

Projet d'établissement

2021 – 2025

**ESPACE FAMILLE / Multi Accueil Les Lilas
Collectif et Familial d'Urgence**

191 rue Louis Aragon, 34070 MONTPELLIER

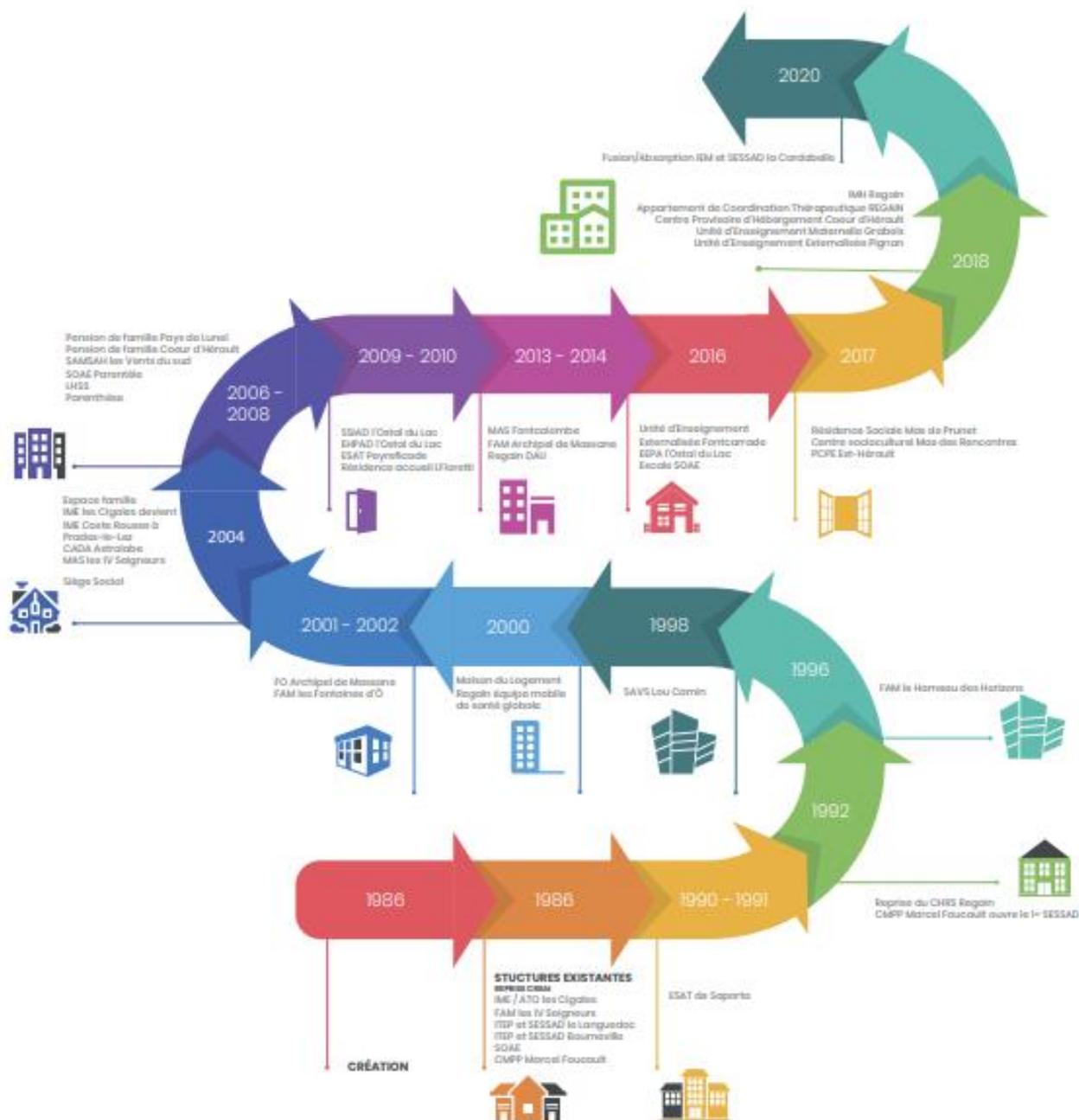
34 002 069 2

SOMMAIRE

1.	L'histoire et le projet de l'Adages	3
2.	Présentation de la structure	5
a)	Fiche d'identité de la structure	7
b)	Organigramme de la structure.....	7
c)	Les missions	8
d)	Le public accueilli ou accompagné.....	8
e)	La relation avec les parents, la famille et l'entourage.....	10
f)	La nature de l'offre de service et son organisation.....	10
g)	Les principes d'intervention.....	11
h)	Les professionnels et les compétences mobilisées	13
i)	Les partenariats	17
j)	La démarche qualité	18
k)	La démarche RSO	21
3.	Bilan du précédent projet d'établissement (objectif par objectif) et du contexte actuel	22
4.	Les orientations stratégiques du projet d'établissement 2021-2025 en cohérence avec le projet associatif	23
a)	Plan d'actions.....	27
b)	Fiches actions incluant les critères d'évaluation de chaque action	33
5.	Méthodologie d'élaboration du nouveau projet d'établissement	96

1. L'HISTOIRE ET LE PROJET DE L'ADAGES

Issue du CREA Languedoc-Roussillon, l'association Adages est officiellement née le 27 avril 1985.



Elle accompagne depuis plus de 30 ans tout particulièrement :

- ➔ Des enfants et adolescents de la petite enfance à 20 ans, en difficulté ou en danger confrontés à des troubles psychologiques, à des difficultés scolaires et/ou à des contextes familiaux compliqués.
- ➔ Des personnes en situation de handicap, enfant ou adulte, troubles psychiques, cérébro-lésées, polyhandicapées.
- ➔ Des personnes âgées dépendantes et des personnes handicapées vieillissantes.
- ➔ Des personnes ou des familles, en rupture sociale ayant besoin d'hébergement, d'aide à l'insertion sociale et/ou à la prise en charge de leur santé...

L'Adages décline cette finalité en trois missions principales :

- Accompagner les personnes les plus vulnérables, c'est à la fois les accueillir, les protéger, les soutenir, les soigner, et favoriser leur autonomie, leur inclusion et leur insertion.
- Choisir de développer des réponses adaptées, innovantes en faveur des publics accompagnés.
- Gouverner, diriger, évaluer, rendre compte dans le respect des valeurs démocratiques laïques et respectueuses de la place de chaque acteur dans l'organisation et d'une gestion rigoureuse et désintéressée des moyens qui nous sont confiés.

Chaque année, près de 7000 personnes de 0 à plus de 80 ans, sont accueillies et accompagnées dans les 15 établissements et 22 services adaptés à un public fragile. Situés dans l'Hérault, les structures sont organisées en 4 pôles : Pôle Enfance, Pôle Prévention-Protection-Parentalité, Pôle Adultes handicapés et Personnes âgées, Pôle Social

- ↳ + de 1450 professionnels prennent soin de ces personnes au quotidien pour permettre un mieux-être, et un mieux vivre.
- ↳ Les salariés de l'Adages ont pour mission de faciliter l'accès à l'autonomie pour chacun. Les équipes de terrain sont fortement mobilisées au service des personnes accueillies.

10 engagements prioritaires sont pris pour les 5 ans de déploiement du projet associatif soit 2019-2024 :

1. Promouvoir les droits fondamentaux des personnes en situation de vulnérabilité
2. Délivrer des prestations de qualité
3. Adapter l'offre d'accompagnement en l'inscrivant dans son environnement
4. Expérimenter pour répondre à de nouveaux besoins
5. Mobiliser des instances associatives en capacité de porter le projet associatif
6. Conforter un management transversal et s'engager à mieux prendre en compte la dimension environnementale dans une démarche de Responsabilité Sociétale des Organisations.
7. Moduler les ressources humaines au service du projet
8. Optimiser la gestion des ressources financières et du patrimoine immobilier.
9. Communiquer sur le sens de notre action et nos savoirs faire
10. Disposer d'un système d'information à hauteur des enjeux

2. PRESENTATION DE LA STRUCTURE

La création des Relais Parentaux est caractérisée par une logique d'innovation qui prend son essor dans les années quatre-vingt selon deux directions : prévenir et limiter les placements, et proposer un travail d'accompagnement aux familles en tenant compte de l'environnement social. C'est à partir d'un CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) dans les années 95 qu'un constat fort est posé par les travailleurs sociaux accompagnant les familles en grandes difficultés sociales : la problématique de l'accueil des enfants dans des moments difficiles est de plus en plus fréquente.

D'autre part un nombre croissant de familles se trouve dans l'obligation de faire appel à l'Aide sociale à l'enfance dans des situations ne relevant pourtant pas de la protection de l'enfance. Divers éléments de diagnostic sont posés à l'origine du projet :

- Difficultés d'insertion sociale et professionnelle pour les personnes sans relais de proximité : familles monoparentales qui ne peuvent pas se déplacer, faire leurs papiers, régulariser leur situation administrative, des formations ...
- Des parents qui laissent seuls des enfants au domicile ou des enfants confiés à des tiers multipliant les modes de garde sur une même semaine parfois même sur une journée dans des conditions parfois très insécurisantes.
- Des parents qui n'en peuvent plus de leur précarité, de leur isolement ; qui ont besoin de se reposer ou de prendre de la distance avec leurs enfants et qui ne peuvent en parler à personne de peur de voir « placer » les enfants.
- Des parents refusant de faire des démarches de soin (hospitalisation, cure ...) ayant connu l'aide sociale à l'enfance dans leur jeunesse et refusant d'y avoir recours. A partir du foyer départemental de l'enfance, la responsable de la pouponnière du Foyer fait part elle aussi de ses constats.
- De nombreux enfants arrivent au foyer sans justifier d'un accueil relevant de la protection de l'enfance mais simplement car aucune autre solution n'est possible : accident, hospitalisation, accouchement concernant des familles sans réseau de proximité.
- Les démarches administratives qui suivent ces accueils sont lourdes et disproportionnées pour des accueils courts relevant de la prévention.
- Engagement des familles dans un processus d'aide sociale à l'enfance qui fait perdurer les accueils au-delà du besoin.
- Séparation des fratries pendant la durée de l'accueil (pouponnière pour les moins de 6 ans et les plus âgés à l'accueil d'urgence du foyer départemental).
- Promiscuité due à la cohabitation entre des personnes ayant des situations relevant de la protection de l'enfance (violence ; troubles comportementaux) et enfants sans problèmes majeurs.

C'est de la rencontre de ces deux services que va naître le projet de « relais parental » en 1998. Une visite sur le site de Gennevilliers puis sur le site de Besançon où sont installés les deux premiers relais parentaux de France nous conforte dans le projet de créer un lieu d'accueil souple ne nécessitant pas de mesure administrative ou de démarches lourdes en amont de l'accueil. Une étude de besoin est menée par les salariés des agences de la solidarité du département (médecin de PMI, éducateurs, assistants sociaux) et le service social de l'hôpital : le diagnostic est confirmé. De son côté le directeur du foyer départemental de l'enfance relève des accueils « injustifiés » pour 14 enfants sur un trimestre.

Après la création en 1997 d'un comité de pilotage et d'un comité technique, ouverture d'un lieu innovant pour 5 ans de 1998 à 2003 : le relais se situe alors dans une maison en location au sein d'un lotissement résidentiel. L'expérimentation sera renouvelée d'année en année jusqu'en 2005 où grâce

au soutien de la Caisse d'Allocations Familiales de nouveaux locaux vont être construits, totalement adaptés à l'accueil d'enfants.

En raison de son caractère innovant, le Relais Parental n'entrait pas initialement dans le cadre des établissements sociaux définis par la loi du 30 juin 1975. Il s'est d'abord inscrit dans la réglementation des lieux d'accueil instituée par la circulaire de Georgina Dufoix du 21 février 1983 qui a permis la création des lieux de vie non traditionnels. Le rapport Bianco Lamy de 1980 instaure une logique nouvelle : la nécessité d'associer la famille dans la prise en charge de l'enfant et permettre à chacun d'être acteur de son histoire. La circulaire n°99-153 du 09 mars 1999 propose la création des REAAP (Réseaux d'Ecoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents) et souligne l'importance des actions visant à soutenir la parentalité, ce qui permet au Relais d'obtenir une nouvelle source de financement. La loi contre l'exclusion du 29 juillet 1998 sert également de cadre au Relais puisqu'il préconise le soutien à la parentalité, la prévention des ruptures, la réadaptation et la réinsertion des personnes.

- En avril 2004 le relais parental collectif va être complété par un réseau d'assistantes maternelles afin de soutenir les familles hors Montpellier ; ce réseau sera formalisé en juin 2006 et dénommé SAFU : Service d'Accueil Familial d'Urgence. Il s'étendra sur l'ensemble du département en juin 2006 et permettra l'accueil au domicile d'assistantes maternelles pour l'accueil des enfants de moins de 18 mois. Il répond également aux besoins des familles éloignées géographiquement de la structure. L'accueil familial se compose à ce jour d'environ 20 assistantes maternelles sur tout le département. Ces évolutions de services sont marquées par le besoin des familles et s'ancrent fortement au cœur d'une mission de soutien à la parentalité. Aujourd'hui une véritable plate-forme est offerte avec ces 3 services ouverts à un large public avec un agrément pour 35 places.

Enfin, en 2005 le Relais bénéficie d'un agrément Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant, caractéristique de celui des crèches car on avait dépassé les 10 ans d'expérimentation possible. Puis en 2010, le passage en CROSMS (Comité Régional de l'Organisation Sociale et Médico-Sociale) l'inscrit en tant qu'établissement social et médico-social et entraîne ainsi de nouvelles formes d'organisation.

Au fil des années et des constats d'insuffisances de réponses aux besoins des familles, le Relais a développé et amélioré son offre de service. Aujourd'hui, il propose trois types de réponses :

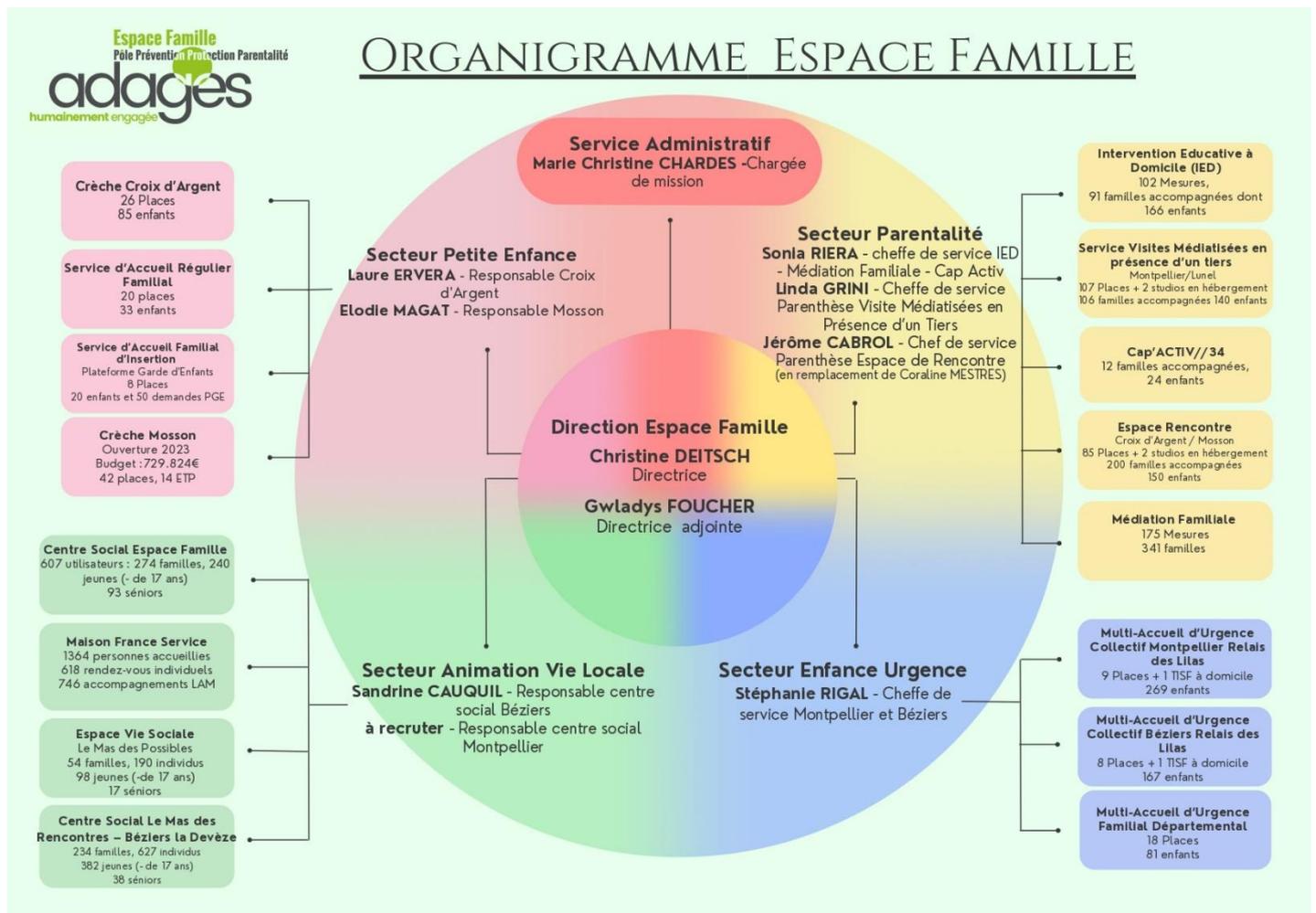
- Un accueil collectif de 17 places le jour et 16 places la nuit pour les plus de 12 mois jusqu'à 10 ans (12 ans sur dérogation en cas de regroupement de fratrie), réparties sur les deux relais (Montpellier et Béziers).

Dès 2000, nous étions parfois dans l'incapacité de répondre à certaines sollicitations : demande d'accueil de grande fratrie (difficile au relais par manque de place) et d'enfants de moins de 18 mois. Ainsi en 2001, grâce au soutien financier de la CAF et du Conseil Départemental, une association qui gère des Techniciennes d'Intervention Sociale et Familiale (T.I.S.F) s'associait au relais pour proposer une nouvelle prestation : l'intervention d'une TISF au domicile des familles pour s'occuper des enfants, en l'absence des parents, plutôt que de les déplacer au Relais. Une première professionnelle a été recrutée depuis janvier 2015 au sein de l'ADAGES et une autre en 2018 pour le relais de Béziers.

a) Fiche d'identité de la structure

Nom l'établissement	RELAIS PARENTAL ADAGES
Adresse	191 rue Louis Aragon - 34070 MONTPELLIER
FINESS EG (ou géographique)	34 002 069 2
Autorisations actuelles	
Directrice de l'établissement	DEITSCH Christine 06.71.58.00.14 c.deitsch@adages.net
Organisme gestionnaire	ADAGES
Statut	Association Loi 1901
Adresse	1925 rue Saint Priest, 34090 MONTPELLIER
FINESS EJ (ou juridique)	340787589
SIRET	33977442400198

b) Organigramme de la structure



c) Les missions

La création même des « Relais » se caractérise par une volonté de prévention : limiter les placements d'enfants et proposer un travail d'accompagnement aux familles en tenant compte de l'environnement social. Le premier relais Parental crée en 1985 à Gennevilliers est avant tout un concept d'accueil innovant et familial, fondé sur une relation de confiance avec les parents. Il propose d'étayer la fonction parentale. Autrement dit, de proposer ce lieu comme un outil dans l'étayage d'une relation éducative.

Les missions du Relais sont d'accueillir des enfants dont les parents traversent des difficultés passagères et qui doivent trouver des solutions d'accueil pour leur(s) enfant(s) dans l'urgence, et sans réseau de proximité (amis, famille...). Les motifs des demandes sont divers et peuvent être liés à une absence due à :

- une hospitalisation, des rendez-vous médicaux, des problèmes de santé, un accouchement...
- une insertion professionnelle entraînant des stages, des formations, des reprises d'activité, rendez-vous professionnels...
- un soutien ponctuel à la parentalité : lors de difficultés socio-familiales (divorce, séparation...), éducatives : besoin de répit
- pour effectuer des démarches administratives (déménagement, convocation tribunal, recherche logement...).

La mission principale du Relais est donc de pallier les difficultés des familles en matière de garde d'enfants, et ainsi de jouer un rôle primordial et essentiel de prévention et de soutien à la parentalité c'est-à-dire de soutenir les parents dans l'exercice de leur fonction. Il se propose d'être un lieu d'accueil pour les enfants et il permet aux parents de trouver appui et disponibilité pour passer un cap difficile. Chaque Relais est différent dans son offre de service, adaptée au plus près de la demande des familles et des besoins du territoire. L'originalité des Relais réside dans sa grande réactivité face à l'urgence et à l'adaptabilité de ses réponses aux besoins des parents.

d) Le public accueilli ou accompagné

En 2021, 575 enfants de la naissance à 10 ans dont les parents traversent des difficultés passagères et n'ont pas de moyen de garde, dans l'urgence et sans réseau de proximité ont bénéficié d'un accueil collectif ou familial (rapport d'activités 2021). Il s'agit majoritairement d'un public défavorisé, orienté généralement par les services sociaux de secteur, mais aussi marqué par une diversité de profils.

Le Relais Parental accueille majoritairement des familles mono-parentales (78 % en 2021) composées le plus souvent de femmes isolées. Les couples représentent 18 % du public accueilli. Enfin, 11 % sont des parents séparés ou divorcés : pour la majorité ce sont les mères qui ont la garde de l'enfant (avec maintien d'une visite au père). Ces familles n'ont aucun réseau familial présent ou assez sécurisant pour confier leur enfant. L'étayage amical est souvent inexistant ou peu fiable.

L'isolement social et familial caractérise donc principalement ces familles. Par ailleurs, 46 % en 2021 des familles sont bénéficiaires des minimas sociaux (variable de 45 à 79% suivant les années) avec un accroissement de personnes sans ressources.

Enfin, 41 % de familles accueillies en 2021 ont exprimé des difficultés avec leur(s) enfant(s). Elles ont ainsi demandé l'aide du Relais pour pouvoir « souffler », prendre un peu de distance, pour éviter de « craquer ». Le relais permet un soutien aux fonctions parentales (étayer la fonction parentale).

Ces parents en situation de fragilité parentale cumulent parfois des vulnérabilités : problèmes de logement, d'argent (surendettement), rupture familiale et/ou de conflit conjugal, isolement social

comme le montre Gérard Neyrand dans Monoparentalité précaire et femme sujet (avec Patricia Rossi, Erès, 2004 - 3 e éd. 2007).

La perte d'énergie et de confiance en leurs compétences parentales les conduit en situation de fragilité émotionnelle et psychologique. Pourtant la plupart des familles bénéficient d'un suivi social, éducatif ou psychologique exercé par ailleurs par une assistante sociale de secteur, un éducateur en mesure éducative, etc...

Néanmoins toutes les familles peuvent s'adresser au relais en tant que dispositif de prévention. L'admission au Relais s'évalue suivant des motifs d'admission et des critères d'urgence liés à l'hospitalisation, le soutien à la parentalité et l'insertion professionnelle et ne requiert pas de critères sociaux.

Le service accompagne les familles dans leurs difficultés momentanées, plus spécifiquement :

- par une écoute de qualité
- en cernant les besoins de la famille
- par une orientation vers d'autres solutions mieux adaptées
- par une souplesse quant aux horaires et jours d'accueils
- astreinte 24 h/24, et le week-end
- par une orientation vers des services de soutien quand la famille en exprime le besoin (psychologue, médiation, assistante sociale...).

Ainsi, le Relais accueille des familles, des parents et pas seulement des enfants. Pour mener à bien ces missions le Relais entretient des liens avec des partenaires divers.

e) La relation avec les parents, la famille et l'entourage

La caractéristique du relais d'un accueil temporaire et ponctuel n'est pas sans poser de questions. Le Relais répond aux besoins de certaines familles pour un accueil et un accompagnement momentanés, circonscrits dans le temps et qui correspondent à une réponse par rapport à un événement dans la vie de ces parents. Pour d'autres, l'insuffisance et les limites de réponses du Relais montrent le besoin d'un accompagnement plus soutenu.

Ancré dans une logique de partenariat et de réseau, le relais parental peut orienter alors les familles vers des services « de terrain » : CMPP, travailleurs sociaux d'agence, services de soutien à la parentalité... Au-delà d'une « garde » sécurisante pour leur enfant, les parents expriment des demandes liées à un besoin de réassurance dans leur rôle et place de parent(s), de conseils sur leur positionnement éducatif, leurs pratiques au quotidien ou sur le développement de leur enfant.

Ainsi, la mission de soutien aux familles va s'étendre parfois à des conseils et orientation indirectement liés aux enfants :

- Orientation vers le SIAO, la maison du logement, etc... pour les personnes en recherche de logement
- Orientation vers des organismes caritatifs pour des aides matérielles, secours alimentaires, vestiaire, meubles etc...
- Orientation vers le service social de secteur si difficultés financières, besoin d'une aide-ménagère etc...
- Enfin, à tout moment, chaque parent peut demander à être reçu pour parler d'un problème précis et une écoute attentive lui est réservée.

f) La nature de l'offre de service et son organisation

Ce service fonde son existence sur des valeurs de respect, de tolérance, de solidarité. Les professionnels s'engagent à accueillir chacun dans sa singularité, dans un esprit de transparence, de cohérence et de confidentialité. Les dispositifs du service d'accueil d'urgence ont pour mission :

- d'accueillir des enfants de la naissance à 17 ans de façon régulière ou occasionnelle le jour et/ou la nuit
- de veiller à la santé, à la sécurité au bien-être et au développement de l'enfant
- d'offrir un accompagnement à la fonction parentale
- d'aider les parents à concilier vie professionnelle, vie familiale et loisirs
- de favoriser l'intégration sociale d'enfant porteur d'handicap ou atteint d'une maladie chronique.

Les orientations pédagogiques et éducatives partagées par les professionnels privilégient l'intérêt de l'enfant. En « collaboration » avec les parents, l'ensemble des structures d'accueil du Service Enfance œuvrent autour d'objectifs communs :

- en prenant en compte la notion de plaisir,
- en favorisant l'expression de sa singularité au sein du groupe,
- en s'adaptant à ses capacités et à ses besoins.

Toute l'équipe est attentive à favoriser la transparence avec les parents, en échangeant régulièrement avec eux les observations concernant leur enfant. Notre souhait est de :

- Favoriser les liens de solidarité, de communication, de respect et de coopération entre les enfants afin qu'ils apprennent à vivre ensemble,

Créer un espace accueillant où il y ait :

- des zones bien différenciées afin que l'enfant puisse trouver facilement des repères spatiaux (sommeil, éveil, jeux, repas, soins, rangement...),

- des coins thématiques et des espaces sensoriels lui permettant de faire des expériences diversifiées, par une découverte spontanée, en toute sécurité,

- des endroits de repos où il pourra aller librement à tout moment de la journée,

- un lieu personnel, différencié, dans un casier, une poche à doudou, au porte manteau pour les enfants à la journée et dans sa chambre pour l'enfant en hébergement,

L'enfant doit pouvoir se déplacer librement dans l'espace afin qu'il y fasse des expériences personnelles et collectives, qu'il éprouve du plaisir à faire des découvertes.

Favoriser une ambiance de qualité grâce à :

- un espace adapté et chaleureux ; l'enfant se sent ainsi accueilli et attendu,

- la présence, la disponibilité et l'écoute des adultes,

- une large place donnée à la communication grâce à la possibilité de relation individuelle avec l'enfant et à divers moyens d'expression.

Accueillir des enfants d'âges différents, en petit nombre, pour :

- éviter de séparer les fratries,

- garder un caractère familial à l'accueil de l'enfant.

Proposer une équipe pluridisciplinaire et mixte afin que :

- l'enfant soit accompagné au mieux dans tous les moments de son accueil, selon ses besoins du moment (santé, éveil, activité sportive, culturelle...)

- l'ambiance du relais se rapproche de celle vécue au sein d'une famille.

- Afin de garantir une qualité d'accueil, nous œuvrons autour de grandes orientations pédagogiques définies et soutenues en équipe.

g) Les principes d'intervention

Au Relais, l'enfant a besoin d'avoir une sensation de bien-être, de confiance, de stabilité et de se sentir rassuré, dans un contexte parfois semé de discontinuité : déménagements successifs, rupture familiale, hospitalisation d'urgence... L'enfant doit savoir sur qui compter, pour qui il compte et qui compte pour lui ; c'est ainsi que la fonction de référence permet d'offrir une attention particulière et apporte un regard complémentaire sur l'enfant.

Dans la pratique nous mettons en place un référent et un co-référent qui sont les garants de l'expérience de l'enfant. La personne de référence au relais est déterminée et nommée dès que l'accueil de l'enfant dépasse 7 jours, que ce soit en hébergement ou en accueil de jour, ainsi que pour l'enfant bénéficiant d'un accompagnement spécifique (handicap). Cette référence permet d'apporter plus de sécurité. Au relais nous demandons aux membres de l'équipe qualifiés, aux stagiaires Educateur de Jeunes Enfants (EJE) et Moniteur Educateur (ME) de longue durée d'être co-référents.

La notion de référence, pour nous, est définie selon trois critères principaux, en référence à la pédagogie Loczy¹ :

- La stabilité de l'encadrant : les enfants distinguent facilement les adultes qui sont présents régulièrement, des adultes non permanents et adoptent un comportement différent selon le degré de présence des adultes. Les enfants sont plus chaleureux et sollicitent d'avantage les personnes qu'ils rencontrent tous les jours.

- La sécurité du lien familial : la famille a besoin d'un interlocuteur privilégié afin de développer des liens de confiance. Nous sommes attachés au principe de co-éducation parent/professionnel au service de l'enfant. Il s'agit d'offrir une prise en charge à la mesure de leur besoin. La cheffe de service et la coordinatrice sont les interlocutrices privilégiées des parents. Au moment de l'accueil, elles réunissent un maximum d'informations ciblées, écoutent ce que l'enfant et le parent ont à dire. Elles centralisent toutes les observations.

- La qualité de l'accueil : l'attachement à l'adulte est d'autant plus facile, que la qualité de l'accueil de l'enfant est élevée et que le lien parent/référent est établi dans un climat de confiance et de sérénité. La qualité de l'accueil est soutenue par :

- o le regard respectueux, sans jugement et sans discrimination, que porte l'adulte à l'enfant et à sa famille,

- o sa considération,

- o ses paroles rassurantes et sécurisantes.

L'objectif premier d'une personne référente au Relais est d'offrir un point d'appui ; de se préoccuper plus particulièrement de l'enfant. Cet adulte-là est responsable de la continuité de regard de chaque adulte envers l'enfant. La connaissance doit être partagée, c'est lors des réunions d'équipe que le référent exposera la situation de l'enfant dont il est référent pour faire un point sur l'accueil afin de permettre un regard croisé et de réajuster nos pratiques autour d'un projet individuel.

Définition du rôle et des tâches du référent et co-référent :

- Faire le lien avec la famille et entre les différents professionnels de l'équipe

¹ Conférence de l'association Pikler Loczy du 06 10 2016 à Montpellier animée par Mme Zumstein. (<http://pikler.fr/>)
L'association Pikler Loczy créée par le médecin Emmi Pikler développe une approche de l'enfant. Ces principes peuvent être formulés ainsi :

- . valeur de l'activité autonome,

- . valeur d'une relation affective privilégiée et importance de la forme particulière qu'il convient de lui donner dans un cadre institutionnel,

- . nécessité de favoriser chez l'enfant la prise de conscience de lui-même et de son environnement,

- . importance d'un bon état de santé physique qui sous-tend mais aussi, pour partie, résulte de la bonne application des principes précédents.

Ces quatre principes sont d'égale importance et c'est parce qu'ils sont simultanément respectés de façon constante que le système éducatif mis en place a de la valeur. Si l'un d'eux était négligé l'équilibre de l'expérience offerte à l'enfant serait rompu (...)

- Recueillir les différentes informations de l'équipe : les centraliser et les transmettre (évolution et progrès de l'enfant).
- Repérer, informer et traiter en réunion les changements de comportement inquiétants (repli sur soi, refus de s'alimenter, violence envers lui ou les autres, énurésie brutale d'un enfant)
- Etablir le projet personnalisé
- Être en lien avec les professionnels hiérarchiques
- S'accorder une attention et une observation plus intenses.

h) Les professionnels et les compétences mobilisées

Dans le respect de nos valeurs associatives, nous privilégions une éthique professionnelle basée sur des notions de bientraitance, de responsabilisation d'implication professionnelle et de respect de la personne. Chaque membre de l'équipe est tenu d'avoir une attitude en cohérence avec les orientations pédagogiques énoncées dans le projet d'établissement et ne pas faire à la place.

Les pratiques exercées au Relais obéissent à une éthique visant à promouvoir le respect et le bien-être des enfants et des familles. Les professionnels adhèrent à des valeurs de bientraitance qui impliquent notamment :

- Une attention constante envers les enfants et les parents basée sur une observation fine de ce qui a lieu dans la rencontre

Une parole respectueuse :

- o Les professionnels sont attentifs aux propos adressés à l'enfant. Ils parlent à hauteur d'enfants, privilégient les jeux au sol avec les plus petits en étant présents près d'eux ; ils limitent les échanges entre adultes en ce qui concerne l'enfant et son parent. Nous gardons à l'esprit que l'adulte est un modèle pour l'enfant, une référence.

- o Tant envers l'enfant que son parent le langage est respectueux sans jugement de valeur, sans indiscrétion.

Les professionnels ont une démarche continue d'adaptation aux besoins des enfants et de leurs parents soutenue par une présence relationnelle. Les adultes ont une posture d'observation et de présence tant au niveau de la parole, des gestes ou du regard.

Le positionnement adapté des professionnels à l'égard des parents et des enfants implique de ne pas faire à la place. Ils transmettent si besoin des informations et soutiennent les décisions prises entre la chef de service ou la coordinatrice et le parent. L'équipe est pluridisciplinaire et mixte. Cette orientation permet des compétences diverses, une dynamique positive du travail d'équipe par l'enrichissement des points de vue.

Au collectif : La responsable de l'accueil collectif et familial d'urgence assure la fonction de chef de service. Deux éducatrices de jeunes enfants et une puéricultrice coordonnent les accueils collectifs et l'accueil familial sur le département. Une référente santé/inclusion (fonction déterminée et encadrée par le décret du 31/08/2021) assure les suivis des besoins liés à la santé des enfants sur les différents services. Elle assure le suivi médical des enfants, la formation du personnel aux soins et à l'hygiène, elle a un rôle de référente au niveau de l'alimentation. Ses missions s'étendent également à l'inclusion de l'enfant en situation de handicap et aux soutien et orientations des familles.

L'accueil et l'encadrement des enfants sont assurés par 9 auxiliaires de puériculture, 3 éducateurs de jeunes enfants, 1 moniteur éducateur, 2 maîtresses de maison, 4 animateurs et trois accompagnateurs scolaire et 2 TISF.

Le Relais est ouvert 24h/24 et 7 jours sur 7. Pour permettre cette ouverture non-stop, les professionnels travaillent par roulement. La notion d'équipe est essentielle, dans le respect des enfants mais aussi du collègue qui partage la tranche de travail et celui qui va suivre. A chaque changement d'équipe, un moment d'échange est prévu entre les professionnels. Pour la cohérence de l'équipe, le lien entre les enfants, le suivi de la qualité du séjour, il est important que chaque professionnel, membre de l'équipe, laisse à son/sa collègue des consignes claires, des observations notées, les locaux rangés, même si ceci peut être parfois difficile. Tous les actes quotidiens que l'on peut retrouver dans la prise en charge d'une maison sont assurés par les professionnels du Relais. Ceux-ci ont la même mission générale, néanmoins les compétences de chacun sont reconnues et valorisées au travers de missions spécifiques (cf fiches de fonction).

Leurs tâches quotidiennes correspondent en bien des points à celui d'un « parent de famille nombreuse ». Ils animent et organisent les temps quotidiens et accompagnent le travail relationnel avec les enfants : aide à l'endormissement, aux devoirs, activités, jeux, sorties, projet individualisé, accueil de l'enfant et de sa famille à leur arrivée et à leur départ, temps de repas, soins spécifiques. Ils sont responsables du maintien des locaux en état de propreté, ils servent en partie les repas qu'ils partagent avec les enfants, ils assurent la gestion du vestiaire de chacun.

Au familial : environ 20 assistantes maternelles agréées réparties sur l'ensemble du département peuvent accueillir des enfants à leur domicile. Elles sont sélectionnées par la coordinatrice des services familiaux du Relais après accord de la puéricultrice de secteur de la PMI, selon plusieurs critères : leur disponibilité, leur capacité d'accueil et leur engagement pour un travail social. Leur candidature peut être spontanée ou orientée par la puéricultrice ou l'animatrice de Relais Petite Enfance. Les assistantes maternelles de l'accueil familial d'urgence sont domiciliées sur toutes les agences de la solidarité du département de l'Hérault. Elles bénéficient d'un suivi et d'un accompagnement étroit par la coordinatrice (cf procédure de recrutement).

Au domicile : deux Travailleuses d'Intervention Sociale et Familiale (TISF) interviennent au domicile des parents pour accompagner les enfants pendant leur absence. Le motif peut être une : hospitalisation, un déplacement, une démarche urgente...

L'intervention de la TISF d'urgence permet de :

- Eviter les accueils de très courte durée en collectif.
- Soutenir les familles avec des nouveaux nés et des grandes fratries.
- Proposer un accueil à horaires atypiques la nuit.
- Maintenir le lien parents/enfants en complémentarité d'un accueil au Relais Parental collectif, au familial ou au domicile.

Les TISF d'urgence répondent aux demandes d'urgence, en priorité à des hospitalisations, de très courtes durées (de 3 à 5 jours maximum). Ainsi, les démarches administratives restent limitées et facilitent l'accueil. Ce mode d'intervention permet aux enfants de rester dans leur environnement habituel (domicile). C'est un accueil également particulièrement adapté aux bébés et aux grandes fratries. Au-delà de ces interventions au domicile en l'absence des parents, les TISF d'urgence assurent la continuité du lien parent-enfants (ex : visite à la maternité) en transversalité sur les trois services. Elles peuvent également prolonger leurs interventions pour accompagner des femmes en fin de grossesse ou pour des grossesses dites difficiles (à risques, gémellaires, etc...), des retours de maternité.

Enfin, dans le cadre de notre charte d'accueil d'enfants porteurs de handicap, les TISF d'urgence peuvent renforcer les équipes en proposant, si besoin, un soutien individuel aux enfants porteurs de handicap ou enfants présentant des troubles du comportement et nécessitant un accompagnement

spécifique dans le collectif ou au domicile. Ce poste requiert une réactivité et une souplesse afin de répondre aux besoins des familles.

Des stagiaires peuvent être admis (ses) sous contrat de stage avec des écoles de formation aux diplômes d'Etat : puéricultrice, éducateurs de jeunes enfants, auxiliaire de puériculture, moniteur éducateur et le CAP petite enfance. Les stagiaires doivent préparer un diplôme équivalent à celui des professionnels présents sur la structure. En aucun cas, les stagiaires ne sont comptés dans l'effectif du personnel. Les stagiaires mineurs ne peuvent se voir confier certaines tâches auprès des enfants (changes, biberons,..) et effectueront un stage surtout centré autour de l'observation. Les stagiaires sont soumis aux mêmes vaccinations que le personnel des établissements. Chaque accueil de stagiaire fait l'objet d'une « convention de stage » nominative avec l'établissement de formation et signée au préalable. Pendant le stage, les stagiaires restent sous la responsabilité de leur école. Les directives données par l'école doivent être respectées sur le lieu de stage. Ils peuvent questionner les pratiques.

Le relais parental est également ouvert aux bénévoles qui souhaitent découvrir un milieu nouveau ou différent de leur cadre de travail, soit étudiantes qui souhaitent faire une expérience enrichissant leur curriculum vitae ou dans le cadre de préparation aux concours d'entrée dans différentes écoles. Les bénévoles, comme tout professionnel et stagiaire, sont soumis au secret professionnel.

Chaque professionnel adhère aux objectifs communs à l'équipe et contribue à leur réalisation. L'équipe de direction vise à soutenir l'investissement des professionnels. Chacun a une fonction bien définie, la personnalité de chacun s'inscrit dans une dimension professionnelle où s'exerce la complémentarité. L'équipe de direction valorise une culture de l'autonomie et permet aux professionnels de travailler en « sécurité ». Leur degré d'autonomie est relatif avec le niveau de décision requis. Les professionnels identifient les situations dans lesquelles ils doivent faire appel à la hiérarchie ou simplement relater par écrit l'évènement qui a demandé leur positionnement. Cette notion d'autonomie est en lien étroit avec celle de responsabilité professionnelle et de compétences, elle est délimitée par le cadre légal et réglementaire rappelé par le responsable et mis en œuvre par elle avec l'équipe. La direction encourage et soutient les initiatives du personnel dans certains domaines. Elle favorise l'implication des salariés dans des projets à travers lesquels ils peuvent développer de nouvelles compétences tout en contribuant au bon développement des enfants.

Tous les nouveaux projets sont exposés en réunion, étudiés par la cheffe de service quant à leur faisabilité matérielle et financière, l'intérêt et le sens pour les enfants et le respect des normes PMI. Ainsi les initiatives sont réajustées par rapport aux propositions et à leur faisabilité soit entre la responsable et son équipe, soit entre la responsable et sa direction. Favoriser la prise d'initiatives au sein de l'équipe demande de créer un climat propice et des pratiques de management, en ce sens. Ainsi, notre objectif vise à mettre en œuvre un management assurant la cohérence institutionnelle. Pour cela, l'équipe de direction met en place un management participatif qui exige une communication maîtrisée, des temps de coordination et une pédagogie adaptée. La direction doit être attentive à faire part aux équipes des décisions prises en adaptant un discours clair, cohérent et explicatif qui peut être repris individuellement en cas de besoin. Elle peut solliciter les avis de l'équipe afin de privilégier une élaboration collective dès lors qu'elle l'évalue pertinente et permet aux professionnels d'être force de propositions dans certains domaines d'actions. La plupart des décisions sont prises de manière collégiale au travers différentes instances institutionnelles.

Des réunions institutionnelles sont organisées ponctuellement par l'association ADAGES (accueil des nouveaux salariés...), et par l'Espace Famille (réunion de rentrée, d'évaluation, de convivialité...), chaque salarié y est convié.

Les réunions de service du collectif sont hebdomadaires et se scindent en deux temps :

- La partie liée aux familles

Sur proposition d'un professionnel, une situation sera présentée à l'équipe pour avoir un regard croisé et travailler ensemble sur des hypothèses de travail et d'actions à mener pour soutenir les familles.

- La partie liée au fonctionnement

- Coordination des actions

- L'organisation de la vie de l'équipe et du service

- Informations diverses : formations, activités proposées par l'institution et les partenaires, documentations, actualités de l'établissement et de l'association....

- retour sur l'organisation de la semaine : emploi du temps, accompagnements dans les sorties, visites, écoles...

Chaque professionnel peut contribuer à l'élaboration de l'ordre de jour.

Pour l'accueil familial, les professionnelles sont accompagnées individuellement par la coordinatrice, cependant l'intérêt du collectif nous amène à organiser des réunions deux fois par an. Elles sont issues soit de propositions du service, soit en lien avec des problématiques plus particulières énoncées par les assistantes maternelles. L'objectif de ces réunions est de permettre aux assistantes maternelles dans un premier temps de se rencontrer. En effet, elles sont relativement isolées et les situations qu'elles peuvent rencontrer lors de l'accueil familial d'urgence (mais pas seulement) peuvent parfois être complexes.

Dans un deuxième temps ces réunions ont pour objectif des échanges sur la pratique. Elles peuvent être animées par les coordinatrices, la chef de service ou encore par un intervenant extérieur. Les réunions pédagogiques sont des temps de réflexion, d'élaboration de projets de service, de construction d'outils nécessaires à notre pratique professionnelle. Ces réunions seront organisées en fonction des besoins. Soit autour de thèmes choisis afin de réajuster nos objectifs communs, de remanier le projet pédagogique, de renforcer l'esprit d'équipe, de mieux se coordonner autour des objectifs de l'espace famille et de l'association ADAGES.

Les séances d'analyse de la pratique ont lieu une demi-journée par mois et sont animées par un intervenant extérieur sur une durée d'un an renouvelable. Cette instance permet aux membres de l'équipe de réfléchir de façon approfondie à une situation et d'en comprendre les enjeux, de s'interroger sur sa pratique professionnelle et son éthique, de la prise en compte des effets culturels et sociétaux. Un (des) thème(s) est (sont) choisi(s) au dernier moment ou à l'avance par l'un ou l'autre des participants soit ayant trait au fonctionnement, soit à l'accueil de telle ou telle famille, soit plus particulièrement selon la problématique rencontrée avec un enfant.

Les séances de régulation d'équipe ont lieu une demi-journée, deux fois par an. Elles sont également animées par un intervenant extérieur sur une durée d'un an renouvelable. Elles permettent à l'équipe de déposer et de travailler ensemble ce qui fait difficulté sur des aspects relationnels, de communication, de principes éducatifs différenciés, de pédagogie...

Les membres de l'équipe peuvent participer à des formations à leur demande ou sur proposition du service. Elles permettent d'améliorer nos pratiques professionnelles, d'avoir de nouveaux outils de réflexion et des temps d'échanges avec des professionnels d'autres institutions. Les actions de formations sont encouragées, les participations aux groupes de travail, mais aussi aux colloques, conférences (prévention, soutien parentalité, développement de l'enfant...) qui concernent notre champ professionnel. Chaque professionnel qui participe à une formation, colloque, conférence s'engage à en faire une restitution lors d'une réunion d'équipe. Il doit également transmettre un support qui peut être lu par tout professionnel et qui est consultable dans le classeur dédié.

Afin que la communication soit fluide et que chaque professionnel ait accès de manière pratique aux informations dont il a besoin, plusieurs outils ont été mis en place :

- un cahier de liaison permet à chacun d'écrire les informations qu'il a recueillies et d'adresser ses messages aux personnes concernées. Les informations sont ici d'ordre général.

- Les dossiers des familles et des enfants comprennent une partie administrative, des renseignements concernant la famille, les habitudes de vie des enfants et des observations quotidiennes sur leur vie au relais. Les informations sont ici spécifiques à chaque famille.

- Un temps de relais est prévu à chaque changement de personnel.

La communication avec les partenaires Le rapport d'activité comporte le bilan quantitatif et qualitatif de l'année, les événements marquants de l'année écoulée et les projets à venir. Il est destiné à tous nos partenaires et aux financeurs.

i) Les partenariats

Le réseau de partenaires se tisse au fil des années. C'est un soutien complémentaire des familles que nous accueillons. Pour chaque situation, il convient de s'intéresser et de se questionner sur la place que nous leur accordons et sur le sens du lien avec eux. On peut qualifier la relation de collaboration dans le respect de la relation de confiance établie avec les parents et du principe de transparence.

Au niveau des partenaires médico sociaux éducatifs, nous sommes bien repérés comme un outil de prévention et de soutien aux familles. Avant l'admission au Relais : les familles sont le plus souvent orientées par les travailleurs sociaux ou des associations partenaires qui peuvent nous contacter pour proposer un accueil au Relais, en sachant que l'admission se fera exclusivement à la demande des parents. Même si les démarches d'admission ne sont réalisées qu'à partir de la demande de la famille, nous prenons en compte l'appel de tous les différents partenaires qui nous sollicitent pour la mise en place d'un accueil. Leurs avis et les éléments communiqués sont déterminants dans l'orientation de la recherche. Cette communication s'établit dans les deux sens car nous pouvons être amenés à les solliciter lorsque nous avons des inquiétudes sur l'évolution d'une situation familiale par exemple.

Les principaux orienteurs vers notre service sont les services territoriaux des solidarités, mais aussi le service social de l'hôpital, les CHRS de la ville, les CADA, la mairie, les services de soutien aux familles, par exemple les associations exerçant des mesures d'assistance éducative... Nous sommes bien repérés dans le paysage public. Ainsi les familles ont connaissance de notre existence et nous contactent par le biais d'un travailleur social : assistante sociale, éducateur spécialisé, éducateur de jeunes enfants ou encore CESF, TISF ou tout professionnel intervenant autour de la famille. Ce peut être aussi le médecin de famille, le professeur des écoles ou le psychologue. Il est intéressant de noter que de plus en plus de familles font appel directement à nous, soit par le bouche à oreille, soit par le site internet de l'association, soit ces familles fréquentent le relais depuis plusieurs années.

Pendant le séjour au collectif ou chez une assistante maternelle, toute personne impliquée dans le quotidien de l'enfant sera un interlocuteur possible pour l'équipe : que ce soit le professeur des écoles, l'éducateur (SEJ, AEMO, IED, etc...), le tuteur, le travailleur social. Au cours ou à la fin de l'accueil, soit à notre demande (lorsque le comportement de l'enfant ou un élément intervenu lors du séjour nous paraît préoccupant), soit à la sollicitation des travailleurs sociaux du secteur de la famille, nous sommes invités à participer à des concertations ou des tables rondes. Notre présence est toujours discutée avec la famille en amont et présentée comme une aide qui pourrait leur être apportée. L'accueil dans le cadre du Relais peut parfois faire émerger des difficultés qui, repérées et évaluées dans le cadre d'un partenariat avec l'équipe sociale de secteur, permet qu'un soutien soit mis en place, le séjour peut favoriser ainsi une évolution positive de la situation. En aucun cas cette observation ne doit être le motif de la demande d'admission.

Tout passage d'information sur la famille se fait en présence ou en étroite collaboration avec cette dernière. Nous tenons à rencontrer les partenaires en présence des parents sous forme de table ronde de façon à ce qu'ils soient totalement associés à l'accueil de leur enfant. Le parent doit être au minimum informé de notre participation à toute réunion le concernant. Lorsque les partenaires nous sollicitent pour des réunions inter-partenariales qui concernent une famille, nous préparons collectivement cette intervention, soit :

- Les professionnels concernés élaborent collectivement une note synthétique avec les éléments d'accompagnement. Avant d'être transmises, les informations sont pensées et structurées en interne

- Une restitution orale avec également un support écrit sont transmis au(x) parent(s) lors d'une rencontre avec lui, au préalable si possible. Les travailleurs sociaux qui orientent peuvent parfois participer à l'accompagnement des familles selon les situations. La première rencontre s'effectue entre la coordinatrice ou la chef de service et le parent ; c'est seulement si ce dernier souhaite la présence d'un travailleur social extérieur qu'il sera invité à participer au rendez-vous. Chaque année nous interrogeons la pertinence de présenter à nouveau nos dispositifs d'accueil d'urgence aux différents services territoriaux des solidarités, service social de l'hôpital, APEA, au CIDFF.

j) La démarche qualité

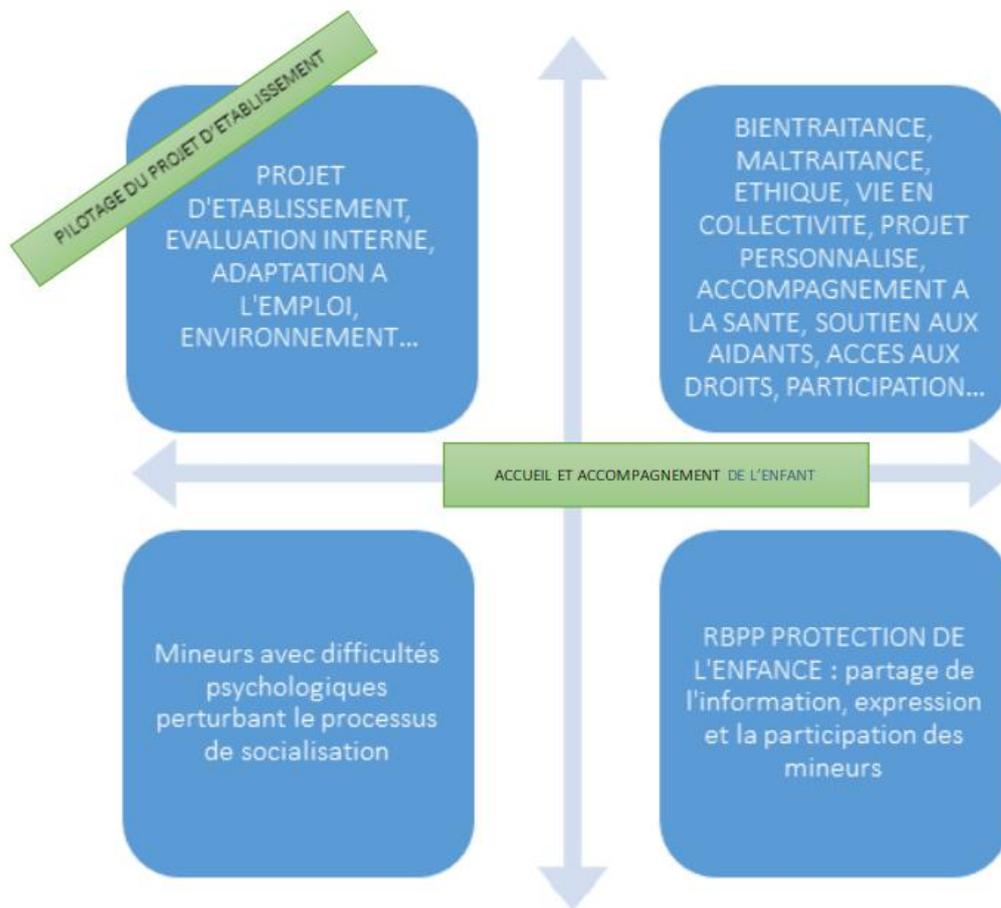
A partir de 2006, la direction générale affirme sa volonté de faire de l'évaluation une véritable culture commune, mutualisée, levier de changement pour la qualité des prestations pour les usagers et la pérennité des structures. Il est fait le choix d'un référentiel associatif unique, élaboré avec les directions des structures. A partir de 2008 sont conduites les évaluations internes. L'année 2008 voit également la mise en place d'un comité de pilotage de l'évaluation au niveau associatif. Ce comité compte un représentant des usagers parmi ses membres. A partir de 2010 et chaque année, des rencontres annuelles inter-établissements de partages des pratiques professionnelles et évaluatives sont organisées. Ces rencontres sont une tribune dédiée aux équipes des établissements et services, mettent en valeur et mutualisent les pratiques professionnelles. Elles favorisent la connaissance des missions et des activités, la mobilité et l'adaptation à l'emploi. En 2011, une charte associative de Bientraitance est élaborée et il est procédé à la sélection d'un organisme habilité pour les évaluations externes. Le choix est alors fait d'un prestataire unique pour tous les établissements sur le principe d'une autorisation = un rapport d'évaluation externe, pour ne pas créer de la confusion dans les dispositifs à l'adresse d'une catégorie de publics.

Le projet associatif offre une place capitale à l'évaluation en tant qu'assurance et garantie des prestations fournies aux usagers, dispositif de mesures des effets produits. Prenant appui sur les démarches continues d'amélioration, dont la culture est désormais bien établie dans les organisations et les projets des établissements et services, et grâce aux préconisations contenues dans les rapports d'évaluation externe, la gouvernance associative gagne en cohérence dans la conduite de ses projets existants et à venir. La mise en œuvre coordonnée de la démarche d'évaluation a permis l'identification des marges de progrès et favorise l'accompagnement et le développement des projets des directions des établissements et services, soutenue par la direction générale et les pôles ressource du siège social.

Une charte de bientraitance a été élaborée avec les directions des structures et a été validée par le CA le 25 juin 2012. Elle décline les principes suivants :

- La bientraitance comme objectif majeur de l'action associative
- Un projet personnalisé évolutif, garant de la dynamique d'accompagnement
- L'ouverture et le développement des partenariats, internes et externes, au service de la personne
- Une politique de management au service d'une amélioration permanente de l'accompagnement
- La mise en pratique et l'évaluation de la bientraitance

Les recommandations de BPP pouvant servir de cadre de référence au Relais Parental :



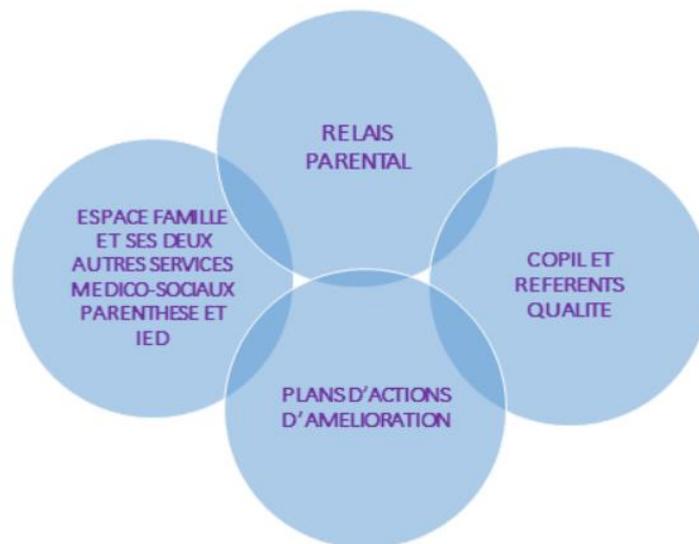
Le cadre réglementaire :

- Loi 2002-2 codifiée dans le code de l'action sociale et des familles (CASF) :
 - L'article L312-1 CASF fixe le périmètre des évaluations
 - L'article L313-1 CASF pose que le renouvellement de l'autorisation est exclusivement subordonné aux résultats de l'évaluation externe.
 - L'article L 312-8 CASF fixe les finalités, modalités et calendrier des évaluations.

- Décrets des 15 mai 2007, 3 novembre 2010, 30 janvier 2012 codifiés dans le CASF :
 - Articles D. 312-197 à D.312-206
 - Annexe 3-10
- Décret N° 2007-975 du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux
- Décret N°2010—1319 du 3 novembre 2010 relatif au calendrier des évaluations et aux modalités de restitution des résultats des évaluations des établissements sociaux et médico-sociaux
- CIRCULAIRE N° DGCS/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011 relative à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médicosociaux
- INSTRUCTION N° DGCS/SD5C/2013/427 du 31 décembre 2013 relative aux évaluations des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Le Relais Parental a été autorisé le 8 mars 2011 et relève du calendrier de droit commun soit :

L'évaluation interne constitue la modalité d'évaluation à l'œuvre qui nous permet de manière complète de revisiter la pertinence de nos pratiques et de notre projet de service. La démarche d'amélioration du Relais est intégrée à la démarche qualité d'Espace Famille ce qui favorise une meilleure cohérence d'ensemble.



Un comité de pilotage a été créé en 2016. Sa composition est la suivante :

- La direction d'Espace Famille
- Les 7 chefs de service des ESMS
- La secrétaire de direction et la référente sécurité, qualité de vie au travail
- Un ou deux membres de chacun des trois services autorisés

A l'issue, un plan d'actions d'amélioration à échéancier et des supports de suivi sont construits. En outre, deux fois par an le Relais Parental de Montpellier rencontre les autres Relais de France dans le but d'échanger sur nos pratiques et actualités. Nous partageons une charte² commune des relais et nous poursuivons aussi une démarche d'élaboration d'un ouvrage collectif. De ces rencontres est née l'idée de se regrouper en un collectif, visant à mieux faire connaître et à promouvoir la spécificité de notre mode d'accueil innovant.

En effet, nous souhaitons participer à part entière à la réflexion menée sur les différentes formes d'actions solidaires de proximité tant dans les départements que sur le plan national. Nous sommes conscients de la richesse et de l'originalité de notre expérience de terrain et de réseau, soutenue par une réflexion sur nos pratiques et une analyse institutionnelle. Plusieurs pistes d'évolution : création d'un site, d'un logo et d'un label « relais parental ». Enfin, dans le cadre de la loi 2002, nous avons souhaité que les usagers prennent la parole et nous aident à mieux comprendre leurs besoins et à améliorer nos pratiques. Tout au long de l'année, les questionnaires sont distribués aux familles qui fréquentent le Relais parental. Par ailleurs nous mettons en place une « opération renforcée » pendant 15 jours. Les questionnaires sont mis à disposition, chaque professionnel est mobilisé et sollicité à chaque départ et/ou arrivée des parents pour la remise et la restitution. Il peut aussi l'aider si besoin à la compréhension des questions. Une urne est disposée à l'entrée qui permet de préserver l'anonymat du retour des questionnaires. A l'issue, une exploitation de l'enquête de satisfaction est réalisée.

² Cf Annexe

k) La démarche RSO

L'Adages s'est engagée à développer et diffuser une démarche Responsabilité Sociétale de l'Organisation (RSO), au travers de l'action n°4 inscrite dans son projet associatif 2019-2024.

A côté des principes qui visent à garantir la dimension sociale de l'Adages à l'égard des personnes accompagnées et de ses équipes, sa pérennité financière et économique, il nous faut prendre en compte la dimension environnementale de nos activités. (Extrait de la fiche action n°4, Projet associatif, fascicule 2)

Evaluer l'impact sociétal d'un programme ou d'une activité consiste à s'intéresser aux changements positifs ou négatifs, prévus ou non, à court, moyen et long termes, engendrés par une activité sur l'ensemble de ses parties prenantes (personnes ou groupes de personnes ayant une influence ou étant influencés directement ou indirectement par le projet).

La démarche RSO suggère que chaque décision stratégique soit étudiée au regard de 3 piliers : social, économique, environnemental.

A partir de cette analyse, l'association peut faire évoluer son activité en s'inscrivant dans un développement durable et avoir un impact vertueux sur son territoire d'implantation.

Sur les aspects économiques, la législation et les autorités de contrôle et de tarification régulent déjà beaucoup les modes de gestion, en termes de résultats, taux d'endettement, etc.

Sur les aspects sociaux de la démarche, l'Adages, sensible à la qualité de vie au travail (QVT) mène depuis plusieurs années des actions d'amélioration sur les thèmes de la professionnalisation, de la santé au travail, du dialogue social et de la diversité au sein de ses équipes de professionnels.

Enfin sur les aspects environnementaux, l'Adages a élaboré un plan d'action pour la période 2019-2024 pour mettre en œuvre des initiatives, pour l'ensemble de ses structures sur les champs suivants :

- construction durable et éco gestes ;
- mobilité durable ;
- réduction des déchets ;
- tri et réemploi ;
- achats responsables.

Ces actions sont pilotées par un Comité stratégique RSO qui se réunit 2 fois par an et constitué de toutes les parties prenantes internes : administrateurs, direction générale et équipe de direction du Siège social, directeurs d'établissements et services représentants des 4 pôles d'intervention de l'Adages, et collaborateurs référents qualités.

Ce Comité stratégique est chargé de définir les indicateurs de performance RSO, d'initier et de suivre l'avancée des actions engagées de manière transversale.

Au-delà des actions portées au niveau associatif, les établissements et services peuvent également mener des actions ponctuelles ou continues, en lien avec les spécificités des publics accompagnés.

Le Relais parental s'inscrit totalement dans cette démarche. Sa démarche et son plan d'action QVT intègre cette préoccupation, avec la mise en place d'actions spécifiques sur les thématiques liées à :

- L'organisation de vie au travail
- Le cadre de vie
- La culture du Relais
- La prévention des risques
- L'information et la communication

Toutefois, le Relais doit se doter d'un plan d'action d'amélioration RSO qui viendra compléter son plan d'action d'amélioration global et définir les actions prioritaires. En effet, à ce jour, certaines actions ont fait l'objet d'un traitement ou sont en cours (nous pouvons citer la gestion du parc automobile avec le renouvellement progressif de la flotte par des véhicules électriques ou hybrides, le logiciel de gestion, l'achat de produits éco-certifiés...). Toutefois, d'autres actions sont à prioriser au regard du diagnostic effectué. Elles feront l'objet du plan d'action RSO du Relais.

Sur la période de notre projet de service, nous prévoyons également :

De poursuivre le travail entamé sur la réduction des déchets en partenariat avec le service extérieur de portage des repas. Ceci en limitant l'utilisation de gastros de conditionnement en plastique et les conditionnements en portions individuelles pour le service d'accueil collectif, entres autres.

3. BILAN DU PRECEDENT PROJET D'ETABLISSEMENT (OBJECTIF PAR OBJECTIF) ET DU CONTEXTE ACTUEL

Le Relais parental s'était précédemment donné pour orientations stratégiques :

- Le développement des droits des usagers
- La formalisation des pratiques professionnelles
- La mise en place de partenariats opérationnels
- L'accompagnement des salariés
- Le développement de références théoriques diversifiées
- La poursuite d'une démarche d'évaluation dynamique, participative et pérenne

Il se donne à ce jour de nouvelles orientations en lien avec le projet associatif et en intégrant des actions à échéance pour les cinq années à venir.

CHARTRE DES RELAIS PARENTAUX

Le Relais Parental accueille sept jours sur sept et vingt-quatre heures sur vingt-quatre des enfants dont les parents sont confrontés à des problèmes familiaux, sociaux, éducatifs ou de santé, ponctuels ou périodiques.

Cet accueil se fait à la demande des parents, en dehors de toute mesure administrative ou judiciaire dans une logique de prévention.

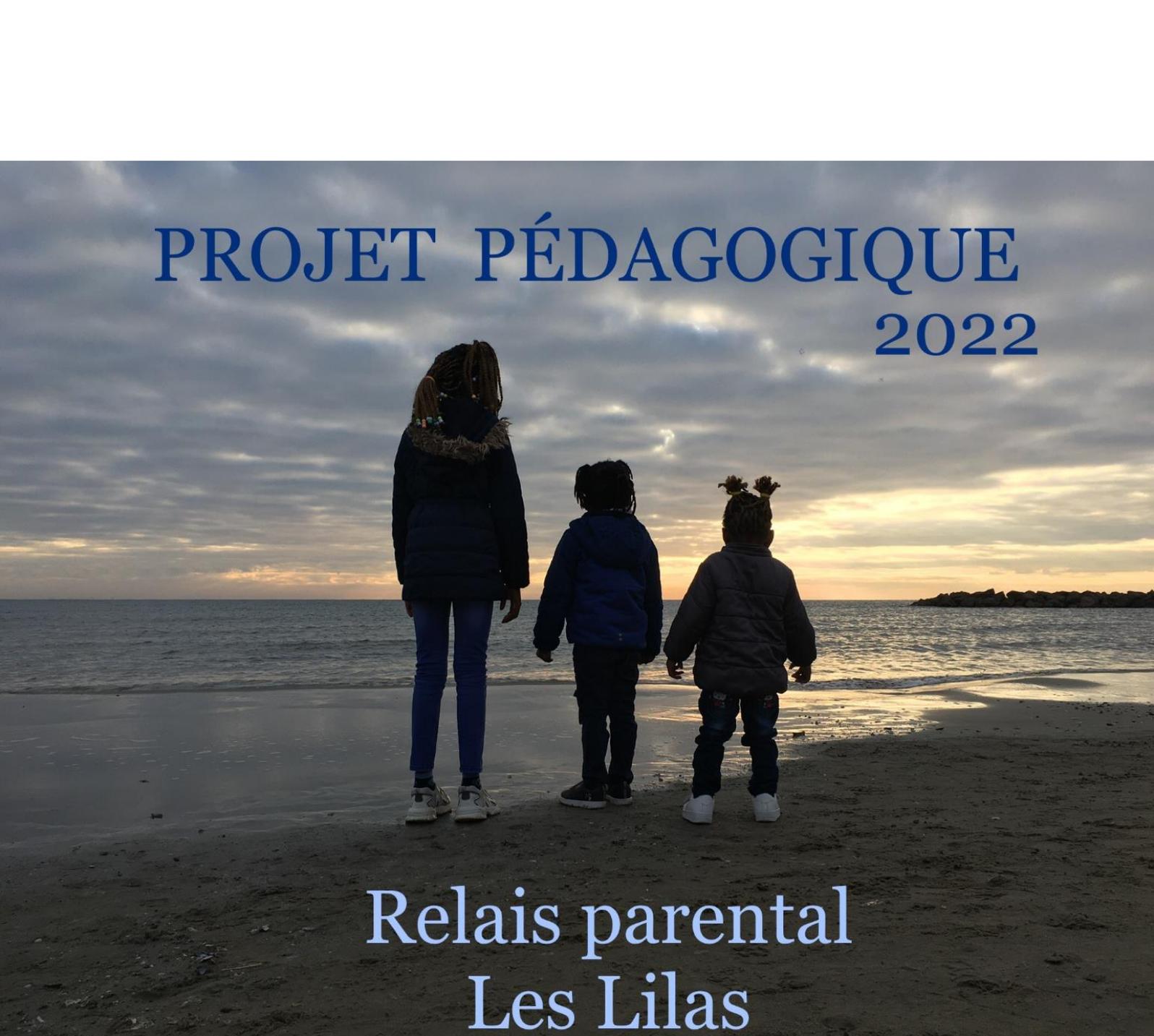
- 1) Le Relais Parental accueille les enfants à partir de la parole des parents. Il s'interdit toute transmission à des interlocuteurs extérieurs sans leur accord, excepté les cas de maltraitance grave.
- 2) Dans un esprit de liberté, il est prêt à trouver des réponses nouvelles adaptées à chaque situation.
- 3) Il favorise la continuité avec l'environnement social et scolaire.

Le Relais Parental se réfère à des valeurs fondamentales :

- 1) Le Relais Parental fonde l'accueil des parents et des enfants sur les lois de l'hospitalité. Il fait appel de part et d'autre à une attitude de respect, de confiance et de délicatesse.
- 2) Il assure une présence d'adultes bienveillante et sécurisante auprès de l'enfant dans une créativité de tous les jours.
- 3) Le Relais Parental invite les parents à une attitude de solidarité envers les autres parents dans le cadre de l'accueil des enfants.

ANNEXE II : Projet pédagogique (construit par l'équipe du multi accueil collectif et familial d'urgence)

PROJET PÉDAGOGIQUE 2022

A photograph of three children standing on a beach, looking out at the ocean during sunset. The children are silhouetted against the bright sky. The child on the left is the tallest, wearing a dark jacket and blue pants. The child in the middle is wearing a blue jacket and dark pants. The child on the right is the shortest, wearing a grey jacket and dark pants. The ocean is visible in the background, with waves breaking on the shore. The sky is filled with clouds, and the sun is low on the horizon, creating a warm glow.

Relais parental Les Lilas

INTRODUCTION

Le service d'accueil d'urgence du Relais parental Les Lilas apparait dans le paysage des établissements d'accueil du jeune enfant comme une structure atypique.

Sa spécificité réside notamment dans le fait qu'il soit le seul relais parental de France à proposer trois modalités d'accueil aussi distinctes que complémentaire ; un dispositif d'accueil collectif, un dispositif d'accueil familial et un dispositif d'intervention à domicile.

Ensemble, ils forment une plateforme qui permet aujourd'hui de répondre rapidement à un grand nombre de demandes concernant des besoins très variés en matière d'accueil d'enfant et de soutien à la parentalité.

Cette offre de service innovante est le résultat d'un parcours initié à l'ouverture du service en 1998. Il se résumait alors à un dispositif d'accueil collectif défini comme expérimental.

Vingt-quatre ans plus tard, le service bénéficie de deux agréments (EAJE et ESMS) et le dispositif collectif a doublé sa capacité d'accueil grâce à l'ouverture d'une deuxième antenne en 2018 à Béziers permettant ainsi avec l'antenne originelle, situé à Montpellier, de répondre à des besoins sur un territoire plus étendu.

L'influence de l'histoire du service sur les méthodes d'accompagnement de ses professionnels est majeure.

Que ce soit le caractère innovant des missions de prévention ou le passage de l'expérimentation à la pérennisation, les pratiques des accueillants du Relais des Lilas est marquée par une volonté commune d'évolution constante vers des pratiques toujours plus respectueuses du rythme de l'enfant.

En effet, pour les professionnels du Relais Parental, la singularité de l'enfant doit être accueillie avec attention et bienveillance : accompagner l'enfant en le considérant comme acteur de son développement, partenaire, dans le contexte temporel si particulier de l'urgence.

Pour cela, le service s'inspire, depuis sa création des théories et des pratiques de certains courant pédagogiques dits alternatifs, notamment les méthodes proposées par Emmi Pikler au sein de l'institut Pikler-Loczy à Budapest.

Dans ce cadre, les professionnels des deux services du dispositif collectif ont effectué un travail de remise en question de plus d'un an autour de l'accompagnement proposé aux enfants et aux parents au sein du Relais parental.

Cette démarche de recherche tend à établir le lien entre théorie et pratique.

Ce document retranscrit donc les objectifs pédagogiques que l'équipe s'est fixés et témoigne aussi d'une démarche réflexive à l'œuvre.

SOMMAIRE

I. PRENDRE SOIN DU TEMPS DE L'ENFANCE DANS UN CONTEXTE D'URGENCE

- A. La conférence « prendre soin du temps de l'enfance »
- B. Méthodologie de travail en transversalité
- C. Objectif et axes de travail à développer

II. ACCUEILLIR L'URGENCE

- A. Le recueil de la demande
- B. Période de familiarisation
- C. Les supports de communication avec les familles
- D. Accueillir la diversité

III. ACCOMPAGNER L'ENFANT DANS SON DEVELOPPEMENT ET SES EVOLUTIONS

- A. Répondre aux besoins physiologiques
- B. Répondre aux besoins psycho-affectifs / psychocorporels / relationnels
- C. Soutenir l'expérimentation et l'activité spontanée

I. PRENDRE SOIN DU TEMPS DE L'ENFANCE DANS UN CONTEXTE D'URGENCE

A. La conférence « prendre soin du temps de l'enfance »

Cette conférence* de Bernard Golse (Pédopsychiatre psychanalyste et président de l'association Pikler Loczy France) a été choisie pour ce qu'elle questionne de l'accueil de l'enfant en lien avec les missions et les valeurs du service.

Comment préserver ce temps de l'enfance dans un contexte d'urgence ? La temporalité de l'enfant n'est pas celle de l'adulte, à plus forte raison dans ce contexte d'urgence, alors comment être dans un accueil prévenant ?

Le travail effectué au sein de l'institut Pikler - Loczy et présenté dans cette conférence a constitué pour l'équipe une source d'inspiration au regard de la philosophie du « prendre soin » qui y est à l'œuvre.

Pour mémoire, en 1946 Emmy Pikler est pédiatre à Budapest. Elle a des idées très avant-gardistes sur le développement de l'enfant, le respect du rythme de celui-ci. Budapest est alors en ruine après les ravages de la seconde guerre mondiale. Elle veut venir en aide aux enfants « rescapés de la tourmente » et l'état lui met à disposition une villa rue Loczy. Les équipes constatent la grande difficulté de s'occuper d'enfants dont on ne sait rien. Ils mettent alors en œuvre une très grande cohérence dans les soins prodigués, une continuité d'accompagnement sous-tendues par un travail d'observation.

Elle met notamment en place **un système de référence** (chaque enfant a une nurse de référence), la **motricité libre** (ne pas entraver l'enfant dans ses mouvements, le laisser explorer librement ses capacités motrices) et l'**activité spontanée**. La **cohérence dans la pratique des soins** est primordiale pour soutenir la construction psychique de l'enfant (repères, anticipation, langage...)

Le visionnage de la conférence est venu nourrir notre réflexion autour des pratiques à l'œuvre au sein des deux services du relais parental.

La synthèse regroupant les travaux des professionnels a fait émerger 11 thématiques majeures. Nous avons fait le constat d'une volonté commune de questionner nos pratiques et de les actualiser pour établir une méthode de travail harmonieuse entre les deux antennes du dispositif.

Nous avons alors décidé d'utiliser la synthèse de la conférence et les onze thématiques comme base de travail de recherche en transversalité ou comment passer de la théorie à la pratique.

*[*https://www.psynem.org/Pedopsychiatrie_psychanalyse/Clinique_et_concepts/Prendre_soin_temps%20enfance](https://www.psynem.org/Pedopsychiatrie_psychanalyse/Clinique_et_concepts/Prendre_soin_temps%20enfance)*

B. Méthodologie de travail en transversalité

Pour présenter notre démarche pédagogique et la retranscrire dans un projet, il nous a semblé indispensable d'exposer en premier lieu les différentes étapes de cette démarche

qui a réuni, une année durant, les équipes des deux antennes du dispositif collectif du service, alternant travail en sous-groupes et restitution en équipe entière.

C'est à partir de ces onze thématiques, fruit de la synthèse du visionnage de la conférence, que se sont organisés les sous-groupes :

- 1- Les grandes étapes du développement du jeune enfant
- 2 - La capacité d'observation, de disponibilité et la qualité de présence auprès des enfants
- 3- Mettre en place une logistique optimale en matière d'écrits professionnels
- 4- Mettre en place une organisation quotidienne laissant la place à plus d'individuel
- 5- Les temps de transition
- 6- Questionner le temps d'accueil, d'arrivée et de départ
- 7- Le rapport au corps
- 8- La prévention précoce et l'accompagnement de l'enfant porteur de handicap
- 9- Faire exister l'histoire de l'enfant lors d'accueil avec ou sans hébergement
- 10- Penser l'accueil et l'accompagnement du parent en lien avec celui de leur enfant
- 11- Prendre en compte les émotions des professionnels

Chacune de ces thématiques a été explorée avec comme préoccupation de base la question du respect du temps de l'enfance dans un contexte d'accueil d'urgence.

Chacun des sous-groupes a ainsi pu se rencontrer pour faire le lien entre les éléments théoriques exposés dans la conférence et les pratiques professionnelles mises en œuvre au sein du dispositif collectif. Le tout à travers le prisme d'une de ces onze thématiques.

Tour à tour les sous-groupes ont présenté leur travail, à l'équipe au complet, sous la forme d'un exposé, durant une première journée de transversalité.

Chaque groupe a ainsi pu alimenter son travail avec les retours des autres groupes afin de porter un regard partagé sur chaque thématique et définir les nouveaux axes de travail.

La dernière journée de transversalité a permis de mettre en exergue les axes à mettre au travail pour les années à venir.

C. Objectif et axes de travail à développer

Le travail en transversalité a mis en exergue la nécessité de questionner nos pratiques au quotidien afin de définir une **méthode** de travail permettant de garantir une continuité dans les soins prodigués et l'accompagnement proposé, quel que soit le professionnel en présence.

De manière générale l'axe à travailler en profondeur est : la création d'une ambiance

Replacer au cœur de nos préoccupations l'importance du prendre soin du temps de l'enfance c'est penser l'accueil de manière à créer les conditions nécessaires pour permettre à l'enfant de se sentir écouté, reconnu et soutenu dans sa singularité et d'exercer l'activité spontanée à travers laquelle il sera moteur de son développement global (psychomoteur, cognitif, psychique...).

Cela va passer par la création d'une ambiance :

- Un aménagement de l'espace apportant des réponses aux besoins spécifiques et offrant la possibilité de « faire seul » : un mobilier à hauteur d'enfants, du matériel à disposition que l'enfant pourra explorer de manière autonome et permettant l'éveil sensoriel, la créativité et l'imaginaire.
- L'acoustique des espaces de vie : une ambiance sonore propice à la concentration, à l'apaisement
- Des adultes présents psychologiquement :
 - o Par un travail d'observation pour repérer ce qui se passe pour être au plus près de la réalité et apporter des réponses adaptées.
 - o Par une présence soutenante, apportant à l'enfant un sentiment de sécurité intérieure affective et physique : il s'agit de l'attention portée à chaque enfant. L'adulte peut être à côté de l'enfant et aussi éloigné mais il doit être toujours à l'écoute. Ainsi, l'enfant sait qu'il est disponible, qu'il peut l'appeler, lui demander quelque chose ou simplement s'appuyer sur son regard pour déployer son activité en toute sécurité et sérénité. L'adulte se montre sensible aux intérêts de l'enfant et à ses émotions en évitant toute interprétation, projection ou encore intrusion.
 - o Par des paroles et gestes portés dans le respect de la personne humaine : la parole est donnée pour (re)formuler ce qui est en train de se vivre, pas de cris, pas de qualificatifs subjectifs, pas de gestes brusques portés sans prévenir, un portage précautionneux et enveloppant...

Ceci constitue le « chantier » à mener en équipe pour tendre vers une harmonisation des pratiques professionnelles offrant un cadre d'accueil prévenant et sécurisant par le caractère prévisible de la relation instaurée avec l'enfant et un environnement favorisant l'épanouissement individuel.

Perfectionner la notion de référence permettra, entre autres, de proposer cette relation sécurisante, prévisible.

La référence au relais :

Au Relais, le parcours de l'enfant accueilli est souvent semé de discontinuité : déménagements successifs, rupture familiale, hospitalisation d'urgence... Son besoin de trouver au sein du service des repères sécurisants est donc primordial.

L'enfant doit savoir sur qui compter, pour qui il compte et qui compte pour lui ; la fonction de référence permet d'offrir une attention particulière et d'apporter un regard sur l'enfant dans sa globalité.

Dans la pratique nous mettons en place un référent et un co-référent qui sont les garants de l'expérience de l'enfant.

La personne de référence au relais est déterminée et nommée dès que l'accueil de l'enfant dépasse 7 jours, que ce soit en hébergement ou en accueil de jour, ainsi que pour l'enfant bénéficiant d'un accompagnement spécifique (handicap).

Cependant l'idée d'étendre la référence à tous les enfants accueillis est à l'étude et expérimentée sur l'antenne de Béziers. Cela permet à chaque enfant, quelle que soit la durée de son séjour, de bénéficier de la même attention et la même qualité d'accompagnement. Cela est assez complexe à mettre en œuvre, du fait du grand nombre d'enfants accueillis chaque année et du caractère très ponctuel de certains accueils.

L'accueillant de référence est le garant de la continuité d'accompagnement de l'enfant et de son suivi dans l'accueil.

Définir un référent chargé de centraliser les éléments de suivi éducatif et administratif n'empêche pas l'enfant d'identifier lui-même un professionnel qui fasse figure pour lui de personne ressource. Personne vers qui il aura tendance à chercher proximité et relation privilégiée

Le référent pourra rassembler les observations de l'équipe et les échanges avec les différents partenaires.

Par la suite il rapportera en réunion d'équipe la synthèse des échanges afin de définir un projet individualisé pour l'enfant qui sera présenté aux parents.

II. ACCUEILLIR L'URGENCE

A. Le recueil de la demande et évaluation des besoins

Le parent doit être à l'initiative de la demande d'accueil et a le choix de faire participer ou non les travailleurs sociaux lors du temps de l'entretien.

L'accueil téléphonique et le renseignement de la fiche d'information concernant l'enfant sont les premiers supports d'échange entre la famille et le Relais parental.

L'élaboration du dossier de l'enfant constitue le second support d'échange entre la famille et le professionnel. Celui-ci accueille la parole du parent sans jugement et recentre la discussion sur la demande d'accueil.

Dès cet entretien d'accueil, l'accent est mis sur le respect du rythme de l'enfant et la valorisation des compétences parentales. Les accueillants prennent fortement en compte le contexte familial afin de poser les bases d'un travail de collaboration notamment dans la recherche d'un équilibre entre le maintien des habitudes de vie de l'enfant et les réalités de l'accueil (heure du coucher, alimentation, valeurs éducatives, culture, croyance...),

Dans le contexte d'accueil de familles monoparentales, un échange se met en place par rapport à l'autorité parentale et à la place du parent absent. Cela permet de clarifier la nécessité d'obtenir autant que possible, même dans le cadre d'une séparation, l'adhésion des deux parents détenteurs de l'autorité parentale concernant l'accueil. Cette démarche, parfois délicate selon la situation familiale, permet de poser un cadre légal et de reconnaître à chaque parent, dans l'intérêt premier de l'enfant, ses droits et ses devoirs.

Il est primordial que les motifs et la durée d'accueil soient clairement exprimés entre parents, professionnels et enfant.

Il est parfois nécessaire d'expliquer aux parents la nécessité de verbaliser et d'être dans une « parole vraie ». Pour certain parent il n'est pas évident ou spontané d'expliquer les raisons de l'accueil à son enfant, nous pouvons les accompagner dans cette parole parfois douloureuse pour eux.

Les parents sont informés qu'ils peuvent librement contacter les coordinatrices du Relais Parental en cas de besoin.

Les familles sont informées du fait que les professionnels de la petite enfance présents auprès des enfants sont disponibles pour échanger avec eux. Leur demande d'échange peut néanmoins être différée en fonction de la disponibilité des accueillants.

Les familles peuvent bénéficier d'orientations vers d'autres professionnels ou services en cas de besoin (Lieux d'accueil enfant/parent, psychologue, médiation familiale...).

B. Période de Familiarisation

Les professionnels invitent les parents à rester dans le lieu de vie avec leur enfant lors des premières heures de rencontre nommées « adaptation » ou « familiarisation ».

Présentation des lieux, de l'équipe et des professionnels de la journée aux enfants et à leurs parents.

La séparation est donc progressive en fonction de l'âge des enfants et de leurs besoins. L'équipe prend en compte les différentes situations et la disponibilité de chaque parent.

La proposition d'un professionnel de référence et de repères sont proposés à l'enfant et à sa famille, en mettant à sa disposition des outils tels : qu'un tableau de présentation d'une journée et des professionnels qui vont l'accompagner, s'occuper de lui, en lui proposant une chambre qui restera toujours la sienne (dans la mesure du possible) et en proposant à sa famille un interlocuteur référent en fonction de la durée de sa période d'accueil.

Les professionnels référents soutiennent le processus de séparation enfant/parent en les accompagnant individuellement dans ce moment de vie. Cela en accueillant les émotions, en les verbalisant et en proposant un cadre sécurisant aux enfants.

Aménager un espace favorisant la sécurité physique et affective des enfants (mobilier adapté et proximité de l'adulte).

Les professionnels prennent connaissance du rythme de l'enfant, de ses habitudes à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement afin de pouvoir lui proposer une relation et un accompagnement adaptés.

L'enfant doit être reconnu comme acteur et partenaire dans la relation, sa place est respectée, sa participation active sollicitée et valorisée. Son expression est encouragée ainsi que sa capacité à s'inscrire au sein du groupe. Son prénom est écrit (par/ou avec les parents) sur le porte-manteau à son arrivée dans le lieu, l'enfant se présente de façon autonome en fonction de son âge.

Au moment de la séparation, l'accueillant se montre disponible et s'ajuste à l'enfant, à ce qu'il exprime : un besoin de réconfort dans les bras, besoin de temps et d'espace à distance de l'adulte...

Une large place est accordée au parent afin qu'il puisse s'impliquer pleinement dans l'accueil de son enfant : lorsqu' il entre physiquement dans le Relais, il est encouragé, soutenu, pour accompagner son enfant soit dans la salle principale, soit dans la chambre. Cela dans le but d'une transition en douceur et d'aider l'enfant à s'installer (rangement des vêtements dans les bannettes, choix du lit).

Cela peut être l'occasion de revenir sur le motif de l'accueil afin de s'assurer que l'enfant a bien compris les raisons de son accueil au Relais. Le professionnel verbalise les modalités, les raisons de son accueil et sa durée.

C. Les supports de communication avec les familles

L'équipe accompagne le parent dans ses interrogations en s'appuyant sur son discours pour l'aider à trouver la solution d'accompagnement la plus adaptée à ses besoins.

Si un relais est nécessaire avec les travailleurs sociaux de terrain, toute décision concernant la vie de l'enfant est prise en collaboration avec le parent.

Toute l'équipe est attentive à favoriser la transparence avec les parents, en échangeant régulièrement avec eux sur la base des observations concernant leur enfant. Dans ce cadre, des temps de rencontre avec le référent, la coordinatrice, la cheffe de service peuvent être envisagés. Soit à l'initiative du parent, soit à celle des professionnels.

Le Relais permet une certaine souplesse et s'adapte aux demandes du parent tout en tenant compte des impératifs de la collectivité. En fonction de ce qui a pu être contractualisé lors de l'entretien d'accueil l'équipe est à même de réévaluer les besoins du parent.

Le maintien du lien entre les parents et leurs enfants est essentiel dans le cadre d'un accueil avec hébergement, cela au moyen de visites, d'appels téléphoniques ou à travers le cahier de liaison remis dès le premier entretien qui permettra une continuité au moment du retour au domicile.

Dans notre milieu « occidental, citadin », nous sommes entrés dans une culture de « l'expertise », de la « rapidité » et du « résultat ». Les parents attendent souvent du professionnel une expertise, des conseils ; à nous de veiller à « requalifier » le parent en valorisant ses compétences et son expertise : il est celui qui connaît le mieux son enfant. Les accueillants du Relais ne sont pas là pour conseiller, mais plutôt pour mettre en valeur les compétences parentales.

Par son attitude envers l'enfant, et son discours auprès des parents, l'équipe peut aussi accompagner les familles à ralentir, prendre le temps nécessaire à l'enfant, dans ce monde où il existe une « injonction » sociétale à ce que l'enfant soit vite autonome.

A ce jour, les documents de transmissions dont nous disposons afin de faciliter la communication avec les familles sont les suivants :

Fiches de transmissions quotidiennes dans un classeur dédié, fiches de transmissions individuelles avec les habitudes de vies classées dans le dossier de chaque enfant, cahier de liaison à destination de l'équipe, compte rendu de réunion, plannings des enfants accueillis

Nous sommes au travail sur nos supports écrits afin qu'ils puissent mieux répondre à :

- Conserver par écrit une trace de l'accueil de l'enfant.
- Aider à dégager un axe d'accompagnement et à la compréhension de l'évolution de l'enfant
- Attester d'observation et de formalisation d'un projet personnalisé

- Transmettre et communiquer en interne (avec les différents dispositifs) et aussi à tout interlocuteur utile.

La mise en place des dossiers numériques est une étape essentielle qui devrait permettre de simplifier l'accès à tous les documents concernant un enfant et la retranscription dans les parties observations et transmissions des éléments factuels fidèles aux événements et aux expériences vécues par l'enfant.

D. Accueillir la diversité

L'accueil sur le dispositif collectif est accessible pour les enfants de 12 mois à 10 ans (12 ans pour maintien de fratrie) sur des motifs variables liés à une situation d'urgence relative ou imminente. Ce contexte explique que les effectifs d'enfants accueillis soient riches d'une diversité en termes d'âges, d'histoires de vie, de culture.

La diversité, au Relais parental s'exprime également à travers la multitude de besoins concernant les familles accueillies.

D'un côté les besoins spécifiques de chaque enfant. Les professionnels s'appliquent à penser et à accompagner l'enfant de manière individuelle afin d'accueillir l'identité singulière de chaque enfant : son histoire, sa culture, son rythme, ses besoins.

A cette diversité liée aux besoin spécifique de chaque enfant, s'ajoute les besoins des parents.

Trouver une réponse aux besoins qu'ils expriment nécessite une grande adaptabilité de la part du service, à commencer par les modalités d'accueil liées à leur demande.

Ces modalités d'accueil, qui découlent du besoin exprimé, sont à relier avec les besoins de l'enfant. Ce sont ces deux paramètres qui permettront de définir un accueil en journée uniquement ou avec de l'hébergement. Cela nécessite de penser pour ces deux cas de figures, un accompagnement et une organisation adaptés.

Comment accueillir et respecter la culture familiale d'un enfant accueilli de manière parfois très ponctuelle : ceci nécessite de la part des professionnels une grande ouverture et capacité d'adaptation avec également un certain renoncement à des principes éducatifs sur lesquels reposent leurs pratiques professionnelles. Tout ceci dans l'objectif d'accueillir cette diversité avec bienveillance.

III. ACCOMPAGNER L'ENFANT DANS SON DEVELOPPEMENT : REpondre AUX BESOINS

A. Répondre aux besoins physiologiques

La préoccupation de la **santé** et du bien-être de l'enfant est centrale pour les professionnels du Relais.

Des protocoles existent à ce niveau afin de prendre en compte l'état de santé physique et psychique de l'enfant.

Selon la haute autorité de la Santé, la prévention consiste à éviter l'apparition, le développement ou l'aggravation de maladies ou d'incapacités. C'est dans ce cadre qu'au Relais nous veillons à l'hygiène des locaux et des personnes.

« Les soins favorisent la tendance innée de l'enfant à habiter son corps et à prendre plaisir aux fonctions corporelles, à accepter les limites imposées par sa peau, par cette membrane frontière qui sépare le moi du non-moi. De soins infantiles satisfaisants, découle l'édification d'un sentiment de continuité d'être, base de la force du moi. » Winnicott.

Chaque soin, chaque attention portée à l'enfant est l'occasion de réconfort, de gestes doux et appropriés et d'échanges en lien avec les recommandations des parents et les habitudes de vie qu'ils ont pu communiquer.

C'est au travers de cette relation dans le soin que l'enfant peut faire l'expérience de la compétence, prendre conscience que ses signes sont compris et qu'il peut agir. Tout ceci vient soutenir le sentiment de sécurité, base de sa personnalité.

Les soins d'hygiène sont adaptés à chacun des enfants, à leur âge, en veillant à solliciter leur participation active afin de les considérer comme des partenaires à part entière et ainsi favoriser leur autonomie, préserver leur intimité et leur dignité.

Dans le cadre de la prévention, les enfants sont amenés à prendre conscience que leur corps leur appartient. L'adulte le verbalise. Prendre un bain ou une douche, se laver les dents, se coiffer, se laver les mains, le visage à la fin du repas participent de cette prise de conscience. Ces moments sont autant d'attentions quotidiennes que l'enfant porte à son corps. Les enfants sont accompagnés à parler sous le regard bienveillant et discret de l'adulte.

Enfin, la santé, l'hygiène, les soins sont autant de sujets que les professionnels partagent avec les enfants. C'est l'occasion de parler des façons de faire qui peuvent être différentes selon les cultures.

Le sommeil

L'ensemble de l'équipe accompagne les enfants au coucher de la sieste en fonction de leur âge et de leur rythme.

Pour respecter ce rythme ; il peut parfois être nécessaire de créer des aménagements spatio-temporels comme décaler le temps de repas d'un enfant ou proposer un endormissement hors de la chambre si cela est source d'anxiété pour l'enfant. La durée et l'horaire des siestes devront être appropriés à l'âge de l'enfant pour respecter son besoin de sommeil. Après le repas de midi, deux possibilités sont offertes aux enfants :

Premièrement sortir dans le jardin du Relais afin d'extérioriser l'énergie canalisée au cours de la matinée, du repas.

Deuxièmement profiter d'un temps calme dans l'espace prévu à cet effet, autour d'écoute de compte avec un support type kamishibai, d'activité de relaxation, de jeu libre...

Ensuite, les enfants sont regroupés, invités autour d'un professionnel qui lit des histoires. Les couchers sont échelonnés en veillant à ce que chaque enfant entende la fin de l'histoire entamée selon son état de fatigue. La proposition du passage aux toilettes et le change s'effectue au coucher et au lever.

Une organisation se fait afin de repérer les vêtements de chaque enfant.

Pour différencier ce temps de la nuit, les volets ne sont pas entièrement fermés.

L'adulte est présent pour l'endormissement, dans une chambre ou dans le couloir selon le besoin. Si besoin l'endormissement peut être individualisé (présence physique, massage/câlin, berceuse...).

Un enfant qui ne trouve pas la quiétude peut être levé après un temps maximum de 10 minutes (des enfants ont besoin de temps, de discuter, de pleurer...), il lui est alors proposé d'être accompagné à l'espace « temps calme ».

Les enfants de plus de 6 ans ont le choix de rester à l'espace « temps calme », dans l'espace de vie ou dans leur chambre afin de se détendre, si nécessaire.

Les professionnels ne réveillent jamais les enfants par souci de respecter leur rythme et leurs besoins physiologiques (hormone de croissance). Si un parent arrive pendant la sieste de son enfant, nous l'invitons à lever son enfant. En effet, il est plus agréable pour l'enfant d'être réveillé par son parent.

Dans le cadre d'un accueil avec hébergement, le coucher du soir est propice à réactiver la sensation de manque ressentie par l'enfant à l'égard de son parent.

La mise en place de rituels, tel qu'ils sont établis au sein du Relais (brossage des dents, rites du coucher, présence bienveillante de l'adulte...), participent du réconfort de l'enfant dans ce qu'ils lui rappellent son quotidien à la maison

L'après-dîner marque le début de la veillée avant le coucher et l'arrivée du personnel de nuit. Celui-ci ne manque pas de se présenter aux enfants.

Les enfants vont se brosser les dents avec un professionnel puis un temps libre est laissé pour leur permettre d'extérioriser, si besoin, l'énergie dû au temps du repas et à la fatigue de la journée. Ce temps est encadré par l'adulte (jeux de société, lecture individuelle mais aussi danse, roulade...)

A la différence de la sieste, les volets sont fermés. Pendant la nuit, la lumière dans les toilettes peut rester allumée. Il est important que les enfants perçoivent que l'adulte est présent, rassurant et entend les besoins qu'il est en capacité d'exprimer, qu'ils soient verbaux ou non verbaux. Il se préoccupe du confort des enfants et de leur bien-être. Il accompagne, verbalise ce temps à l'enfant.

Les couchers sont échelonnés entre 20h et 21h selon l'âge et les besoins de l'enfant.

Les repas

Les repas servis aux enfants, à l'exception du petit déjeuner et du goûter, sont pensés et réalisés par un service de traiteur spécialisé dans la cuisine de collectivité. Ces menus sont établis en fonction des besoins nutritionnels des enfants. Les quantités servies sont adaptées aux âges des enfants.

Lorsqu'il y a allergie ou intolérance alimentaire, un Protocole d'Accueil Individualisé (PAI), écrit par les médecins des enfants, est validé par la puéricultrice du service. Il est ensuite expliqué à l'équipe en réunion.

Les régimes particuliers des enfants sont connus et respectés par les accueillants (régime sans viande par exemple). Des protocoles sont connus, suivis et respectés afin d'accueillir au mieux ces particularités.

Certaines habitudes de l'enfant peuvent être respectées : manger avec les doigts, avoir un biberon d'eau ou de lait après un repas léger, manger son dessert avant son plat...

Les professionnels veillent néanmoins à l'hygiène et à l'équilibre alimentaire ; par exemple : le sel, le sucre et les sauces ne sont pas proposés de façon automatique.

L'équipe est en veille permanente vis-à-vis de l'alimentation des enfants accueillis, elle apporte une attention et un accompagnement aux enfants qui ne se nourrissent pas en fonction de leurs besoins afin d'aménager une proposition à même de combler ses besoins nutritionnels tout en reconnaissant ses goûts et ses émotions.

Les professionnels accompagnent les enfants dans la découverte en nommant les aliments et en verbalisant les goûts et les situations vécues par les enfants lors du temps de repas.

Les professionnels veillent à ne pas imposer leurs propres goûts aux enfants. Cela en faisant attention aux mots qu'ils posent sur les aliments. Il s'agit par exemple de veiller à ne pas critiquer les plats ou de survaloriser un aliment (pain, dessert...).

L'enfant est accompagné vers la prise de conscience de son Être. En ce sens, le repas est un moment privilégié pour soutenir l'enfant dans la connaissance de ses besoins notamment les sensations de satiété ou d'appétit mais aussi dans la reconnaissance de ses goûts, de ses désirs.

La verbalisation est un outil utilisé par tous les professionnels, notamment sur le fait que la nourriture est peut-être différente de celle qu'ils connaissent.

Au Relais, un aliment n'est jamais remplacé par un autre (sauf allergie et intolérance). Les enfants ne sont pas obligés de finir leur assiette mais sont justes invités à goûter les aliments qui leur sont proposés : leur choix doit être entendu et respecté afin de soutenir le sentiment d'estime de soi.

Le pain est distribué avec modération afin que les enfants se nourrissent d'abord avec les aliments qui composent les menus.

Les accueillants et les enfants mangent ensemble autour de la table.

Le lieu du repas est aménagé de façon à favoriser un temps de partage et d'échange permettant la convivialité de ce temps collectif. Les jeux sont remis à leurs places par les adultes et les enfants avant le repas. Les jeux commencés peuvent cependant être mis de côté pour que l'enfant poursuive son activité, s'il en ressent l'envie, après le repas.

Les tâches liées à ce temps se veulent attractives, les professionnels tendent à favoriser l'autonomie de l'enfant en l'invitant à être partie prenante dans ce temps de vie (dressage de table, service, débarrassage). L'installation et les ustensiles proposés sont adaptés à l'enfant.

Les professionnels portent une attention particulière pour l'installation des enfants de moins de trois ans sur une table basse. Elle est adaptée à leurs besoins physiologiques et leur permet d'incarner une posture ancrée, pieds touchant le sol, afin de se ressentir suffisamment stable physiquement pour se dédier pleinement à l'exploration alimentaire.

De même pour le contenant du repas, l'enfant selon son âge et son envie pourra manger dans un plateau avec les différents éléments du repas (entrée, plat, dessert) servis simultanément, ou dans une assiette avec les éléments servis consécutivement les uns après les autres.

Les enfants ont le choix de mettre leur serviette sur leurs genoux, autour de leur cou ou à proximité. Une ambiance calme est favorisée. Les professionnels ne répondent pas au téléphone du service. Le temps du repas est l'occasion d'échanges et de dialogue.

Les goûters sont fournis par l'établissement.

Le petit déjeuner est pris au réveil des enfants. Dans la mesure du possible, la veilleuse de nuit s'installe avec les enfants à table. Le petit déjeuner est composé de tartines (confitures, miel, beurre), de jus de fruits et de lait (avec ou sans chocolat).

Le lavage des mains en amont du repas et l'utilisation du gant de toilette à la fin du repas sont obligatoires et l'enfant est encouragé à se laver le visage et les mains de façon autonome. Les enfants sont invités à se rendre aux toilettes avant ou après les temps de repas (en fonction de leur âge).

L'adulte va accompagner l'enfant à parvenir à se nourrir seul de manière autonome et avec plaisir.

Le coucher et le réveil

Le week-end et pendant les vacances scolaires, pour les plus de 3-4ans, la veillée continue. Après le brossage des dents, regroupement dans le coin calme. L'organisation de la soirée est décidée : jeu de société, dessin, vidéo.....

Certains enfants peuvent avoir des difficultés d'endormissement, ils peuvent alors se lever et veiller un peu plus avec l'adulte, c'est une forme d'individualisation.

Le matin, en cas de réveil très tôt (avant 6h), l'auxiliaire puéricultrice de nuit encourage l'enfant à aller se recoucher sauf si cela peut réveiller la chambrée. Sinon, l'enfant est invité

à s'allonger à l'espace « temps calme ». Le sommeil des autres enfants est respecté. Il peut lui être proposé de déjeuner à ce moment-là. Le petit déjeuner se fait dans le calme puis des jeux sont proposés.

L'adulte durant ces temps rassure, console, aide l'enfant à verbaliser, il accueille les émotions, adopte une posture contenant. Au départ du dernier professionnel de la journée, chaque enfant sait qu'en s'endormant, un adulte (l'auxiliaire puéricultrice de nuit) est présent toute la nuit.

Ce professionnel veille sur les enfants. En cas de cauchemars, la veilleuse rassure, repositionne dans le lit, aide l'enfant à verbaliser, lui propose à boire. Concernant le pipi accidentel de nuit, la veilleuse rassure l'enfant, l'aide à une petite toilette et change ses draps.

Dans la pratique des professionnels, la démarche des parents concernant l'acquisition de la propreté est suivie en lien avec les valeurs du Relais, c'est-à-dire, en fonction du respect du développement de l'enfant.

Dans le cas d'énurésie ponctuelle, le professionnel écoute l'enfant, tente de comprendre l'origine de cette problématique. Le professionnel l'explique à la famille. Les situations sont discutées avec celle-ci.

B. Répondre aux besoins affectifs/relationnels

En tant que professionnel, nous avons un rôle certain à jouer auprès de l'enfant : la qualité de la relation et de l'environnement que nous offrons va impacter son développement.

En accueillant de jeunes enfants au relais parental, même sur des temps relativement courts, nous avons la possibilité de lui faire vivre des expériences relationnelles différentes de ce qu'il connaît par ailleurs et qui vont venir enrichir son développement (physique et psychique).

Nous pouvons soutenir les mécanismes d'attachement (permettant de régler la « juste distance » physique et de construire un sentiment de sécurité nécessaire pour que l'enfant parte à la découverte du monde) et d'intersubjectivité (permettant de trouver la « juste distance » psychique et d'exister en tant que personne distincte). Nous pouvons aussi aider l'enfant dans la « régulation du plaisir et du déplaisir », l'accompagner dans sa recherche de satisfaction, de contournement du déplaisir et de développement de sa capacité à attendre.

Concrètement, Bernard Golse donne des pistes aux professionnels de la petite enfance que nous sommes, en parlant de l'expérience à l'institut Pikler-Lozsy. La posture professionnelle de l'adulte qui accompagne de jeunes enfants est primordiale :

- l'Observation de l'enfant est indispensable. « L'observation est aussi importante que l'écoute », « être observé est un besoin fondamental du bébé ». Être en posture d'observation, c'est être actif, c'est offrir la possibilité à l'enfant d'être seul, à côté de l'autre (processus de différenciation, d'individuation), c'est lui permettre de découvrir le plaisir de réussir « par lui-même » (et non pas « tout seul ») sous l'œil encourageant ou émerveillé de l'adulte. Observer (et écouter) un enfant c'est aussi pouvoir savoir où il en est de son

développement et donc savoir quels sont ses besoins. L'enfant qui dit « je » et « oui », l'enfant qui dessine des ronds, est prêt à rentrer dans certains apprentissages, mais avant cela il a besoin d'autre chose, besoin de l'aide de l'adulte pour l'aider à établir son identité, son espace interne.

- Prendre le temps, se mettre au rythme de l'enfant, est tout aussi indispensable. « Faire à la place de l'enfant est castrateur, cela constitue une forme de maltraitance psychique ». Dans toute activité de l'enfant, ce n'est pas le résultat qui est intéressant, ce sont les « procédures », c'est l'expérimentation qui a de l'intérêt pour le développement de l'enfant.

- Pour que l'enfant soit à l'aise en collectivité, il faut d'abord qu'il ait des relations individuelles de qualité. Il est important pour nous de bien cerner la relation qu'il y a entre le parent et son enfant avant son accueil. On connaît bien les conditions dans lesquelles ils vivent à priori, mais connaît-on bien leur relation ? Comment pourrait-on peut-être mieux cerner cette relation ?

C. Soutenir l'expérimentation et l'activité spontanée

Soutenir et accompagner l'enfant c'est avant toute chose l'observer.

L'observation est un outil central pour s'occuper des bébés (Myriam David). Le bébé a besoin d'être observé pour grandir, c'est fondamental. On parle d'une présence psychologiquement agissante.

L'enfant apprend à être seul à côté de l'adulte. La « capacité d'être seul » c'est de ne pas se sentir seul même lorsqu'on est seul (Winnicott). Un enfant ne tire profit d'un groupe que si des relations individuelles de grande qualité ont été tissées au préalable, et qu'elles continuent à l'être en parallèle. Les temps individuels sont vitaux. Les bébés ont également besoin d'une présence psychique étayante (approche Piklérienne).

L'enfant a besoin de faire par lui-même à côté de l'adulte qui l'encourage, qui lui laisse le temps qu'il lui faut pour trouver une solution pour y arriver par lui-même, sous un regard bienveillant, encourageant. Ne pas faire les choses à la place de l'enfant, c'est lui permettre de traduire ses compétences personnelles potentielles en performances. Ce n'est pas le résultat qui compte mais comment il procède pour faire aboutir son « projet » : toute l'énergie, l'intelligence, la capacité de penser est à l'œuvre et se développe dans l'expérimentation.

« La contribution majeure d'Emmi Pikler concerne le rôle essentiel que l'activité spontanée du bébé joue dans son développement. En effet, elle découvre combien le bébé prend plaisir et intérêt à exercer son activité spontanée et comment il se saisit des possibilités nouvelles offertes par son développement sensori-moteur, progressant ainsi de jour en jour à petits pas dans ses capacités et découvertes, au rythme de ce développement, chaque petit pas précédant et préparant le suivant dans un processus continu et dans un ordre donné. Ce faisant, le bébé ne poursuit pas un but, il va à l'aventure, découvre à tâtons, reproduit, maîtrise chaque acquisition au fur et à mesure de la poursuite de son chemin. On le voit capable à cet égard de faire de grands efforts et de ténacité, mais capable aussi de se reposer, parfois de regarder ailleurs, puis retourner à sa tâche... »

Il importe de ne pas le contrarier en faisant intrusion, en exposant par exemple le jeune enfant à des postures qu'il n'a pas encore découvertes et qu'il n'est pas encore prêt à adopter, lui enlevant la joie de découvrir par lui-même et la confiance en ses propres capacités» Myriam David