

# Projet de service

## Service d'Orientation Spécialisé

**2022**

### **Service d'Orientation Spécialisé**

79, rue de l'Eglise, 75015 Paris

17 rue Jean Poulmarch, 75010 Paris

01 45 57 44 48

[service-orientation-specialisé@groupe-sos.org](mailto:service-orientation-specialisé@groupe-sos.org)

## Table des matières

<b>1. Préambule .....</b>	<b>4</b>
1.1 Finalité du projet .....	5
1.2 Méthodologie d'élaboration, de suivi et d'actualisation du projet .....	5
1.3 Validation du projet par la Direction Générale .....	6
<b>2. Le cadre de l'action .....</b>	<b>7</b>
2.1 Présentation générale de la structure.....	8
2.2 Présentation du Groupe SOS.....	9
2.3 Présentation des activités Jeunesse.....	10
2.4 Présentation de l'association Groupe SOS Jeunesse.....	11
2.5 Historique de l'établissement et enjeux actuels .....	15
2.6 Missions de l'établissement .....	16
2.7 Cadre légal, réglementaire, conventionnel .....	16
2.8 Enjeux et évolutions .....	17
<b>3. Le projet d'accompagnement .....</b>	<b>19</b>
3.1 Besoins de la personne accueillie.....	20
3.1.1 Besoins identifiés par le schéma départemental .....	20
3.1.2 Besoins identifiés par la défenseure des droits .....	21
3.1.3 Besoins repérés auprès des usagers .....	22
3.2 Prestations et objectifs de l'accompagnement.....	22
3.2.1 Action de prévention .....	22
3.2.2 Action de Protection .....	23
3.2.3 Action de soutien .....	23
3.3 Les principes de travail.....	24
3.3.1 Le travail partenarial et démarche inclusive .....	24
3.3.2 La psychologie clinique .....	26
3.3.3 Le temps psychique .....	26
3.3.4 Temps de recherches et de documentation .....	26
3.3.5 Organisation du questionnement éthique .....	27
3.4 Modalités de l'accompagnement.....	27
3.4.1 Exercice des Droits .....	27
3.4.2 La consultation, son organisation, ses étapes .....	28
3.4.3 Les tests .....	30
	<b>2</b>

3.4.4	Les dossiers .....	33
3.4.3	Expression et participation de la personne accueillie .....	34
3.4.4	Stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées .....	35
3.4.5	Exercice de l'autorité parentale .....	36
3.4.6	Partage d'informations à caractère secret en protection de l'enfance .....	37
3.4.7	Prévention des risques liés à la maltraitance et bientraitance .....	38
3.5	Enjeux et évolutions .....	39
<b>4.</b>	<b>Organisation et fonctionnement de l'établissement .....</b>	<b>41</b>
4.1	Structure humaine et organisationnelle .....	42
4.2	Politique ressources humaines.....	43
4.2.1	Recrutement, accueil et intégration de nouveaux collaborateurs .....	43
4.2.2	Gestion des carrières et Formation.....	44
4.2.3	Prévention des risques professionnels et des risques psychosociaux.....	44
4.2.4	Qualité de vie et conditions de travail .....	45
4.3	Stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.....	46
4.4	Stratégie de développement durable et d'optimisation des achats.....	46
4.5	Stratégie numérique.....	47
4.5.1.	Description du parc informatique et téléphonique :.....	47
4.5.2.	Le SI de l'établissement .....	48
4.5.3.	La conformité RGPD.....	50
4.5.4.	Cybersécurité .....	51
4.6	Locaux et moyens matériels.....	51
4.7	Démarche d'amélioration continue .....	52
4.7.1	Pilotage de la démarche .....	52
4.7.2	Outils de l'amélioration continue .....	53
4.7.3.	L'évaluation HAS.....	55
4.8	Enjeux et évolutions : .....	60
<b>5.</b>	<b>Les objectifs d'évolution et de développement .....</b>	<b>62</b>

# 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 2015-2019 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 professionnels.

Il a pour objectif de présenter le Service d'Orientation Spécialisé à travers la description de ses missions 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 éducatives en adéquation avec le schéma départemental, les évolutions sociétales et les évolutions des politiques publiques
- Présenter les différentes modalités d'accueil et d'accompagnement garanties à chaque usager.

## 1.2 Méthodologie d'élaboration, de suivi et d'actualisation du projet

---

Le projet d'établissement précédent s'inscrivait dans une temporalité 2015-2019. Cependant, la crise sanitaire n'a pas permis de réaliser sa réactualisation dans les temps. Toutefois, l'équipe a pu répondre à l'obligation de l'évaluation interne en 2020-

2021. Ce travail, nous avons pu le potentialiser en s'appuyant dessus pour mettre à jour notre projet lors de réunions de travail incluant l'ensemble de l'équipe.

Dorénavant, une mise à jour de ce projet s'effectuera annuellement par les membres du Comité Qualité.

### 1.3 Validation du projet par la Direction Générale

---

Le projet d'établissement a été validé par la Direction Générale le 1<sup>er</sup> juillet 2024.

## 2. Le cadre de l'action

## 2.1 Présentation générale de la structure

---

### ➤ Coordonnées de l'association gestionnaire

Nom de l'association : Groupe SOS Jeunesse

Code APE : 8899B

Identifiant SIRET : 775 685 506 00583

Date de création : 01/07/2016

Siège social : 102 C rue Amelot – 75011 PARIS

Téléphone : 01.58.30.55.47

E-mail : [dg.jeunesse@groupe-sos.org](mailto:dg.jeunesse@groupe-sos.org)

Président : Sophie FERACCI

Directrice Générale : Guylaine CHAUVIN

Directeur Général Délégué Pôle Aide Sociale à l'Enfance : Frédéric CHAPEY

Site internet : [www.groupe-sos.org](http://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 : 3 janvier 2017

Directeur : David HAIK

Adresse : 17, Rue Jean Poulmarch – 75010 PARIS et 79, Rue de l'Eglise – 75015 Paris

Téléphone : 01 45 57 44 48

Adresse Mail : [service-orientation-specialise@groupe-sos.org](mailto:service-orientation-specialise@groupe-sos.org)

### ➤ Rappel synthétique des missions

Le Service a pour vocation d'aider les jeunes accueillis à élaborer un projet d'orientation personnalisé en tenant compte de leur problématique psychique. Les projets d'orientation peuvent aussi bien concerner la sphère scolaire, professionnelle,



thérapeutique, un accompagnement éducatif dans un cadre administratif ou judiciaire (AED, AEMO) ou un accueil en structure éducative.

La consultation comprend des entretiens cliniques et éventuellement la passation de tests (tests d'efficiences, projectifs, questionnaires d'intérêts...).

Le nombre d'entretiens par consultation d'orientation est variable, selon la situation. La majorité des jeunes bénéficient de 6 à 8 rencontres. Une synthèse orale avec le jeune, ses parents et les professionnels concernés, vient conclure la consultation d'orientation. Un compte rendu écrit est adressé au travailleur social référent. Le psychologue peut également remettre un compte rendu écrit aux jeunes et aux parents qui le souhaitent.

#### ➤ Capacité d'Accueil

Le Service d'orientation spécialisé est habilité à recevoir 500 jeunes sur la base de 100 consultations en file active par ETP 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

---

Le Groupe SOS est un groupe associatif, acteur majeur de l'économie sociale et solidaire, leader européen de l'entrepreneuriat social.

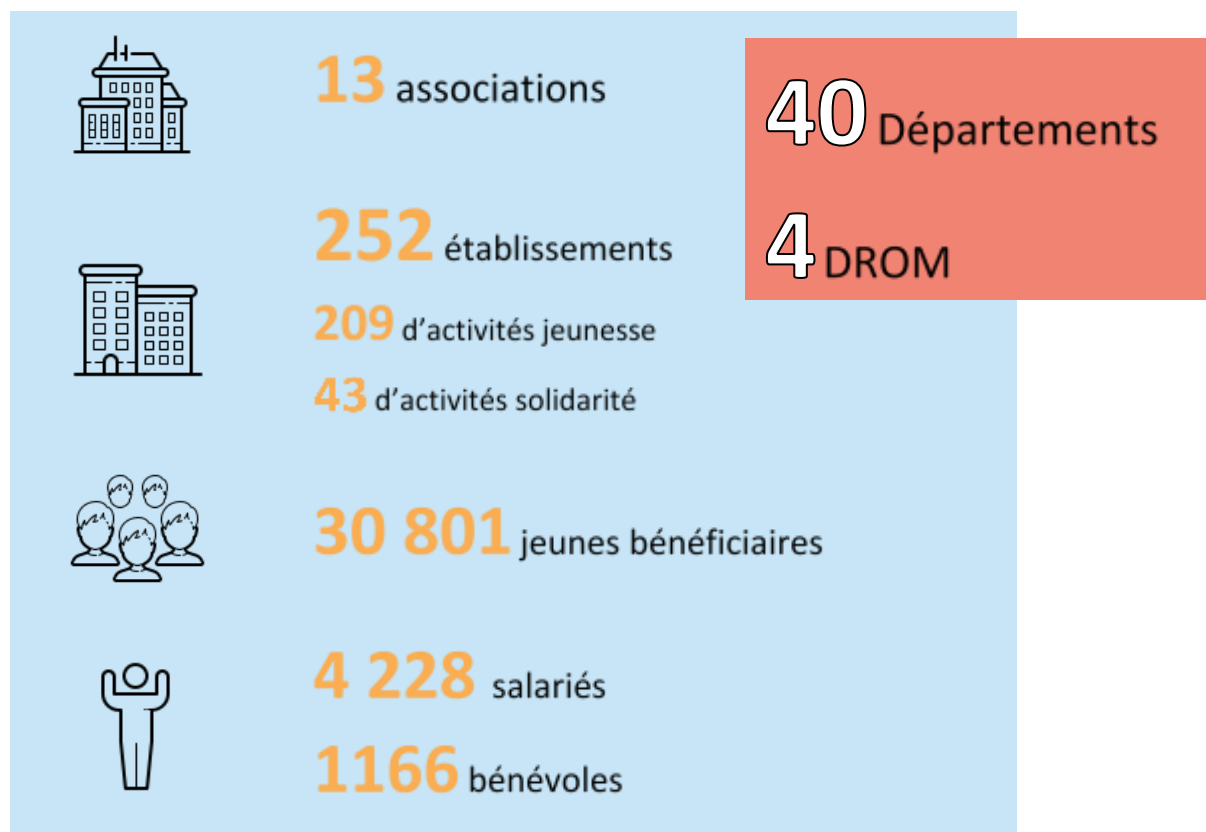
Il regroupe 750 établissements et services, associations et entreprises sociales, qui entreprennent au profit des personnes en situation de vulnérabilité, des générations futures et des territoires.

Depuis sa création en 1984, lors des années sida, le Groupe SOS : combat toutes les exclusions ; agit pour l'accès de toutes et tous à l'essentiel ; et innove face aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux.

Non-lucratif, sans actionnaire, les actions du Groupe SOS et de ses 22.000 personnes employées ont un impact en France et dans plus de 50 pays dans le monde, auprès de 2 millions de bénéficiaires.

Un enfant n'est pas seulement un adulte en devenir, mais une personne à part entière. D'où qu'ils viennent, quels que soient leurs parcours, tous les jeunes méritent de bénéficier des mêmes chances.

## 2.3 Présentation des activités Jeunesse



Un enfant n'est pas seulement un adulte en devenir, mais une personne à part entière. D'où qu'ils viennent, quels que soient leurs parcours, tous les jeunes méritent de bénéficier des mêmes chances. Une utopie ? non un projet, une ambition

Au Groupe SOS, nous œuvrons pour une réelle égalité des chances, dès les premières années de la vie. Accueil en crèche d'enfants en situation de handicap, protection et accompagnement d'enfants, adolescents et jeunes majeurs en danger ou en conflit avec la loi, éducation par le sport, parrainage de proximité... Parce que chaque jeune a son histoire, parfois difficile, ses aspirations et ses capacités à s'accomplir, nos dispositifs sont aussi variés que les besoins divers.

Notre implantation en métropole et outre-mer nous permet d'avoir une vision globale et précise des enjeux politiques de l'enfance et des besoins des publics et des territoires.

## 2.4 Présentation de l'association Groupe SOS Jeunesse

---

**L'association Groupe SOS Jeunesse est le premier acteur associatif de la protection de l'enfance en France.** Sa mission : éduquer et protéger enfants, adolescents et jeunes majeurs en difficulté compte-tenu de leur environnement familial, social et économique.

Soutien à la parentalité, accueil de mineurs et jeunes majeurs en danger ou en risque de danger, en difficultés psychologiques, alternatives à l'incarcération et accompagnement à l'insertion socio-professionnelle... concevoir et mettre en œuvre des moyens innovants d'aide, de soutien et d'accompagnement, tels sont le moteur et la boussole du Groupe SOS Jeunesse.

Présente dans **25 départements, en métropole et outre-mer avec 63 établissements et services** d'aide sociale à l'enfance, de protection judiciaire de la jeunesse et de prise en charge du handicap, en lien étroit avec les pouvoirs publics, l'association comptait plus de 11 000 personnes bénéficiaires en 2023.

L'association est organisée en deux pôles :

Le **Pôle Protection de l'Enfance** (protection sociale (article L.222–5 1°CASF) ou judiciaire (article 375 et suivants du code civil))

- Accueil de mineurs et jeunes majeurs en danger ou en risque de danger, dans le cadre de conventionnements avec les conseils départementaux et/ou d'une habilitation Protection Judiciaire de la Jeunesse.

Dans le cadre de la protection de l'enfance, la première mission de l'association Groupe SOS Jeunesse est de faire cesser cette situation en proposant une approche globale qui mêle prévention, éducation, pédagogie, soutien à la parentalité et accompagnement social et professionnel.

Le **Pôle Pénal** (Ordonnance n°2019-950 du 11 septembre 2019, ratifiée par la loi n°2021-218 du 26 février 2021) / (Décret du 6 janvier 2005 relatifs aux ITEP)

- Accueil de jeunes dont les parcours sont marqués d'échecs, de ruptures et de passages à l'acte afin de prévenir et de limiter leur incarcération, dans le cadre de décisions des magistrats.
- Accueil de jeunes présentant des difficultés psychologiques, notamment troubles du comportement, disposant d'une notification de la MDPH.

L'association intègre également **Plateforme i**, qui développe des programmes pour répondre aux défis de l'inclusion dans l'emploi. Ses équipes mettent leurs expertises

et leur engagement au service des jeunes décrocheurs, des adultes en parcours d'insertion et des professionnels qui les accompagnent. Plateforme i propose également des solutions d'accompagnement, de sensibilisation et de formation pour mieux recruter.

**Le projet associatif de GROUPE SOS jeunesse** dessine un horizon ambitieux, assumant les contours d'une utopie, à rebours des frilosités de notre temps. L'utopie comme un espace, même ténu et contingent, où s'exprime le désir d'autres possibles pour l'enfance et la jeunesse.

Donner les mêmes chances à chaque enfant, chaque jeune. Un dessein, un engagement.

### Nos valeurs

**La liberté**, comme refus du déterminisme social, est la pierre angulaire des valeurs de l'association. Eduquer, c'est rendre libre : cette nécessité fonde l'exigence d'établir une relation à l'Autre susceptible de faire advenir la liberté de se penser et de penser le monde.

✚ Nécessaire à la liberté, **l'altérité** est la conscience singulière de l'Autre, reconnu dans son unicité et en ce qu'il incarne une existence humaine commune. L'altérité exige d'établir une relation respectueuse de l'Autre et empreinte de réciprocité, qui prend le risque de l'inattendu et constitue en cela une aventure humaine.

✚ **La fécondité sociale** est la reconnaissance, a priori, de la capacité légitime et inaliénable de chacun à participer à la construction d'une société, par nature, inachevée. Elle dessine les contours d'une citoyenneté exigeante. Elle affirme la réciprocité des relations, où sont impliquées les libertés, et la dimension politique de l'Autre.


✚ **La bienveillance** est entendue comme une exigence envers soi comme envers l'Autre. Elle se défie de l'indifférence et de la domination, en affirmant la place de l'empathie comme fondement de la relation.

### Nos missions

L'affirmation de nos valeurs associatives conduit à assumer la dimension du risque dans l'éducation, confrontée à l'exigence de protection. Il incombe à l'association, d'éduquer et de protéger les enfants, adolescents et jeunes adultes.

✚ **Eduquer**, c'est l'art de construire une relation de confiance, indispensable à l'ouverture des possibles. C'est offrir des environnements, des espaces et du

temps pour découvrir, penser et éprouver.

-  **Protéger**, c'est satisfaire les besoins fondamentaux et spécifiques, ainsi que garantir le respect et la promotion des droits. C'est agir avec prévenance contre toutes formes de maltraitance. Mettre en œuvre ces missions, c'est accepter la part d'incertitude liée à toute relation, reconnaître la dimension paradoxale entre la protection et l'émancipation et assumer ce nécessaire risque éducatif.

## Nos principes d'action

Au travers de ces missions, nous veillerons à :

### **Assumer le risque éducatif**

Considérer les explorations et les expérimentations comme essentielles au développement et à l'émancipation, autorise à rompre avec le connu, l'habituel, voire le conforme. Ce principe conduit l'institution à appréhender le risque éducatif comme élément à part entière de son action. Ainsi, elle assume la gestion permanente du paradoxe entre protéger et émanciper, en encourageant les initiatives, les pas de côté et les alternatives iconoclastes, dans l'intérêt de l'enfant, de l'adolescent et du jeune adulte.

### **Promouvoir le faire-avec**

Le faire-avec est nécessaire à la construction d'une relation éducative.

Le fait de réaliser et d'entreprendre ensemble participe d'une relation fondée sur la confiance, la sécurité et l'entraide. Le faire-avec appelle à se décentrer de ses propres représentations et limites pour éviter de s'inscrire dans des relations descendantes et déséquilibrées. Il favorise la réciprocité, source d'enrichissement mutuel. L'institution cultive une réflexion continue sur le sens, la posture et la participation de chacun, afin de garantir le faire-avec, qu'il s'inscrive dans une relation duelle ou émane d'une dynamique collective.






### **Lutter contre les rapports de domination**

Les sociétés humaines sont empreintes de rapports de domination plus ou moins conscientisés et donc potentiellement aliénants. La posture éducative induit des rapports asymétriques ; le cadre institutionnel et la relation éducative portent particulièrement le risque d'asseoir la reproduction de la domination comme vecteur de la légitimité éducative. Celle-ci repose sur une conception de l'autorité qui ne vise pas à soumettre l'Autre à sa volonté. Ce parti pris d'une autorité bienveillante exige, en éducation, fiabilité et cohérence dans les actes et les discours. L'exercice de cette autorité impose transparence et pédagogie : entendre, dire et expliquer donne accès au sens.




## **Considérer les affects dans la relation**

Les relations génèrent des projections et réactions émotionnelles. Les affects sont ainsi constitutifs de la relation éducative ; ils doivent être assumés et reconnus comme tels. Ce lien éducatif qui se tisse, bousculé par les affects, suppose la recherche continue d'une juste et bienveillante proximité. La mise en mot des affects et des tumultes de la relation éducative, doit être garantie par l'institution, qui en affirme le caractère professionnel. Les espaces institutionnels d'échanges doivent permettre d'objectiver ce qui peut l'être, d'adapter les postures, et d'ajuster le cadre et son élasticité.

Ces principes d'actions se déclinent en plusieurs **engagements** qui viseront à :

-  Approfondir la réflexion et le questionnement éthique dans les pratiques professionnelles ;
-  Veiller collectivement aux évolutions des besoins des publics et imaginer des alternatives aux réponses actuelles ;
-  Poursuivre dans le cadre de l'action éducative, le déploiement d'activités diversifiées ;
-  Affirmer la prise en compte du bien-être comme média éducatif à part entière ;
-  Considérer l'expression des personnes accueillies comme essentielle et valoriser la parole et l'écoute.

Au plus long court, nous poursuivront l'exploration du champ des possibles en matière d'éducation par :

-  **La recherche** en s'inspirant des travaux, expériences et données, éclairants par leur interdisciplinarité scientifique. En considérant, sans les opposer de manière dogmatique, les pratiques basées sur la clinique et celles fondées sur les données probantes. En déployant des initiatives de recherche-action, afin d'évaluer et adapter les pratiques (notamment innovantes).
-  **Le développement durable** en promouvant dans la pédagogie éducative et le fonctionnement quotidien des établissements, la nécessaire frugalité dans la consommation des ressources et les enjeux du changement climatique
-  **La culture** en l'utilisant comme moyen d'émancipation, en la rendant accessible sous toutes ses formes et dans tous les lieux.

## 2.5 Historique de l'établissement et enjeux actuels

---

**En 1981**, l'ASE de Paris a décidé de soutenir la création du Service d'Orientation Spécialisé. 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<sup>ème</sup>, 14<sup>ème</sup> et 15<sup>ème</sup> arrondissements d'adresser des jeunes en consultation. En 1987, un avenant offre les mêmes possibilités aux travailleurs sociaux du 16<sup>ème</sup> arrondissement.

**En 1990**, une convention est signée avec l'Aide Sociale à l'Enfance du département des Yvelines, **actualisée en 1999 puis en 2005**. Cette convention sera finalement dénoncée par le département des Yvelines en **mai 2016**.

**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 (15e, 16e, 17e et 18e arrondissements de Paris).

**De 2010 à 2015**, une convention annuelle a été renouvelée 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.

**Depuis 2015**, ont été agréés par la DASES, l'élargissement de notre intervention aux services sociaux scolaires, de secteur, de prévention, de pédopsychiatrie, ainsi que les établissements sociaux et médico-sociaux pour l'ensemble des arrondissements de Paris, ainsi que l'accueil des enfants âgés de 6 à 10 ans,

**Le 3 janvier 2017**, le Service d'orientation spécialisé a été autorisé pour une durée de 15 ans.

**En 2018**, ouverture d'une antenne dans le 10ème arrondissement, permettant une action de proximité avec les partenaires de la rive droite.



## 2.6 Missions de l'établissement

---

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.

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 apportent une analyse complémentaire à la compréhension de la problématique du public reçu,
- A travers les entretiens cliniques et la passation de tests, 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. Ils sont associés au premier et au dernier rendez-vous. Si la situation le nécessite, ils peuvent également 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.

La (ou les) réponse (s) apportée(s) s'articulent autour de trois axes : la prévention, la protection et le soutien.

Le service d'orientation spécialisé s'inscrit en complémentarité d'établissements tels que les CIO, les CMP, l'Education Nationale ainsi que de nombreux dispositifs de protection de l'Enfance... Il s'appuie sur un réseau partenarial en constante évolution.

## 2.7 Cadre légal, réglementaire, conventionnel

---

Le Service d'orientation spécialisé s'inscrit donc dans le cadre de la Protection de l'Enfance, et plus précisément :

- 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
- de la loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale ; des lois du 5 mars 2007 et du 16 mars 2016, réformant la Protection de l'Enfance
- de la réflexion et des engagements des schémas départementaux de prévention et de protection de l'enfance de Paris



Le service est adhérent :

- du NEXEM (fusion au 01/01/17 de la FEGAPEI et du SYNEAS), au titre du Syndicat général des organismes privés Sanitaires et Sociaux à but non lucratifs
- de l'URIOPSS Ile de France (Union régionale interfédérale des œuvres et des organismes privés sanitaires et sociaux)
- de la CNAPE (Convention nationale des associations de Protection de l'enfant)

Les psychologues du Service respectent le cadre du code de déontologie des psychologues du 22 mars 1996, ratifié par AEPU – ANOP – SFP en Assemblée plénière à Paris le 22 Juin 1996

## 2.8 Enjeux et évolutions

---

L'équipe du Service d'Orientation Spécialisé est amenée à proposer une adaptation permanente de son service pour qu'il reste au plus proche des besoins de notre public et des attentes des services partenaires. Le service a toujours su le faire, en s'adressant à un public venant d'institutions de plus en plus diverses et en élargissant à la fois sa zone d'action géographique et la tranche d'âge ciblée.

L'évolution de la Convention a permis cela grâce à un dialogue et une écoute réciproque et constructive. Un des enjeux fort de ce nouveau projet d'établissement, et donc de continuer à discuter avec la Direction des Solidarités de la ville de Paris (née de la fusion DASES/CASVP) des contours de cette convention, qui, si elle a beaucoup évolué sur les contours de la mission, n'a que peu évolué sur les objectifs attendus. En effet, s'il est capital de rétablir une activité en adéquation avec la convention DASES (qui est de 500 jeunes en file active par an), il est tout aussi important que cette convention soit régulièrement actualisée pour que les moyens et les objectifs soient toujours en lien avec les besoins et problématiques des jeunes accueillis. A ce jour, la convention avec la Direction des solidarités est en cours de réécriture et sera prochainement discutée avec nos financeurs.

Concernant le cœur de notre mission, s'il est historiquement centré sur les problématiques scolaires, le service a su évoluer pour proposer aujourd'hui des consultations diversifiées et adaptées aux différentes typologies des jeunes et de leurs « adresseurs ». Cependant, cette évolution et les différentes modalités de consultations ne sont pas encore bien repérés pour tous nos partenaires et un travail doit être réalisé pour un juste repérage de notre offre de service.

Enfin, les professionnels du Service d'orientation spécialisé se doivent d'être particulièrement attentifs aux évolutions du public qu'il reçoit, des réformes scolaires

et des cursus d'insertion. Cela vaut également pour les innovations sur le plan des prises en charges éducatives et thérapeutiques. Le secteur est en perpétuel mouvement, tout comme le personnel du service et c'est pour cela qu'il nous semble pertinent d'établir un cycle régulier de rencontres et découvertes des différentes évolutions et multiples dispositifs. Cela nous permettra d'avoir une meilleure compréhension de la demande, de mieux cibler nos préconisations mais aussi de se positionner comme centre ressource pour notre connaissance des offres de service et dispositifs pour les jeunes parisiens.

Actions sur la thématique :

- Redéfinir une convention actualisée avec la Direction des Solidarités
- Développer en continu la connaissance du réseau en des différents dispositifs pour affiner la pertinence de nos préconisations pour se positionner en centre ressource.

### 3. Le projet d'accompagnement

## 3.1 Besoins de la personne accueillie

### 3.1.1 Besoins identifiés par le schéma départemental

Le schéma parisien de prévention et de protection de l'enfance 2021-2025 a été voté à l'unanimité par le Conseil de Paris le jeudi 16 décembre 2021. Il comprend 100 mesures regroupées dans 21 actions cadres.

Parmi celles-ci, notre service répond directement à trois d'entre elles.

#### Action Cadre 6

*« Mieux repérer les enfants en danger ou en risque de l'être »*

Notre réponse : Lors des consultations, les psychologues sont amenés à repérer des problématiques qui nécessitent un signalement ou une information préoccupante. En effet, même si la demande initiale n'est pas de cet ordre-là, l'espace de parole offert au jeune et la qualité de l'écoute proposée favorise la libération de la parole.

Aussi, pour développer ces compétences, une formation interne a été programmée en 2022 sur la thématique du « Psychotraumatisme »

#### Action Cadre 7

*« Le droit à l'éducation et à la réussite scolaire »*

Mesure : *Signer une convention cadre avec l'éducation nationale pour promouvoir la réussite scolaire des jeunes accompagnés par l'aide sociale à l'enfance Cette convention entre l'Éducation nationale et la Ville de Paris, aura pour objet de :*

◆ *Repérer plus précocement les enfants en danger en ayant une vigilance particulière sur les enfants ayant des difficultés d'apprentissage ou redoublant dès l'école élémentaire (...)*

◆ *Mieux identifier et prévenir le décrochage scolaire des enfants confiés à l'aide sociale à l'enfance;*

◆ *Préciser les circuits du partage d'information entre l'aide sociale à l'enfance et l'éducation nationale pour tous les enfants suivis en assurant une action conjointe des enseignants et travailleurs sociaux auprès de l'enfant afin de lutter contre les préjugés et promouvoir la réussite scolaire de chaque enfant.*

◆ *Garantir une rescolarisation rapide des enfants qui changeraient de lieu d'accueil ou seraient déscolarisés avec le soutien du rectorat de Paris*

Notre réponse : Cette « Action Cadre » est historiquement le cœur de notre accompagnement, c'est pourquoi nous sommes très impliqués pour favoriser le droit à l'éducation dans les meilleures conditions pour chaque jeune. Aussi, nous nous postulons en tant que service d'appui à disposition de cette « convention cadre » prévue entre l'éducation nationale et les services de Prévention et de Protection de l'Enfance

### **Action Cadre 8**

*« Le droit à la santé, à l'inclusion et à la compensation du handicap »*

Mesure : *Poursuivre le travail engagé pour favoriser l'accès aux soins psychologiques des enfants accueillis et organiser une prise en charge renforcée des enfants en grande souffrance psychique (notamment lorsqu'ils ont été victimes de violences intrafamiliales).*

Notre réponse : Les modalités d'accompagnement que nous proposons permettent un accès facilité et rapide aux soins psychologiques. Cela est notamment capital pour ces jeunes suivis par l'Aide Sociale à l'Enfance pour lesquels un suivi psychologique est souvent complexe à mettre en place.

### **3.1.2 Besoins identifiés par la défenseure des droits**

Alors que 2022 a été désignée année européenne de la jeunesse, la Défenseure des droits, Claire Hédon, et son adjoint le Défenseur des enfants, Eric Delemar, appellent la Première ministre à prendre la pleine mesure de la gravité de la situation dans laquelle sont plongés de nombreux jeunes et à agir rapidement pour que la santé mentale des jeunes soit une priorité. En effet, après deux années de crise sanitaire, les conséquences sont alarmantes.

Ainsi, dès novembre 2021, dans son rapport annuel consacré aux droits de l'enfant, la Défenseure des droits avait alerté sur les atteintes à la santé mentale des enfants :

*« La santé mentale et le bien-être de l'enfant devraient être considérées comme une priorité des politiques publiques, dans une logique de prévention, de lutte contre les violences éducatives « ordinaires », en rendant effectif l'accès à la santé bien sûr, mais aussi à la culture, à la jeunesse, à l'éducation, et encore au-delà, à la justice et à la sécurité. La crise sanitaire a jeté une lumière nouvelle sur les risques pesant sur l'état psychique des enfants, mais elle a surtout révélé un mal-être structurel, trahissant le niveau d'investissement insuffisant que, de manière récurrente, notre société et ses institutions concèdent au bien-être des enfants. L'urgence est là, nous ne pouvons plus l'ignorer. »*

*Claire Hédon, Défenseure des Droits*

### 3.1.3 Besoins repérés auprès des usagers

Inscrit dans le cadre de la Prévention et de la Protection de l'enfance, le Service reçoit des enfants, adolescents et jeunes adultes de 6 à 21 ans adressés par un travailleur social habilité par nos conventions.

Les jeunes reçus présentent des difficultés psychologiques dont l'expression peut perturber l'accès à la scolarité, aux apprentissages, à la socialisation, à l'insertion, à l'autonomie... La grande diversité des profils, des histoires individuelles et familiales a nécessité que le service propose de nouvelles modalités d'accompagnement, l'une auprès des parents et l'autre en direction des jeunes qui envisagent une prise en charge psychologique sur le long terme. Dans cette perspective, l'équipe souhaite travailler en collaboration avec un pédopsychiatre afin d'aider à une meilleure compréhension du fonctionnement psychopathologique de certains jeunes pour améliorer les propositions d'orientation vers des prises en charge thérapeutiques et favoriser l'accès aux soins (dossier MDPH, hospitalisation, soins-études).

Les principales problématiques rencontrées sont des troubles de la conduite et du comportement, troubles réactionnels, pathologies limites, 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. Des adolescents placés, des mineurs isolés étrangers avec des problématiques de déracinement, des adolescents précoces avec troubles psychiques associés ou non, s'inscrivent également dans les profils des jeunes reçus.

## 3.2 Prestations et objectifs de l'accompagnement

---

Isolement social, scolarité, apprentissages, insertion, troubles du comportement, autonomie, santé mentale, problématiques familiales... Comme nous avons pu l'identifier dans notre analyse des besoins, ceux-ci sont nombreux et variés. Pour y répondre, le service a mis en place une stratégie qui s'articule autour de la prévention, la protection et le soutien.

### 3.2.1 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, isolement social) 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 (AED, CMPP, MDPH...)

Ainsi, nous pouvons par exemple travailler avec un jeune et sa famille la proposition d'une prise en charge en AED peut minimiser les risques d'aggravation de sa situation ainsi que le recours aux services de justice. Il est également possible d'accompagner le jeune vers une prise en charge thérapeutique concourt à prévenir le risque d'aggravation de ses difficultés psychologiques.

En outre, depuis 2015, le service est habilité à recevoir des enfants entre 6 et 10 ans pour favoriser le repérage et l'action précoce.

### 3.2.2 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 placement, d'orientation spécialisée et de prises en charge thérapeutique favorisant son autonomie.

L'accompagnement vise à permettre au 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.

Le cas échéant, les psychologues peuvent être amenés à saisir la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes lorsqu'un jeune est confronté à une situation de danger.

### 3.2.3 Action de soutien

Au jeune :

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,
- qui est dans une problématique d'isolement social,

- pour qui la relation établie avec le psychologue du service nécessite un travail sur son engagement dans une démarche thérapeutique afin de lui permettre l'établissement de celle-ci avec un autre professionnel.

#### Aux parents :

Dans certaines situations, les psychologues sont amenées à proposer des entretiens aux parents avec un autre psychologue de l'équipe. Ces entretiens vont leur permettre d'aborder tous questionnements quant à leurs représentations liées à l'orientation et qui pourraient être un frein à une indication envisagée.

#### Aux travailleurs sociaux :

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.

### **3.3 Les principes de travail**

---

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

#### **3.3.1 Le travail partenarial et démarche inclusive**

Le Service d'orientation spécialisé se veut être un service inclusif. A travers notre action auprès des jeunes et nos préconisations nous pouvons activer plusieurs leviers auprès des partenaires ou de l'entourage pour faciliter leur inclusion au niveau social, scolaire ou familial.

Aussi, le Service a posé comme principe :

- de s'inscrire dans un réseau partenarial, au carrefour des institutions qui interviennent dans la vie des enfants, adolescents et jeunes majeurs que nous rencontrons.
- de favoriser l'inclusion notamment auprès des 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. L'intervention des psychologues du service se situe en complémentarité de l'éventuelle intervention du psychologue de l'institution d'origine du jeune.



Nous nous devons d'offrir à nos partenaires une connaissance de notre cadre de travail et de nos missions afin d'articuler et d'ajuster au mieux un travail de collaboration. Ainsi, le travail réalisé au sein de la consultation ne peut 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.

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 va permettre d'individualiser les indications susceptibles d'être préconisées. C'est pour cela que l'équipe du Service d'orientation spécialisé tient à maintenir et à accentuer un réseau partenarial de proximité qui favorise la qualité de la prestation réalisée.

Aussi, les professionnels du service réalisent un important travail de réseau et de partenariat au-delà du travail inhérent aux situations individuelles des jeunes :

Organisation de « Rencontres entre Pros » : 6 fois par an, nous invitons nos partenaires parisiens à un temps de rencontre. Au-delà de la présentation de notre dispositif, ces temps sont précieux et permettent aux partenaires du territoire de se rencontrer et d'échanger dans un cadre restreint (12 personnes au maximum).

Présentation du dispositif : Nous sommes également régulièrement sollicités à venir présenter notre service chez nos partenaires. Au vu du turnover et de la multiplicité des partenaires, ces temps sont importants pour que notre offre de service spécifique reste repérée. Dans la mesure du possible, une psychologue accompagne le directeur sur ces temps de rencontre.

Invitation à nos réunions de service : Pour nous tenir toujours informés dans un secteur en perpétuel mouvement, nous invitons régulièrement un partenaire à venir à l'une de nos réunions de service pour présenter son dispositif. Cela permet à l'équipe d'actualiser et d'affiner sa connaissance de notre environnement et ainsi de pouvoir affiner au mieux ses préconisations d'orientations.

Participation à des instances du territoire : Le service, par l'intermédiaire de son directeur, est actif dans plusieurs instances du territoire (SEME, Réussite éducative, Réseau Parentalité, Réseau de Santé Mentale...).

La multiplicité de nos actions de partenariats en 2022 et 2023 a porté ses fruits, au-delà de nos attentes. En effet, le service est aujourd'hui bien mieux repéré et fait maintenant face à une demande qui dépasse ses capacités d'accueil.

### 3.3.2 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 [...] ». « En conséquence, écrit Daniel Lagache, l'aboutissement d'une investigation clinique, c'est l'histoire d'un cas » (psychologie française, revue trimestrielle de la Société Française de Psychologie, tome 19, 1974).

Le psychologue clinicien exerçant au sein du Service, confronté à des réalités psychiques très variées, cherche donc à comprendre dans sa globalité l'enfant, l'adolescent ou le jeune majeur afin de proposer des orientations adaptées.

### 3.3.3 Le temps psychique

La notion de temps est essentielle pour le jeune et le psychologue clinicien. Notre travail de psychologues cliniciens 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.

### 3.3.4 Temps de recherches et de documentation

Le psychologue est tenu d'effectuer un temps de travail et de recherche personnelle 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. Il se doit pour cela de retravailler de façon permanente son implication personnelle.

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

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

### 3.3.5 Organisation du questionnaire éthique

Notre mission nous confronte régulièrement à des questionnements éthiques. Chaque jeune étant vu par une seule psychologue, les regards ne sont pas systématiquement croisés et il est donc d'autant plus important d'organiser ce questionnaire éthique.

Pour cela, trois espaces sont proposés aux psychologues :

- Une temps de réflexion collective intra-antenne
- Une analyse de pratique « traditionnelle »
- Une analyse de pratique centrée sur l'interprétation des dessins.

Ces temps permettent aux psychologues de partager leurs situations, leurs doutes et leurs questionnements entre pairs mais également avec une intervenante extérieure. Les réunions de service peuvent aussi permettre d'échanger sur ces sujets, lorsque la question éthique rejoint la question légale, comme par exemple sur la question de l'autorité parentale ou le respect de notre cadre d'intervention.

Le directeur du service est également impliqué dans un temps d'analyse de pratiques entre pairs, durant lequel il peut également partager ses questionnements éthiques.

## 3.4 Modalités de l'accompagnement

---

### 3.4.1 Exercice des Droits

Le serveur favorise l'exercice des droits des jeunes à travers diverses pratiques et modalités de déploiement.

Au premier rendez vous :

- Remise du livret d'accueil contenant le règlement de fonctionnement et la Charte des Droits et Libertés
- Remise du DIPC et lecture commune. Celui-ci existe en deux versions, en fonction de l'âge.

Au cours de la consultation :

- Ces documents restent accessibles dans un classeur en salle d'attente.
- Dans ce classeur, le jeune et son entourage peuvent également notamment y trouver la procédure de plaintes et réclamations.
- La charte est affichée en FALC dans la salle d'attente

En fin de consultation :

- L'expression du jeune et de son entourage est recueillie au travers d'un questionnaire de satisfaction.

- Il est signifié au jeune le « droit au retour », quelque soit les conditions de fin de consultation.

La mise en œuvre des principes de **laïcité** et de **neutralité** est décrite dans la charte jointe en annexe. Ces principes sont déclinés dans le règlement intérieur de l'association pour les salariés, et dans le règlement de fonctionnement de l'établissement pour les usagers et les salariés.

### 3.4.2 La consultation, son organisation, ses étapes

La consultation d'orientation se déroule sur plusieurs rendez-vous, toujours avec le même psychologue sauf en cas de demande du jeune après concertation. Le nombre de rencontres n'est pas fixé à l'avance et s'adapte à la problématique de chaque jeune reçu. Un Document Individuel de Prise en Charge est formalisé avec le jeune et ses parents puis est remis au jeune<sup>1</sup>. Le cas échéant, l'autorisation écrite du représentant légal du mineur est également nécessaire<sup>2</sup>. La consultation comprend le plus souvent des entretiens cliniques individuels et un bilan psychologique à travers la passation de tests.

Le psychologue qui reçoit l'adolescent reste en lien avec le travailleur social jusqu'à la conclusion de la consultation, dans le respect du partage d'information à caractère secret. Il peut être amené à participer à des synthèses en interne ou à l'extérieur. Le psychologue exerçant au sein du service se réfère au Code de déontologie des psychologues.

Dans certaines situations, des entretiens peuvent être proposés au(x) parent(s) en présence ou non de leur enfant<sup>3</sup>. Dans ce cas de figure, le ou les parents seront reçu(s) ponctuellement par un autre psychologue du service.

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 ASE ou AED...).

#### 1. Le premier entretien

Le premier rendez-vous est fixé téléphoniquement par le secrétaire avec le travailleur social à l'origine de la demande. La date est confirmée par courrier adressé au jeune et à ses parents, avec un exemplaire du Livret d'accueil et l'autorisation parentale à signer.

<sup>1</sup> réf. Art. L.311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles

<sup>2</sup> réf. procédure PRO ARL version B du 22/03/2011.

<sup>3</sup> réf. Procédure ENREAP 15/10/2013

Le travailleur social à l'origine de la demande est reçu au premier (ainsi qu'au dernier) entretien de la consultation en présence du jeune et de ses parents. Le psychologue invite chacun à énoncer ses attentes. 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 ou non 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"<sup>4</sup>.*

## 2. Les entretiens cliniques et/ou le bilan psychologique

Les rendez-vous suivants le premier 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.

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.

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, rythme 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 et des tests à facteurs affectifs dominants<sup>5</sup>.

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

---

<sup>4</sup> Art. 11 du CODE DE DEONTOLOGIE DES PSYCHOLOGUES de mars 1996, actualisé en février 2012.

<sup>5</sup> 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.

### 3. 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, les conclusions de la consultation et les indications éventuelles proposées par le psychologue, en lien avec les différents aspects abordés au cours des différents 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 conviés à cette rencontre sont le(s) parent(s) (si le jeune est mineur), le travailleur social à l'origine de la demande et, bien entendu, le jeune. Cette configuration peut évoluer donc en fonction du contexte familial et institutionnel, de la problématique du jeune, de son âge et des souhaits qu'il a exprimés.

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).

### 4. Le compte-rendu écrit

Il est rédigé par le psychologue et adressé au travailleur social à l'origine de la consultation. Il peut être remis aux parents à leur demande (réf. Procédure compte-rendu parents), et à d'autres professionnels. La forme de son contenu sera adaptée en fonction du destinataire.

#### 3.4.3 Les tests

L'outil principal qui fait la singularité de notre service est l'utilisation de différents tests pour réaliser les bilans psychologiques. Les tests qui le composent<sup>6</sup> sont de différentes natures et avec différentes finalités :

Le bilan n'est pas standardisé. C'est le psychologue qui en détermine l'opportunité ainsi que le choix des tests, en fonction de la demande initiale et des hypothèses qu'il émet. Ces tests permettent d'objectiver le fonctionnement du jeune et complètent les entretiens cliniques réalisés.

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, (d'où la variabilité du nombre de rendez-vous).

---

<sup>6</sup> 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.

La spécialisation de notre service dans ce domaine et nos investissements réguliers en matériel et en formation continue nous permettent d'avoir une réelle expertise dans ce domaine soutenue par une testothèque très fournie.

Le travail réalisé s'articule autour de 5 axes :



Si l'entretien clinique est le socle et le fil rouge du travail réalisé, il est important de détailler les différentes modalités de travail qui font la spécificité et l'expertise de notre service.



## **Evaluation cognitive (Test d'efficience intellectuelle)**

Le test d'efficience intellectuelle permet de définir un profil psychologique de la personne, mettant en avant ses atouts, ainsi que ses difficultés dans différents domaines.

Nous utilisons principalement le WISC V, (Wechsler intelligence Scale for Children) qui est une échelle d'efficience intellectuelle qui permet d'investiguer les processus cognitifs des enfants et adolescents âgés entre 6 ans à 16 ans et 11 mois. Elle permet une appréciation plus complète des capacités de l'enfant et d'identifier les ressources et les difficultés pour proposer des réponses adaptées plus rapidement et plus facilement.

## **Tests symptomatologiques et tests projectifs**

Les tests de personnalité (symptomatologiques) permettent aux jeunes reçus d'avoir une meilleure connaissance d'eux-mêmes.

Nous pouvons utiliser :

- Les tests projectifs, qui permettent d'apprécier la structure de la personnalité d'un sujet par l'interprétation des réponses spontanées produites par la personne à laquelle on présente des images au contenu ambigu.
- Les questionnaires d'auto-évaluation qui peuvent être proposés également aux parents pour compléter l'évaluation.

Le dessin est par exemple un outil précieux d'informations sur le fonctionnement psychique du jeune, son ressenti, ses capacités relationnelles.

## **Tests d'intérêts professionnels**

Les questionnaires d'intérêts professionnels sont des inventaires qui permettent d'explorer et d'approfondir les centres d'intérêts des jeunes reçus et ainsi de leur proposer des domaines professionnels en adéquation avec leurs intérêts et leurs valeurs. Ils permettent de cibler les activités qui peuvent leur plaire, leurs caractéristiques personnelles (type d'apprentissage, travail en équipe etc) et les professions.

La synthèse des résultats nous permet d'échanger avec les jeunes sur leur projet, d'élargir les pistes pensées en croisant les informations du test avec les désirs du jeune. Ces tests permettent également de confronter les représentations du jeune face à un métier, avec la réalité de ce dernier (niveau d'étude requis, compétences, savoir-être...). Ainsi, ces tests enrichissent le bilan du jeune en apportant cette dimension de projection dans le futur et de travail sur son orientation scolaire et/ou professionnelle.



### 3.4.4 Les 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'orientation.

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 » (Chapitre 2 - article 20 du code de déontologie).

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, coordonnées des parents et du jeune en cas de « placement », nom et coordonnées du référent social et les dates de 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.

Un logiciel dédié au suivi des rendez-vous est utilisé par le psychologue. Il contient des éléments qui nous permettent d'établir les statistiques relatives à notre activité et au profil des jeunes que nous recevons.

Les dossiers, les fiches et les sauvegardes des comptes rendus écrits de consultation sont conservés pendant cinq ans puis le service demande une autorisation aux archives de Paris pour la destruction des dossiers.

### Consultation des dossiers

Chaque représentant légal du jeune a la possibilité d'avoir accès au dossier psychologique de celui-ci, comprenant les pièces décrites plus haut.

Afin que le caractère écrit de la procédure ne freine pas les demandes de l'enfant et/ou les titulaires de l'autorité parentale, un formulaire type est proposé. L'enfant et les titulaires de l'autorité parentale sont accompagnés pour renseigner le formulaire par écrit. La demande est adressée au directeur.

L'utilisateur peut accéder à son dossier au plus tard dans les 8 jours suivant sa demande et au plus tôt après un délai de réflexion de 48 heures.

Un rendez-vous est proposé 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.

### 3.4.3 Expression et participation de la personne accueillie

Outre le cadre de l'entretien avec le psychologue, le public reçu peut exprimer ses interrogations voire ses insatisfactions auprès du directeur qui les recevra sur rendez-vous. Les coordonnées de la direction sont transmises dans le Livret d'accueil.

En 2022, l'équipe a rencontré 12 travailleurs sociaux avec qui elle avait le plus d'interactions dans le but d'évaluer et de valoriser les « effets produits » de nos suivis.

En effet, le fruit du travail de notre dispositif peut s'évaluer en 2 temps distincts. Le temps de la consultation, avec ses effets sur le jeune (et son entourage), puis le suivi éventuel des préconisations et leurs effets. Aussi, un jeune pourra tirer un énorme bénéfice de l'espace de parole qui s'offre à lui et se sentir renarcissisé par les résultats des tests mais les préconisations n'auront pas pu se mettre en place. Dans le même temps, un autre jeune aura difficilement vécu la consultation mais les préconisations auront été suivies et lui seront très bénéfiques. S'il est aisé de recueillir la satisfaction en fin de consultation, nous voyons dans ces deux exemples que le résultat ne reflétera pas forcément le service rendu au jeune. Sachant qu'il est peu efficient de solliciter ces jeunes quelques mois ou années plus tard pour un nouveau questionnaire, nous avons pris le parti cette année de nous tourner vers notre partenaire principal : le travailleur social qui oriente le jeune. Sa place est centrale dans la consultation que nous proposons et si ceux-ci nous sollicitent régulièrement c'est qu'ils ont du recul sur la plus-value que nous apportons.

Ainsi, les 12 travailleurs sociaux avec lesquels nous travaillons le plus ont été conviés à des temps d'échanges (les 5, 12, 19 et 26 septembre 2022) durant lesquels nous avons pu évaluer leur niveau de satisfaction et leurs éventuelles suggestions.

A l'unanimité, il est souligné la "très bonne réputation" du service. Celui-ci se révèle ainsi « infiniment précieux quand on est à bout de solutions, dans les situations dans lesquelles on n'a pas d'idées d'orientation, ou si la relation est compliquée », allant même jusqu'à dire « Vous êtes une aubaine que vous n'imaginez pas, cela colle parfaitement à nos besoins. ». Ce qui revient énormément est l'intérêt de cette évaluation à multiples facettes, leur permettant d'avoir une vision globale du jeune et des différents types d'orientations ou de préconisation.

Le service est également repéré comme un outil de prévention qui va aider à traiter des situations « avant qu'elles ne s'aggravent et prennent d'autres proportions pour le jeune et la société ». Il est également rapporté l'intérêt des consultations pour le bénéfice qu'en retire le jeune durant les consultations et donc au-delà des préconisations. En effet, le jeune apprend à mieux se connaître, se comprendre, et les résultats des tests ont souvent un effet valorisant pour des jeunes souvent stigmatisés sur leurs prétendues compétences.

L'expertise de notre équipe de psychologues est ainsi reconnue comme un appui et un apport important pour participer à dénouer des situations problématiques. En effet, si l'adolescence (cœur de notre public) est une période de crise pour certains, c'est aussi une période de réajustement psychique où tout est possible. Ainsi, si un jeune peut avoir les prémices d'une pathologie et commencer à développer des troubles, s'il est bien pris en charge, il est aussi possible de ne pas les ancrer pour cet adulte en devenir.

La disponibilité des psychologues est également avancée, tout au long de la consultation et même au-delà. Les plus anciens soulignent également que notre « action est devenue à la fois plus large et plus précise avec le temps ».

Ces temps furent instructifs pour le directeur, présent seulement depuis quelques mois. Ils ont permis de valoriser le travail réalisé et de mieux en cerner les implications. Le biais de cette consultation, est qu'en regroupant les travailleurs sociaux qui nous sollicitent régulièrement, nous n'avons pas le retour des « non-satisfaits ».

Suite à cette consultation qualitative, nous avons relancé une procédure plus quantitative et classique de questionnaires de satisfaction, que nous avons retravaillés et proposés en fin de consultation aux jeunes, aux parents et aux travailleurs sociaux.

#### **3.4.4 Stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées**

Le Groupe SOS Jeunesse a défini sa stratégie 2025-2027 au travers des objectifs suivants :

- **Objectif # 1** - Développer les compétences psycho-sociales
- **Objectif #2** - Evaluer les besoins et recueillir les attentes des jeunes pour adapter les accompagnements
- **Objectif #3** - Mettre en place des activités / ateliers pour encourager les interactions sociales
- **Objectif #4** - Favoriser les relations affectives
- **Objectif #5** - Promouvoir l'autonomie dans les activités quotidiennes
- **Objectif #6** - Proposer un soutien psychologique pour aider les jeunes à exprimer leurs émotions et à développer la confiance en soi
- **Objectif #7** - Impliquer les jeunes dans la vie de l'établissement
- **Objectif #8** - Encourager le recours à la pair-aidance pour faciliter l'entraide entre les personnes accompagnées
- **Objectif #9** - Sensibiliser et/ou former les professionnels sur les enjeux de l'autonomie et de la prévention de l'isolement, afin qu'ils puissent mieux soutenir les jeunes

- **Objectif #10** - Orienter les jeunes vers les dispositifs de droit commun
- **Objectif #11** - Préparer les jeunes à la sortie du dispositif

Si la taille du service et ses missions limitent nos marges de manœuvre (objectifs 1, 7, 8 et 11), nous avons cependant une vision proactive pour déployer cette stratégie à travers ces 3 objectifs :

- **Objectif #2** - Evaluer les besoins et recueillir les attentes des jeunes pour adapter les accompagnements
- **Objectif #6** - Proposer un soutien psychologique pour aider les jeunes à exprimer leurs émotions et à développer la confiance en soi
- **Objectif #9** - Sensibiliser et/ou former les professionnels sur les enjeux de l'autonomie et de la prévention de l'isolement, afin qu'ils puissent mieux soutenir les jeunes

Enfin, le travail réalisé permettra de coconstruire des préconisations le plus souvent en lien direct avec les objectifs suivants :

- **Objectif #3** - Mettre en place des activités / ateliers pour encourager les interactions sociales
- **Objectif #4** - Favoriser les relations affectives
- **Objectif #5** - Promouvoir l'autonomie dans les activités quotidiennes
- **Objectif #10** - Orienter les jeunes vers les dispositifs de droit commun

### 3.4.5 Exercice de l'autorité parentale

Un formulaire d'autorisation parentale est adressé aux parents des jeunes mineurs en référence aux textes législatifs et réglementaires<sup>1</sup>.

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 n'est pas possible à obtenir (parent disparu, ne donne plus de nouvelles, n'a pas d'adresse connue, hospitalisé ou dans l'incapacité de se prononcer) l'autorisation parentale écrite d'un des deux parents suffit pour la consultation.

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

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

### 3.4.6 Partage d'informations à caractère secret en protection de l'enfance

Le cadre du secret professionnel des psychologues est défini par l'[article 226-13](#) du code pénal. En droit civil et administratif, il existe un secret partagé autour de la notion « d'équipe de soins ». qui partage la connaissance d'informations concernant un patient : [article L1110-4 du code de la santé publique](#) : "Lorsque ces professionnels appartiennent à la même équipe de soins, au sens de l'article L1110-12, ils peuvent partager les informations concernant une même personne".

- La [loi de modernisation du système de santé de janvier 2016](#) a étendu le partage des informations de santé aux professionnels du médico-social et du social.
- -Le [décret n° 2016-994](#) vient préciser les modalités de partage d'information entre professionnels du champ de la santé et ceux du champ médico-social et social et il liste les professionnels (dont les psychologues) qui peuvent partager des informations (sous conditions).
- Le [décret n° 2016-996](#) est relatif à la liste des structures de coopération, d'exercice partagé ou de coordination sanitaire ou médico-sociale dans lesquelles peuvent exercer les membres d'une équipe de soins.
- Le [décret n° 2016-1349](#) indique les conditions du partage d'informations entre professionnels ne faisant pas partie de la même équipe de soins.

Les psychologues s'en réfèrent également à leur [code de déontologie et notamment l'article 12](#) :

*« Le psychologue est seul responsable de ses conclusions. Il fait état des méthodes et outils sur lesquels il les fonde, et il les présente de façon adaptée à ses différents interlocuteurs, de manière à préserver le secret professionnel. Les intéressés ont le droit d'obtenir un compte-rendu compréhensible des évaluations les concernant, quels qu'en soient les destinataires.*

*Lorsque ces conclusions sont présentées à des tiers, elles ne répondent qu'à la question posée et ne comportent les éléments d'ordre psychologique qui les fondent que si nécessaire. »*

Le droit au respect de la vie privée participant à sa construction en tant que personne et individu libre, l'intérêt supérieur de l'enfant commande de préserver une sphère

personnelle et intime dans le quotidien de l'enfant, indépendamment de sa vie familiale.

Il en résulte que les psychologues peuvent partager certaines informations strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention, ou au suivi médico-social et social du patient, dans le respect du périmètre de nos missions. Ce partage d'information peut ainsi se réaliser avec les professionnels de santé et les professionnels des champs sanitaires, social, médico-social, sous conditions d'en informer préalablement le patient.

### 3.4.7 Prévention des risques liés à la maltraitance et bientraitance

La procédure de gestion et prévention des situations de maltraitance envers la personne accueillie fait partie des procédures systématiquement remise lors de l'embauche d'un nouveau salarié.

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

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

L'association porte une attention toute particulière au repérage des situations de violence faites aux enfants et notamment celles à caractère sexuel. C'est pourquoi les professionnels seront progressivement formés au repérage, au recueil de la parole de l'enfant, au signalement, à la stratégie de l'agresseur, au psycho-trauma à partir de 2024.

L'association se propose en outre d'amplifier son action contre toutes les formes de violences faites aux enfants (harcèlement scolaire, usage détourné des réseaux sociaux, effets des violences conjugales, non-respect des droits fondamentaux visés par la CIDE...).

Aucune circonstance ne peut justifier un acte de violence, quel qu'il soit, à l'encontre d'un enfant. Il est impératif de garantir l'application effective de l'interdiction des châtiments corporels et des traitements humiliants.



## Stratégie « Bientraitance »

La cartographie des risques portant atteinte à la bientraitance est réalisée tous les ans. Elle permet à l'équipe d'échanger sur ses pratiques, de repérer les situations à risques et d'avoir une définition commune de la bientraitance.

Ce travail permet également de remettre à jour collectivement le plan de prévention des risques de maltraitance.

Si la formation initiale et le socle déontologique des psychologues sont une base solide dans notre stratégie « Bientraitance », nous avons pour objectif de rester en éveil à travers trois axes :

- Temps d'analyse de pratiques réguliers pour les psychologues
- Participation des secrétaires à nos rencontres avec les partenaires, pour les sensibiliser au public et aux situations.
- Point systématique en réunion de service (une semaine sur deux) sur les « Plaintes, réclamations et événements indésirables » ce qui permet de faire remonter les éléments portant atteinte à la Bientraitance.

## 3.5 Enjeux et évolutions

---

Le public adressé au service continue de rencontrer des problématiques de plus en plus complexes, nous amenant à rester à l'écoute de ces évolutions pour adapter en permanence les propositions d'interventions. Ainsi, depuis l'ouverture du service, le nombre de rendez-vous nécessaire à la réalisation d'un bilan n'a cessé d'augmenter de façon douce et régulière. Cependant, cette augmentation s'est accélérée avec la crise sanitaire. Un travail de fond a été réalisé depuis 2 ans sur la durée des suivis, avec des points trimestriels avec chaque psychologue permettant de faire le point, notamment, sur les consultations dont la durée questionne. L'impact de ce travail est d'ailleurs déjà sensible (8,8 rendez-vous en moyenne en 2021, 8,2 en 2022 et 7,8 en 2023).

Problématique récurrente, avec l'engorgement des CMP, la continuité du soutien psychologique n'est que rarement effective ce qui questionne sur le maintien de l'étayage nécessaire à ces jeunes. A ce jour, les modalités de soutien psychologiques suite au bilan permettent de proposer de maintenir un lien avec des rendez-vous plus espacés, dans les situations particulièrement fragiles, et dans l'attente d'un relais psychothérapeutique.

Parmi nos suivis, nous avons pu constater des difficultés psychologiques déjà ancrées ainsi que des situations plus dégradées pour lesquels une intervention précoce aurait été bénéfique. Si nous sommes habilités depuis 2015 à accueillir des jeunes de 6 à 10 ans, cette possibilité est peu connue et investie par nos partenaires (8% des jeunes

accueillis en 2021). Cependant, suite à un travail de réseau et de partenariat, le service est mieux repéré sur la tranche d'âge 6-10 ans (8% en 2022 et 15% en 2023).

Ainsi, dans l'objectif d'améliorer le repérage des situations à risque dès les premières difficultés, nous souhaitons continuer à affirmer l'axe prévention en renforçant l'accueil d'un public plus jeune (6/10 ans).

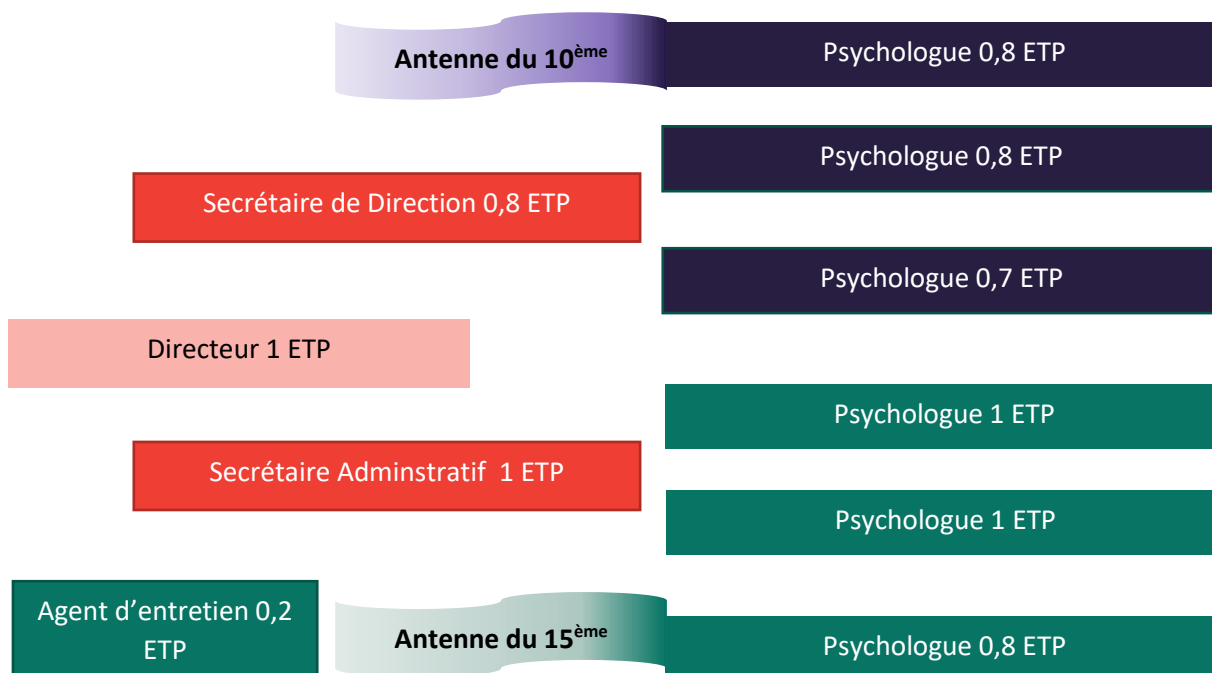
#### Actions sur la thématique :

- Entamer une réflexion sur l'augmentation continue de la durée des suivis
- Réfléchir aux modalités de soutien psychologique suite au bilan.
- Continuer d'affirmer l'axe prévention en accueillant plus de jeunes de 6 à 10 ans



## 4. Organisation et fonctionnement de l'établissement

## 4.1 Structure humaine et organisationnelle



L'équipe est composée de 10 personnes :

- Un directeur adjoint (temps plein)

Il assure la gestion administrative et budgétaire du service, ainsi que la gestion du personnel ; Il anime les activités de réflexion, de projets et de réseau du service. Il assure la direction technique concernant l'ensemble des consultations et interventions des psychologues, en étant garant d'une éthique de travail.

- Une secrétaire de direction (0,8 ETP)

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)

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

- Six psychologues (5,1 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.

Le service dispose de 3 types de réunions :

Réunions de services : Bimensuelles, elles concernent l'ensemble de l'équipe. Elles ont pour objet :

- L'organisation du service
- La diffusion d'information associative
- Le travail de partenariat
- La réflexion sur les pratiques

L'ordre du jour est réalisé par le directeur et complété par l'équipe à la demande.

Réunions cliniques : Hebdomadaires et par antenne, elles permettent aux psychologues de se réunir pour échanger sur les problématiques rencontrées dans leurs suivis et de travailler ensemble à l'interprétation des tests.

Réunion de supervision : Mensuelles, ce temps de travail concerne les psychologues de l'équipe et leur permet d'aborder les différentes dimensions de leur travail avec une intervenante extérieure.

## 4.2 Politique 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 nos salariés.

### 4.2.1 Recrutement, accueil et intégration de nouveaux collaborateurs

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.

Lors de l'embauche, une sollicitation est réalisée par l'établissement auprès de l'autorité de contrôle pour le contrôle de probité. La consultation du FIJAIS, FIJAIT, et du B2 permet de déterminer si l'intervenant est en capacité d'exercer.

Les bénévoles et stagiaires sont également concernés par les demandes de contrôle de probité.

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

Un temps est laissé au professionnel pour rencontrer et échanger avec tous les membres de l'équipe et comprendre le cadre de travail et le champ d'action de chacun. Pour les postes de psychologues, la participation aux « premiers rendez-vous » est possible avec accord préalable du jeune et de sa famille.

#### 4.2.2 Gestion des carrières et Formation

Tous les 2 ans, les salariés bénéficient d'un entretien individuel permettant de faire le point sur la période écoulée et celle à venir, et 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.

Ainsi, pour 2022 le choix a été fait d'axer la formation sur les « Psychotraumatisme », la « Prise en charge de l'interculturalité » et « l'interprétation des dessins ».

#### 4.2.3 Prévention des risques professionnels et des risques psychosociaux

Dans le cadre de la prévention de la santé et de la sécurité tant physiques que psychiques des salariés, l'Association met en œuvre depuis plusieurs années une démarche qualité de vie au travail. Afin de donner les outils nécessaires aux directeurs d'établissement, mais également de pouvoir répondre au plus proche du terrain, la démarche se construit et se met en œuvre à deux niveaux : celui de l'Association et celui de l'établissement. Ainsi, pour répondre aux enjeux des risques professionnels physiques et psychosociaux, le DUERP est mis à jour au niveau de l'établissement. En parallèle, et au moins une fois tous les 2 ans, un baromètre social est réalisé pour l'ensemble des salariés afin de mesurer la satisfaction et le niveau de stress au travail.

En matière d'actions de prévention, il peut être cité la mise à disposition d'un numéro vert de soutien social pour l'ensemble de nos salariés, un parcours d'intégration organisé par la Direction des ressources humaines de l'Association à l'attention des nouveaux responsables hiérarchiques (directeurs et chefs de service) avec un point dédié aux principes de non-discrimination, à la santé et la sécurité des salariés, et la nécessaire préservation de leur santé physique et mentale. Des actions de

sensibilisation sont également réalisées régulièrement par des webinaires qui se tiennent sur diverses thématiques comme le harcèlement moral et/ou sexuel, la gestion des accidents de travail ou encore le handicap au travail.

Au niveau de l'établissement, plusieurs actions sont également menées en lien avec le DUERP (réalisé annuellement, en présence de l'ensemble de l'équipe) et son Programme annuel de prévention des risques professionnels et des conditions de travail.

En 2023, Une ergonome de la médecine du travail a également été sollicité pour réaliser un diagnostic qui a abouti à l'achat de plusieurs matériels visant à prévenir les TMS.

Ci-dessous, les déterminants communs de la démarche qualité de vie au travail du Groupe SOS :



#### 4.2.4 Qualité de vie et conditions de travail

Afin d'améliorer ses pratiques et les actions déjà mises en œuvre au sein de l'association en matière de prévention, l'association a réalisé un diagnostic de la qualité de vie au travail en 2022 et mis en place un plan d'action revu régulièrement. Il rassemble des actions dans différents domaines - de l'accompagnement des parcours professionnels à la conduite du changement.

L'environnement de travail fait également l'objet d'une attention particulière. A titre d'exemple, de nombreux aménagements phoniques ont été installés pour atténuer le

bruit et favoriser la confidentialité des consultations et le confort de travail des psychologues.

Enfin, le Groupe SOS Jeunesse met à disposition des salariés un prestataire externe qui propose un soutien social et psychologique.

### 4.3 Stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux

---

La configuration et la mission du service limitent ces risques. Cependant, une vigilance accrue est demandée à tous les professionnels à travers des gestes quotidiens :

- Aération
- Nettoyage du matériel manipulé par les jeunes
- Port du masque en cas de début d'infection

Ces conduites à tenir sont détaillées dans une procédure dédiée.

### 4.4 Stratégie de développement durable et d'optimisation des achats

---

En lien avec les engagements environnementaux du Groupe SOS et les orientations stratégiques de sa **feuille de route 2025-2027** pour le secteur Jeunesse, l'établissement fixe ses objectifs environnementaux pluriannuels afin de poursuivre et renforcer la dynamique d'action.

- **Objectif #1** – Sensibiliser les équipes et les personnes accompagnées à la transition écologique
- **Objectif #2** – Déployer les contrats-cadres du Groupe SOS pour renforcer sa démarche environnementale
- **Objectif #3** – Soutenir le Plan Sobriété Energie Climat du Groupe SOS
- **Objectif #4** – Optimiser la gestion des déchets

Si la taille du service et ses missions (sans hébergement, ni restauration) limitent nos marges de manœuvre sur cette thématique, nous avons cependant une vision proactive pour déployer cette stratégie à travers 3 volets :

#### Optimisation des déplacements

Les livraisons de matériel administratif et pédagogique pour les 2 antennes ne se font que sur un lieu. Le directeur réparti ensuite en fonction des besoins.

#### Optimisation des achats

Le service s'appuie sur les contrats cadre du Groupe. Il existe également une mutualisation avec la MECS avec laquelle nous partageons nos locaux.

#### Optimisation des ressources et des déchets

L'équipe est sensibilisée à l'économie énergétique et de matériel (électricité, tri des déchets, économie de papiers...). De nombreux supports ont été numérisés.

## 4.5 Stratégie numérique

---

Le Groupe SOS Jeunesse décline une stratégie numérique visant à :

- Améliorer la qualité des accompagnements dans une logique de parcours en facilitant la coopération et la coordination entre les différents acteurs.
- Renforcer la connaissance des personnes accompagnées, de leurs besoins et la prise en compte de leurs attentes ;
- Favoriser le pilotage de ces transformations et l'efficacité dans le fonctionnement des établissements.

Le Dossier Usager Informatisé (DUI) est au cœur de notre stratégie numérique, mais d'autres outils du Système d'Information (SI) viennent la compléter pour optimiser la qualité de la prise en charge et le fonctionnement de l'établissement.

Pour garantir les bonnes pratiques en matière de SI, le Groupe SOS Jeunesse dispose **d'une charte d'utilisation des SI** (version de février 2021) permettant d'assurer la sécurité et la performance du SI des établissements de l'association, de préserver la confidentialité des données dans le respect de la réglementation en vigueur, des droits des usagers, et des droits et libertés reconnus aux utilisateurs.

### 4.5.1. Description du parc informatique et téléphonique :

Avant la crise sanitaire, le service était déjà bien engagé dans une démarche numérique avec un ordinateur portable et un smartphone mis à disposition de chaque professionnel.

Lors de l'élaboration du projet d'établissement 2022, le service a décidé de s'engager encore plus loin dans ce virage numérique en entamant une réflexion sur la numérisation de nos outils. Des tablettes numériques ont ainsi été achetées et permettent la passation de certains tests avec une ergonomie appréciable et un gain de temps non négligeable. Ces outils sont appréciés par les jeunes.

L'équipe **reste en éveil** sur les possibilités technologiques qui s'ouvrent régulièrement de transférer certains tests réalisés actuellement sur support papier.



Enfin, et comme convenu dans les situations recensées dans le « Plan de gestion de crise et de continuité de l'activité », le matériel à disposition des professionnels nous permet de réaliser des consultations en visioconférence.

#### 4.5.2. Le SI de l'établissement

Enfin, les documents de travail du service sont désormais sur **un serveur** avec des dossiers partagés (droits différenciés). Le service informatique du Groupe gère la dimension Outlook et ouverture des droits tandis qu'un prestataire infogérance (Copwell) nous accompagne sur les dimensions de sécurisation et de maintenance (antivirus, cyberattaque, hotline...) avec notamment plusieurs passages contractualisés sur site dans l'année.

#### Dossier de l'utilisateur informatisé (DUI) :

Le logiciel 4D permet aux professionnels du service d'avoir un agenda partagé lié aux informations administratives de chaque jeune.

Ce logiciel comprend 3 volets :

##### Agenda partagé

Tous les professionnels y ont accès en lecture et en modification. Y apparaissent les temps de consultations, ainsi que les congés, temps de réunions ou de télétravail.

##### Fiche administrative

Cette fiche récence les coordonnées du jeune, de sa famille et du travailleur social qui nous sollicite. Elle permet d'avoir les informations nécessaires pour faire parvenir les différentes correspondances postales ainsi que les SMS de rappels.

##### Fiche jeune

Cette partie est renseignée par la psychologue tout au long du suivi. On y trouve un point sur les situations scolaire et familiale à l'admission du jeune. Les demandes y sont recensées (jeune, parents et travailleur social). En fin de consultation, y seront notés les préconisations et pistes d'orientations de la psychologue.

A ce jour, le dossier papier est maintenu car il contient le plus souvent les dessins des jeunes.

#### SI-RH

- PRIMOBX



L'application Demat RH de PRIMOBBOX permet la transmission des documents de manière dématérialisée tels que les fiches de paie et les contrats de travail, solde de tout compte avec la possibilité d'en gérer la signature dématérialisée de ceux-ci.

- HRA 4 You

La plateforme HRA 4 YOU permet la gestion de la paie.

- EHPSOS

EPHSOS dont l'éditeur est talentSoft permet la gestion du recrutement (diffusion d'offre d'emploi, sélection de CV), la réalisation des entretiens de fin de période d'essai, les rapports d'étonnement ainsi que les entretiens d'évaluation annuelle et professionnelle et de la formation (ouverture de session de formation, inscription des participants).

- WITTYFIT

La plateforme WITTYFIT permet de réaliser un baromètre social dématérialisé des établissements du Groupe SOS Jeunesse. Cette plateforme permet de mesurer « à un instant T » la perception de la qualité de vie au travail des salariés du Groupe.

- ALTAYS

La plateforme ALTAYS favorise la gestion dématérialisée des heures de délégation des Représentants du personnel.

## SI - QUALITÉ

Dans le cadre du pilotage de la qualité, le Groupe SOS Jeunesse a mis en place la plateforme AGEVAL de la société AGEVAL.

AGEVAL est une plateforme spécialisée dans la démarche qualité et la gestion des risques.

Il propose une suite complète de modules de pilotage de la démarche qualité :

- Les Plans d'Actions Qualité,
- L'audit à travers l'auto-évaluation,
- Les enquêtes,
- La déclaration des évènements indésirables, évènements indésirables graves, les réclamations et accidents de travail,
- La Cartographie des risques,
- Le DUERP,
- La gestion Documentaire (GED), Tableaux de bord qualité

## SI – COMPTABILITE

La plateforme **QUADRA** a été mise en place pour dématérialiser la gestion budgétaire et comptable de l'établissement.

## SI- TECHNIQUE

L'**Intrasos** est l'intranet du Groupe SOS accessible aux salariés pour partager des informations et des ressources internes en matière de Gestion RH, juridique, comptabilité associatives et informatique et bien d'autres.

Le service **Tick's** intégré dans l'intranet du Groupe permet la gestion des demandes relatives à la mise en œuvre des logiciels : création et la suppression d'accès aux outils SI de l'établissement

### 4.5.3. La conformité RGPD

#### Nomination d'un délégué à la protection des données (DPO)

L'établissement a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPD) conformément aux articles 37 à 39 du règlement européen relatif à la protection des données 2016/678 du 27 avril 2016 "RGPD", des lignes directrices adoptées par le CEPD le 13 décembre 2016 et de la loi n°78-17 du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés "LIL" (Ci-après le Cadre Légal Applicable).

Le Délégué à la Protection des Données est associé en amont de tout projet impactant un traitement de données à caractère personnel (process de "Privacy by design").

A ce titre, le DPO assure les missions suivantes :

- Informer et conseiller la Direction de l'Association ainsi que l'ensemble du personnel sur les obligations du RGPD et d'autres dispositions en matière de protection de données à caractère personnel ;
- Contrôler le respect du Cadre Légal Applicable ;
- Tenir à jour le registre des activités de traitement ;
- Conseiller l'Association sur la réalisation d'une analyse d'impact relative à la protection des données et d'en vérifier l'exécution ;
- Coopérer avec l'autorité de contrôle et être le point de contact de celle-ci ;
- S'assurer de la bonne gestion des demandes d'exercice de droits, de réclamations et de requêtes formulées par des personnes concernées par l'ensemble des traitements ;

- Tenir compte, dans l'accomplissement des missions, du risque associé aux opérations de traitement compte tenu de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ;
- Veiller à la bonne application du principe de protection des données dès la conception et par défaut dans tous les projets comportant un traitement de données personnelles.

### Sensibilisation des professionnels à la RGD

Des sensibilisations récurrentes sont effectuées au niveau du Groupe. Les salariés du Groupe SOS Jeunesse peuvent en bénéficier : mailing, BD, guide de sensibilisation, affiches, etc.

### Registre d'activité

Le 1<sup>er</sup> juillet 2024, le Service d'Orientation Spécialisé a procédé à la création du registre des activités de traitement dans le respect de l'article 30 du RGPD. Son maintien à jour se fera régulièrement, en collaboration avec le DPD.

#### 4.5.4. Cybersécurité

En cas de cyberattaque, l'établissement s'appuie sur la procédure Groupe SOS Jeunesse « Alerte violation des données » afin de gérer efficacement l'incident.

Nous avons mis à disposition des professionnels, le formulaire « signalement des incidents de sécurité du système d'information » pour la déclaration auprès du DSI du Groupe SOS Jeunesse et sur le logiciel AGEVAL dans le cadre de la démarche qualité et gestion des risques.

## 4.6 Locaux et moyens matériels

Le Service dispose de deux antennes, une située dans le 15<sup>ème</sup> arrondissement, et une dans le 10<sup>ème</sup> arrondissement.

Le Service situé au 79, rue de l'Eglise, dans le 15<sup>ème</sup> arrondissement de Paris est en rez-de-chaussée, pour faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite. Les locaux ont une surface de 154 m2 partagés avec un autre service (1/3 à notre disposition). Notre partie est constituée d'une salle d'accueil, de 4 bureaux, une salle d'attente, un petit local d'archives et des toilettes séparés (personnel/public). Seules la salle d'accueil et les toilettes réservées au public sont en libre accès.

Ces locaux sont également occupés par les services administratifs de la MECS Felix Faure suite à une mutualisation des postes de secrétariat.

L'antenne située au 17, Rue Jean Poulmarch dans le 10<sup>ème</sup> arrondissement de Paris. Il s'agit d'un local en rez-de-chaussée sur cour d'une surface de 128 m<sup>2</sup> environ relié par un escalier intérieur à un sous-sol réservé au personnel d'une surface de 79 m<sup>2</sup> environ. Ce local est constitué de 6 bureaux, une testothèque, un accueil et des toilettes séparés (personnel/public). Au sous-sol, il y a une salle d'archives, une salle de réunion et une cuisine pour l'équipe.

Le bureau du secrétaire se trouve dans la salle d'accueil afin d'assurer la sécurité et le bien-être des personnes qui doivent patienter dans cet espace.

Des magazines sont mis à la disposition du public, ainsi qu'un classeur informatif, où figure notamment le livret d'accueil, la Charte des « droits et liberté de la personne accueillie » et la liste « personnes qualifiés » à recevoir leur réclamation sur Paris.

Sécurité du public et du personnel :
--------------------------------------

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Contrat de visites de sécurité incendie et du système électrique (Bureau Veritas)</li><li>• Contrat de maintenance des matériels de protection contre l'incendie (EUROFEU)</li><li>• Contrat d'assurance des biens et des personnes avec la MAIF</li><li>• Alarme individuelle dans chaque bureau de psychologue</li></ul> |
|--|

## 4.7 Démarche d'amélioration continue

### 4.7.1 Pilotage de la démarche

En lien avec le service Qualité du siège, le directeur 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 qualité, s'assure de la mise en œuvre des objectifs de la politique qualité.

Au vu de la taille du service, la direction a fait le choix **d'impliquer toute l'équipe** dans la démarche qualité.

Sur les temps collectifs sont analysés les résultats des enquêtes de satisfaction, des indicateurs de mesure, des audits qualité interne, les dysfonctionnements...

**Le plan d'actions qualité** est mis à jour à minima 2 fois par an lors d'une réunion de service dédiée et dès que nécessaire (suite aux audits qualité internes, aux événements indésirables, aux enquêtes de satisfaction ...). 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 le Directeur. 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.

#### 4.7.2 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 et au cadre réglementaire
- De mesurer le déploiement de la politique qualité 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 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 d'évènement indésirable est dématérialisée via l'outil AGEVAL, dans le module « déclarations ».

La procédure de signalement et traitement des événements indésirables précise les modalités de signalement, de traitement, d'analyse et de suivi des événements indésirables survenus au sein de l'établissement. Elle est disponible dans la gestion documentaire via l'outil AGEVAL, tout comme la charte de déclaration des événements indésirables. Les cadres de direction bénéficient d'une formation de 2 jours à l'analyse des causes.

**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, de dysfonctionnement dans les relations avec les professionnels ou les autres personnes accueillies dans la structure.

La fiche de réclamation est dématérialisée via l'outil AGEVAL. La charte des réclamations est disponible dans la gestion documentaire via l'outil AGEVAL.

**L'auto-évaluation** est une démarche autonome, continue et fortement recommandée par la HAS.

Toutes les activités menées dans le cadre de l'auto-évaluation permettent de soutenir une démarche d'amélioration continue de la qualité qui sera prise en compte lors de la visite d'évaluation externe.

Les objectifs de l'auto-évaluation sont :

- D'impulser une démarche collective et participative
- De s'approprier les exigences attendues pour l'évaluation externe
- De définir des actions d'amélioration de la qualité des accompagnements.

La direction qualité élabore un planning sur 4 ans, de manière à ce que chaque établissement puisse bénéficier de cette évaluation. Elle sera réalisée par les auditeurs qualité internes.

Les trames de questionnaires d'audit qualité interne préexistantes à l'évaluation HAS ont donc été révisées afin de prendre en compte les différents critères de ce nouveau référentiel. Chaque établissement bénéficie d'un audit qualité interne tous les 4 ans.

Les résultats font l'objet d'un rapport d'audit. Les actions d'amélioration sont intégrées au PAQ dans AGEVAL.

L'établissement rend compte de cette dynamique dans le rapport d'activité.

### **La méthode de « l'accompagné traceur » - Chapitre 1 du référentiel de la HAS**

L'investigation centrée sur l'expression de la personne sur son accompagnement et se matérialise par un entretien avec une personne accompagnée, suivi d'un entretien avec le/les professionnels qui l'accompagnent au quotidien.

### **La méthode du « traceur ciblé » - Chapitre 2 du référentiel de la HAS**

Il est ici question d'investiguer les pratiques des professionnels, en croisant ces informations avec un entretien auprès de la gouvernance.

La direction qualité élabore un planning sur 4 ans, en identifiant les thèmes à traiter chaque année par l'équipe et la direction.

Année	Thèmes
2022	Bientraitance et éthique Droits de la personne accompagnée
2023	Expression et participation de la personne accompagnée Accompagnement à l'autonomie Accompagnement à la santé
2024	Co-construction et personnalisation du projet
2025	Continuité et fluidité des parcours

L'établissement rend compte de cette dynamique dans le rapport d'activité.

### La méthode de « l'audit système » - Chapitre 3 du référentiel de la HAS

Il s'agit d'un entretien avec la gouvernance pour évaluer l'organisation de l'établissement, s'assurer de sa maîtrise, de sa capacité à atteindre les objectifs fixés puis d'entretiens avec les professionnels pour vérifier la mise en œuvre sur le terrain.

#### 4.7.3. L'évaluation HAS

L'évaluation du service (basée sur le référentiel commun de la HAS pour les ESSMS) a été réalisée par le cabinet RH Organisation les 15 et 16 octobre 2024.

**Les 16 critères impératifs ont été validés.** Le service a également obtenu **4 étoiles** sur la thématique du partenariat.

Différents axes de progrès complémentaires ont été relevé dans le rapport, vous les trouverez dans cette synthèse. A noter que, dans nos commentaires à destination de la HAS que vous trouverez en fin de chapitre, nous avons questionné le fait que nous soyons concerné par certains critères vu comme des « axes de progrès ».

Le reste des « axes de progrès » relevé par le cabinet a intégré notre Plan d'Action Qualité.

## □ Chapitre 1



Chapitre	Cotation	Thématiques	Cotation
<b>Chapitre 1</b>  Rencontres avec les 3 jeunes et leur psychologue référente	<b>3,62</b>	Bientraitance et éthique	<b>4</b>
		Droits	<b>3.78</b>
		Expression et participation	<b>2,89</b>
		Co-construction et personnalisation du projet	<b>3,92</b>
		Accompagnement à l'autonomie	<b>4</b>
		Accompagnement à la santé	<b>2.78</b>
		Continuité et fluidité des parcours	<b>4</b>

#### Axes de progrès :

- Pas d'instance collective et questionnaire de satisfaction peu repéré et valorisé.
- Accompagnement à la vie sociale et culturelle
- Pair-aidance et entraide
- Travail autour de la citoyenneté
- Prévention et éducation à la santé
- Besoins et risques en santé somatique

#### □ Chapitre 2

Chapitre	Cotation	Thématiques	Cotation
<b>Chapitre 2</b>  Centré sur nos pratiques	<b>3.51</b>	Bientraitance et éthique	<b>1.75</b>
		Droits de la personne	<b>4</b>
		Expression et participation	<b>4</b>
		Co-construction et personnalisation du projet	<b>2.83</b>
		Accompagnement à l'autonomie	<b>4</b>
		Accompagnement à la santé	<b>4</b>
		Continuité et fluidité des parcours	<b>4</b>

#### Axes de progrès :



- Appropriation théorique et déploiement du questionnement éthique
- Adaptation du projet aux risques de fugue ou de disparition.

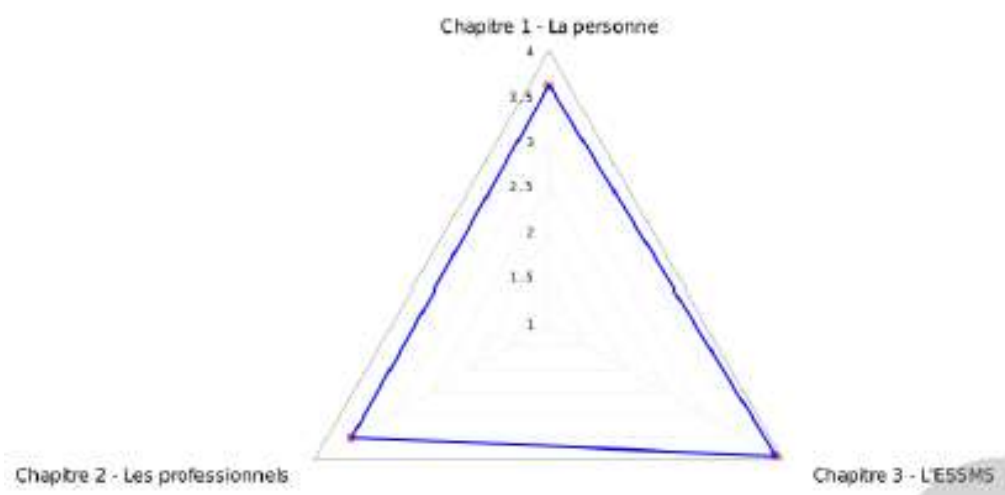
### □ Chapitre 3

Chapitre	Cotation	Thématiques	Cotation
<b>Chapitre 3</b>  Centré sur notre organisation	<b>3.92</b>	Bientraitance et éthique	<b>4</b>
		Droits de la personne	<b>4</b>
		Expression et participation	<b>NC</b>
		Co-construction et personnalisation du projet	<b>4</b>
		Accompagnement à l'autonomie	<b>4</b>
		Accompagnement à la santé	<b>3.5</b>
		Politique ressources humaines	<b>4</b>
		Démarche Qualité et Gestion des risques	<b>3.96</b>

**Axes de progrès : -**

### Niveau global atteint

Synthèse de la cotation des trois chapitres :



Le service d'orientation spécialisé est rattaché à une maison d'enfants à caractère social pour son autorisation mais n'assure qu'un accueil ambulatoire dans l'objectif de réaliser des bilans et des suivis d'orientation psychologiques. Certains critères de la grille d'évaluation produite par la plateforme Synae ne correspondent donc pas aux missions du service d'orientation spécialisé. Ces critères ont été cotés conformément aux méthodes attendues de la haute Autorité de santé mais le commentaire associé indique le décalage entre les missions du service et celles d'une maison d'enfants à caractère social. Ce distinguo est repris dans la présentation des axes de progrès repérés.

### Les conditions de réalisation de la visite

L'expression des personnes accompagnées a été favorisée par une bonne information préalable des professionnels concernant les objectifs et modalités de leur participation à la visite d'évaluation. La liste de personnes accompagnées était conforme aux attendus de la Haute Autorité de Santé référencés dans le Manuel d'Evaluation de la Qualité des ESSMS.

Les professionnels rencontrés ont participé à l'évaluation de façon constructive pour donner à voir les pratiques mises en œuvre. Ils ont fait preuve d'une volonté d'identifier les axes de progrès utiles à l'amélioration de l'accompagnement des personnes.

### Les principaux axes de progrès

Certains axes de progrès repérés lors de la visite trouvent leur origine dans le décalage entre le rattachement de l'autorisation du service à l'autorisation d'une maison d'enfants à caractère social et le fonctionnement ambulatoire du service, ce qui a occasionné un questionnaire partiellement adapté aux missions du service. Ces axes de progrès sont les suivants :

- La mise à disposition d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux, qu'elle est encouragée à personnaliser.
- L'information de la personne sur une offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.
- L'encouragement à la pair-aidance et l'entraide entre les personnes accompagnées.
- Le soutien de l'exercice de la citoyenneté
- L'évaluation des besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé et l'organisation de l'accompagnement lors des dépistages et des soins de prévention et l'évaluation régulière des besoins en santé de la personne accompagnée.

- L'adaptation du projet d'accompagnement aux risques de fugue ou de disparition auxquels la personne est confrontée.

Les axes de progrès repérés faisant partie des missions du service sont les suivants :

- L'identification en équipe des questionnements éthiques propres à la personne accompagnée et l'association de la personne et de son entourage aux questionnements éthiques liés à son accompagnement.
- La formation des professionnels au questionnement éthique et l'organisation d'une instance éthique dans le service ainsi que la participation des professionnels à une instance éthique du territoire
- La participation des personnes à l'enquête de satisfaction et leur information sur les résultats issue de l'enquête précédente.

### **Les principaux points forts**

Le travail effectué par l'équipe à l'issue de la dernière auto-évaluation a permis d'améliorer la qualité sur plusieurs points :

- L'inscription volontariste du service dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes grâce à l'organisation de rencontres professionnelles avec les partenaires prescripteurs planifiées à l'année.
- L'organisation de rencontres trimestrielles ouvertes entre professionnels des réseaux de la santé mentale, les réseaux scolaires, les services sociaux et les services de protection de l'enfance, pour favoriser les interactions et le partenariat. La liste d'invitation comporte 2 441 adresses et les 12 places proposées à chaque sont très rapidement prises, en quelques heures, ce qui témoigne de l'adaptation du dispositif aux enjeux partenariaux. Le service d'orientation spécialisé est un service unique en son genre sur le territoire parisien.
- Les personnes accompagnées rencontrées ont exprimé lors des entretiens un niveau de satisfaction élevé des prestations dont ils bénéficient et souligné la bienveillance des professionnels à leur égard.

### **La dynamique d'amélioration de la qualité**

La démarche qualité organisée par le service constitue un levier de mobilisation des professionnels dans l'amélioration continue des accompagnements proposés. L'organisation mise en place permet de consacrer des temps d'équipe à l'identification de points de progrès et à la réalisation de travaux pour les atteindre.

Cette démarche qualité s'appuie sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles qui font l'objet d'échanges au sein de l'équipe professionnelle.

## Observations de l'ESSMS

Chapitre 1	<p>Nous considérons que nous ne sommes pas concernés pour les critères ci-dessous :</p> <p>1.8.2 – cotation 2 (vie sociale et culturelle)</p> <p>1.8.3 – cotation 1 (activités sportives, socio-culturelles et de loisirs)</p> <p>1.8.4 – cotation 1 (activités sportives, socio-culturelles et de loisirs)</p> <p>1.9.2 – cotation 1 (citoyenneté)</p> <p>1.14.2 – cotation 2 (prévention et éducation à la santé)</p> <p>1.14.3 – cotation 2 (prévention et éducation à la santé)</p> <p>1.14.5 – cotation 2 (accompagnement lors des dépistages)</p> <p>Notre service est un service de consultations avec des psychologues. Ces thématiques ne font pas partie de nos missions.</p>
Chapitre 2	<p>Le critère 2.4.1 relatif aux fugues a été coté 2 alors que le service d'orientation spécialisé n'est pas un dispositif avec hébergement. C'est non applicable.</p>

## 4.8 Enjeux et évolutions :

Si le service a fait ses preuves depuis plus de 30 ans, il a toujours été difficile de formaliser les « effets produits ». Il est pourtant capital de valoriser l'action du service et de communiquer sur des supports à revisiter. Ainsi, les résultats constatés sur les jeunes qui nous sont adressés doivent être plus finement recueillis, au-delà des habituels questionnaires, par le biais d'entretiens et de réunions avec nos partenaires travailleurs sociaux.

Ces partenaires, ils sont aujourd'hui multiples, aussi bien par leur mission, leurs modalités d'action que par la nature de leurs travailleurs sociaux. Le service doit donc continuer à s'adapter dans sa stratégie de communication et ses modalités de rencontres.

Enfin, si le service est équipé en différents matériels et outils nécessaire à la passation de tests, il se doit d'entamer une réflexion sur leur évolution. En effet, à l'heure du tout numérique, la pertinence d'un passage à des outils plus contemporains doit être exploré sous le prisme du bénéfice pédagogique et des considérations financières.

### Actions sur la thématique :

- Mettre en place des nouvelles modalités d'évaluation et de formalisations des effets "produits" ou ceux constatés par les travailleurs sociaux.
- Entamer une réflexion sur la numérisation de nos outils.
- Innover et développer nos actions de communication compte tenu de la multiplicité des partenaires



## 5. Les objectifs d'évolution et de développement

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 40 ans, ce sont plus de 20 000 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 et de leurs besoins. Il a également été témoin de l'évolution des prises en charge proposées par les acteurs-partenaires des secteurs de la Protection de l'enfance, de l'Education Nationale mais aussi de la santé et de l'insertion.

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 continue à vouloir évoluer dans son projet et ses pratiques comme le montre ce projet d'établissement réactualisé.

Parmi ces évolutions, 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 psychiques associés. Cela mériterait le développement de prises en charge adaptées, pensées et mises en œuvre en partenariat et pluridisciplinarité, mais sans lâcher le fil de la prévention (voire même en l'accentuant) et du nécessaire diagnostic. Ce nouveau cycle sera l'occasion de redéfinir les contours de notre convention et de travailler sur un meilleur repérage de notre offre de service par les partenaires.




Ces partenaires sont aussi importants en amont qu'en aval de notre accompagnement. Nous allons plus régulièrement les solliciter, notamment pour évaluer et formaliser les « effets produits » par les bilans réalisés. Aussi, nous tenons également à réactualiser et entretenir notre expertise du réseau et de ses différents dispositifs pour affiner la pertinence de nos préconisations.

Pour conclure, au vu des délais d'attente de plusieurs mois, le service concentre son énergie pour pouvoir fluidifier sa capacité d'accueil et ses suivis en cours. Une discussion est notamment en cours pour rediscuter du cadre de notre convention avec la Direction des Solidarités. La priorité est à ce jour d'activer les leviers pour pouvoir améliorer la fréquence des suivis des jeunes reçus et réduire les délais d'attente.




## Annexe

### Plan d'Action Qualité

#### 1e3. Service d'Orientation Spécialisé

Référence / Objectif	Thème	Source	Responsable	Échéance	Priorité	Statut
Améliorer notre connaissance du réseau partenarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projet Personnalisé</li> <li>Continuité des parcours et cohérence des actions avec les partenaires</li> <li>Organisation et fonctionnement de la structure</li> <li>Ouverture sur l'environnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cartographie des risques portant atteinte à la bientraitance</li> </ul>	DAVID HAIK	31/12/2024	1	
<b>Actions</b>			<b>Pilotes</b>	<b>Échéances</b>	<b>Statut</b>	
Inviter régulièrement des partenaires à nos réunions de service, pour présenter leurs dispositifs			DAVID HAIK	31/12/2024	En cours	
Améliorer notre connaissance du réseau partenarial		<ul style="list-style-type: none"> <li>Cartographie des risques portant atteinte à la bientraitance</li> </ul>	DAVID HAIK	31/12/2024	1	
<b>Actions</b>			<b>Pilotes</b>	<b>Échéances</b>	<b>Statut</b>	
Rencontrer des partenaires régulièrement			DAVID HAIK	31/12/2024	En cours	
Convention DASES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation et fonctionnement de la structure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réclamation d'une personne accueillie ou d'un proche</li> <li>Projet d'établissement/service</li> </ul>	DAVID HAIK	30/06/2024	1	



Référence / Objectif	Thème	Source	Responsable	Échéance	Priorité	Statut
<b>Actions</b>			<b>Pilotes</b>	<b>Échéances</b>		<b>Statut</b>
Réactualiser la convention avec la DASES			DAVID HAIK	30/06/2024		En cours
Fluidifier la charge de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation et fonctionnement de la structure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cartographie des risques portant atteinte à la bientraitance</li> </ul>	DAVID HAIK	31/12/2024	1	
<b>Actions</b>			<b>Pilotes</b>	<b>Échéances</b>		<b>Statut</b>
Stabiliser la file active a 40 jeunes en cours par ETP				31/12/2024		Non traité
Mutualisation MECS		<ul style="list-style-type: none"> <li>Cartographie des risques portant atteinte à la bientraitance</li> </ul>	DAVID HAIK	31/12/2024	1	
<b>Actions</b>			<b>Pilotes</b>	<b>Échéances</b>		<b>Statut</b>
Organiser le passage (régulier ou ponctuel) de l'homme d'entretien de la MECS				31/12/2024		Non traité
Mutualisation MECS		<ul style="list-style-type: none"> <li>Cartographie des risques portant atteinte à la bientraitance</li> </ul>	DAVID HAIK	31/12/2024	1	
<b>Actions</b>			<b>Pilotes</b>	<b>Échéances</b>		<b>Statut</b>
Solliciter l'homme d'entretien de la MECS dans le cadre de la mutualisation			DAVID HAIK	31/12/2024		Non traité



Groupe SOS

102C rue Amelot, 75011 Paris

Tél : 01.58.30.55.47



[www.groupe-sos.org](http://www.groupe-sos.org)