

**service d'action
éducative
en milieu ouvert**

107, rue Mathieu
33000 BORDEAUX
Tél. 05 57 01 57 57
Fax 05 57 01 57 58
E-mail : direction.aemo@oreag.org

PROJET DE SERVICE

AEMO de l'OREAG

SOMMAIRE

Préambule	Page 1
Introduction	Page 2
Présentation de l'organisme gestionnaire.....	Page 2
Valeurs associatives.....	Page 2
Missions de l'association.....	Page 4
Organigramme de l'association.....	Page 5
Les services et les établissements.....	Page 6
Le service AEMO.....	Page 7
Fondements de l'AEMO et missions.....	Page 9
Les textes.....	Page 9
Les populations accueillies.....	Page 15
L'activité du service AEMO de l'OREAG.....	Page 17
Objectifs.....	Page 18
Au regard du cadre judiciaire.....	Page 18
A l'égard du mineur.....	Page 20
A l'égard du titulaire de l'autorité parentale.....	Page 20
Au regard de la mission de protection de l'enfance.....	Page 22
Moyens.....	Page 24
Mis en œuvre avec les familles et les mineurs.....	Page 25
Consultation du dossier.....	Page 25
Présentation de la mesure.....	Page 25
Premier rendez-vous.....	Page 26
Réalité du travail en AEMO.....	Page 27
Rendus-compte de l'action.....	Page 30
Evaluation.....	Page 30
Rapports.....	Page 31

Modalités de fonctionnement et d'organisation.....	Page 32
Organisation fonctionnelle.....	Page 32
L'encadrement.....	Page 33
Le secrétariat.....	Page 35
La fonction éducative.....	Page 37
Les psychologues et psychiatre.....	Page 39
Procédures de fonctionnement.....	Page 40
Bientraitance.....	Page 40
Procédures d'admission.....	Page 41
Les procédures d'accueil.....	Page 45
L'exercice de la mesure.....	Page 47
Les temps de réunions.....	Page 51
Les temps de l'écriture.....	Page 56
La permanence éducative.....	Page 57
Progiciel OLGA.....	Page 57
Travail avec les partenaires ou autres institutions.....	Page 59
DPEF.....	Page 60
Les autres partenaires.....	Page 62
Les outils de l'évaluation.....	Page 64
Conclusion.....	Page 66

PREAMBULE

Réactualisé en juin 2016, le projet du service AEMO de l'OREAG reste et doit rester un document de référence pour l'ensemble de l'équipe. L'actualisation d'un Projet de service est l'occasion de réinterroger des pratiques, des procédures, de préciser une vision, des objectifs de travail tout en tenant compte d'un contexte.

A bien des égards, ce projet anticipe et adopte les mutations et changements en cours, et témoigne aussi d'une volonté de rendre plus lisible, un travail qui se complexifie sans cesse de par l'évolution du contexte social, économique et politique et des pratiques professionnelles.

L'ensemble des textes régissant notre activité nous invite sans cesse à questionner nos pratiques, affirmer des convictions éthiques, reconsidérer des options de travail ou encore à expérimenter d'autres modalités de prise en charge mieux adaptées aux situations qui nous sont confiées par les magistrats.

La formalisation du projet de service s'est faite dans le cadre d'un management participatif. Chaque membre de l'équipe pluridisciplinaire a pu faire valoir son point de vue suivant les thématiques abordées, dans une co-construction favorisant l'appropriation de chacun du projet.

Au-delà de l'obligation légale, ce projet de service a pour objectif de contribuer à renforcer la dynamique générale du service par une réflexion transversale et globale tout en prenant en compte certaines spécificités travaillées et développées.

Ce document affirme une éthique de travail et des pratiques fondées sur la rencontre avec l'enfant et sa famille. La parole est un des outils privilégiés mais d'autres moyens de faire rencontre sont aussi promus dans ce projet.

C'est aussi un objet de communication à l'extérieur et à ce titre, il a été rédigé avec la préoccupation constante d'une clarté de l'écrit, pour le rendre accessible à tous.

INTRODUCTION

Présentation de l'organisme gestionnaire : Association OREAG

Naissance et évolution de l'OREAG

L'Œuvre du Refuge des Enfants Abandonnés ou délaissés de la Gironde, devenue Orientation et Rééducation des Enfants et des Adolescents de la Gironde (OREAG) en 1963, a été fondée le 18 mars 1889 par Fernand Marin, vice-président du Tribunal de Bordeaux. Reconnue d'utilité publique par un décret du 26 septembre 1892, l'Association s'était fixée pour mission « *de rechercher et de recueillir les enfants moralement abandonnés du département de la Gironde et de faire de ces malheureux, qui sont la pépinière des bagnes et maisons centrales, d'honnêtes cultivateurs, des soldats disciplinés, des ouvriers laborieux* ».

L'OREAG a ainsi développé son action dans les secteurs, social, médico-social et sanitaire. Son redéploiement vers le médico-social et le sanitaire, en plus de la Protection Judiciaire de la Jeunesse, est porté en 1970 par le premier Directeur Général de l'OREAG; une orientation soutenue notamment à travers la création en 1997 d'un Centre éducatif Renforcé (CER), puis d'un Centre Educatif Fermé (CEF) en 2003.

L'action de l'Association est toujours fortement marquée dans le secteur médico-social (8 établissements) et dans celui de la justice (4 établissements).

Aujourd'hui, l'Association OREAG compte 24 implantations comprenant établissements, services, lieux d'accueil, homes thérapeutiques, antennes, etc., où 380 professionnels prennent quotidiennement en charge plus de 1 500 enfants et adolescents en difficulté.

Valeurs associatives

Extraits des valeurs de l'Association : cf : site Internet de l'Association OREAG

PRINCIPE 1 : Accompagner sans assister

Un enfant est plus un acteur qu'un assisté. Il doit prendre conscience de ses propres ressources et donner ainsi le meilleur de lui-même. Pour l'aider, les intervenants adultes agissent par la voie de projets individuels co-construits.

PRINCIPE 2 : Respecter et impliquer les familles

Il faut, pour ce faire, maintenir les liens familiaux et environnementaux. Chacun peut ainsi s'exprimer et participer au projet individuel de l'enfant.

PRINCIPE 3 : Avoir une réflexion éthique sur les pratiques

Les codes, chartes et autres règlements ne doivent pas dispenser chaque intervenant d'une réflexion éthique sur sa pratique. Elle consiste en un retour systématique aux valeurs qui fondent l'action de l'Association.

PRINCIPE 4 : Construire et évaluer les pratiques

C'est, dans le travail social, aller au-delà de la maîtrise technique des actions à développer. C'est donc construire des pratiques respectant les principes fondateurs de l'Association et les évaluer, en continu, afin de réduire les écarts.

PRINCIPE 5 : Assurer la primauté de l'éducation

L'énoncé et le respect des règles de vie en société constituent pour tous, adultes et jeunes accueillis dans tous les établissements de l'Association, le cadre indispensable à la réussite.

PRINCIPE 6 : Vivre la relation éducative comme une démarche humaine

Les règles éducatives sont nécessaires mais non suffisantes. L'éducation, c'est aussi une transmission de valeurs qui doit faire de l'enfant pris en charge, un adulte responsable et acteur de sa vie en société.

PRINCIPE 7 : Se garder de toute attitude dogmatique

Si la place d'un enfant est dans son environnement (famille, école, quartier), il est évident qu'en certaines circonstances, il doit être protégé. Cette protection ne doit toutefois créer une dépendance ni constituer une entrave à son autonomie. Il faut donc lui offrir ce dont il a besoin pour se construire et non ce que l'institution peut nous conduire à proposer. L'OREAG exprime ainsi sa volonté de se défier des dogmes et affirme que l'avenir d'un enfant n'est jamais joué.

PRINCIPE 8 : Etre à l'écoute de la demande sociale

L'adaptation permanente aux changements de son environnement contraint l'OREAG à être en veille sur le plan social et économique afin d'en prévoir la demande et peser ainsi sur la commande des pouvoirs publics, pas toujours en accord avec cette demande.

PRINCIPE 9 : Assurer la transparence dans les fonds qui sont confiés à l'Association et dans l'animation et le contrôle des services rendus

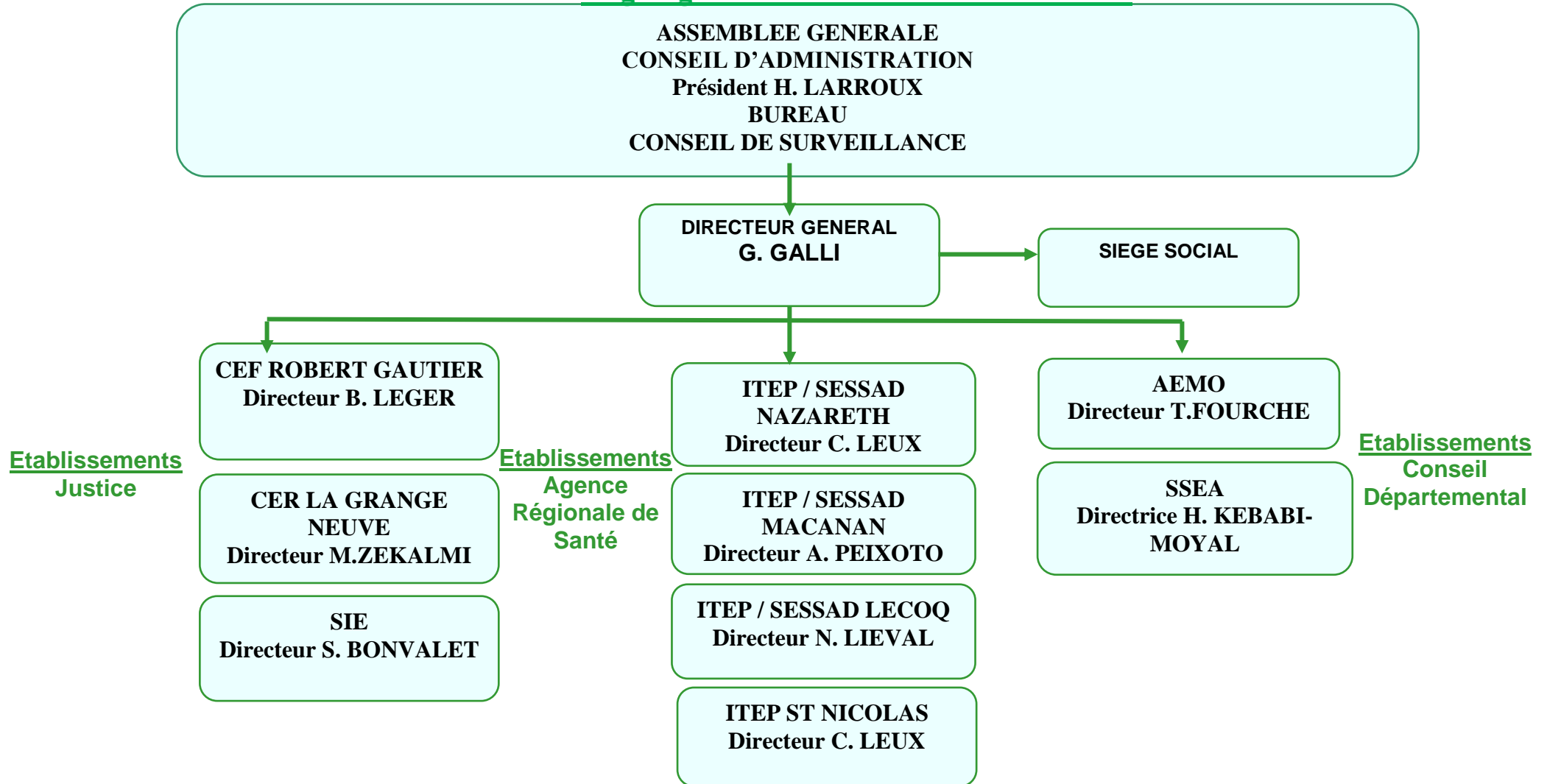
L'OREAG est une Association au service d'enfants et d'adolescents et la gestion des ressources qui lui sont confiées doit d'autant plus être exemplaire et efficace et ses comptes d'une totale transparence. L'animation et le contrôle des services rendus obéissent quant à eux au principe d'une organisation décentralisée par objectifs dans le respect rigoureux de sa gouvernance et la représentation de ses personnels. »

Missions de l'Association

La protection de l'enfance est la mission principale de l'Association OREAG. Pour faire perdurer cet héritage humaniste à travers les différentes missions, qui lui incombent par délégation de service public, l'Association a développé une politique qui repose essentiellement sur les principes suivants :

- Chaque enfant ou chaque adolescent (e) est considéré dans nos établissements et services comme une personne singulière à laquelle nous proposons une prise en charge personnalisée, en fonction de ses besoins et ses attentes ;
- Chaque enfant et chaque adolescent (e) est issu d'une histoire familiale. Ainsi, les établissements et services favorisent le maintien des liens avec sa famille ainsi qu'avec son environnement social ;
- La prise en charge globale mais personnalisée que nous offrons articule la protection, l'éducation et le soin afin d'assurer une véritable continuité dans l'accompagnement ;
- Nous veillons à la cohérence des actions au service du projet que nous développons pour chaque enfant et chaque adolescent(e), en accord avec ses parents.

Organigramme de l'Association OREAG



Les services et établissements

- *4 Instituts Thérapeutiques Educatifs et Pédagogiques (ITEP) et 3 Services d'Education Spécialisée et de Soins A Domicile (SESSAD)*

- ITEP Saint Nicolas
- ITEP Alfred Lecocq et le SESSAD Alfred Lecocq
- ITEP Macanan et le SESSAD Rive Droite
- ITEP Louise Liard Le Porz et le SESSAD Rive Gauche

- *1 Service Socio-Éducatif pour Adolescents et 1 Service d'Action Educative en Milieu Ouvert*

- Service Socio-Educatif pour Adolescents (SSEA)
- AEMO

- *1 Service d'Investigation Educative, 1 Centre Educatif Renforcé et 1 Centre Educatif Fermé*

- SIE
- CER
- CEF

Le service d'AEMO

Le Service d'AEMO est l'un des services et établissements de l'**Association OREAG** qui a été créée il y a plus d'un siècle par un Juge, Fernand MARIN. Ce Magistrat avait eu, bien avant l'heure, puisque nous sommes alors **en 1889**, l'idée révolutionnaire que devant la justice, les enfants devaient être traités différemment des adultes, et qu'ils avaient besoin de protection.

L'association OREAG, dans **sa charte**, réaffirme les grands principes qui doivent guider les pratiques professionnelles au service d'AEMO, parmi lesquels : « **accompagner sans assister** », « **respecter et impliquer les familles** », « **assurer la primauté de l'éducatif** », « **vivre la relation éducative comme une relation humaniste et humanisante** ».

Le service d'AEMO est habilité à exercer, au titre de la protection judiciaire des mineurs, des mesures d'Assistance Educative en Milieu Ouvert.

Le service d'AEMO existe **depuis 1967** ; il est né de la partition en deux services différenciés d'un SOAE, créé en 1963. La mission « d'action éducative » est, à partir de cette date, dévolue au service d'AEMO.

Depuis 1967, le service s'est adapté et a évolué en fonction :

- des lois et/ou dispositions réglementaires,
- du contexte social,
- de l'organisation de la Protection de l'Enfance et, plus largement, de celle du secteur Médico-Social.

Situé **107 rue Mathieu à BORDEAUX**, le service est d'un accès facile pour les familles : tramway et lignes de bus passant sur les boulevards ou desservant le centre-ville. Il est aussi situé à proximité du Tribunal de Grande Instance où la majorité des personnels du service ont à se rendre très régulièrement (audiences, consultation de dossiers...).

Depuis 2008, le service bénéficie d'un autre local situé **188 rue du Tondu**, à proximité de la rue Mathieu, où sont installés des bureaux supplémentaires permettant aussi de recevoir des parents et enfants suivis.

Un local situé à **LORMONT**, dans le quartier Génicart, desservi par le tramway et des lignes de bus, permet aux travailleurs sociaux et psychologues d'y recevoir les familles résidant dans la CUB Rive Droite. Ce local est aussi le bureau principal d'éducateurs intervenant sur ce secteur.

Un local est ouvert à **BLAYE** depuis l'année 2003, et à **LANGON** depuis 2006, pour permettre, comme à LORMONT, de recevoir parents et enfants résidant sur ces secteurs géographiques.

L'expérience de fonctionnement de ces locaux décentralisés a incité le service à ouvrir un local à **SAINT LAURENT MEDOC** en 2014 et un local à **LIBOURNE** en 2014.

Une nouvelle réflexion s'ouvre aujourd'hui sur ces antennes. Des solutions novatrices en proximité avec les mairies ou les territoires pourraient voir le jour. Celles-ci créeraient une nouvelle dynamique avec les partenaires sans obérer la mission de chacun et le suivi des mesures.

Un travail préparatoire à l'écriture du projet de service a eu lieu durant l'année 2016, assorti d'une information régulière sur les enjeux de notre secteur, tout en se référant à l'évaluation externe et ses axes d'amélioration.

Ce projet de service se veut ainsi un outil de références professionnelles partagées.

FONDEMENTS de l'AEMO et MISSIONS

Les textes

Plusieurs textes de référence encadrent l'action éducative menée dans le service :

- **La charte de l'Association OREAG** dont les orientations guident le service d'AEMO dans ses pratiques éducatives.

- **L'article 375 du Code Civil** qui fonde l'intervention en assistance éducative :
« Si la santé, la sécurité ou la moralité d'un mineur non émancipé sont en danger, ou si les conditions de son éducation ou de son développement physique, affectif, intellectuel et social sont gravement compromises, des mesures d'Assistance Educative peuvent être ordonnées par justice à la requête des père et mère conjointement, ou de l'un d'eux, de la personne ou du service à qui l'enfant a été confié ou du tuteur, du mineur lui-même ou du Ministère Public ».

Et, plus particulièrement **l'article 375-2** sur la mesure d'AEMO :

*« Chaque fois qu'il est possible, le mineur doit être maintenu dans son milieu actuel. Dans ce cas, le Juge désigne, soit une personne qualifiée, soit un service d'observation, d'éducation ou de rééducation en milieu ouvert, en lui donnant mission d'apporter aide et conseil à la famille, afin de surmonter les difficultés matérielles ou morales qu'elle rencontre. Cette personne ou ce service est chargé de suivre le développement de l'enfant et d'en faire rapport au juge périodiquement....
...Le Juge peut aussi subordonner le maintien de l'enfant dans son milieu à des obligations particulières, telles que celle de fréquenter régulièrement un établissement sanitaire ou d'éducation, ordinaire ou spécialisé, le cas échéant sous régime de l'internat ou d'exercer une activité professionnelle ».*

Il faut rappeler ici que le texte qui a créé l'Assistance Educative est **l'ordonnance du 23 décembre 1958**. Ce texte, à l'origine de l'AEMO judiciaire, prévoyait l'instauration de ces mesures dans l'article 376 : *« le Juge peut, lorsque le mineur est laissé à ses parents ou lorsqu'il est l'objet d'une mesure de garde provisoire... charger un service d'observation, d'éducation ou de rééducation en milieu ouvert de suivre le mineur et sa famille ».* Cette

possibilité offerte au Juge des Enfants parmi les différentes mesures d'Assistance Educative arrivait alors après la mesure de « garde ».

On remarque aujourd'hui, que dans le Code Civil, la priorité est donnée au maintien de l'enfant dans son milieu de vie, ce à quoi le service d'AEMO va s'attacher dans chacune des situations familiales.

- **Le nouveau code de procédure civile et relatif à l'Assistance Educative** modifié par le Décret n° 2002-361 du 15 mars 2002, encadre la procédure dans laquelle le service doit s'inscrire et particulièrement :

L'article 1183 : « *Le Juge peut, soit d'office, soit à la requête des parties ou du Ministère Public, ordonner toute **mesure d'information** concernant la personnalité et les conditions de vie du mineur et de ses parents, en particulier par le moyen d'une enquête sociale, d'exams médicaux, d'expertises psychiatriques et psychologiques ou d'une mesure d'investigation et d'orientation éducative* ».

L'article 1186 : « *Le mineur capable de discernement, le père, la mère, le tuteur ou la personne ou le représentant du service à qui l'enfant a été confié **peuvent faire choix d'un conseil** ou demander au juge que le bâtonnier leur en désigne un d'office. La désignation doit intervenir dans les huit jours de la demande.*

Ce droit est rappelé aux intéressés lors de leur première audition ».

L'article 1187 : « *Dès l'avis d'ouverture de la procédure, **le dossier peut être consulté au secrétariat du greffe**, jusqu'à la veille de l'audition ou de l'audience, par l'avocat du mineur et celui de son père, de sa mère, de son tuteur, de la personne ou du service à qui l'enfant a été confié. L'avocat peut se faire délivrer copie de tout ou partie des pièces du dossier pour l'usage exclusif de la procédure d'assistance éducative. **Il ne peut transmettre les copies ainsi obtenues ou la reproduction de ces pièces à son client.***

*Le dossier peut également être **consulté**, sur leur demande et aux jours et heures fixés par le Juge, par le père, la mère, le tuteur, la personne ou le représentant du service à qui l'enfant a été confié et par le mineur capable de discernement, jusqu'à la veille de l'audition ou de l'audience.*

Le dossier peut également être **consulté**, dans les mêmes conditions, par les services en charge des mesures prévues à l'article 1183 du présent code et aux articles 375-2 et 375-4 du code civil.

L'instruction terminée, le dossier est transmis au Procureur de la République qui le renvoie dans les quinze jours au juge, accompagné de son avis écrit sur la suite à donner ou de l'indication qu'il entend formuler cet avis à l'audience ».

➤ le Code de l'Action Sociale et des Familles

Article L112-3 : « La protection de l'enfance a pour but de prévenir les difficultés auxquelles les parents peuvent être confrontés dans l'exercice de leurs responsabilités éducatives, d'accompagner les familles et d'assurer, le cas échéant, selon des modalités adaptées à leurs besoins, une prise en charge partielle ou totale des mineurs. **Elle comporte à cet effet un ensemble d'interventions en faveur de ceux-ci et de leurs parents.** Ces interventions peuvent également être destinées à des majeurs de moins de vingt et un ans connaissant des difficultés susceptibles de compromettre gravement leur équilibre... ».

Article L112-4 : « L'intérêt de l'enfant, la prise en compte de ses besoins fondamentaux, physiques, intellectuels, sociaux et affectifs ainsi que le respect de ses droits doivent guider toutes décisions le concernant » (loi n° 2007-293 du 5 mars 2007).

Article L221-4 : « Lorsqu'il est avisé par le Juge des Enfants d'une mesure d'Assistance Educative prise en application des articles 375 à 375-8 du Code Civil, le Président du Conseil Général lui communique les informations dont il dispose sur le mineur et sa situation familiale » (loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 art. 18).

« Lorsqu'un enfant bénéficie d'une mesure prévue à l'article 375-2 ou aux 1°, 2°, 4° et 5° de l'article 375-3 du Code Civil, le Président du Conseil Général organise, **sans préjudice des prérogatives de l'autorité judiciaire**, entre les services du département et les services chargés de l'exécution de la mesure, **les modalités de coordination** en amont, en cours et en fin de mesure, aux fins de garantir **la continuité et la cohérence des actions menées**. Le service qui a été chargé de l'exécution de la mesure transmet au Président du Conseil Général un rapport circonstancié sur la situation et sur l'action ou les actions déjà menées.

Il en avise, sauf en cas de danger pour l'enfant, le père, la mère, toute personne exerçant l'autorité parentale ou le tuteur ».

Article L311-3 : (introduit par la loi du 2 janvier 2002 et qui concerne les droits des usagers) :

« L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- **1 - Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité**
- 2 - *Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé*
- **3 - Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché**
- **4 - La confidentialité des informations la concernant**
- 5 - *L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires*
- 6 - *Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition*
- 7 - *La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne*
Les modalités de mise en œuvre du droit à communication prévu au 5° sont fixées par voie réglementaire ».

➤ Loi du 14 mars 2016 relative à la protection de l'Enfant

Cette Loi **redéfinit la protection de l'enfance en la recentrant sur la prise en compte des besoins de l'enfant**. Le texte prévoit :

- la désignation, dans chaque service départemental de protection maternelle et infantile (PMI), d'un médecin référent pour la protection de l'enfance ;
- l'attribution aux observatoires départementaux de la protection de l'enfance d'une mission supplémentaire pour la formation continue des professionnels de la protection de l'enfance ;
- la réécriture de l'article du code de l'action sociale et des familles relatif au projet pour l'enfant (PPE) afin d'en faire un véritable instrument au service de l'intérêt supérieur du mineur ;
- la réforme de l'adoption simple, afin de lever certains freins juridiques au développement de cette forme d'adoption et de la rendre irrévocable durant la minorité de l'adopté, sauf sur demande du ministère public pour motifs graves
- l'extension des cas de ré-adoptabilité aux enfants adoptés et admis en qualité de pupilles de l'État ;
- la systématisation de la désignation par le juge des enfants d'un administrateur ad hoc, indépendant du service de l'aide sociale à l'enfance (ASE), chargé de représenter les intérêts du mineur dans la procédure d'assistance éducative, lorsque ces derniers sont en opposition avec ceux des titulaires de l'autorité parentale ;
- l'ajout dans les missions de l'ASE de veiller à la stabilité du parcours de l'enfant
- la responsabilité du président du Conseil Départemental pour proposer, dans l'intérêt de l'enfant, un accompagnement du parent auquel il est restitué un enfant né sous le secret ou devenu pupille de l'État ;
- la réforme de la procédure de la déclaration judiciaire d'abandon.

Dans le respect de ces textes qui encadrent son activité et en les déclinant suivant son identité propre de Service d'AEMO de l'Association OREAG, le service intervient auprès de mineurs et de leurs parents dans le cadre **d'une mission de Protection Judiciaire de l'Enfance**.

Dans ce cadre-là, le service est désigné par les Juges des Enfants du Tribunal pour Enfants de BORDEAUX ou de LIBOURNE pour exercer des mesures d'Assistance Educative en Milieu Ouvert au titre de l'article 375-2 du Code Civil.

Le Nouveau Code de Procédure Civile prévoit que le service ainsi désigné adresse régulièrement des rapports aux Juges des Enfants sur l'exercice de ces mesures en fixant un minimum d'un rapport par an.

Dans le cadre de cette mission, le service intervient sur tout le département de la Gironde comme le prévoit son habilitation.

La mesure d'AEMO concerne un mineur nommément désigné, résidant dans son lieu de vie habituel, c'est-à-dire, pour la plupart, dans sa famille, et dont les parents « *continuent à exercer sur lui tous les attributs de l'autorité parentale qui ne sont pas inconciliables avec l'application de la mesure* » (Art. 375-7).

Les articles 375 qui concernent « l'assistance éducative » sont une des sections du chapitre du Code Civil intitulé : « De l'autorité parentale relativement à la personne de l'enfant », dont l'article 371-2 fixe que « l'autorité appartient aux père et mère pour protéger l'enfant dans sa sécurité, sa santé et sa moralité. Ils ont, à son égard, droit et devoir de garde, de surveillance et d'éducation ».

La compétence ordinaire en matière de protection de l'enfant relève donc des parents dans le cadre de l'autorité parentale. La famille est le cadre naturel d'éducation, de développement, de protection des mineurs, l'autorité judiciaire intervenant lorsqu'existe une situation de danger pour l'enfant.

L'intervention judiciaire a donc un caractère exceptionnel, motivé par le danger. Seul le Juge des Enfants peut intervenir sur les prérogatives de l'autorité parentale et a la compétence judiciaire pour décider des mesures de protection à prendre, dont la mesure d'AEMO.

Le cadre judiciaire de l'AEMO permet de poser les limites aux excès ou aux carences de l'exercice de l'autorité parentale (le(s) parent(s) n'est pas tout puissant), et de reconnaître une capacité à surmonter la situation de danger. Un travail éducatif sur la

restauration d'une capacité parentale à protéger le mineur pourra être engagé dans le cadre de l'AEMO.

Le travail de l'AEMO est à la fois un contrôle de l'exercice de l'autorité parentale et une aide pour tenter de favoriser le développement de l'enfant dans son «milieu actuel», **le plus souvent son milieu familial.**

Ce droit à une famille et à grandir dans celle-ci **est un des droits reconnus par la Convention Internationale des Droits de l'Enfant (CIDE).**

En France, en matière de protection judiciaire de l'enfance, ce droit est décliné dans les articles 375 par la priorité qui doit être donnée aux mesures qui maintiennent l'enfant dans sa famille ou, au moins, préservent les liens de l'enfant avec celle-ci.

Les parents peuvent être reconnus défailants à un moment donné, dans une situation donnée, mais ils conservent une place de droit.

Dans l'AEMO, l'éducateur soutient les parents, les conseille, les aide dans leur rôle de parents ; il a à inscrire son travail dans une fonction humanisante, où l'on parle et où il est possible de reconnaître des places différentes à chacun dans l'ordre social et générationnel.

Le service comme institution aura à garantir le cadre de fonctionnement permettant de respecter :

- les droits des mineurs et de leurs parents,**
- la mission de protection de l'enfance pour chacune des situations,**
- la procédure judiciaire de l'Assistance Educative,**
- les places de chacun : mineurs, parents, éducateurs, juges des enfants...**

Les populations accueillies

Les entretiens à domicile permettent de recueillir les besoins des usagers : ils pointent souvent le manque de relais familial, un environnement peu adapté à leurs besoins et un isolement accentué par un milieu de vie devenu complexe et parfois hostile, ainsi qu'une difficulté d'accès aux soins. D'ailleurs, depuis trois ou quatre ans, pour les professionnels accompagnant les adolescents, la question de la santé mentale est omniprésente, et les prises en charge sont souvent alourdies par un passage obligé en psychiatrie de secteur. L'isolement dû à l'absence de liens sociaux en milieu rural favorise l'émergence d'une détresse psychologique. De même, nous constatons un accroissement des situations où des adolescents ou des parents présentent une problématique d'addiction liée à l'alcool ou à d'autres toxiques qui entraînent souvent des psychopathologies importantes. Par ailleurs, l'augmentation de la population en difficulté socioprofessionnelle induit un risque de désaffiliation important.

Des problématiques liées à la déscolarisation et à la désinsertion sociale, à l'inappétence scolaire et à des conduites à risques sont fréquemment observées. Ainsi, nous remarquons que le cursus scolaire est relativement stable en maternelle et primaire mais souvent chaotique au collège, et ne débouche que très rarement vers le lycée et l'enseignement supérieur. À cela s'ajoute une persistance des phénomènes d'éclatement et de recomposition familiale. Il en résulte une augmentation de familles monoparentales et parfois une absence d'autorité paternelle. En résumé, la situation d'exclusion durable vécue par ces familles entraîne des conditions de vie difficiles d'un point de vue matériel, social, sanitaire et citoyen.

L'activité du service AEMO de l'OREAG

Ce service implanté sur tout le département de la Gironde est habilité annuellement et conjointement par le Ministère de la Justice et le Conseil Départemental pour 1 035 mesures.

L'activité des trois dernières années :

	2013	2014	2015
Nombre de mesures	1 035	1 035	1 035
Nombre de journées réalisés	382 228	398 847	398 317

OBJECTIFS

La procédure d'assistance éducative est un processus d'aménagement ou de régulation de l'autorité parentale dont la finalité est de protéger l'enfant.

Les objectifs du service d'AEMO de l'OREAG devront être définis vis-à-vis des mineurs et de leurs parents, vis-à-vis du Juge des Enfants, institution décisionnelle des mesures d'AEMO, et vis-à-vis des autorités administratives chargées des contrôles de conformité à la mission de protection de l'enfance.

En effet, si **le besoin** en matière de protection des mineurs en danger est du côté des enfants signalés à l'autorité judiciaire, **la demande** de mise en œuvre des mesures de protection émane des Juges des Enfants qui saisissent le service d'AEMO. C'est à ces derniers que le service rendra compte de sa mission. Le « troisième » acteur pour le service d'AEMO est l'autorité administrative chargée des divers contrôles en lien avec la mission.

Les objectifs du service d'AEMO se situent donc à la croisée de différentes logiques :

- celle de la décision judiciaire, nominative, qui fixe des objectifs à atteindre au regard de la situation de danger pour laquelle il a été saisi ;
- celle de proposer et mettre en œuvre des actions éducatives et réponses individualisées en fonction des problématiques spécifiques dans le cadre de la mission de protection des mineurs en danger ;
- celle de répondre à la mission globale de protection de l'enfance telle que demandée par les autorités administratives que sont le Préfet, le Président du Conseil Départemental, l'administration de la Protection Judiciaire de la Jeunesse.

➤ **Objectifs au regard du cadre judiciaire**

Les décisions de justice prises par les Juges des Enfants sous forme d'ordonnances ou de jugements en Assistance Educative désignent nommément les enfants qui sont concernés par la mesure d'AEMO et fixent la durée de l'intervention, qui peut être variable sans toutefois excéder deux ans.

Des objectifs précis peuvent être énoncés dans les décisions rendues par les Juges des Enfants. Ces décisions peuvent aussi être motivées par la seule référence au Code Civil en stipulant : « *attendu qu'il convient d'apporter aide et conseil à la famille sous la forme d'une mesure d'AEMO* ».

Chaque décision d'AEMO fait obligation au service de remplir sa mission « d'apporter aide et conseil » au(x) mineur(s) et sa famille et, « *d'en faire régulièrement rapport* » au Magistrat ayant ordonné la mesure.

Les objectifs du service sont :

- De mettre en œuvre la mesure ordonnée dans les meilleurs délais, c'est-à-dire : prendre connaissance du dossier d'Assistance Educative dans les quinze jours qui suivent la réception de la décision instituant l'AEMO en établissant le fond de dossier auprès du greffe du Tribunal en charge, désigner l'éducateur chargé de l'exercice de la mesure lors de la première réunion de secteur, adresser dès ce moment-là « la première lettre du service » proposant un premier rendez-vous.
- De prendre en compte les objectifs particuliers fixés par le Juge des Enfants : si le service s'écarte de ces objectifs, dans ce cas, dans les rapports écrits adressés au magistrat, les raisons de cet écart et ces réorientations de travail sont clairement exprimés.
- De rendre compte par un rapport écrit après évaluation en réunion de la situation du mineur concerné au regard du danger et de « l'intérêt supérieur de l'enfant », de l'évolution de la capacité des père et mère à exercer les attributs de l'autorité parentale, du travail éducatif mis en œuvre dans le cadre de l'AEMO et enfin de se prononcer, par des propositions, sur la nécessité ou pas de maintenir une intervention dans le cadre judiciaire.
- De respecter le cadre judiciaire et ses procédures : secret des informations, délais de remise des rapports, participation aux audiences, respect du débat contradictoire, actualisation par écrit des informations concernant le mineur et les détenteurs de l'autorité parentale via les outils de service et en relation avec le chef de service éducatif, respect des échéances fixées.
- D'engager le travail d'AEMO de manière singulière dans chaque situation.

➤ Objectifs à l'égard du mineur concerné par la décision judiciaire

- Respecter sa place d'enfant dans ses droits et ses devoirs tant dans le cadre de sa famille que dans celui de la procédure d'Assistance Educative.
- Prendre en compte « l'intérêt supérieur de l'enfant » en le déclinant selon sa situation individuelle :

La mesure d'AEMO est une réponse individuelle à une mission de protection des enfants en danger. L'enfant nommément désigné par la décision judiciaire est le principal « bénéficiaire » de l'intervention. Dans chaque situation, il sera nécessaire d'évaluer le danger qu'il encourt, les moyens qu'il trouve éventuellement pour en réduire les effets et de mesurer son « intérêt » d'enfant.

En prenant en compte les ressources de l'enfant et ses appuis dans l'entourage familial et social, sera analysée l'incidence de la problématique signalée sur « *son développement affectif, intellectuel et social* ». Par développement, il faut entendre, son épanouissement psychoaffectif, sa curiosité intellectuelle, son investissement dans les relations sociales, sa capacité de mettre en mots ce qu'il vit, sa réussite scolaire ou de formation, la préparation de son avenir... Suivre le développement de l'enfant, c'est se mettre à son écoute, l'aider à retrouver et à soutenir une place assurée auprès de ses parents ou de ses pairs, à exprimer ses demandes, ses choix, c'est aussi l'aider à dédramatiser sa plainte, à ne pas se mettre en position de victime, à le dégager de toute forme « d'accusation » à l'égard de ses parents.

- Le rencontrer individuellement en adaptant ces rencontres à sa situation particulière (âge, lieu de vie, problématique...).

➤ Objectifs à l'égard des titulaires de l'autorité parentale

- Respecter leurs droits tels que définis par la loi de janvier 2002 par :
 - La remise des documents prévus : livret d'accueil, règlement de fonctionnement, charte des droits et libertés individuels ;
 - L'envoi d'un questionnaire de satisfaction ;
 - La prise en compte de leur avis et/ou de leur autorisation, à chaque fois que nécessaire et que cela n'est pas inconciliable avec l'exercice de l'AEMO.
- Soutenir et favoriser l'exercice de l'autorité parentale :

L'objectif de l'AEMO est d'amener les parents à reprendre pleinement l'exercice des *droits et devoirs* inhérents à l'autorité parentale, tels que le prévoit le Code Civil, dans une place de protection de leur enfant.

Il s'agit de viser à une remise en ordre symbolique des places et des rôles de chacun à l'intérieur de la cellule familiale.

Le service d'AEMO de l'OREAG se donne pour objectif d'aider les parents à rétablir les conditions d'une évolution favorable de l'enfant au sein de sa famille, de « *son milieu naturel* », en respectant les règles de droit applicables à chacun, selon sa place.

La conduite d'une mesure d'AEMO nécessite de conjuguer l'intérêt de l'enfant, c'est-à-dire *la prise en compte de ses besoins fondamentaux, physiques, intellectuels, sociaux et affectifs, ainsi que le respect de ses droits*, et le respect de l'autorité parentale.

- Les informer à chaque étape de l'exercice de la mesure d'AEMO ; ainsi, dès le premier rendez-vous, l'éducateur en charge de la mesure délivre une information, la plus précise possible, sur le service d'AEMO, le cadre de la procédure d'Assistance Educative, les échéances, leur situation telle qu'elle résulte de la consultation du dossier, les modalités de mise en œuvre de la mesure, au travers de la présentation du Document Individuel de Prise en Charge (DIPC).
- Les rencontrer selon des rendez-vous fixés au service ou à domicile. Les visites à domicile sans rendez-vous sont limitées aux situations d'urgence, nécessairement vues avec le chef de service éducatif ou d'absence de réponse à nos sollicitations (courriers éducatifs et de la Direction ou appels téléphoniques).
- Entendre et traiter les avis et/ou interrogations des parents sur l'exercice des mesures et en faire état dans les rapports d'AEMO. Les récriminations par courrier sur l'exercice des mesures sont toujours traitées par les chefs de service éducatif et/ou le directeur du service.

➤ Objectifs au regard de la mission de protection de l'enfance

Concourant au dispositif de protection de l'enfance, le service d'AEMO doit rendre compte de son action à deux niveaux :

- en tant que service habilité à accomplir une mission de protection judiciaire de l'enfance, il doit rendre compte aux autorités de contrôle de la manière dont il remplit cette mission ; l'organisation et le fonctionnement du service doivent être en conformité avec les différentes lois et réglementations qui régissent le cadre de l'intervention de l'AEMO.

- en tant que service concourant à la mission de service public de protection de l'enfance, il doit remplir cette mission, *sans préjudice des prérogatives de l'autorité judiciaire*, en coordination, au cas par cas, avec :
 - La Direction Protection Enfance et Famille du Conseil Départemental de la Gironde ;
 - La Direction des Affaires Territoriales du Conseil Départemental de la Gironde (c'est-à-dire le service social de secteur) ;
 - Les établissements scolaires de l'Education Nationale ;
 - Les établissements et services de l'éducation spécialisée, qui relèvent de la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) ;
 - Les services de la Protection Judiciaire de la Jeunesse ;
 - Les services et établissements du secteur associatif habilité ;
 - Les services du secteur psychiatrique (enfants et adultes).

La mesure d'AEMO peut s'inscrire dans un faisceau d'interventions multiples au sein d'une même famille.

A ce titre, le service est régulièrement interpellé par les professionnels de l'environnement scolaire, médical, social, et sollicite à son tour les différentes institutions ou services. Un partage nécessaire de l'information s'opère entre partenaires. Le service d'AEMO se doit de considérer la prise en charge de l'enfant dans un contexte d'interventions élargi et de concourir, à sa place et dans ses limites, au dispositif de soutien mis en place pour une famille et/ou un enfant.

Le nécessaire partenariat qui doit donc s'engager dans la conduite des mesures d'AEMO se trouve, de fait, limité, dans le temps, pour un mineur particulier, par l'objectif précis de la protection de l'enfance dans le cadre de la mission d'assistance éducative confiée au service.

MOYENS

En assistance éducative (procédure judiciaire civile), le Juge des Enfants possède en premier lieu une mission de sauvegarde des mineurs en danger et doit se prononcer sur l'effectivité d'un danger et ordonner des mesures permettant de le faire cesser ou de le réduire, au regard de la notion essentielle de la protection de l'enfance qu'est « l'intérêt de l'enfant ». Le cadre d'intervention judiciaire en AEMO organise un espace relationnel entre une famille (où parents et enfants sont à des places différentes), un service éducatif, et un Juge des Enfants.

Ainsi :

- Les rapports entre le Juge des Enfants et les familles sont définis par les règles du Code Civil et du Code de Procédure Civile qui garantissent à tout citoyen le respect de ses libertés individuelles et le droit à un procès équitable.
- Les rapports entre le Juge des Enfants et le service éducatif sont fondés sur une mission nominative pour un mineur particulier précisant un motif (le danger), des objectifs et une durée. Le service reçoit une mission du Juge et doit rendre compte à ce dernier par un rapport écrit de l'accomplissement de cette mission, dans les délais impartis.
- Les rapports entre la famille et le service éducatif reposent sur l'obligation dans laquelle se trouve celui-ci de mettre en œuvre **des moyens** spécifiques permettant de réduire le danger encouru par le mineur.

Ces relations sont mises en jeu (en scène) dans le cadre de l'audience où le Juge des Enfants organise le débat contradictoire auquel le service d'AEMO n'est pas partie prenante. Lors de l'audience, la famille peut exposer ses arguments et entendre les réponses du Juge sur l'appréciation de la situation de danger et les moyens de le faire cesser ou le réduire. C'est à cette occasion que la mesure éducative est expliquée, définie, et que le service peut rendre compte de son exercice.

Depuis la loi de mars 2007, l'audition du mineur concerné est devenue la règle ; selon l'âge et la capacité de discernement, le Juge des Enfants explique la mesure prise et les objectifs attendus de cette décision.

Les moyens mis en œuvre avec les familles et les mineurs

Le cours de l'exercice d'une mesure d'AEMO dans le service peut se décliner de la manière suivante :

1. La consultation du dossier d'assistance éducative

Le service est saisi par courrier provenant du Tribunal pour enfants, de l'instauration de chaque mesure d'AEMO. Avant de désigner un éducateur chargé de la mettre en œuvre, le chef de service éducatif procède à la consultation du dossier d'assistance éducative au secrétariat du greffe du Tribunal.

Cette consultation va permettre de connaître l'historique de l'intervention judiciaire (mesures d'investigation, d'enquête, autres mesures d'assistance éducative...), de comprendre la situation, de relever les éléments constitutifs du danger et ceux du débat d'audience, permettant ainsi de définir quelles orientations de travail dans l'accompagnement de la fonction parentale pourront être mises à l'œuvre, pour « mettre ou remettre » aux parents la responsabilité de l'éducation de leurs enfants. Les premiers objectifs du travail éducatif avec le mineur peuvent déjà être définis.

2. Présentation de la mesure d'AEMO à une équipe éducative

Le chef de service éducatif présente chaque nouvelle mesure d'AEMO dans le cadre des réunions d'évaluations hebdomadaires à une équipe éducative en fonction du secteur d'habitation du mineur et de sa famille.

La mesure d'AEMO est alors attribuée, par le chef de service éducatif, à l'un des éducateurs. A partir de ce moment-là, l'éducateur désigné est en responsabilité d'exercer cette mesure d'AEMO, en déclenchant notamment un premier rendez-vous. Ce travailleur social est plus particulièrement chargé d'accompagner le jeune et sa famille et doit, au nom du service, rendre compte de son action et du développement de l'enfant à son cadre et au magistrat mandant.

3. Le premier rendez-vous

Le courrier fixant le premier rendez-vous est adressé aux détenteurs de l'autorité parentale par le service. Ce premier rendez-vous est proposé systématiquement dans les locaux du service, sous 15 jours après l'attribution de la mesure. Au préalable, il a été dégagé en équipe pluridisciplinaire, une première stratégie éducative ainsi que des hypothèses de travail.

Parallèlement à ce courrier, est adressé le livret d'accueil ; il présente :

- le cadre de la mission de protection judiciaire auprès des enfants,
- le cadre institutionnel en expliquant l'organisation du service,
- l'organigramme du service avec les coordonnées de l'encadrement permettant ainsi aux parents de faire appel au chef de service éducatif ou au directeur s'ils le souhaitent.

Le règlement de fonctionnement et la charte des droits et libertés sont aussi adressés aux parents à ce moment-là.

Ces documents peuvent servir de support d'entretien pour les éducateurs et les familles lors de la première rencontre.

Le premier rendez-vous permet d'expliquer le déroulement de l'exercice de la mesure : qui va être rencontré, où, à quel rythme, quelles seront les échéances à respecter pour les rapports... Lors de ce premier rendez-vous, les éléments du signalement et du dossier sont repris, à l'initiative des parents ou de l'éducateur du service.

Lorsque ce premier rendez-vous n'est pas honoré dans les locaux du service, et en fonction des éléments connus, le service se donne les moyens de mettre en œuvre l'obligation de rencontres (courriers de relance de l'éducateur ou de la direction, rappel des obligations réciproques, démarches directes à domicile selon le caractère de la mesure, éventuellement auprès de l'école ...).

Le DPC (Document de Prise en Charge) va permettre, en tant que support, de présenter les objectifs de la mesure, d'expliquer les moyens dont dispose le service, mais également de recueillir la parole des parents et du mineur afin de connaître leurs attentes à l'égard du service.

4. La réalité du travail d'AEMO

Dès le « démarrage » de la mesure d'AEMO, lors des toutes premières rencontres, le service est attentif à laisser aux parents leur place pleine et entière dans l'exercice de leurs prérogatives parentales, en restant notamment vigilant à certaines pratiques et enjeux :

- Résister à la tentation du « faire à la place » : pour faciliter, par exemple, la mise en œuvre d'une scolarité, de soins, en téléphonant, en organisant, en étant les interlocuteurs privilégiés de partenaires. Il est alors nécessaire de prendre en compte le temps des parents sans mettre les enfants, qui ont aussi « leur temps », en péril. L'objectif est de requalifier les parents dans une logique de responsabilisation, de les mettre au travail dans une réflexion qui leur permettra de découvrir par eux-mêmes comment ils peuvent trouver leurs propres solutions pour faire changer la situation.
- Mettre en priorité l'intérêt de l'enfant dans le cadre de la mesure de protection judiciaire c'est-à-dire, poser un point d'arrêt, faire valoir une limite en expliquant clairement aux parents ce qui, selon nous, dans leur attitude auprès des enfants n'est pas adapté et qui les met en danger ou compromet gravement leur évolution.
- Etre très attentifs à la question des places et des limites, se référer systématiquement au cadre judiciaire de l'assistance éducative qui conserve aux parents tous les attributs de l'autorité parentale.

Ce travail éducatif se décline dans les différentes modalités d'interventions :

- Travail auprès de l'enfant : lui permettre de parler de sa situation familiale, l'aider à se repérer (généalogie, différenciation des places), à comprendre les raisons de la mesure (éléments de danger), le considérer comme « sujet » en l'écoutant et en le limitant pour l'aider à grandir dans des conditions favorables.
- Il peut être nécessaire de créer des conditions propices à l'échange, à la rencontre en utilisant des supports tels que des activités à visée culturelle, sportive, ludique, éducative, scolaire... définies au travers de procédures institutionnelles.

- Travail auprès des parents sur les aspects éducatifs : échanges à propos de l'enfant et des questions le concernant : évolution, comportement, centres d'intérêts, scolarité, observations des parents...
- Travail auprès des parents sur leur histoire avec cet enfant et l'histoire singulière de celui-ci ; travail de mise en mots sur les difficultés éducatives rencontrées, de réflexion, de questionnement sur les réponses à ces difficultés ; travail de soutien à la fonction parentale dans ses savoirs- faire ou savoirs- être, de reprise de la confiance en soi.

Le temps de la mesure d'AEMO, en offrant des espaces d'échanges familiaux, permet aux parents de se sentir autorisés à réaffirmer leur position de responsabilité, en tenant compte de leurs propres difficultés ou pathologies. Il s'agit d'une remise en ordre symbolique des places et des rôles de chacun à l'intérieur de la cellule familiale. Cela passe par un soutien à la fonction parentale dans tous les lieux où la présence des parents, en tant que responsables légaux, est nécessaire. Les parents peuvent être accompagnés dans les différentes démarches qu'ils ont à accomplir, en respectant les choix qu'ils opèrent si ceux-ci apparaissent compatibles avec l'intérêt de l'enfant. Les débordements ou pathologies des parents sont pris en compte dans l'évaluation du danger encouru par l'enfant en tant qu'éléments de la problématique familiale. Ces éléments font l'objet d'un travail conjoint entre l'éducateur et le psychologue, psychiatre, précisant cette dimension au sein du rapport.

- Travail sur le lien parents-enfants : aménagement de temps de rencontre parents/enfants pour appréhender, comprendre le mode de relation instauré. Ainsi il pourra s'agir, dans le cadre de ces rencontres spécifiques, de soutenir et de valoriser certains aspects du positionnement parental comme poser les limites, arriver à prendre des décisions, les soutenir... pour sécuriser et rassurer l'enfant. Il est à dissocier d'un point-rencontre parents/enfants qui est un lieu d'accès au droit.
- Travail auprès des adolescents : il semble indispensable de faciliter l'élaboration du compromis, de réfléchir à ce qui est négociable ou pas... en aidant à la fois les parents et l'adolescent à se positionner différemment les uns envers les

autres : du côté de l'adolescent, en soutenant les processus de différenciation, d'individuation et de séparation qui le préparent à devenir adulte à son tour ; du côté des parents, en les aidant à assumer ces transformations et la séparation sans démissionner, s'effondrer ou rejeter l'adolescent. Il va s'agir d'une période de négociation entre le projet parental et celui de l'adolescent.

- Aide à l'inscription du lien social des parents : accompagnement des parents vers des démarches d'accès au droit, d'aide à l'inscription dans leur environnement social, de médiation avec le service social et organismes habilités (comme les services de tutelles, la CAF...). Favoriser les démarches pour pallier l'isolement, l'absence de réseau primaire de socialisation (comme aide à la mise en relation pour des départs en colonies), accompagner des actions visant à améliorer la santé de la famille et des mineurs.

Ce travail se déroule dans le cadre d'entretiens réguliers au service, d'accompagnements pour des démarches, du soutien ou dans le cadre de visites à domicile. Ces entretiens sont plus ou moins espacés dans le temps, suivant le temps de la famille face à la mesure.

Rencontrer les personnes dans leur intimité est une spécificité du travail d'AEMO ; la visite à domicile n'est jamais anodine : elle permet de recueillir des éléments importants sur la famille et d'être renseigné sur les conditions dans lesquelles les enfants évoluent.

Parfois vécue comme « une ingérence » dans l'espace privé, la visite à domicile rend possible l'établissement d'une relation particulière qui différencie l'AEMO de l'intervention des autres partenaires sociaux.

Le fait que la porte « puisse s'ouvrir sur le huis clos familial » permet de faire évoluer l'accompagnement proposé vers des pratiques de coopération parfois plus constructives. Sachant que la rencontre à domicile est une intrusion dans la sphère privée familiale, elle doit s'élaborer et se réfléchir en amont pour répondre au paradoxe du respect de l'intimité et de la nécessité de prendre en compte ces éléments pour évaluer le danger.

5. Les rendus-compte de l'action

Vis-à-vis des autorités judiciaires, les rapports écrits sont conformes aux obligations légales inscrites dans les décisions. Ils font l'objet d'une relecture, selon certains cas, par la Direction et d'une signature conjointe avec le référent éducatif et le chef de service éducatif.

Les éducateurs référents assistent aux audiences du Tribunal Pour Enfants concernant les prises en charge dont ils ont la responsabilité.

En interne, les décisions éducatives font l'objet d'une concertation avec la Direction et sont validées par celle-ci toujours selon certains critères, notamment le placement.

Les familles sont informées du contenu du rapport qui les concerne.

Selon les protocoles en vigueur, les rapports sont communiqués au Conseil Départemental et leur contenu aux familles, dans la poursuite de l'action engagée et de la validation du magistrat en charge de la mesure.

6. L'évaluation

Les réunions « d'évaluation-décision » hebdomadaires ont lieu en présence de la même équipe d'éducateurs, d'un psychologue ou psychiatre et du chef de service éducatif, ce dernier animant le groupe et validant les orientations.

Ces réunions permettent un travail d'élaboration de toutes les situations suivies par le service d'AEMO. Elles sont une aide aux questionnements, permettent d'orienter le travail de l'AEMO au cas par cas, sur certains aspects plus que sur d'autres, et aux professionnels de parler des difficultés auxquelles ils sont confrontés dans les familles.

Les orientations élaborées au cours de ces réunions sont énoncées et expliquées aux parents (et aux enfants) : évolution repérée de la situation, projets pour l'enfant, propositions faites au Juge des Enfants, évaluation de la situation de danger.

Chaque mesure doit être présentée dans le cadre de ces réunions au moins une fois par an aux familles face à la situation de danger signalée, les difficultés rencontrées pour répondre aux objectifs et les écarts qui s'ensuivent.

La planification des interventions est arrêtée au préalable par le chef de service éducatif, évitant tout décalage dans le temps.

7. Le rapport

Comme la réunion d'évaluation, au moins un rapport est élaboré chaque année.

Le rapport d'AEMO va contribuer à la prise de décision du Juge des Enfants, tout en sachant que ce rapport n'est qu'une des pièces du dossier d'assistance éducative et qu'à ce titre, il est utilisé dans le débat contradictoire.

L'objectif du rapport est aussi de témoigner de l'intervention éducative auprès d'une famille et d'un enfant, d'y donner du sens.

Le temps de l'écriture constitue un temps d'arrêt et de réflexion dans la conduite des mesures. C'est le temps du retour sur les motifs de la décision et les objectifs énoncés dans les écrits précédents, c'est le temps de mesurer des écarts et le chemin parcouru, le temps de la prise de distance avec l'action pour entrer dans l'analyse et la formalisation d'hypothèses et de propositions.

A ce titre, le rapport est un moyen essentiel du travail d'élaboration dans le service d'AEMO. Pour cela, il doit être explicite pour développer les éléments cités ci-dessus. Pour se faire, une trame éducative vient borner le cadre de l'écriture.

MODALITES DE FONCTIONNEMENT ET D'ORGANISATION

A. ORGANISATION FONCTIONNELLE

Le service d'AEMO de l'Association OREAG est habilité, par le Préfet de Gironde, à exercer 1 035 mesures d'Assistance Educative en Milieu Ouvert. Cette habilitation à intervenir au titre de la protection judiciaire des mineurs vaut pour cinq ans renouvelables sur la base de l'examen du dossier d'habilitation.

Le service intervient auprès des mineurs et de leur famille après qu'il ait été désigné par un Juge des Enfants du Tribunal de Grande Instance de Bordeaux ou de Libourne pour exercer une mesure d'AEMO (selon Art. 375-2 du Code Civil). Le service d'AEMO n'intervient donc pas de son propre chef auprès de tel ou tel mineur, et son habilitation est limitée au département de la Gironde.

Depuis les lois de décentralisation (1982 et 1983), les mesures d'AEMO sont financées par les conseils départementaux sur la base d'un prix de journée arrêté par le préfet au terme d'une procédure contradictoire où les propositions budgétaires de l'association font l'objet d'un examen puis d'un rapport budgétaire conjoint de la Protection Judiciaire de la Jeunesse pour l'Etat et de la Direction Enfance Famille pour le Département de la Gironde.

A l'issue de la procédure dite procédure de tarification (fixée par le décret budgétaire du 10 octobre 2003), un budget annuel est fixé pour le service d'AEMO sous la forme d'un arrêté préfectoral.

En Gironde, les associations gérant des services d'AEMO, le Conseil Départemental et la Protection Judiciaire de la Jeunesse ont passé une convention de financement globalisé de ces services. Sur la base d'un niveau annuel d'activité, le financement est versé par douzième et correspond à des moyens en personnel éducatif selon un ratio préétabli (depuis 2000, le ratio est de 28 mesures d'AEMO en moyenne sur l'année pour un ETP).

Chaque mesure d'AEMO ordonnée fixe les dates de début et de fin de la mesure éducative et déclenche ainsi sa mise en œuvre par le service et sa facturation.

Le Nouveau Code de Procédure Civile prévoit que les rapports sur l'exercice des mesures d'AEMO soient adressés au Juge des Enfants selon les échéances que celui-ci fixe et à minima, une fois par an. Les rapports d'AEMO doivent être adressés au Juge des Enfants un mois avant l'échéance de la mesure.

Dans le respect du cadre de l'habilitation, des missions individuelles d'Assistance Educative, de la procédure judiciaire, des moyens financiers alloués, le service met en œuvre les mesures d'AEMO selon une organisation et un fonctionnement qui reposent, comme pour l'ensemble de l'Association OREAG, sur un système de délégation de responsabilités.

Les personnels du service, en concourant à la mission de protection judiciaire des mineurs sont soumis au secret professionnel.

L'ensemble des personnels, quelle que soit leur fonction dans le service, contribuent à la mission éducative du service d'AEMO.

L'organisation fonctionnelle peut ainsi être présentée :

▪ **L'encadrement**

Le Directeur du service d'AEMO, placé directement sous l'autorité du Directeur Général de l'OREAG, assure, par délégation, la responsabilité de la bonne marche du service sur les plans technique, administratif et financier.

Le Directeur :

- est chargé de la conception, de la mise en œuvre et du développement des mesures d'assistance éducative, pour lesquelles le service est habilité et missionné,
- élabore le budget du service selon le cadre fixé par l'Association en collaboration avec les fonctions supports associatives, ordonne les dépenses budgétaires dans le cadre du budget qui lui est alloué pour l'exploitation dont il est responsable,
- dispose d'une proposition disciplinaire vis-à-vis de chaque personnel du service, sélectionne et propose à la Direction Générale les recrutements des personnels du service,

- est responsable de la sécurité des personnes et des biens qui lui sont confiés,
- élabore et met en œuvre la communication externe selon la stratégie arrêtée par l'Association, représente le service d'AEMO en toute occasion,
- organise le bon fonctionnement du service d'AEMO.

Il est aidé dans sa mission par les chefs de service éducatifs, au nombre de quatre.

Les chefs de service éducatifs, sont en lien direct et permanent avec le directeur du service et jouent un rôle d'appui et de coordination technique. Ils représentent le service en l'absence du directeur, sur délégation.

Ils assurent, par intérim, en l'absence du directeur et sur sa désignation, la responsabilité de la direction du service, porté à l'affichage à l'attention de tous les personnels.

Les chefs de service sont responsables par subdélégation :

- du fonctionnement technique du secteur du service dont ils ont la charge,
- de la mise en œuvre de toutes les mesures d'AEMO selon le projet de service,
- de la continuité des actions éducatives en organisant en lien avec le directeur la permanence du fonctionnement du service,
- des échanges avec les partenaires institutionnels tels que les inspecteurs du Département Enfance Famille, les magistrats du Tribunal pour Enfants, Gendarmerie, Police, Greffe et rédacteur du Conseil Départemental,
- du respect de rendre compte au Juge des Enfants des actions engagées auprès des mineurs et de leur famille dans les délais impartis,
- des échanges selon les besoins avec le Juge des Enfants concerné à propos de la mise en œuvre de chaque mesure d'AEMO,
- du respect des droits des personnes suivies dans le cadre de la mise en œuvre des mesures,
- du contrôle du travail de partenariat,
- de l'animation du secteur qui leur est confié en faisant preuve d'initiatives, de propositions en lien avec l'activité d'AEMO et la protection de l'enfance,
- des personnes et des biens placés sous leur responsabilité.

Les chefs de service éducatifs exercent un pouvoir hiérarchique sur l'ensemble des personnels du service ; ils assistent le directeur dans les différentes missions dont celui-ci a

la charge et peuvent être chargés par celui-ci d'une mission particulière ou ponctuelle. Ils bénéficient d'une large autonomie dans l'organisation de leur travail et ne sont pas soumis à des horaires de travail préétablis.

Outre les temps de réunion, le chef de service éducatif fait un point régulier avec chaque éducateur sur le déroulement de ses mesures. Il cosigne les rapports envoyés aux Magistrats et assiste aux audiences quand le référent ou un autre membre de l'équipe ne peut s'y rendre ou encore quand les interactions avec la famille ou le projet proposé nécessitent la présence d'un garant institutionnel. Il peut être amené à jouer le rôle de tiers entre les familles et l'équipe.

▪ Le secrétariat (fonction administrative)

Le type même de l'activité du service et le volume de cette activité font du bon fonctionnement organisationnel du secrétariat un pré-requis au bon fonctionnement de l'ensemble du service. Le secrétariat est garant et porteur de la diffusion de la « bonne » information.

Le fonctionnement administratif et comptable comprend diverses tâches de secrétariat, d'accueil physique et téléphonique en direction des personnels, des usagers mineurs et de leur famille, des divers partenaires institutionnels, des fournisseurs, du siège de l'association...

Le secrétariat se compose de six personnes, soit 6 ETP.

Une secrétaire de direction, est chargée, en lien avec le directeur, dans le cadre des missions générales du service, de l'organisation du secrétariat.

Cette organisation doit garantir :

- Le respect des différentes échéances par le bon fonctionnement administratif et comptable du service,
- Un accueil respectueux des usagers et leur famille,
- La confidentialité des informations traitées,
 - La répartition équitable et efficiente des tâches administratives entre les différentes secrétaires,
 - La permanence et la continuité du fonctionnement administratif et comptable,

- La validité de la comptabilité, de la facturation, des informations permettant d'établir la paie,
- La gestion de toute la documentation du service,
- La bonne tenue des dossiers des usagers et des personnels,
- La gestion des archives.

La secrétaire de direction est responsable :

- du secrétariat du directeur (courrier et appels téléphoniques),
- de la préparation et dactylographie de certains documents administratifs confiés par la direction.
- de l'enregistrement sur la base de données informatique des nouvelles mesures, renouvellements et arrêts de mesures,
- de la création et du suivi des dossiers des personnels,
- de la préparation et saisie de la facturation, du suivi de l'activité, de la comptabilité du service,
- du suivi du dossier d'assurance, des dossiers des locaux décentralisés (bail, vérification de conformité des installations, investissements, assurances, plans d'accès ...) en lien avec le directeur.

Les secrétaires des secteurs sont chargées :

- du suivi administratif du personnel : préparation, enregistrement et déclaration des congés, déclaration et enregistrement des absences, des arrêts maladie..., suivi des 35 heures (temps de travail, récupérations horaires...), saisie et établissement des informations pour la paie...
- de la dactylographie des rapports d'AEMO et des notes à destination des Juges des Enfants ainsi que des rapports éducatifs pour les autres institutions telle que la Direction Enfance Famille,
- de la préparation et la dactylographie des courriers des travailleurs sociaux et des chefs de service éducatifs,
- de l'accueil téléphonique,
- de la collecte et de la transmission précises des informations à destination des travailleurs sociaux, des chefs de service éducatifs et/ou de la direction du service selon les règles de fonctionnement du service,
- de l'accueil physique de toute personne se présentant dans les locaux du service,

- de la comptabilité des dépenses de caisse de chaque secteur en lien avec les chefs de service éducatifs,
- de la tenue et du suivi des dossiers des mineurs en lien avec les chefs de service éducatif,
- de la mise à jour permanente des fichiers informatiques et particulièrement de la mise à jour d'OLGA (application informatique du service),
- de la collecte et la répercussion des informations liées au fonctionnement du service (absences, retards, numéros de téléphone des personnels, tenue d'agenda...),
- de la fourniture du matériel et des fournitures de bureau à tous les personnels,
- de l'aide aux différents personnels dans l'utilisation de l'informatique,
- de l'organisation de l'archivage des dossiers des mineurs,
- de la destruction des documents nominatifs.

Les secrétaires administratives sont chargées :

- de l'accueil physique et téléphonique (standard sur les plages horaires d'ouverture du service),
- des commandes fournisseurs (fournitures administratives),
- du traitement des notes de frais déposées par les éducateurs,
- de l'envoi des enquêtes de satisfaction,
- de tout autre mission demandée par la direction.

▪ La fonction éducative au service d'AEMO

Les éducateurs du service, éducateurs spécialisés pour la majorité d'entre eux ou assistantes sociales pour quelques-unes, ont tous un diplôme d'état d'éducateur spécialisé ou d'assistant de service social et présentent, outre cette qualification minimale, des compétences acquises dans des expériences antérieures à leur recrutement dans le service.

Qualification et expériences diverses ont permis à chacun de construire une identité professionnelle dont le profil requiert les qualités professionnelles suivantes : une personnalité responsable et fiable, des capacités relationnelles d'écoute et d'expression, des aptitudes rédactionnelles, d'élaboration, de doute, de questionnement, d'adaptation, de

construction de la pensée, des facultés à prendre des initiatives, à en mesurer les incidences, à construire des objectifs, à se projeter...

Les éducateurs sont chargés, par délégation de responsabilité, de l'exercice des mesures d'AEMO confiées au service :

- Ils interviennent directement, et la plupart du temps seuls, auprès des mineurs et de leurs parents pour exercer une mission éducative dans un cadre judiciaire, visant la protection de l'enfance.
- Ils sont chargés de la mise en œuvre du projet du service d'AEMO et de sa déclinaison dans l'exercice des mesures individuelles pour lesquelles le service, saisi des situations, les a désignés.
- Ils interviennent dans le respect du cadre légal de l'autorité parentale dont les père et mère conservent, pendant l'exercice de la mesure, tous les attributs qui ne sont pas inconciliables avec l'application de la mesure.
- Ils exercent la mission d'AEMO conformément au cadre judiciaire de l'Assistance Educative (respect de la mission éducative, des échéances fixées, de la confidentialité des informations reçues...), au règlement intérieur de l'OREAG et aux règles de fonctionnement du service d'AEMO.

En termes d'organisation, les éducateurs sont répartis en plusieurs équipes de travail (de 10 personnes), regroupées en secteurs (un secteur par chef de service éducatif).

Ces équipes de travail sont organisées par secteur géographique d'intervention, sectorisation concentrique, organisée en « camembert » à partir de Bordeaux et de la CUB. Cette sectorisation, avec des zones « tampon » communes à deux ou plusieurs équipes, permet d'équilibrer le nombre de mesures et les déplacements entre les différents groupes et entre les éducateurs.

La note «*Organisation des groupes de travail*» précise l'organisation en cours.

▪ Les psychologues et psychiatre

L'encadrement technique, réalisé par les psychologues et par les psychiatres au service d'AEMO de l'OREAG, a pour mission d'aider et de soutenir la mission éducative du service.

Tout comme pour les éducateurs, les psychologues ont tous un diplôme d'état de psychologue clinicien et présentent, en plus, antérieurement à leur recrutement au service d'AEMO, des expériences professionnelles auprès de populations diverses.

Les psychologues, répartis à hauteur d'environ 1/4 ETP par groupe de travail, soit pour environ 120 à 140 mesures d'AEMO, ont pour mission d'apporter un éclairage clinique à la fonction éducative par :

- un travail de réflexion, d'élaboration, d'analyse concernant les situations familiales présentées dans le cadre des réunions d'évaluation,
- un travail de questionnement et d'analyse des pratiques éducatives dans le cadre des réunions d'évaluation,
- des rencontres pour des entretiens de soutien psychologique avec certains enfants et/ou parents,
- des rencontres pour pratiquer des bilans permettant de « poser » des indications (ou contre-indications) d'orientation,
- des rencontres offrant une deuxième intervention à côté de celle de l'éducateur, favorisant les conditions d'exercice de la mesure d'AEMO (deuxième interlocuteur, avis différencié...),
- l'élaboration et la rédaction de bilans ou rapports psychologiques à destination du Juge des Enfants ou d'autres institutions permettant des orientations spécialisées.

Le médecin psychiatre a pour mission:

- d'aider à un travail de réflexion, d'élaboration, d'analyse à propos des situations familiales présentées dans le cadre des réunions d'évaluation,
- d'aider à un travail de questionnement et d'analyse des pratiques éducatives dans le cadre des réunions d'évaluation,
- d'élaborer des indications ou contre-indications concernant les pratiques éducatives en fonction des diagnostics posés en matière de pathologie mentale des parents et/ou des mineurs,
- d'assurer pour le service d'AEMO les relations avec les différents services psychiatriques (hôpital, services de consultation...) ou plus généralement les relations avec les lieux de soins médicaux (les médecins psychiatres sont les seuls personnels médicaux du service d'AEMO),

- de participer à la réalisation et à la rédaction de bilans à destination du Juge des Enfants ou d'autres instances (MDPH) permettant des orientations en milieu spécialisé.

B. LES PROCEDURES DE FONCTIONNEMENT

En préambule, il peut être rappelé que la première étape dans la mise en œuvre de la mesure est la réception de la décision judiciaire et l'ouverture d'un double dossier d'AEMO : dossier informatique et dossier « papier ». A partir de « l'entrée » de la mesure, le service est responsable de sa mise en œuvre dans les meilleurs délais, ce qui passe par une procédure comprenant l'affectation de la mesure à un travailleur social qui en assume alors la responsabilité éducative.

L'exercice effectif d'une mesure d'AEMO commence en effet à ce moment-là et comporte des temps d'accueil, de rencontre avec le mineur et ses parents, des temps de régulation interne, du travail partenarial, des temps d'écriture...

Bienveillance

Le projet de service mis en œuvre par le service AEMO a pour objectifs de faire disparaître le « danger » encouru par un enfant au sein de sa famille, **de faire émerger les conditions de bienveillance** et d'accompagner l'enfant dans son milieu de vie naturel pour lui permettre d'aller mieux et d'avoir une place dans la société.

Chacun, dans ce qu'il est et avec son histoire, est accueilli avec bienveillance et sans jugement; cette option est indispensable à un climat de bienveillance. La mobilisation de l'usager, de ses potentialités, est au cœur du travail de chaque intervenant. L'accompagnement a pour visée de soutenir le développement de la personne, de promouvoir son autonomie, l'exercice de sa citoyenneté, de prévenir les exclusions et d'en corriger les effets.

La bienveillance questionne nos actes, nos propos, nos comportements, notre façon de nous adresser aux enfants, aux familles, le contenu de nos écrits... C'est une invitation quotidienne à la vigilance afin que nos pratiques soient le reflet de notre positionnement éthique (cf. recommandations formulées par l'ANESM et préconisées par la loi 2002). Il s'agira de développer un questionnement spécifique sur la prévention et la gestion des risques liés

directement à la situation d'accompagnement : risques de dissymétrie dans la relation entre professionnels et usagers, de tensions entre les professionnels et les familles (parents, enfants...). Sera interrogée à ce titre la manière dont le service organise la réflexion éthique autour des représentations des professionnels, est force de propositions en matière de formation des professionnels.

Différentes procédures organisent donc le fonctionnement du service d'AEMO.

La procédure d'admission (ou d'entrée) dans le service

Chaque mesure d'AEMO confiée au service par les Juges des Enfants fait l'objet à son admission (ou plus justement à son entrée) de la procédure suivante :

Réception et enregistrement

Les mesures d'AEMO, jugements ou ordonnances judiciaires, sont adressées par courrier au service par lettre recommandée avec accusé de réception, ou remises, contre signature des chefs de service éducatifs, dans le cahier du service laissé au greffe du Tribunal pour Enfants.

Chaque décision ainsi notifiée est enregistrée par la secrétaire de direction dans le chrono « courrier arrivé » et tamponnée à la date d'arrivée dans le service.

Une copie de la décision, avec la date d'arrivée, est faite, qui accompagnera, pour la justifier, la facturation des journées.

Affectation

Le jour d'arrivée, la mesure d'AEMO est créée sur la base de données informatiques (OLGA) et affectée à un chef de service éducatif.

Cette affectation est fonction du lieu géographique d'intervention (c'est-à-dire, pour le service, le lieu d'habitation où réside l'enfant) et du nombre des mesures d'AEMO en cours sur les différents secteurs.

La mesure d'AEMO est ainsi attribuée à un chef de service éducatif pour une équipe de travail.

Consultation du dossier

Dans les quinze jours entre l'arrivée au service et la première réunion d'évaluation de l'équipe concernée, le chef de service éducatif consulte le dossier d'Assistance Educative au greffe du Tribunal (Bordeaux ou Libourne). Il rédige une note de synthèse selon la fiche de consultation préétablie dans laquelle sont consignés les éléments d'information relevés dans le dossier d'Assistance Educative.

La constitution du dossier

Après consultation et avant la réunion au cours de laquelle la mesure sera attribuée à un éducateur, le dossier « papier » est ouvert :

Une des secrétaires de secteur enregistre les éléments administratifs recueillis dans le dossier « papier » et sur le fichier informatique OLGA.

Le dossier « papier » est ouvert avec une page de garde qui reprend les éléments essentiels de présentation de la famille du mineur (ou du majeur) et de la mesure d'AEMO (état civil, coordonnées, numéro d'Assistance éducative, historique des jugements...). Trois sous-chemises constituent le dossier dans lesquelles les documents sont classés chronologiquement :

- Administratif : jugement ou ordonnance, fiche de consultation, convocation et compte rendu d'audience, invitation et compte rendu de synthèse, document de prise en charge (DPC) ...
- Rapports : double de tous les rapports et notes transmis au Juge des Enfants.
- Courrier : double de tous les courriers envoyés et reçus.

Le dossier est avant tout un outil de travail pour les personnels du service qui sont amenés à le consulter : secrétaires, chefs de services éducatifs, éducateurs et psychologues.

L'éducateur exerçant la mesure d'AEMO est tenu d'informer le chef de service des changements d'état civil et d'adresse permettant d'actualiser le dossier et d'informer le Juge des Enfants des changements intervenus, par courrier.

Le dossier est conservé dans l'enceinte du service et ne peut être sorti. Il ne peut faire l'objet de transmission ou de copie à qui ou à quelque institution que ce soit.

Ces documents sont une partie du dossier d'Assistance Educative ; à ce titre, les détenteurs de l'autorité parentale et les mineurs peuvent les consulter uniquement auprès du greffe du Tribunal pour Enfants.

L'attribution de la mesure

A partir des éléments recueillis sur la fiche de consultation et de l'ordonnance ou du jugement, le chef de service éducatif présente la mesure au groupe concerné. La présentation se fait dans le cadre de la première réunion d'évaluation qui suit la consultation du dossier d'Assistance Educative. Ainsi, toute nouvelle mesure est présentée et attribuée dans le mois qui suit sa réception.

L'attribution de la mesure à l'un des éducateurs est réalisée sous la responsabilité du chef de service éducatif. Lors de la présentation, dans la très grande majorité des cas, un éducateur se propose pour « prendre » la mesure d'AEMO qui lui sera attribuée. En l'absence d'auto-désignation d'un éducateur, le chef de service attribue la nouvelle mesure en fonction des critères suivants :

- nombre des mesures en cours,
- nombre des familles suivies,
- lieu précis d'intervention sur le secteur géographique,
- « turn-over » des mesures,

La mesure attribuée, le dossier « papier » est remis à l'éducateur ; l'éducateur note, dès ce moment-là, la (les) première(s) proposition(s) de rendez-vous qu'il remet au chef de service éducatif qui la (les) transmet à la secrétaire de secteur chargée de la rédaction du premier courrier du service à chacun des parents.

Le Document de Prise en Charge (DPC)

En premier lieu, le DPC permet de reprendre le nom des mineurs et des parents, d'évoquer la question de l'autorité parentale afin de constituer un support formel pour le premier entretien et l'établissement de celui-ci. L'objectif est de respecter l'obligation légale de recueillir l'avis des parents mais aussi du mineur sans alourdir l'exercice de la mesure.

Un seul document de prise en charge sera à remplir par famille, c'est-à-dire par n° d'AE (comme sur les Jugements) pour resituer et préciser le travail d'AEMO auprès de(s) l'enfant(s) et ses 2 parents ou représentants légaux (d'où le changement de nom en Document de Prise en Charge).

Un premier document (DPC Initial) est rédigé au démarrage de la mesure lors du premier entretien.

Cet entretien vise à présenter le service, le déroulement de la mesure, expliciter la décision judiciaire et échanger avec le(s) parent(s) et le(s) mineur(s) sur la façon dont ils se situent et comprennent l'intervention judiciaire.

Le document est rédigé en fonction de ce qui est abordé lors de l'entretien. Il s'agira de s'appuyer entre autre sur le règlement de fonctionnement et le livret d'accueil du service, la trame de premier entretien et le jugement instituant la mesure.

Ensuite ce document où les remarques de la famille concernant le règlement de fonctionnement mais aussi et surtout l'avis du mineur, des parents ou représentants légaux concernant le jugement et les attendus du magistrat sont recueillis est remis au chef de service pour qu'il le vise.

Il est par la suite numérisé par le secrétariat, il n'est donc pas reformulé, reste manuscrit et adressé aux familles tel que rédigé.

Un document identique sera adressé aux deux parents sauf situation nécessitant de différencier le document pour le père ou la mère.

Un avenant au DPC est à établir lors du point de situation à 3 mois pour affiner nos objectifs après avoir pris le temps de faire connaissance avec la famille et évaluer plus précisément la situation et la problématique familiale.

Il est alors présenté aux mineurs et à leurs familles afin de recueillir leurs avis sur les axes de travail proposés.

Puis l'avenant est réactualisé en réunion décision/évaluation après chaque renouvellement de la mesure, à réception du Jugement.

Les procédures d'accueil

Il s'agit d'un élément essentiel que cette fonction d'accueil, qui détermine pour une partie très importante la qualité de l'exercice de la mesure d'AEMO.

L'accueil téléphonique

Proportionnel en volume d'appels au niveau d'activité du service, le nombre des appels est aussi très variable selon les jours de la semaine, les périodes de l'année...

Il reste cependant que chaque appel téléphonique est parfois, en dehors de l'intervention éducative, la seule image que des usagers et/ou des partenaires auront du service.

Outre cette question de l'image, l'accueil téléphonique va signer la manière dont le service s'adresse aux personnes suivies ou aux partenaires. Il est donc essentiel que cet accueil soit « de qualité » c'est-à-dire attentionné, respectueux et que chacun des appels soit réellement pris en compte.

L'accueil téléphonique est effectué par une secrétaire selon un planning établi. Selon la demande et la disponibilité, la secrétaire transmet la communication à la personne concernée ; en son absence, elle prend note du message ou renvoie la communication vers un autre professionnel.

Une permanence éducative est assurée à tour de rôle par les éducateurs du service qui peuvent ainsi recevoir les demandes ou questions particulières.

L'accueil physique

Comme l'accueil téléphonique, l'accueil physique dans les locaux du service doit être attentionné et respectueux.

Autant que faire se peut, les personnes sont accueillies dans des locaux propres, lumineux, calmes, agréables... où elles peuvent s'asseoir pour attendre leur rendez-vous. Des toilettes et de l'eau sont à leur disposition.

Toute personne se présentant au service est accueillie par l'une des secrétaires puis installée dans la salle d'attente où elle peut consulter des revues. La secrétaire prévient alors le

professionnel concerné et reste vigilante à ce qui se passe dans la salle d'attente (paroi vitrée avec le secrétariat) jusqu'à la réception effective de la personne.

Le(s) premier(s) rendez-vous

Par un premier courrier signé par le directeur, un premier rendez-vous avec l'éducateur référent est proposé dans un des locaux du service. Cette première rencontre s'adresse au père et /ou à la mère du mineur, ensemble ou séparément, selon leur situation au regard de l'autorité parentale et de la résidence de l'enfant. Ce(s) premier(s) entretien(s) a (ont) pour objectifs :

- de présenter le service et le cadre de l'AEMO (l'échéance, l'écriture du rapport, le rythme des réunions, la composition du groupe de travail...)
- d'expliquer le fonctionnement et les obligations du service par rapport au mineur et à ses parents (obligation de rendre compte au service et au Juge des Enfants, respect du secret professionnel...),
- de préciser avec chacun l'origine et les attendus de la décision judiciaire,
- de nommer avec les parents, voire avec le mineur et ses parents, le danger qualifié par la décision, et d'explorer la façon dont chacun peut déjà l'identifier,
- de définir les modalités d'exercice de la mesure et ses limites : rythme des rencontres, lieu de ces rencontres (service, domicile, autre), quelle personne sera rencontrée, dans quels objectifs et avec quels moyens,
- de recueillir les positions et les attentes de chacun par rapport à une mesure judiciaire visant à apporter «aide et de soutien».

Les rendez-vous suivants sont organisés directement par l'éducateur qui assure la responsabilité de la mesure, en fonction de ce qui aura été convenu lors de cette première rencontre.

En cas d'impossibilité à engager des rencontres avec une famille, après plusieurs tentatives de rendez-vous, soit au service d'AEMO, soit au domicile, il en sera référé au Juge des Enfants par une note. Selon la situation, au cas par cas, des propositions d'interventions différentes pourront alors être faites.

L'exercice d'une mesure d'AEMO

Le temps de la rencontre

L'exercice d'une mesure d'AEMO se réalise à travers des rendez-vous réguliers instaurés auprès du mineur et de ses parents.

Le service d'AEMO pose un cadre minimal d'obligation de rencontres avec les parents et les enfants que chaque éducateur adapte selon une organisation spécifique à chaque situation : c'est cette capacité d'adaptation à des conditions supportables de rencontre ou à un cadre de rencontres très ritualisé qui permet d'entrer en relation avec des adultes ou des jeunes très marginalisés.

Selon les cas, les rendez-vous seront pris d'une fois sur l'autre ou fixés par téléphone ou par courrier par l'éducateur. La plupart des rendez-vous font l'objet d'un courrier et tous les rendez-vous sont notés par l'éducateur.

Le rythme des rencontres est fixé en fonction de plusieurs critères qui tiennent compte de la nature du danger signalé pour l'enfant, de la problématique familiale, de certaines pathologies personnelles, de la disponibilité des personnes et il peut varier dans le cours de l'AEMO, en situation de crise, d'urgence ou d'accompagnements plus intensifs.

L'absence - transitoire - aux rendez-vous peut être considérée comme un temps nécessaire dans le déroulement de la mesure qu'il s'agit d'évaluer : comment traduire ces évitements, entendre ce « on n'est pas là », *comment discerner un temps de pause, de refus qui marque une prise de distance salutaire d'un temps de crise, de fuite en avant ?*

Aussi, pour certains, avant que cette absence ne s'installe durablement, un courrier du chef de service éducatif ou du directeur vient rappeler l'obligation de rencontres avec le service et redonner une dimension institutionnelle à la relation engagée avec l'éducateur.

Le lieu de la rencontre

La mesure d'AEMO s'exerce à partir de rencontres qui se déroulent soit dans les différents locaux du service d'AEMO situés à proximité du lieu d'habitation des familles, soit directement à leur domicile, et de manière plus exceptionnelle dans des lieux tiers.

Il peut être nécessaire, selon les cas, de faire preuve d'invention et encore une fois de capacité d'adaptation pour trouver des lieux de rencontre acceptables par chacun (lieux publics, bars...) ou tout simplement possibles (prison, hôpital...). Une réflexion s'organise dans ce sens vis-à-vis des antennes du service où la proximité n'est pas souvent gage d'adhésion.

L'AEMO, comme indiqué dans son appellation même (Action Educative en Milieu Ouvert), se différencie donc des prises en charges institutionnelles et entre dans ce qui est communément désigné comme « des interventions à domicile ».

Le premier paradoxe auquel est confronté l'éducateur exerçant une mesure d'AEMO est donc d'avoir à représenter, par sa seule personne physique, un service et au-delà une figure du « judiciaire », tout cela dans l'espace privé de familles qui, a priori, se voient imposer ces visites.

Comment, dès lors, fixer, établir et maintenir les conditions d'une rencontre alors qu'on est chez l'autre, sans y avoir été invité ?

Allant de domicile en domicile, l'éducateur d'AEMO transporte sa fonction parfois en la matérialisant dans des « choses » qui symbolisent la mission de protection de l'enfance du service d'AEMO : agenda, voiture de service, matériel pédagogique... Ces objets sont alors parfois des outils de médiation lorsqu'il se retrouve confronté au plus intime d'autrui et doit y prendre place le temps d'une rencontre ; ils pourront aider à tenir une distance professionnelle alors que le lieu et le contenu de la rencontre touchent l'intime sans être d'ordre familial ou amical. Dans ce contexte, l'éducateur met en œuvre un savoir être professionnel, sous-tendu par la dissymétrie des places dans la rencontre, qui maintient vivantes les conditions de l'échange.

Le refus, l'agressivité, le silence, l'hostilité, les résistances qui s'expriment sont autant, sinon plus, dès lors que la sécurité du professionnel n'est pas en jeu, d'outils du travail éducatif que la confiance, l'accueil chaleureux ou la confiance. Cela suppose qu'il entre dans l'espace privé d'autrui avec une attitude respectueuse du temps prévu et imparti pour l'entretien, attitude non intrusive, attentive, socialisante.

Que retransmettre alors de ce que l'on observe, qui saute aux yeux : hygiène excessive, ou à l'inverse, désordre, absence de pudeur, promiscuité, dénuement... tout en préservant le droit de chacun au respect de sa vie privée ?

Le lieu de vie de toute personne est aussi marqué par une histoire ; ce peut être l'histoire d'une migration, d'un départ précipité, d'un héritage ou d'un projet familial construit. Intervenir à domicile, c'est se confronter à cette histoire qui parle au travers d'objets, de photos, de meubles, c'est la prendre comme signe, indicateur, appui pour interroger la généalogie, la transmission, les ressemblances, tout ce qui fait la place d'un enfant dans une famille.

Cette observation *in situ*, apporte finesse et nuances dans l'évaluation de la situation de danger vécue par l'enfant, et dans l'appréciation de sa capacité à y puiser les ressources propices à son développement. Ce lieu est avant tout celui de la famille, il est son domaine privé et à ce titre il ne relève ni d'injonctions, ni d'interdictions qui seraient posées par l'éducateur de l'AEMO.

Confronté à ce qui est mis en jeu ou en évidence dans cet espace-là, c'est avec délicatesse que l'éducateur va formuler ses interventions et s'approprier le lieu et le temps de la rencontre pour en faire un cadre professionnel.

Lorsque les entretiens ont lieu dans les locaux institutionnels, l'éducateur dispose d'une plus grande latitude, il peut en moduler le contenu ou la durée beaucoup plus facilement.

Sans être une modalité exclusive d'intervention, la visite à domicile reste donc un outil précieux d'approche, d'observation et souvent une phase transitoire vers l'extérieur : *aller à domicile et pouvoir en sortir, prendre place physiquement dans la famille pour aider l'enfant à en partir, à s'en séparer. Cette mise en jeu des places, des présences-absences dans le lieu de vie familial permet de faire valoir, en particulier pour l'enfant, tout à la fois une proximité et des limites.*

Les formes de la rencontre

Les formes et les conditions de la rencontre sont établies par l'éducateur dans les locaux du service, dans un lieu tiers ou à domicile.

Les entretiens peuvent être des entretiens individuels ou familiaux, et les formes qu'ils prennent varient entre autre en fonction de la configuration familiale et de l'intervenant qui y met son style, son savoir être, variables selon sa personnalité, son expérience professionnelle.

Les conditions de l'échange passent par le respect de ce dont s'entourent les personnes pour parler et que l'éducateur accepte pour permettre à la parole de circuler.

Avec certains jeunes, pourront être favorisés des trajets en voiture, des rencontres autour d'un support matériel, des accompagnements vers l'extérieur, etc.

La position éducative se soutient de cette souplesse, d'une certaine indulgence face à des formes de « manipulation » ou « d'utilisation » de la mesure, en se prêtant au jeu, dès lors qu'un travail de repérage de ces postures s'effectue en réunion.

Le contenu des entretiens, la forme d'expression utilisée par et à l'adresse de l'éducateur, les demandes qui lui sont adressées sont analysés comme des managements langagiers qui permettent de repérer la place occupée ou assignée à l'éducateur.

Les « temps » de l'AEMO

Le travail éducatif de l'AEMO est un travail sur la limite. L'institution judiciaire, par ses procédures, ses décisions, dit les limites, pose les interdits.

L'AEMO, en accompagnant les décisions judiciaires, en s'appuyant sur les formes des procédures, en respectant ses propres limites, contribue à la fonction humanisante, pacificatrice de la loi et permet d'ouvrir une perspective d'avenir face aux débordements et aux désordres de la jouissance.

Le facteur « temps » (rythme, durée, continuité) tient une large place.

Le travail d'AEMO se fait dans la durée, il faut du temps pour permettre qu'une expérience positive de relation qui n'est ni un « collage » ni un rejet, puisse porter ses fruits ; des phases plus ou moins difficiles auront lieu, le changement ne se réalisera pas sans des périodes de crise, de dépression, voire de passages à l'acte face auxquelles l'institution « AEMO » (éducateurs et service) aura à tenir une position de fermeté et de bienveillance.

Le travail d'AEMO a aussi ses rythmes ; rythme des échéances des mesures limitées dans le temps, moment où sont évalués les évolutions, les écarts ; rythme des rencontres entre l'éducateur et l'enfant, ses parents, qui pose dans le temps de l'entre deux rencontres un temps d'absence-présence très diversement habité, supporté ; rythme de la répétition des crises, des moments difficiles et des temps plus calmes et tranquilles.

Tous ces rythmes structurent l'exercice de l'AEMO et permettent de rechercher du sens (résistance, refus, demande compulsive... sont interprétés).

Le travail d'AEMO est aussi celui de la continuité. Dans une histoire familiale très souvent faite d'abandons, de rejets, de ruptures, pour des enfants et adolescents dont l'histoire est émaillée de changements de cadre de vie, de bouleversements familiaux, de prises en charge spécialisées..., l'AEMO peut être un point de référence, d'ancrage, détentrice d'une histoire partagée dans l'accompagnement d'un enfant et de sa famille.

Les temps de réunion

Réunion d'évaluation

Le travail de régulation fait partie intégrante de l'exercice des mesures d'AEMO et permet d'évaluer, sur la durée, l'évolution de la situation et du danger, les propositions à adresser au Magistrat, les orientations à préparer.

Cette réunion hebdomadaire dont la durée est fixée à trois heures occupe une place pivot dans le dispositif institutionnel. Y sont présents les éducateurs d'un groupe constitué en fonction d'un découpage par secteur géographique, un psychologue attitré à une équipe de travail, le chef de service éducatif responsable du secteur et éventuellement un médecin psychiatre.

L'ordre du jour de cette réunion est fixé par le chef de service éducatif en fonction des critères de priorité et inscrit à l'avance sur le cahier mis en place à cet effet.

L'ordre des priorités est le suivant :

- l'arrivée de nouvelles mesures, qui sont alors présentées à tous et attribuées à l'un des éducateurs du groupe par le Chef de Service éducatif. Le DPC à l'entrée est constitué,
- les dates d'échéances des mesures et la constitution du DPC suivant,

- les soit-transmis,
- les points de situation à quatre mois.

Le chef de service éducatif garantit à chacun de pouvoir parler librement de son travail sans être mis à mal par le groupe.

Le chef de service éducatif prend note des éléments apportés après rappel de l'origine de la mesure. Ainsi, dans la prise de notes doit apparaître :

- la situation familiale ainsi que scolaire actuelle des enfants et adolescents.
- La description des relations de chacun au regard des membres de la famille (le cas échéant élargie) comme des institutions (scolaires, collège, lycées, CFA...) ou partenaires ressources du mineur (centre de loisir, club sportif, cmpea, pmi...).
- Les relations nouées (ou pas) avec l'éducateur (rice) doivent y figurer ainsi que les observations sur ses centres d'intérêt, son rapport à l'environnement et aux médiations proposées.
- Les écarts positifs ou négatifs avec la précédente prise de note, de même que les événements notables (déménagements, séparations, recompositions familiales, décès...) sont à indiquer également.
- Enfin, une proposition doit être clairement exposée (renouvellement, arrêt de l'AEMO, audience, placement séquentiel ou pas dans le cadre de l'AE ou en AP, orientation mdph, suivi psy) ainsi que des objectifs écrits qui feront l'objet du DPC s'il s'agit d'un point à trois mois ou d'une proposition de renouvellement.
- Ces objectifs devront ensuite se retrouver dans la conclusion du rapport à l'échéance ou de la note au magistrat. En l'absence du chef de service du secteur, cela permettra à son suppléant de pouvoir valider la relecture du rapport au regard du travail réalisé en réunion évaluation décision.

Dans le cas où le chef de services éducatif est absent sur le temps de la réunion évaluation, le psychologue, seul cadre technique présent, devra l'animer et s'assurer d'une prise de note efficiente.

Les notes prises en l'absence du Chef de Service Educatif doivent être déposées sur son bureau afin qu'il puisse en prendre connaissance et valider les décisions prises en son absence.

Il y a donc un effet de scansion temporelle, en fonction de la règle selon laquelle il sera parlé de chaque mesure, non seulement quand elle arrive à échéance, mais aussi au moins une fois dans l'année et dans les quatre premiers mois de sa mise en œuvre.

Par ailleurs, toute proposition venant modifier le cours de la mesure : mainlevée, réorientation, note d'information au Juge des Enfants sera présentée dans cette réunion, ainsi que les propositions de rencontre des parents ou des enfants avec une psychologue du service pour en évaluer la pertinence.

Ce retour sur une mesure en cours ou en fin de parcours permet d'en revisiter l'origine et le déroulement, avec une mise en relief des effets produits sur une famille ou sur l'un de ses membres, mis en corrélation avec l'intervention de l'éducateur et son savoir-faire.

Les effets de répétition et de passage à l'acte y sont parfois plus lisibles, de même que les effets de transformation du désordre familial à l'origine du signalement. Les conséquences du travail en cours, la conduite de la mesure sont interrogés au plus près des propos recueillis lors des entretiens et des observations de chacun. Il en résulte une clarification de ce qui est en jeu, avec parfois des réajustements sur le mode d'intervention et sur l'orientation du travail.

Cette réunion participe d'un effort de rigueur et d'épure, du fait même d'une transmission d'un travail difficile dont la mise au jour allège des embarras subjectifs et favorise un réajustement des axes d'intervention.

La conduite d'une mesure d'AEMO comporte une prise de risques que le fonctionnement institutionnel doit limiter pour l'enfant, les parents concernés, et l'éducateur qui l'exerce. Ainsi, le temps de régulation en réunion d'évaluation mais aussi les temps d'échange avec le chef de service éducatif permettent à l'éducateur de renoncer à certains idéaux qui pourraient conduire à des passages à l'acte ou des propositions hâtives.

En effet, l'absence de moyens matériels propres au service d'AEMO (hébergement, alimentaires, financiers) permet de différer des réponses, de ne pas apporter des solutions immédiates à des problèmes que les titulaires de l'autorité parentale se révèlent souvent

capables de construire par eux-mêmes dès lors qu'ils sont accompagnés par une présence effective de l'éducateur.

Réunion de l'équipe de direction

Les réunions de l'équipe de direction ont lieu une fois par semaine dans le bureau du Directeur. C'est lui qui anime cet espace de parole.

A cette occasion, sont abordées :

- L'activité du service,
- L'évolution des éventuels projets en cours,
- Les actions futures à mener,
- La coordination des postures institutionnelles liées aux fonctions de cadre,
- Les questions diverses.

Réunion institutionnelle

La réunion institutionnelle est un espace d'échanges mensuel animé par le Directeur et les Chefs de Service Educatifs qui a lieu dans la salle de conférence de l'ITEP Louise Liard le Porz. Lors de cette réunion sont abordés plusieurs points :

- L'activité du service,
- Les questions attachées aux formations,
- Les informations concernant la vie du service : les lois, les nouveaux dispositifs...,
- Les questions diverses faisant appel à éclaircissement des procédures institutionnelles.

Réunion des nouveaux arrivants

Cette réunion bimensuelle est animée par un Chef de Service Educatif. Elle a pour but de proposer un étayage aux éducateurs étant arrivés dans le service dans les six mois précédents. De plus, un ou deux éducateurs avec plus d'expérience au sein du service seront également présents.

Ainsi, deux groupes de travail sont constitués par an. Le premier avec les éducateurs ayant intégré l'équipe entre janvier et juillet. Ils entament alors un cycle d'un an de réunions à partir de septembre.

Le second avec les éducateurs arrivés entre août et décembre. Ils débutent un cycle d'un an de réunions à partir de janvier.

Lors de ces réunions, chacun à son tour devra apporter une question liée à la pratique professionnelle ou un thème de discussion qui sera ensuite traité par les personnes présentes. Le thème devra être transmis au Chef de Service Educatif en charge de la réunion une semaine en avance afin que le thème puisse être communiqué aux participants.

Un compte-rendu sera établi par l'un des participants et sera remis au chef de service éducatif qui, après validation, le transmettra à chacun des membres du groupe ainsi qu'au Directeur.

Dans ce compte-rendu doivent apparaître :

- Le thème abordé,
- Les éclairages proposés.

Réunion analyse de la pratique

Cette réunion obligatoire est bimensuelle et animée par un intervenant extérieur au service d'AEMO de l'OREAG. Elle a lieu dans l'un des bureaux des Chefs de Services Educatifs.

Cette réunion a pour but d'aborder la pratique professionnelle de chacun et de pouvoir en échanger avec des collègues de façon bienveillante. Ainsi, grâce à l'étayage proposé par les autres participants et celui de l'intervenant extérieur, il sera possible de faire évoluer ses pratiques, de découvrir celles des autres participants et quelques fois, d'envisager une situation sous un nouveau jour.

Les groupes de travail

Régulièrement et en fonction des besoins et des projets institutionnels, sont mis en place des groupes de travail autour d'un thème précis et ayant pour fonction de répondre à une commande. Ainsi, des groupes de travail s'établissent sur un temps donné tel que : la relecture du projet de service, les trames des écrits professionnels en AEMO...

Le temps de l'écriture

Le rapport écrit en fin de mesure au Magistrat établit un bilan de l'intervention. Le service d'AEMO a obligation de « faire régulièrement rapport » au Juge des Enfants. Le rapport

d'AEMO est le principal outil permettant de rendre compte du travail éducatif réalisé dans le cadre de la mission d'AEMO.

Il existe une procédure d'élaboration du rapport qui s'organise en plusieurs étapes :

1. présentation et évaluation de la situation en réunion ;
2. écriture du rapport par l'éducateur selon un cadre prédéfini à – 45 jours de l'échéance ;
3. relecture par le chef de service éducatif ;
4. corrections éventuelles par l'éducateur et le chef de service éducatif ;
5. dactylographie et mise en forme par les secrétaires de secteur ;
6. relecture et signature par l'éducateur et le chef de service éducatif ;
7. dactylographie par une secrétaire de la lettre d'accompagnement ;
8. relecture et signature de la lettre d'accompagnement par le directeur du service.

Le rapport s'adresse au Juge des Enfants en charge du dossier et constitue une des pièces judiciaires qui va donner des éléments permettant de prendre une décision. Ce document sera versé au dossier du mineur et y restera pendant toute « la vie » du dossier.

En tant que pièce du dossier d'assistance éducative, il est consultable auprès du greffe du Tribunal pour Enfants, par les parents, le mineur mais aussi toute personne travaillant sur la situation (avocat, greffier, autres Magistrats...). Il peut, dans certains cas, servir d'outil de médiation avec les familles.

Ces préalables de cadre posés, le rapport respecte aussi un style d'écriture et d'intervention ; comme tout travail d'écriture, il est une création de son auteur, l'éducateur.

Ce travail d'écriture est constitutif du travail éducatif de l'AEMO puisqu'il est un temps de réflexion, de retour sur les objectifs, de mise en perspective, en forme de la pensée ; le rapport propose une lecture de la situation de l'enfant et de sa famille mais sera aussi le témoin de l'intervention éducative. Il est d'une certaine manière le produit d'une double création : celle de l'écriture, bien-sûr, et aussi celle du style éducatif.

La permanence éducative

Les permanences hebdomadaires (2 heures/semaine) sont établies par le Directeur et peuvent éventuellement être révisables sur demande des travailleurs sociaux et/ou des chefs de service éducatifs.

Un calendrier spécifique de permanences pour le mercredi et les périodes de vacances scolaires est établi trimestriellement par les chefs de service éducatifs en fonction des emplois du temps des personnels. Les changements proposés par les travailleurs sociaux doivent être acceptés par les chefs de service éducatifs. Ce calendrier est validé par le Directeur.

Tous les temps de permanence sont obligatoires sauf cas particuliers (audience, réunions exceptionnelles). Tout appel reçu et traité pendant ces temps de permanences doit faire l'objet d'une transmission. Une information auprès du chef de service éducatif et du travailleur social en responsabilité de la mesure doit être faite.

Afin de garantir la pérennité de l'intervention, la cohérence des réponses et éviter les déperditions d'informations durant les périodes de vacances, le travailleur social qui a traité un appel téléphonique assure, si nécessaire, un relais dans la prise en charge. A cet effet, chaque travailleur social doit tenir régulièrement à jour les dossiers dont il a la responsabilité (jugements, ordonnances, courriers divers...) et laisser des indications sur la situation actuelle durant leurs périodes d'absences (projet en cours, indications particulières...).

Progiciel OLGA : suivi des mesures et de l'activité

Le logiciel OLGA a été pensé et créé par le service d'AEMO de l'OREAG en partenariat avec un développeur informatique. Un cahier des charges a été élaboré avec le fournisseur en 2005 afin de déterminer les besoins propres à chaque fonction intervenant dans le service. Ainsi, OLGA répond désormais aux spécificités du travail d'AEMO et tend à être utilisé dans de nombreux services ayant la même fonction que le nôtre.

Aussi, dans le cadre de la CNIL, les usagers peuvent faire la demande au Magistrat de consulter uniquement la partie administrative du dossier informatique les concernant.

Aujourd'hui, le service utilise OLGA comme un logiciel qui permet non seulement de faciliter le travail administratif mais aussi comme un outil central en termes de traçabilité du travail effectué auprès des familles par chaque intervenant.

Afin de permettre la continuité de la prise en charge des usagers par le service, le fonctionnement du logiciel est présenté aux nouveaux salariés par le chef de service éducatif de son secteur d'intervention. Effectivement, tous les personnels du service sont amenés à utiliser OLGA à leur niveau.

L'accès se fait pour chacun par login et mot de passe. Un espace professionnel individuel est ainsi ouvert, permettant de trouver toutes les mesures en file active.

Que trouve-t-on dans OLGA ?

- Une partie administrative : s'y trouvent l'état civil des détenteurs de l'autorité parentale ainsi que du mineur, le lieu de vie du jeune, son lieu de scolarisation, les partenaires avec qui nous travaillons en lien sur la mesure.
- Une partie judiciaire : on y trouve les critères de danger, les informations liées au TPE, les dates d'audiences et les décisions prises à ces occasions, les investigations éducatives.
- Une partie éducative avec les dates de rencontres avec les familles, les appels téléphoniques les concernant, les comptes rendus du suivi de la mesure.
- Tous les écrits entrants ou sortants du service : relevé TPE, notes de réunions évaluation, convocations, soit-transmis, ordonnance ou jugement du Juge des Enfants, courriers, rapports, notes, fiches de coordination, rapports éducatifs.
- Le planning partagé : chaque éducateur remplit son emploi du temps électronique en le liant à la mesure concernée ce qui permet de faire un état des lieux du nombre de rencontres avec la famille et les partenaires, et de la dynamique de la prise en charge. Cet onglet peut être vécu comme la mémoire d'actions sur la mesure.
- Les mémo-flash : c'est un système intranet de messagerie instantanée qui permet aux salariés d'échanger des informations.

OLGA pour le suivi des mesures :

- Compte rendu des premiers rendez-vous avec chacun des parents et le mineur écrit dans les Mémos par l'éducateur.

- L'évaluation à 3-4 mois de mesure, écrite par le chef de service éducatif durant la réunion évaluation et scannée dans le logiciel.
- Au moins deux points intermédiaires effectués entre l'éducateur et le chef de service éducatif. Le chef de service éducatif prend note des éléments et les reporte dans la section Mémo du logiciel.
- Des comptes rendus d'évolution des situations écrites par l'intervenant dans Mémo avant chacun de ses départs en vacances de plus d'une semaine.
- Des points d'informations dans la mesure où la famille aurait téléphoné au service en l'absence de l'éducateur et que l'appel aurait été traité par le collègue de permanence éducative.
- Les notes et orientations proposées au magistrat dans le cadre de la réunion d'évaluation annuelle. Les notes prises par le chef de service éducatif seront ensuite scannées et incluses dans le dossier informatique de l'enfant.

Cette organisation permet :

- De suivre l'évolution du travail proposé au mineur et à sa famille.
- D'assurer la continuité du travail éducatif en cas d'absence ou de départ de l'intervenant en charge de la mesure par exemple, lors des permanences téléphoniques.
- De favoriser la rédaction des écrits professionnels par l'intervenant.

Le travail avec les partenaires ou autres institutions

Dans le cadre de notre mission de protection, la place du service d'AEMO a ceci de particulier qu'elle se situe, auprès de l'enfant et de sa famille, à un moment précis de leur vie. Au carrefour des interventions, le service est amené à développer un réseau partenarial avec les services de prévention et de protection de l'enfance, les institutions scolaires et le tissu associatif.

Nos partenaires, que l'on peut qualifier d'institutionnels, regroupent l'ensemble des structures et dispositifs de droits communs relevant des compétences de l'Etat, de la région, du département ou de la commune.

Les échanges issus de ce partenariat doivent être un support d'évaluation sur la situation de l'enfant, permettant la nécessaire vue d'ensemble d'un contexte familial et environnemental parfois complexe.

Au travers des multiples échanges et sollicitations avec les différents partenaires, le service d'AEMO doit, dans ses propres limites, conserver une autonomie de point de vue.

Ces échanges se déclinent toujours dans le cadre de la mission de l'AEMO, le respect de la confidentialité des informations qui appartiennent aux familles, le respect de l'autorité parentale et du cadre judiciaire.

- **Modalités de travail avec la Direction Protection Enfance Famille**

Le 5 mars 2007, une réforme majeure est intervenue dans le cadre de la protection de l'enfance.

Désormais, le Président du Conseil Départemental devient le coordinateur de la Protection de l'Enfance. La distinction entre protection administrative ou judiciaire ne repose plus sur les notions de danger, mais sur l'application du principe de subsidiarité ; à chaque fois que possible, c'est donc la protection administrative qui sera à l'œuvre. Il est donc impératif que, dans le département, des procédures soient mises en place garantissant la répartition des compétences en matière de protection de l'enfance et permettant de coordonner les actions tel que rappelé dans la loi du 14 mars 2016.

En effet, plusieurs formes de projets pour des mineurs sont accompagnées ou conduites par le Service d'AEMO. Des fiches de coordinations sont alors formalisées afin de soutenir des aides financières, des mesures d'éloignements dans le cadre d'un accueil provisoire ou de l'assistance éducative.

1. Dans le cadre de la prévention

Des actions de préventions en faveur de l'enfant et de ses parents peuvent être mises en place. Ainsi, l'intervention d'une pluralité d'acteur peut-être bénéfique à l'intérêt de l'enfant.

Elle peut se faire par l'intermédiaire de prises en charge spécifiques (psychologique, orthophonique, PMI, suivi médical, etc...) ou de séjours (séjours en famille d'accueil, colonies de vacances, séjours adaptés, etc...).

Afin de soutenir financièrement ces diverses interventions, des fiches de coordination sont adressées à la DPEF par le service d'AEMO.

2. Evaluation de la situation de danger en cours de mesure

L'objectif est d'établir le diagnostic d'une situation pour déterminer si un enfant est en danger ou en risque de danger.

C'est un travail fondamental qui implique une démarche méthodologique d'observation et de compréhension de la situation de l'enfant et de sa famille. L'évaluation de la situation de danger s'élabore à partir d'échanges avec les parents et le mineur concerné. Ces observations sont ensuite rapportées au sein du service d'AEMO par le biais des réunions d'évaluation. Cette évaluation a pour finalité, si l'enfant est en danger, de privilégier dans la mesure du possible la mise en place d'une mesure de protection administrative ou judiciaire.

3. Dans le cadre d'un accueil provisoire

Dans cette forme de prise en charge, le Service favorise les liens des parents avec le secteur social afin qu'ils puissent eux-mêmes faire valoir le projet pour leur enfant. Il s'agit alors clairement d'être dans un travail de soutien à l'exercice de l'autorité parentale.

Le chef de service informe l'Inspecteur de la Direction Protection Enfance Famille du projet sous la forme d'une fiche de coordination et recueille son accord sur l'orientation au titre d'un accueil provisoire.

Sur décision du Juge des Enfants, il pourra coexister pendant un certain temps une mesure d'AEMO (en protection judiciaire) et une mesure d'Accueil Provisoire (en protection administrative) afin d'accompagner l'enfant et sa famille dans cette mesure d'éloignement.

4. Dans le cadre de l'Assistance Educative

Suite aux propositions du service, le Juge des Enfants peut ordonner un placement dans le cadre de l'Assistance Educative.

Dans ce cas et selon le lieu de placement envisagé, le Chef de Service Educatif prévient l'Inspecteur de la Direction Protection Enfance Famille du projet de placement ; celui-ci peut proposer une structure.

▪ Les autres partenaires

Des procédures particulières ont été établies au Service d'AEMO :

- Les parents sont toujours informés des contacts pris avec les institutions partenaires, et autant que possible, nous tentons de les associer au travail de réflexion et d'action qui s'engage et qui a pour but de faire évoluer la situation de l'enfant. Il s'agit de conduire les parents à penser un mode de lien qui viendra les mettre en situation de responsabilité à l'égard des institutions qui s'occupent de leur enfant.
- Lorsqu'une institution connaissant la famille ou l'enfant nous invite à participer à une réunion, un courrier d'invitation doit être adressé au Service ; cette invitation fait l'objet ensuite d'un échange technique entre le Chef de Service Educatif et l'éducateur sur l'opportunité ou pas de la présence du service. Si la représentation du service est acquise, une délégation est établie sous couvert du Directeur. Suite à la réunion, un compte-rendu écrit sera remis au Chef de Service Educatif avant d'être visé par la direction puis conservé dans le dossier du Service d'AEMO
- Au-delà des temps ponctuels de synthèses et de réunions, un lien continu se poursuit tout au long de la mesure par l'intermédiaire de rencontres et d'échanges téléphoniques. Le service d'AEMO peut également être à l'initiative de temps de réunion dans nos locaux.
- Dans le cadre d'échanges d'information, le Service d'AEMO peut être amené à produire des écrits. Un double de cet écrit est systématiquement transmis au Juge des Enfants et ne doit comporter que les éléments strictement nécessaires à l'objet de cet écrit.
- Si un lien avec les Services de la Direction Protection Enfance Famille est nécessaire pour favoriser, soutenir l'orientation des mineurs vers une structure ASE, des procédures particulières ont également été établies.

LES OUTILS DE L'EVALUATION

L'évaluation se décline au travers de différents temps dans lesquels l'action peut être analysée.

➤ Temps institutionnels intra-service :

Chaque année, il est procédé à un rapport d'activité qui est adressé aux autorités judiciaires, administratives et associatives. Celui-ci retrace les évènements marquants de l'année écoulée, les caractéristiques des prises en charge effectuées, les évolutions institutionnelles, le point sur l'activité du service et le nombre de mesures exécutées.

➤ L'évaluation interne :

Portant sur la confrontation des pratiques du service aux « bonnes pratiques » préconisées dans le cadre du travail social, une évaluation interne a eu lieu en 2013.

Une nouvelle démarche d'évaluation interne a débuté en juin 2016 avec le Cabinet ACTHAN.

Elle portera également sur les procédures, protocoles et fonctionnement du service, la vérification du respect des textes législatifs et administratifs en vigueur, le droit du travail, le management et s'intéressera aux droits des usagers et à leur accueil dans les locaux du service.

Les résultats de ces évaluations font l'objet de fiches-action déterminant les possibles marges de progrès à atteindre dans l'exécution de notre mission.

Temps des mandants et/ou organismes vérificateurs

➤ L'évaluation externe

Le service fait l'objet de mesures de vérification de la conformité de ses actions par ses différents mandants. En 2016, un audit conjoint diligenté par le Conseil Départemental de la Gironde et la Direction Interrégionale de la Protection Judiciaire de la Jeunesse a été réalisé.

Conformément aux obligations légales, une évaluation externe a été réalisée en 2013 par un Cabinet d'Audit ayant fait l'objet d'une certification et ce, après appel d'offre de l'Association.

A l'issue de cet évaluation externe les autorités de tarification ont demandé à l'association de présenter une nouvelle demande d'autorisation répondant aux préconisations des auditeurs.

➤ Participation des usagers

L'utilisateur est à la fois un bénéficiaire de prestations, un citoyen et un acteur de son propre parcours.

Le service est une ressource à un moment donné dont l'utilisateur se saisit dans la logique de ce parcours dont il doit en comprendre la cohérence. Un questionnaire de satisfaction portant sur sept points est adressé aux détenteurs de l'autorité parentale. Dans ce questionnaire, est prévu des espaces de libre expression pour les familles.

A tout moment de la prise en charge, les familles sont reçues par la Direction lorsqu'elles en font la demande.

CONCLUSION

Après ce travail, le service AEMO de l'OREAG va à nouveau entrer sur cette période d'autorisation dans une phase d'évaluation interne. Ce travail permettra, au-delà du cadre fédérateur qu'est le projet de service, une évaluation de la qualité de la prestation, du fonctionnement et des procédures en vigueur dans le service dans les grands domaines que sont :

- Le respect de la Loi,
- La participation des usagers,
- La personnalisation de l'intervention,
- La sécurité des usagers et la gestion des risques.

La synthèse des actions correctives identifiées, nécessitera la mise en place d'une dynamique permettant que ce projet évolue au fil des années, à court et moyen terme, au regard d'actions de formation et de réactualisation des modalités de mise en œuvre.

Des perspectives s'offrent au service dans l'aménagement de la mission de chacun pour le bien de l'utilisateur. Une réflexion immobilière, vaste chantier, est à l'étude pour ouvrir de nouvelles perspectives partenariales ou de nouveaux lieux d'intervention partagée.

L'analyse de la pratique doit rester désormais un « incontournable » dans le schéma de formation-action des éducateurs et des cadres.

La poursuite de certains travaux doit venir pérenniser l'investissement de chacun : réactualisation annuelle par thèmes du projet de service, accueil des nouveaux arrivants, groupe de réflexion, formations, nouveaux outils...

La dynamique impulsée par l'évaluation interne 2016 doit tendre à une plus large adéquation entre le projet de service, les besoins des usagers et la réalité de pratiques professionnelles, dans l'esprit de la Loi 2002.

De façon générale, le service souhaite aussi être force de proposition de projets à même de répondre aux évolutions et aux besoins en protection de l'enfance.