légaux"⁵.

➤ Les entretiens cliniques et le bilan psychologique

A travers les entretiens cliniques, l'écoute du psychologue favorise l'émergence de la parole du jeune accueilli. En abordant l'anamnèse, le psychologue retrace l'histoire personnelle et familiale. Il détermine les outils lui permettant d'évaluer les difficultés rencontrées par le jeune. Il s'agit de lui offrir un soutien et un accompagnement psychologique dans la compréhension de son fonctionnement psychique. Ainsi, le cadre, la façon de mener les entretiens et la passation des tests peuvent être aménagés en fonction de la problématique du jeune.

Le bilan psychologique permet d'appréhender le fonctionnement psychique du jeune. Il est un outil de médiation qui facilite la relation entre le psychologue et l'adolescent. Pour les jeunes mineurs : la réalisation d'un bilan est soumise à l'autorisation du représentant légal. Le bilan n'est ni systématique, ni standardisé. C'est le psychologue qui en détermine l'opportunité ainsi que le choix des tests, en fonction des hypothèses qu'il émet.

Quel que soit le cadre où il intervient (prévention, protection), le bilan s'inscrit dans une démarche progressive qui tient compte du rythme du jeune, variable en fonction de sa problématique psychique. Il peut comprendre : des tests de fonctionnement intellectuel et cognitif, des tests projectifs, des questionnaires d'intérêts et de motivations, **des** tests à facteurs affectifs dominant⁶.

L'ensemble de ce processus est susceptible de le renarcissiser.

➤ Durée de la consultation et personnalisation de l'accompagnement

Un Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) est rempli généralement au premier entretien. Il est signé par la directrice du service, puis remis au jeune et au représentant légal⁷. Si la consultation d'orientation se prolonge au-delà de 3 mois, un avenant au DIPC sera signé par la directrice, et remis au jeune. Une copie de ces documents est conservée dans le dossier du jeune.

La consultation d'orientation se déroule sur plusieurs rendez-vous, toujours avec le même psychologue, sauf en cas de demande du jeune et après concertation. Le nombre de rencontres n'est pas fixé à l'avance et s'adapte à la problématique de chaque jeune reçu.

En 2013 et 2014, la majorité des jeunes bénéficient de 5 à 10 rencontres. Le rythme des rendez-vous est hebdomadaire. Cependant, dans les périodes de sur-sollicitation, l'écart entre les rendez-vous peut-être plus élevé. Ce rythme peut aussi être adapté à la problématique du jeune.

De ce fait la consultation peut durer de 1 à 3 mois - renouvelable - selon les situations.

➤ Les entretiens avec les parents

Hormis le premier entretien et l'entretien de conclusion de la consultation, auxquels sont invités les parents, ceux-ci peuvent être reçus seuls, à leur demande, ou à l'initiative du psychologue.

Par ailleurs, depuis octobre 2013, le ou les parents peuvent être reçu(s) ponctuellement par un autre psychologue du service, sans la présence du jeune.

⁵ Art. 11 du Code de Déontologie des Psychologues de mars 1996, actualisé en février 2012.

⁶ Comme le mentionne l'Article 24 du Code de Déontologie, « les techniques utilisées par le psychologue à des fins d'évaluation, de diagnostic, d'orientation ou de sélection, doivent avoir été scientifiquement validées et sont actualisées ».

⁷ réf. Art. L.311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles

Cette proposition est formulée lors du premier entretien, le principe étant de :

- permettre aux parents d'aborder toutes les questions qui paraissent problématiques et qui pourraient interférer dans le travail de réflexion du jeune ;
- travailler sur les freins liés aux représentations/préjugés des parents concernant l'orientation (notamment scolaire, thérapeutique, vers un internat ou un placement) ;
- préserver l'espace du jeune pour qu'il puisse investir sereinement la consultation.

Cela ne concerne que quelques situations, à l'appréciation du psychologue qui reçoit le jeune qui prendra alors en considération plus particulièrement les éléments suivants :

- lorsque le psychologue repère les freins et interférences énoncées plus haut ;
- lorsque l'histoire personnelle des parents, celle de la fratrie, ou un conflit parental envahit l'espace du jeune reçu ;
- lorsque les parents expriment eux-mêmes le souhait d'être reçus et conseillés concernant leur désarroi face au comportement de leur enfant.

Les parents sont reçus pendant la durée de la consultation, pour trois rencontres au maximum. Cependant, compte tenu de notre expérience, certaines situations exceptionnelles nécessitent de moduler ce cadre.

Des temps d'échanges entre les 2 psychologues sont prévus ; le psychologue qui a reçu le(s) parent(s) ne participe pas à l'entretien de conclusion de la consultation.

➤ **La conclusion de la consultation**

Le terme de synthèse faisant référence au vocabulaire des professionnels du domaine social (réunion pluridisciplinaire au sujet de situations de jeunes en dehors de leur présence), nous avons choisi le terme « conclusion de la consultation ».

Cette rencontre permet d'évoquer le travail d'élaboration réalisé avec le jeune, des conclusions de la consultation, et des indications éventuelles proposées par le psychologue, en lien avec les différents aspects abordés au cours des entretiens. Il est aussi possible de préciser le type de structure ou de prise en charge le plus adapté à la problématique de chaque jeune.

Les participants susceptibles d'être conviés à cet entretien de conclusion peuvent varier en fonction du contexte familial et institutionnel, de la problématique du jeune, de son âge et des souhaits qu'il a exprimés : ses parents, le travailleur social référent, parfois l'assistante maternelle ou un autre professionnel engagé dans son suivi...

En fonction de la situation et avec l'accord du jeune, la consultation peut se prolonger jusqu'à la mise en place éventuelle d'une prise en charge extérieure (psychothérapeutique ou autre).

➤ **Le compte-rendu écrit de consultation**

Il est rédigé par le psychologue, une fois la consultation terminée, et adressé au travailleur social à l'origine de la consultation. Il peut être remis aux parents à leur demande⁸. Il peut aussi être envoyé à d'autres professionnels : son contenu sera adapté en fonction du destinataire, et dans le strict respect des recommandations de l'ANESM concernant le partage d'informations à caractère secret.

⁸ Procédure PRO CRC "Comptes rendus de consultation" - avril 2014

3.4 CRITÈRES D'ÉVALUATION

A l'occasion du Rapport d'évaluation interne 2010, les directeurs de JCLT ont réfléchi à l'identification « **de critères d'évaluation** », avec l'appui de la Responsable qualité de l'association.

Conformément aux recommandations de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM), ces indicateurs doivent faire référence à un objectif de travail défini préalablement.

En ce qui concerne le Service d'orientation spécialisé, **les deux objectifs principaux sont la réalisation de consultations psychologiques et le soutien à l'élaboration d'un projet d'orientation**, à partir de la compréhension d'une situation problématique.

Bien évidemment ces objectifs sont étroitement liés aux motivations et à l'implication de nos interlocuteurs, qu'il s'agisse des enfants, des adolescents, de leurs parents, comme des travailleurs sociaux qui les accompagnent. L'accomplissement de tels objectifs dépend aussi des capacités et limites de chacun, voire des ressources en termes de disponibilités dans les services et établissements d'accueil.

Nous avons donc retenu comme critères d'évaluation :

- les taux de consultations terminées et de consultations restées en « suspens » ;
- les taux d'orientations élaborées, en termes qualitatifs,
 - ✓ accueils éducatifs
 - ✓ orientations thérapeutiques et de rééducation
 - ✓ orientations scolaires et professionnelles

Communication des évaluations

Le Service d'orientation évalue et rend compte régulièrement du travail réalisé à la Direction générale de JCLT, aux Directions de l'action sanitaire et sociale, et aux équipes partenaires de terrain. Le bilan d'activité en est le vecteur principal.

Des statistiques sont établies à partir de la base de données informatique (4D base), ce qui permet de dégager un profil des jeunes reçus et de rendre compte de notre activité. Ces informations sont traitées « dans le respect de l'anonymat par la suppression de tout élément permettant l'identification directe ou indirecte de personnes concernées, ceci toujours en conformité avec les dispositions légales concernant les informations nominatives » (Chapitre 3 - article 26 du code de déontologie des psychologues) et conformément aux recommandations de la C.N.I.L.⁹

Les membres de l'équipe peuvent rédiger des textes qui viennent illustrer leur pratique. Le bilan d'activité est transmis à l'ensemble des responsables des équipes partenaires.

⁹ Commission nationale de l'informatique et des libertés

3.5 MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

3.5.1 Exercice de l'autorité parentale

Depuis 2011, un formulaire d'autorisation parentale est adressé aux parents des jeunes mineurs¹⁰, en référence aux avis transmis par la commission nationale consultative de déontologie des psychologues de la FFPP¹¹ et par les affaires juridiques de la DASES, sollicités par le Service d'orientation spécialisé.

Nous invitons les parents à nous remettre l'autorisation parentale signée lors du premier rendez-vous ou à nous la transmettre par courrier ou par email.

En cas de délégation d'autorité parentale, cette autorisation doit être signée par le tuteur ou l'administrateur ad hoc concerné.

Si l'autorisation parentale n'est pas possible à obtenir (parent disparu, ne donne pas de nouvelles, n'a pas d'adresse connue, hospitalisé ou dans l'incapacité de se prononcer) l'autorisation écrite d'un des deux parents suffit. Le psychologue est considéré de bonne foi s'il n'a pas connaissance d'une éventuelle opposition de l'autre parent.

Si les parents ne peuvent rencontrer leur enfant que dans le cadre de visites médiatisées, ils ne seront pas reçus à la consultation avec leur enfant. Néanmoins, l'autorisation parentale écrite est nécessaire.

En cas de refus de l'un des deux parents ou des deux, la consultation ne peut avoir lieu. Le travailleur social peut solliciter le juge des enfants qui décidera de sa réalisation sans accord parental, s'il l'estime nécessaire et dans l'intérêt de l'enfant. Le jeune mineur sera auditionné par le juge et son avis sera pris en compte.

3.5.2 Expression et participation de la personne accueillie

Outre le cadre de l'entretien avec le psychologue, les jeunes, les parents et les travailleurs sociaux reçus peuvent exprimer leurs interrogations voire leurs insatisfactions auprès de la directrice qui les recevra sur rendez-vous. Les coordonnées de la direction générale de JCLT sont transmises dans le Livret d'accueil.

Par ailleurs, ils peuvent formuler un avis et suggérer des améliorations concernant le Service et sa prestation, via les enquêtes de satisfaction. Elles sont réalisées régulièrement (environ tous les 2 ans) sous forme de questionnaire écrit.

Il en est rendu compte dans nos bilans d'activité et les résultats sont affichés dans la salle d'attente.

- Les effets de la consultation sur le jeune et la réalisation ou non des indications posées (2004)
- Enquêtes de satisfaction sur la qualité de l'accueil (en 2009 et en 2011) : nous avons, à cette occasion, amélioré la signalisation au sein du service et diversifié l'offre de lecture dans la salle d'attente.
- Enquête de satisfaction concernant les consultations d'orientation (2012) : 60% des adolescents et 80% des parents souhaitaient recevoir un compte-rendu écrit de la consultation (ce compte rendu est habituellement envoyé aux travailleurs sociaux). Depuis il leur est systématiquement proposé.
- Enquête de satisfaction concernant nos supports de communication et les rencontres bimestrielles entre professionnels (2013/2014) : plus de 90 % de satisfaction concernant la plaquette, les fiches de présentation et le livret d'accueil du service. La page du site ayant été moins appréciée, nous l'avons complètement revue. Quant aux rencontres entre professionnels, 100% des travailleurs sociaux ayant répondu à notre questionnaire les ont plébiscité.

¹⁰ réf. procédure PRO ARL version B du 22/03/2011

¹¹ Fédération Française des Psychologues et de Psychologie

3.5.3 Les dossiers des jeunes accueillis

➤ Organisation administrative des dossiers

Le **dossier psychologique** du jeune est nominatif et comprend les tests passés par le jeune, les documents transmis par nos interlocuteurs (bulletins scolaires, comptes rendus de bilan précédents remis par les parents ou avec leur autorisation), les courriers échangés à son propos, le compte-rendu écrit de la consultation d'orientation¹².

Les documents rédigés par le psychologue « portent son nom, l'identification de sa fonction ainsi que ses coordonnées professionnelles, sa signature et la mention précise du destinataire »¹³.

Les dossiers psychologiques sont confidentiels. Ils sont rangés sous clé dans les bureaux des psychologues, puis archivés dans des armoires sécurisées.

Chaque jeune a **une fiche administrative** nominative sur laquelle apparaissent les informations suivantes : nom, date de naissance, âge, sexe, coordonnées des parents et du jeune en cas de « placement », nom et coordonnées du référent social, mention de visite médiatisée et la date du 1^{er} rendez-vous. Cette fiche est conservée dans le dossier psychologique le temps de la consultation, dans le bureau du psychologue.

Une fois la consultation terminée, le dossier est archivé et la fiche nominative classée.

Une fiche « informatique », remplie par le psychologue, contient des éléments qui nous permettent d'établir les statistiques relatives à notre activité et au profil des jeunes que nous recevons. Ces éléments sont saisis sur une base de données conservée depuis 1996.

Conformément à la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Service a déclaré auprès de la CNIL l'ensemble des fichiers et dossiers, informatiques et papier, comprenant des données à caractère personnel. La transmission de ce dossier s'est effectuée par l'intermédiaire du « correspondant C.N.I.L. » pour JCLT (Service juridique GIE / Groupe SOS).

Les dossiers, les fiches et les sauvegardes des comptes rendus écrits de consultation sont conservés pendant cinq ans puis ils sont détruits (destructeur d'archives au secrétariat).

➤ Consultation du dossier par les usagers

Depuis la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, chaque famille ou représentant légal du jeune a la possibilité d'avoir accès au dossier psychologique de celui-ci, comprenant les pièces décrites plus haut.

Il doit en faire la demande auprès du secrétariat qui lui proposera un rendez-vous avec le psychologue qui l'a reçu lors de la consultation. Si celui-ci ne fait plus partie de l'équipe, il pourra être reçu par un autre psychologue. Le psychologue est là pour accompagner la famille et le jeune et répondre à leurs questions.

Devenue majeure, la personne reçue en consultation peut avoir accès à son dossier, dans les mêmes conditions.

¹² Procédure DOSJ « Tenue, sécurisation et accès aux dossiers des jeunes » version C - avril 2014

¹³ Chapitre 2 - article 20 du Code de déontologie des psychologues

3.5.4 Communication externe

La communication est un enjeu majeur pour le Service d'orientation spécialisé qui propose une prestation originale dans le champ de la Protection de l'Enfance. Pour être sollicité par les travailleurs sociaux et développer un véritable travail de réseau, le Service doit se faire connaître et être le plus « visible » et explicite possible sur ce qu'il offre. D'autant que l'on peut constater un turn-over important des cadres et travailleurs sociaux de terrain.

Le Service doit aussi délivrer une information claire sur son cadre institutionnel et ses ressources : établissement secondaire de JCLT, association appartenant elle-même au Groupe SOS.

Cette exigence concerne l'ensemble des partenaires « extérieurs », habilités dans le cadre des conventions du Service à lui adresser des jeunes ; et en « interne », l'ensemble des établissements de JCLT et du Groupe SOS intervenant sur le même champ d'action.

Les outils de communication du Service

Des documents, régulièrement actualisés, sont mis à disposition à l'accueil (plaquettes de présentation du Service et du Groupe SOS) et remis ou envoyés, par mail ou par courrier, au fur et à mesure des demandes d'information sur le Service.

	jeunes et parents reçus	professionnels solliciteurs	réseau
Page de présentation du Service sur le site du Groupe (www.groupe-sos.org)	x	x	x
Plaquette de présentation du Service	x	x	x
Fiche de présentation des modalités d'accueil et de fonctionnement	x	x	x
Livret d'accueil	x		
Bilan d'activité		x	x
Fiche de présentation des établissements de JCLT		x	x
Plaquettes de présentation du Groupe SOS	x	x	x

Par ailleurs, ces documents sont remis lors des **réunions avec les partenaires** du Service :

- rencontres au cours d'une réunion d'équipe au sein du Service
- dans le cadre de visites extérieures inter partenariales, ou de journées portes ouvertes
- lors de réunions de coordination ou de journées de réflexion thématiques
- lors de la Journée du personnel du Groupe SOS
- dans le cadre des « **rencontres entre professionnels** » organisées au sein du Service depuis février 2012. Ces rencontres sont ouvertes à tous les professionnels qui souhaitent découvrir le Service et les consultations psychologiques d'orientation, et à ceux qui - nous connaissant déjà - aimeraient échanger sur notre partenariat. Elles sont animées par la directrice et un(e) psychologue de l'équipe.

Les professionnels intéressés s'inscrivent préalablement, les dates étant fixées en début d'année et communiquées sur la page de présentation du service sur le site du Groupe. Depuis 2015 ces rencontres sont mensuelles et peuvent accueillir jusqu'à une vingtaine de personnes.

Des **mailings** sont effectués régulièrement : pour l'envoi des bilans d'activité, à chaque équipe partenaire ainsi qu'aux responsables associatifs et « politiques » ; pour proposer une rencontre avec les équipes partenaires et informer des dates de « rencontres entre professionnels ».

3.5.5 Prévention des risques liés à la maltraitance et bientraitance

➤ **La procédure de gestion et prévention des situations de maltraitance envers la personne accueillie.**

Cette procédure vise à rappeler les règles applicables en cas de risque de maltraitance ou de maltraitance avérée envers les personnes accueillies, notamment :

- a) les obligations en matière de traitement des signalements pour les responsables des établissements ;
- b) le nécessaire soutien aux victimes lors de signalements de cas de maltraitance ;
- c) la protection des personnes, notamment celles ayant procédé à des signalements ainsi que celles concernées par des accusations ;
- d) la prévention des situations de maltraitance.

➤ **Le Dispositif « Alerte crise »**

Le Groupe SOS a développé l'outil « Alerte Crise ». Il a pour objectif d'accroître le niveau de sécurité par une connaissance et une maîtrise des risques qui pèsent sur nos activités. Ce dispositif intervient une fois la situation de « crise » déclarée. La crise se définit comme un événement grave, une situation générant du stress, à l'issue de laquelle dépend le retour à la normale. Accessible uniquement aux cadres du Groupe, cet outil a permis d'informatiser la gestion de l'alerte, afin d'augmenter la réactivité de la cellule de crise et de la prise de décision.

➤ **Le Conseil de la Bientraitance**

Démarche volontariste, la Bientraitance situe les intentions et les actes des professionnels dans un horizon d'amélioration des pratiques tout en conservant une empreinte de vigilance incontournable. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant à l'esprit le risque de maltraitance.

Pour accompagner les associations dans la promotion de la Bientraitance, le comité qualité du Groupe SOS a validé en 2011 la création d'un Conseil de la Bientraitance qui s'est mis en place en 2012. Les missions principales de ce conseil sont :

- le soutien auprès des directeurs d'établissement dans l'analyse a posteriori des situations à risques de maltraitance (hors situations judiciaires) ;
- la veille sur les règlements de fonctionnement des établissements les plus exposés au risque de maltraitance ;
- la veille réglementaire ;
- la connaissance et le développement des bonnes pratiques ;
- l'élaboration de corpus théorique sur la Bientraitance,
 - Chartes de la Bientraitance par secteur d'intervention ;
 - Repères pratiques pour les professionnels (suite à l'analyse des retours d'expérience).

➤ **La formation « Bientraitance »**

Une formation collective relative à la bientraitance a été réalisée pour l'ensemble du personnel en 2012 afin de le sensibiliser aux risques de maltraitance.

➤ **La grille de repérage des risques portant atteinte à la bientraitance**

Cet outil a été validé par le Conseil de la bientraitance en septembre 2014 afin de compléter le dispositif des formations relatives à la bientraitance et d'aider les équipes dans le repérage des situations à risque. Il constitue un élément de preuve des démarches d'évaluations interne et externe.

4 ORGANISATION DE L'ÉTABLISSEMENT

4.1 L'ÉQUIPE

L'équipe est composée de 11 personnes :

- **Une directrice** (temps plein)

Elle assure la gestion administrative et budgétaire du service, ainsi que la gestion du personnel ; elle anime les activités de réflexion, de projets et de réseau du service.

Elle assure la direction technique concernant l'ensemble des consultations et interventions des psychologues, en étant garante d'une éthique de travail.

- **Une secrétaire de direction** (temps plein)

Elle assiste la direction sur le plan de la gestion de l'établissement (comptabilité, achats, traitement de l'activité, des éléments de salaire et des congés, dossiers du personnel).

Elle assure le relais à l'accueil en l'absence de l'agent administratif.

- **Un agent administratif** (temps plein)

Elle assure l'accueil téléphonique et physique du Service, la tenue de l'agenda de l'équipe, ainsi que le secrétariat courant. Traitement et archivage des dossiers des jeunes.

- **Sept psychologues** (5,7 ETP)

Ils sont titulaires d'un Master (ou DESS) de psychologie clinique, de psychologie de l'enfance et de l'adolescence, ou de psychologie clinique et psychopathologique interculturelle.

Ils assurent les consultations psychologiques d'orientation auprès des enfants, des adolescents et des parents. Ils accompagnent la réflexion des travailleurs sociaux partenaires.

- **Un agent de service** (0,20 ETP)

Elle est chargée du nettoyage hebdomadaire du service, participe au tri des déchets, en y associant l'ensemble de l'équipe.

L'ensemble du personnel est soumis au secret professionnel et à l'obligation de discrétion. Il est tenu de respecter le règlement intérieur de l'association JCLT, daté du 10 janvier 2013.

Evolution depuis 2010

Création d'un 0,60 ETP de psychologue (0,50 ETP DASES, afin de respecter un niveau d'activité de 100 consultations annuelles en file active par ETP de psychologue + 0,10 ETP G.I.P.-R.E.P.¹⁴).

Evolution à partir de 2015

La directrice du service n'est plus tenue d'assurer un travail de consultation en tant que psychologue (une trentaine de consultations psychologiques d'orientation par an).

L'équipe se réunit selon les modalités suivantes :

- **réunions d'équipe « institutionnelles » hebdomadaires** (directrice, secrétaires et psychologues) :
 - temps d'échanges et d'information sur la vie du Service et de l'association, sur l'actualité des institutions auxquelles nous avons à faire et sur la branche professionnelle ; comptes rendu de réunions extérieures...
 - réflexion collective sur des situations de jeunes reçus qui posent problème (accueil, consultation) ; sur l'organisation de notre travail ou sur des sujets/projets qui concernent le Service ;
 - réflexion collective et validation en tant que « Comité qualité » des actions d'amélioration élaborées en sous-groupe de travail ;

¹⁴ GIP-REP : Groupement d'intérêt public - Réussite Educative de Paris

- **réunions mensuelles du pôle administratif** (directrice et secrétaires) : temps d'échanges et de planification du travail de gestion administrative du service ;
- **temps de réflexion en sous-groupes** (entre psychologues, ou sous-groupe mixte) sur des sujets touchant aux pratiques professionnelles et aux actions d'amélioration dans le cadre de la démarche qualité ;
- **supervision / analyse des pratiques** : de 1996 à 2011, l'ensemble de l'équipe a bénéficié d'une supervision mensuelle réalisée successivement par deux psychanalystes. Les nouvelles modalités de ce cadre de travail devront faire l'objet d'un plan d'action en 2016.

4.2 GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge des usagers, l'association s'attache à renforcer la qualité de vie au travail de ses professionnels via une politique de gestion des ressources humaines bienveillante, respectueuse et valorisante pour les salariés.

4.2.1 Recrutement, accueil et intégration de nouveaux collaborateurs

Au niveau du recrutement, le Groupe SOS a mis en place une procédure de recrutement permettant de favoriser l'objectivation à chaque étape. Ainsi, chaque poste ouvert fait l'objet d'un descriptif et d'une recherche de candidats basés sur les compétences. De même, autant que faire se peut, plusieurs personnes sont associées au processus de sélection.

Lorsque le candidat est recruté, il est accompagné dans sa prise de fonction : accueil, remise du livret d'accueil salarié, du projet d'établissement, du dernier bilan d'activité, etc.

4.2.2 Gestion des carrières et Formation

Les salariés bénéficient chaque année d'un entretien individuel permettant de faire le point sur l'année écoulée et l'année à venir, et tous les 2 ans, d'un entretien professionnel leur permettant de partager leur projet professionnel, s'ils le souhaitent. Parallèlement, est élaboré un plan de formation en lien avec le projet d'établissement et les orientations de l'association. Sont ainsi mises en place des actions collectives qui permettent de partager et renforcer les pratiques, et des formations individuelles adaptées aux besoins repérés notamment dans le cadre des entretiens annuels – en fonction du budget disponible.

Dans le cadre de notre projet, par exemple :

- deux formations collectives en intra (en 2015 et 2016), au bénéfice des psychologues, sur les tests projectifs dédiés au public des 6-9 ans nouvellement accueillis ;
- participation de la directrice à une formation collective de l'Association JCLT concernant le déploiement d'une démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail.

4.2.3 Prévention des risques professionnels et des risques psychosociaux

Afin d'améliorer ses pratiques et les actions déjà mises en œuvre au sein de l'association en matière de prévention – au travers notamment du document unique d'évaluation des risques professionnels et la mise en œuvre de l'accord d'entreprise instituant des mesures de prévention de la pénibilité – l'association a réalisé un diagnostic de la qualité de vie au travail et mis en place un plan d'action qui sera revu chaque année. Il rassemble des actions dans différents domaines, de l'accompagnement des parcours professionnels à la conduite du changement.

En matière de prévention des risques professionnels et psychosociaux, plusieurs actions sont menées :

- un membre volontaire du CHSCT des établissements JCLT du département de Paris a bénéficié d'une formation sur la prévention des risques professionnels et l'analyse des accidents du travail de manière à contribuer à une démarche de prévention au quotidien ;
- des actions de sensibilisation sur la prévention des risques psychosociaux sont mises en place auprès des Directeurs de chaque établissement ;
- la matrice associative de document unique d'évaluation des risques professionnels a été revue de manière à analyser plus finement la probabilité de survenance des risques et ainsi mieux définir les actions de prévention à mettre en place. L'établissement prévoit de le mettre en place en 2016.

4.3 LOCAUX ET MOYENS MATERIELS

Le Service d'orientation spécialisé se situe au **79, rue de l'Eglise, dans le 15^{ème} arrondissement de Paris**, en rez-de-chaussée, pour faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite (bail associatif Elogie). Les locaux ont une surface de 154 m², et sont constitués d'une salle d'accueil, de 7 bureaux, un local d'archives + « testothèque » et des toilettes (personnel/public).

Seules la salle d'accueil et les toilettes « public » sont en libre accès.

Le bureau de la secrétaire se trouve dans la salle d'accueil afin de participer à la sécurité et au bien-être des personnes qui doivent patienter dans cet espace.

Des magazines sont mis à la disposition du public, ainsi qu'un affichage informatif, où figure notamment la Charte des « droits et liberté de la personne accueillie ».

Evolution : la nécessité d'un agrandissement des locaux, à l'occasion du déménagement du service, a été actée par les départements de Paris et des Yvelines et inscrite au budget prévisionnel 2015.

Parmi les défauts à améliorer : 3 bureaux dans les locaux actuels sont en deçà des normes exigées (moins de 10 m²) ; il manque 2 bureaux, des toilettes accessibles aux personnes à mobilité réduite et une salle de réunion.

4.3.1 Sécurité du public et du personnel

Pendant les heures d'ouverture du service, la présence d'au minimum 2 salariés est requise.

Le service bénéficie :

- d'un contrat de visites de sécurité incendie et du système électrique (Bureau Veritas)
- d'un contrat de maintenance des matériels de protection contre l'incendie (IPS)
- d'un contrat d'assurance des biens et des personnes avec la MAIF

Par ailleurs, le personnel suit régulièrement des formations en intra :

- prévention et premiers secours
- équipier de première intervention incendie

4.3.2 Développement durable

Conformément aux engagements du Groupe SOS pour une politique de développement durable, le Service d'orientation spécialisé s'efforce d'intégrer à son activité cet objectif, dans le respect de ses engagements financiers.

Depuis 2012, l'équipe comprend **2 « référents développement durable »** (1 secrétaire et 1 psychologue). Leur rôle :

- être l'interlocuteur privilégié de la direction développement durable et achats du Groupe SOS -
- participer à la vie de réseau des référents Groupe
- sensibiliser l'équipe aux questions de développement durable
- proposer à la direction des actions à engager et en suivre les résultats

Les actions mises en œuvre

- lutte contre le gaspillage : usage systématique d'ampoules basse consommation ; suivi de la consommation d'eau et d'électricité ; achat de radiateurs « radian » avec cassettes de programmation ; usage de papier brouillon...
- gestion des déplacements : l'usage des transports en commun est privilégié ; remboursement des abonnements Vélib'
- gestion des déchets : tri sélectif (papier / plastiques / ampoules / cartouches d'encre / piles)
- achats responsables et soutien de l'économie sociale et solidaire : 1 commande annuelle de fournitures administratives à un ESAT ; achat de thés et cafés bio issus du commerce équitable auprès de la coopérative Ethiquable ; achat de produits d'entretien bio
- contrats et achats privilégiés auprès des fournisseurs et prestataires avec lesquels le Groupe SOS travaille régulièrement. Ils ont généralement été choisis en fonction de leur engagement en faveur du développement durable avec des tarifs négociés : photocopieur ; contrat de téléphonie ; matériel informatique ; fournitures de bureau et mobilier de bureau.

4.4 DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE

4.4.1 Pilotage de la démarche

Un comité de pilotage Qualité a été institué au niveau du Groupe SOS. Il est notamment chargé de fixer les orientations et les objectifs de la démarche d'amélioration de la qualité au sein du Groupe (Politique Qualité du Groupe). Il vérifie la mise en œuvre de ces objectifs au sein des différentes associations. Il valide les procédures qualité Groupe.

Afin de faciliter l'évaluation des « activités et de la qualité des prestations [que] délivrent » les structures, dans l'optique d'une amélioration continue de la qualité des prestations (loi 2 janvier 2002), le Groupe SOS a élaboré son propre référentiel qualité.

Le Service d'orientation spécialisé a mis en place un **comité qualité** comprenant la directrice, les psychologues et les secrétaires.

Le comité qualité assure la mise en place, le pilotage et le suivi la démarche qualité au sein de l'établissement. Il suit l'avancement du plan d'action, s'assure de la mise en œuvre des objectifs de la politique qualité et du plan d'actions de l'établissement. Il analyse les résultats des enquêtes de satisfaction, des indicateurs de mesure, des audits qualité interne, les dysfonctionnements...

Le **plan d'actions qualité** est annuel et mis à jour lors des comités qualité et dès que nécessaire (suite aux audits qualité internes, aux événements indésirables, aux enquêtes de satisfaction, aux résultats des indicateurs de mesure...). C'est un outil de pilotage qui permet de recenser et suivre toutes les actions à réaliser durant l'année à venir. En fin d'année, un bilan est réalisé afin de préparer le plan d'actions de l'année suivante.

Une fois par an, un **tableau de bord qualité** est renseigné par la directrice avec une secrétaire et un(e) psychologue. Il s'agit d'un outil qui permet d'évaluer l'atteinte des objectifs fixés par la politique qualité du Groupe. Il permet également, d'offrir une visibilité sur la dynamique qualité de chaque établissement, de chaque association au niveau départemental et national.

4.4.2 Outils de l'amélioration continue

Des **audits qualité internes** sont menés dans le but :

- de repérer les bonnes pratiques mises en œuvre dans l'établissement
- de déterminer le degré de conformité du système de management de la qualité et de la sécurité de l'établissement par rapport au projet d'établissement, au référentiel qualité du Groupe SOS et au cadre réglementaire

- de mesurer le déploiement de la politique qualité-sécurité du Groupe SOS et des objectifs associés
- d'évaluer l'efficacité des processus audités
- de vérifier la mise en œuvre de plans d'actions suite aux constats des audits et des évaluations internes et externes précédents
- d'identifier des pistes d'amélioration pour faire évoluer le projet d'établissement, les prestations, l'organisation de l'établissement.

La **fiche de déclaration d'évènement indésirable** a pour objectif d'encourager la participation de tous les salariés à l'amélioration des pratiques au sein de l'établissement, par le biais de déclaration volontaire des dysfonctionnements. L'évènement indésirable est traité par le biais d'action curative (traitement immédiat) et corrective (analyse des causes pour éviter la réapparition de l'évènement indésirable).

La **fiche de réclamation** a pour objectif d'encourager la participation des usagers à l'amélioration de la qualité de la prise en charge, au sein de l'établissement, par le biais de déclaration de situation portant atteinte à leurs droits, d'évènement qui a ou peut avoir des conséquences néfastes, de problème rencontré dans les prestations de l'établissement (hébergement, restauration, activités...), de dysfonctionnement dans les relations avec les professionnels ou les autres personnes accueillies dans la structure.

Evaluation interne

L'évaluation interne de l'établissement, encadrée par le comité qualité de l'établissement, a été finalisée en novembre 2010, avec la validation du rapport par la Direction Générale de l'association JCLT. Ce rapport a été adressé aux autorités de contrôle (départements de Paris et des Yvelines) le 28 décembre 2010.

L'évaluation interne a été réalisée à partir du référentiel qualité du Groupe SOS qui comportait 4 chapitres :

- Prise en charge de la personne accueillie dans le respect de ses droits
- Management et gestion des activités
- Dynamique de développement et d'amélioration continue
- Gestion des ressources transversales

L'établissement a constitué des groupes de travail en veillant à ce que les différentes catégories professionnelles y soient représentées. Chaque groupe de travail avait un animateur. Son rôle était notamment de rendre compte au comité qualité.

L'objectif des groupes de travail a été de faire un état des lieux des pratiques de l'établissement au regard des différents critères de chaque référence.

L'établissement a valorisé certaines actions dans les points positifs de chaque référence.

Les éléments de preuve ont été cités, des actions d'amélioration ont été identifiées et inscrites aux plans d'actions qualité de l'établissement.

Evaluation externe

L'évaluation externe a été mise en œuvre par un prestataire externe, Eliane Conseil, habilité par l'ANESM et référencé au niveau du Groupe SOS. Elle s'est déroulée en novembre 2013. Le rapport d'évaluation externe a été remis à l'occasion d'un rendez-vous avec les autorités de contrôle : le 14/05/2014 pour la DASES, et le 03/07/2014 pour le département des Yvelines.

Les conclusions et recommandations de cette évaluation sont l'un des fils conducteur du travail entrepris pour la refondation de ce projet d'établissement.

5 LES OBJECTIFS D'ÉVOLUTION ET DE DÉVELOPPEMENT

Ambition Se réaffirmer comme un acteur de la protection de l'enfance et de la prévention qui offre une approche originale de consultation et de soutien psychologiques.

Toujours vigilante quant à l'évolution des besoins en matière de protection de l'enfance et de prévention des risques, et dans le souci de faire évoluer en permanence ses prestations et le projet de service, l'équipe du Service d'orientation spécialisé projette pour les 5 années à venir, 7 objectifs stratégiques en lien avec :

- le cadre institutionnel du service
- sa mission et son fonctionnement
- son organisation

OBJECTIFS LIÉS AU CADRE INSTITUTIONNEL

Objectif 1 Assurer la pérennité du service

Résultats attendus :

- ✓ Obtenir un agrément légal et sécuriser les financements
- ✓ Avoir des conventions conformes à notre activité
- ✓ Développer de nouvelles actions et nouvelles conventions

- **Action 1** : sortir du cadre expérimental et pérenniser les financements actuels
- **Action 2** : se développer par rapport à des projets identifiés (recherche de financements/appels à projets)

Objectif 2 Elargir la présence géographique

Résultats attendus :

- ✓ Pérenniser le financement des "Dossiers à l'acte"
- ✓ Rétablir une équité entre les différents publics en fonction de l'origine géographique
- ✓ Augmenter l'activité du service

- **Action 1** : négocier des conventions avec les partenaires de l'Aide Sociale à l'Enfance d'Ile de France

OBJECTIFS LIÉS À LA MISSION et AU FONCTIONNEMENT

Objectif 3 Redéfinir le cadre de la consultation et partager les effets que l'on peut en attendre

Résultats attendus :

- ✓ Reconnaissance du travail réellement réalisé (en interne comme en externe)
- ✓ Être plus explicite en externe sur le cadre et la mission du service et les effets à en attendre
- ✓ Proposer des consultations diversifiées et adaptées aux différentes typologies des jeunes et de leurs « adresseurs »

- **Action 1** : affiner la définition, la qualification et les besoins des différents publics (jeunes, parents, travailleurs sociaux)
- **Action 2** : optimiser les outils actuels
- **Action 3** : développer de nouveaux outils et de nouvelles approches
- **Action 4** : évaluer, ou repérer et formaliser les effets "produits" ou ceux constatés par les travailleurs sociaux (entretiens, réunion...)
- **Action 5** : améliorer le processus d'accueil, de suivi et d'orientation des consultations
- **Action 6** : communiquer sur le nouveau cadre défini et les effets produits

Objectif 4 Elargir l'accès au Service dans le cadre du travail de prévention

Résultats attendus :

- ✓ *Améliorer le repérage des situations à risque dès les premières difficultés*
- ✓ *Avoir un niveau d'activité conforme à nos conventions*
- **Action 1** : dans le cadre des nouvelles conventions D.A.S.E.S. et D.E.A.F.S., élargir notre partenariat aux services sociaux scolaires, de polyvalence de secteur, de prévention spécialisée et de pédopsychiatrie de tous les arrondissements de Paris + Yvelines
- **Action 2** : développer des prises en charges pour les 6 - 10 ans

Objectif 5 Développer le travail en réseau et la communication avec les partenaires et au sein du Groupe SOS

Résultats attendus :

- ✓ *Avoir une meilleure visibilité du service et accroître le nombre « d'adresseurs »*
- ✓ *Mieux être repérés et identifiés dans notre activité, notre cœur de métier (offre de service)*
- ✓ *Se faire connaître et reconnaître → amélioration de la fluidité de la communication*
- ✓ *Permettre aux « adresseurs » de mieux comprendre et connaître nos « procédures »*
- ✓ *Renforcer le lien avec les travailleurs sociaux des institutions partenaires*
- ✓ *Avoir une meilleure compréhension de la demande mais aussi des autres offres de service*
- ✓ *Diversifier les orientations*
- ✓ *Toucher les jeunes accueillis dans les établissements du Groupe SOS Jeunesse*
- ✓ *Renforcer le sentiment d'appartenance au Groupe SOS*
- **Action 1** : améliorer la communication et nos outils de communication (en lien avec la redéfinition du cadre)
- **Action 2** : développer des rencontres institutionnelles et personnelles
- **Action 3** : développer un partenariat privilégié avec certaines structures en fonction du cadre défini et des priorités
- **Action 4** : développer la communication avec les services sociaux de polyvalence de secteur, pédopsychiatriques, et de l'éducation nationale du 1^{er} degré
- **Action 5** : renforcer notre travail et la communication avec les structures du Groupe SOS
- **Action 6** : évaluer le travail réalisé

OBJECTIFS LIES À L'ORGANISATION

Objectif 6 Renforcer l'équipe et sa cohésion

Résultats attendus :

- ✓ *Améliorer la communication interne et les relations humaines internes et externes*
- ✓ *Un vrai travail d'équipe pluridisciplinaire*
- ✓ *Créer un sentiment de cohésion et d'appartenance de l'équipe au Groupe SOS*

- **Action 1** : améliorer la communication interne et les relations entre collègues
- **Action 2** : mettre en place un travail pluridisciplinaire
- **Action 3** : renforcer un sentiment d'appartenance de l'équipe au Service et au Groupe SOS

Objectif 7 Optimiser l'accueil et l'accès au service

Résultats attendus

- ✓ *Améliorer les conditions d'accueil, de travail et de confidentialité des échanges*
- ✓ *Permettre de recevoir plus de personnes en réunion*
- ✓ *Faciliter la venue des jeunes et des parents*

- **Action 1** : agrandir les locaux et déménager avec une localisation plus centrale dans Paris

6 CONCLUSION

Le Service d'orientation spécialisé, créé en 1981, s'est fait une place originale et reconnue dans le champ de la Protection de l'enfance et de la prévention. Depuis 34 ans, ce sont 17 850 enfants et adolescents qui ont passé le pas de la porte de ce service, avec (ou sans) leurs parents, accompagnés par un travailleur social...

Le Service est donc un observatoire privilégié de l'évolution du profil de ces jeunes, de leurs difficultés, de leurs besoins et de l'évolution des prises en charge proposées par les acteurs des secteurs de la Protection de l'enfance, de la santé, mais aussi de l'Education Nationale et de l'insertion.

S'il est une préoccupation à retenir - largement partagée par l'ensemble de nos partenaires - c'est sans doute la situation des enfants et adolescents présentant des troubles associés (psychiques/comportement). Leur souffrance et l'impuissance à laquelle nous sommes confrontées ont envahi notre pratique et nos échanges professionnels. Cela mériterait le développement de prises en charge adaptées, pensées et mises en œuvre en pluridisciplinarité, mais sans lâcher le fil de la prévention et du nécessaire diagnostic.

Pour conclure, le travail réalisé par l'ensemble de l'équipe pour ce projet d'établissement, avec le support technique de Métamorphose conseil et de la Direction départementale Paris de JCLT, a été l'occasion d'actualiser et de redéfinir notre cadre de travail. La reconnaissance de l'évolution de nos pratiques, des innovations déjà apportées, et les perspectives que nous nous sommes clairement données, ont aussi permis une nouvelle dynamique d'équipe.