

DOCUMENT DE TRAVAIL

audacia

Un autre visage
de la solidarité



PÔLE

FAMILLE ENFANCE

Prévention | Protection | Insertion

Projet de Pôle

2021 - 2028

SOMMAIRE

Introduction du Responsable de Pôle

I. Le projet associatif	4
II. Philosophie du projet	4
III. Le cadre réglementaire.....	5
IV. Présentation des prestations	6
1. L'offre d'hébergement en CHRS.....	6
2. L'Aide au Logement Temporaire (ALT).....	7
3. L'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL).....	8
4. Le Lieu d'Accueil Parent-Enfant (LAPE).....	9
5. Le Service d'Accueil de Jour (SAJ).....	9
6. L'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL).....	11
7. L'Intermédiation locative (IML).....	11
V. Objectifs stratégiques et plan d'action.....	12
Axe N°1 : Améliorer la qualité, s'adapter, se transformer	12
Axe N°2 : Se développer et innover.....	17
Axe N°3 : Promouvoir la participation des personnes accueillies.....	21
VI. Le pilotage du Pôle.....	22
VII. Organisation et fonctionnement	23
VIII. Les moyens.....	25
IX. Communication et système d'information.....	27
X. Partenariat.....	27
XI. Évaluation	28

DOCUMENT DE TRAVAIL

Introduction du Responsable de Pôle

Fruit de nombreux échanges formels et informels, ce projet nous a permis de faire un point sur l'organisation de l'ensemble du pôle et de pouvoir dégager de nombreuses perspectives pour les années à venir.

Le Pôle Enfance Famille s'est construit au cours de ces dernières années autour de la fusion de nombreux savoir-faire. Ce projet résulte de la synthèse de tous ces échanges ainsi que des besoins que nous avons pu mettre en exergue dans le cadre de notre pratique et de nos échanges au sein du pôle mais également avec nos partenaires et nos usagers.

Dans un secteur en évolution permanente, il est important de régulièrement repenser nos pratiques afin de s'inscrire dans une politique nationale. Plusieurs de nos dispositifs existent depuis de nombreuses années. Il est donc nécessaire de les adapter afin de les inscrire pleinement dans une offre de service en constante évolution. Afin d'améliorer et de cibler plus efficacement nos interventions pour répondre au plus près des problématiques rencontrées, nous souhaitons décroiser nos dispositifs gérés au sein du pôle mais également entre les différents pôles d'Audacia.

S'inscrivant pleinement dans le projet associatif, ce projet, en lien avec les différents projets d'établissements du pôle, sera le véritable fil rouge pour les années à venir. Dans un contexte sociale difficile où de nombreuses personnes rencontrent des difficultés importantes, ce projet a pour ambition de répondre au plus près des besoins de chacune et de chacun.

Nous avons fait le choix de se concentrer tout d'abord sur 2 axes : **s'adapter et innover**. Afin d'alimenter ces deux premiers axes, et conformément au souhait de l'association, il est indispensable de mettre en place des dispositifs afin de faire participer les personnes accueillies. Le Pôle Famille Enfance s'est engagé dans cette démarche depuis plusieurs années. En effet, une résidente a été élue au sein du Conseil d'Administration de l'association en 2014. Ce travail primordial est à améliorer en permanence et c'est pour cette raison qu'il nous est apparu important d'en faire le 3ème axe de ce projet : **promouvoir la participation des personnes accueillies**.

I. LE PROJET ASSOCIATIF

II. PHILOSOPHIE DU PROJET

Le Pôle Famille Enfance accueille et accompagne des personnes en couple ou isolées ayant au moins un enfant à naître ou à charge. Ces ménages éprouvent des difficultés d'ordre divers - handicap, précarité matérielle et administrative, endettement, violences intrafamiliales - qui freinent leur insertion socio-professionnelle et, a fortiori, l'accès à leurs droits, notamment au logement. Ces familles cumulent souvent plusieurs problématiques (isolement socio-culturel, troubles psychiques, pathologies invalidantes) qui affectent le processus d'affiliation sociale ainsi que l'exercice de la parentalité et de la citoyenneté.

Ces situations, synonymes de souffrance, génèrent des besoins qui fondent nos missions.

La finalité du Pôle Famille Enfance est d'apporter un étayage, une guidance à ses usagers, afin qu'ils utilisent leurs ressources et celles de leur environnement pour construire un parcours d'insertion sociale sur-mesure et solide. Notre équipe pluridisciplinaire s'engage aux côtés de ses bénéficiaires pour leur permettre de verbaliser leurs attentes et leurs aspirations, tout en prenant en compte leurs limites afin d'élaborer un projet de vie. En s'appuyant sur une relation éducative contractualisée, les familles peuvent expérimenter de nouveaux savoir-faire, de nouvelles situations, de nouvelles responsabilités, de nouveaux liens et de nouveaux risques. Agent de transformation sociale, le pôle cherche à amener les familles à étoffer leurs compétences, à modifier leur regard sur elles-mêmes, sur leur posture ainsi que sur la société. Ce travail va de pair avec une sensibilisation, un plaidoyer auprès des pouvoirs publics afin que l'aide aux foyers les plus fragiles se pérennise, s'enrichisse et s'affine continuellement. En effet, chaque trajectoire individuelle impacte la communauté, le collectif. L'inclusion s'inscrit dans une dynamique systémique et, de ce fait, la portée politique de l'action du Pôle Famille Enfance requiert une éthique puissante et exigeante. Celle-ci s'adosse aux valeurs de l'association : *la citoyenneté, la solidarité, le respect de la personne et le respect de l'environnement.*

La citoyenneté traduit la fonction politique du Pôle Famille Enfance en tant qu'acteur de la vie de la Cité. Elle contribue à la prévention des phénomènes d'exclusion sociale, à l'insertion de personnes en voie de marginalisation et à la réinsertion de celles qui connaissent un grave déclassement. En somme, elle est créatrice de liens. Ce travail complexe d'intégration place les familles au cœur de l'activité : rien ne peut advenir sans leur adhésion et leur action. Leur mise en mouvement modifie mécaniquement leur rôle dans le tissu social et leur participation à la vie du quartier, de l'immeuble, de l'école, etc. L'activité du pôle encourage ce passage de l'invisibilité sociale à la participation d'abord institutionnelle, puis sociale et enfin citoyenne.

La solidarité évoque les liens entre les membres d'un groupe qui partage du commun (un but, un avenir). Pour garantir sa cohésion et sa cohérence, un système doit être organisé afin que ses membres les plus vulnérables soient protégés, reconnus et qualifiés par le groupe. Dans le contexte français, la solidarité, institutionnalisée, allie le concept de fraternité avec celui de responsabilité qui convoque notre devoir, en tant qu'acteur associatif, de rendre un service de qualité grâce à une gestion rigoureuse et transparente.

Le respect de la personne convoque la notion de bienveillance. Ce principe se traduit par une attention portée à la Qualité de Vie au Travail de l'ensemble des salariés du Pôle Famille Enfance. La bienveillance à l'égard des collaborateurs est une condition préalable au respect des personnes accueillies, pour qui les outils et procédures sont pensés dans le sens de leur intérêt et pour leurs intérêts. L'idée sous-jacente est qu'avant d'être des usagers, les personnes accueillies sont des sujets dotés de « capacités »¹, d'une autonomie et porteurs de projets.

Le respect de l'environnement s'intègre dans les réflexions comme dans les pratiques. La recherche de rationalité, de sobriété et la lutte contre le gaspillage servent de boussole pour développer, ajuster et parfois renoncer à certains usages ou projets. Afin de faire vivre son éthique jusqu'au cœur des actes éducatifs quotidiens, le pôle cherche à poser un cadre institutionnel clair et stable pour assurer une meilleure conformité des dispositifs, accroître la lisibilité de nos services aux yeux des collaborateurs, partenaires et financeurs, rendre les équipes disponibles pour un travail réflexif quant à leurs pratiques : c'est chaque jour, « sur le terrain », que l'éthique s'incarne.

III. LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

L'activité du pôle avec ses dispositifs d'hébergement, d'accompagnement et de logement s'inscrit dans de nombreux textes législatifs qui sont principalement :

Au titre de ses établissements sociaux et médico-sociaux :

- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;
- Loi Besson n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise œuvre du droit au logement ;
- Loi n°92-657 du 29 Juillet 1998 d'orientation relative contre les exclusions ;
- Loi n°2007-290 du 5 Mars 2007 visant à garantir le droit à un logement à toute personne (DALO²) ;
- Le plan quinquennal pour le Logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme (2018-2022).

Au regard du champ de la prévention et protection de l'enfance :

- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;
- Le Lieu d'Accueil Parents Enfants relève de l'article 312-1 du code de l'action sociale et des familles ;
- Il s'inscrit dans le cadre de la loi rénovée de la protection de l'enfance (Loi du 14 mars 2016) ;
- Accueillant des couples, il entre également dans la réglementation des centres parentaux, mentionnés dans la loi du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfance et dans l'article L 222-5-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) ;
- Il s'inscrit également dans les mesures du schéma départemental de Protection de l'Enfance et de la Petite Enfance, validées par l'Assemblée départementale le 18 décembre 2018 et adoptées par arrêté du 24 février 2010.

¹ S. Acef, J-Y. Barreyre, T. Bouquet, *De la démarche d'évaluation et de concertation territoriale vers les dispositifs intégrés*, Vie sociale n°6, 2014, ERES, page 18

² Droit opposable au logement

Le PDALHPD³ de la Vienne pour la période 2017- 2021 a été approuvé par arrêté conjoint de la préfète et du président du Conseil Départemental de la Vienne du 29 août 2017.

Précisons que l'ensemble des dispositifs gérés par le pôle ne sont pas des établissements sociaux ou médico-sociaux au sens de l'article L312.1 du Code de l'Action Social et des Familles.

Méthodologiquement, le choix a été d'intégrer l'ensemble des prestations à la démarche de projet d'établissement. Ceci dans un souci de valorisation de l'intégralité de nos actions en définissant leurs finalités, leurs objectifs en matière d'évaluation, de qualité des prestations et leurs modalités d'organisation et de fonctionnement.

IV. PRÉSENTATION DES PRESTATIONS

1. L'offre d'hébergement en CHRS⁴

Le projet du pôle se déploie à travers le projet d'établissement CHRS et les contrats de séjour, le règlement intérieur ainsi que le projet personnalisé.

93 places d'hébergement sont proposées dont 15 en semi-collectif et 78 en diffus. L'ensemble des logements, situé sur le territoire de Grand Poitiers, accueille « des personnes et des familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle ou sociale »⁵.

Le dispositif CHRS du pôle cible les personnes majeures à la tête d'un ménage et en possession d'un titre de séjour valable pour une durée supérieure à trois mois. Ces personnes sont orientées via un logiciel, vers la plateforme SIAO⁶ 86 gérée par la Croix-Rouge Française.

L'OBJECTIF POURSUIVI

Être en situation de privation de logement ou d'hébergement est le critère d'admission en CHRS. Amener ses bénéficiaires à s'insérer sur le plan professionnel, administratif et financier, à s'affilier sur le plan social et familial afin d'accéder à un logement autonome est l'objectif central du dispositif. Le projet du CHRS consiste ainsi à promouvoir l'autonomie sociale et l'émancipation des personnes accueillies.

LA NATURE DES PLACES DU CHRS

La variété des propositions d'hébergement permet d'offrir aux usagers des prestations variées. Lors de l'entretien préalable à l'accueil, les capacités, les attentes et ressources de la personne sont diagnostiquées afin d'évaluer son besoin de vivre dans un lieu plus ou moins contenant et sécurisé.

a. *L'hébergement en milieu diffus*

Cette modalité d'hébergement se caractérise par la mise à disposition de logements individuels banalisés (sans marquage institutionnel) disséminés dans le parc public ou privé ordinaire géré par Audacia qui en est le locataire en titre. L'accueil en hébergement diffus s'adresse à des personnes dotées de capacités d'autonomie suffisantes et qui ne font pas état d'un besoin majeur et constant de protection physique et psychique.

³ Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées

⁴ Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

⁵ L345-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles

⁶ Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation

b. L'accueil en semi-collectif

Le service semi-collectif du CHRS est une résidence clôturée et sécurisée par une entrée avec un digicode et composée de 13 appartements. Au-delà de l'organisation et de l'équipement matériel, la permanence éducative assurée 20h/24h par l'équipe apporte un cadre de vie protecteur à des familles dont les problématiques requièrent une sécurisation et un étayage importants.

LES MISSIONS DU CHRS

Les centres d'hébergement et de réinsertion sociale ont quatre missions principales⁷ :

- L'accueil et l'orientation, notamment en urgence ;
- L'hébergement ;
- Le soutien et l'accompagnement social ;
- L'adaptation à la vie active et l'insertion socioprofessionnelle.

Les personnes sont accueillies du fait de leur situation de privation d'hébergement ou de logement, au terme d'un parcours de vie souvent chaotique, jalonné de ruptures sociales et familiales. Le pôle répond à ce besoin d'hébergement digne et sécurisé, dans l'urgence ou sur une temporalité plus longue au travers de ses places d'insertion.

A partir des attentes exprimées par les bénéficiaires et des besoins repérés par l'équipe psycho-éducative, des prestations personnalisées sont conçues avec les partenaires et les usagers eux-mêmes.

Différents axes socio-éducatifs sont travaillés :

- L'accès à l'information et à l'exercice de ses droits (administratifs, juridiques et civiques) ;
- L'accès à la santé ;
- L'insertion socio-professionnelle (scolarité, formation, emploi, bénévolat) ;
- La restauration, le maintien, le développement des liens familiaux ;
- L'accès à la vie sociale (intégration dans la vie du quartier, du territoire et ré-affiliation) ;
- L'accompagnement à la vie quotidienne.

A l'issue d'une période d'observation, ces leviers permettent l'élaboration d'un projet résidentiel basé sur une alliance éducative.

2. L'Aide au Logement Temporaire (ALT)

Depuis 2011, le pôle assure l'accueil « des personnes éprouvant, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, des difficultés particulières pour accéder à un logement et s'y maintenir⁸ ».

L'OBJECTIF : UN DIAGNOSTIC LOGEMENT

Ce dispositif est destiné aux personnes privées de logement autonome éprouvant des difficultés d'ordre économique (endettement, ressources précaires et/ou insuffisantes, problème de gestion budgétaire) sans problématique associée.

Dans ce sens, l'Aide au Logement Temporaire doit permettre d'évaluer la capacité du ménage à habiter et assumer ses droits et devoirs de futur locataire (paiement régulier de la participation

⁷ L312-1 alinéa 8 du Code de l'Action Sociale et des Familles

⁸ Loi n°90-449 du 31 mai 1990 visant la mise en œuvre du droit au logement

financière à l'hébergement, investissement adapté du lieu de vie, absence de nuisance auprès du voisinage).

Ce diagnostic permet de construire un projet de relogement dans un délai bref ou de déceler des difficultés (santé- employabilité-compétences psycho-sociales- parentalité) susceptibles de justifier un réajustement en vue d'une prise en charge globale. Dans cette configuration, l'ALT peut devenir un SAS à l'entrée en CHRS.

LES MISSIONS DE L'ALT

La dotation du dispositif ALT ne finance que le coût du logement. Afin de garantir un suivi socio-éducatif des ménages hébergés, le pôle couple ce dispositif avec des mesures d'accompagnement social liées au logement.

3. L'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL)

Le Conseil Départemental de la Vienne, par l'intermédiaire du Fond de Solidarité Logement du même département, finance ces accompagnements sous la forme de 488 mois-mesures. Ceux-ci sont exécutés sur les territoires relevant de la compétence des Maisons Départementales des Solidarités de Poitiers, Jaunay-Marigny et Fontaine Le Comte. Ces dernières décident des accompagnements sociaux liés au logement et les attribuent lors de commissions réunissant opérateurs et prescripteurs.

L'OBJECTIF

L'Accompagnement social lié au logement est une mesure administrative qui vise à favoriser l'accès ou le maintien d'un ménage dans son logement. En lien avec les assistants sociaux du secteur d'habitation des bénéficiaires et d'autres partenaires, un suivi et des actions sont mis en œuvre afin de médiatiser les relations entre la famille et le bailleur afin de résoudre les difficultés financières, sociales, professionnelles, administratives et socioculturelles qui font obstacle à l'accès ou au maintien dans le logement.

LES MISSIONS DE L'ASLL

L'Accompagnement social lié au logement repose sur une relation contractuelle entre le pôle via l'accompagnateur référent et la personne suivie. Cette dernière adhère et s'engage dans un projet d'action qui vise à améliorer et modifier sa trajectoire résidentielle. La mesure cible exclusivement les problèmes relatifs au logement (endettement, trouble du voisinage, litige avec le bailleur) à un moment où il est possible et opportun de les prendre en charge pour les résoudre.

Cette mesure s'adresse à des personnes qui requièrent une aide, des conseils et une expertise sur la thématique « logement » mais ne manifestent pas d'autres besoins, soit parce qu'elles n'ont pas de difficultés annexe, soit parce que celles-ci sont déjà prises en charge par d'autres organismes.

L'Accompagnement social lié au logement intervient à trois moments clés du parcours logement des personnes accompagnées :

- A la définition du projet logement ;
- A la concrétisation du projet logement ;
- A la pérennisation du projet logement.

Ces trois phases correspondent à trois types de dénomination des mesures : diagnostic, accès et maintien.

4. Le Lieu d'Accueil Parent-Enfant (LAPE)

Le Lieu d'Accueil Parent-Enfant (LAPE) relève de l'article 312-1 du code de l'action sociale et des familles. A ce titre, il est soumis aux dispositions prévues par la loi du 2 janvier 2002 concernant les établissements médico-sociaux.

La loi du 14 Mars 2016 relative à la protection de l'enfance officialise l'existence des Centres Parentaux comme le LAPE en précisant à l'article L222-5-3 du CASF que « peuvent être pris en charge dans un centre parental, au titre de la protection de l'enfance, les enfants de moins de trois ans accompagnés de leurs deux parents quand ceux-ci ont besoin d'un soutien éducatif dans l'exercice de leur fonction parentale. Peuvent également être accueillis, dans les mêmes conditions, les deux futurs parents pour préparer la naissance de l'enfant ».

Le LAPE s'inscrit également dans les mesures du schéma départemental de Protection de l'Enfance et de la Petite Enfance, validées par l'Assemblée départementale le 18 décembre 2018 et adoptées par arrêté du 24 février 2010.

Le LAPE est financé par le Conseil Départemental de la Vienne (ASE⁹).

Une participation financière est demandée aux parents et calculée en fonction des ressources des familles (20% des ressources). Cette contribution n'est pas un loyer mais une participation aux prestations fournies par le lieu d'accueil (hébergement meublé, électricité, eau, chauffage, entretien des communs...).

Le LAPE héberge et accompagne des parents, mineurs ou majeurs (femmes enceintes, mères ou pères isolés, couples), en attente d'un enfant ou ayant un enfant de moins de 3 ans, vivant une situation matérielle de grande précarité et présentant des fragilités dues à leur parcours social, et nécessitant un étayage et une protection du lien parent-enfant.

La mission du LAPE est d'accompagner les personnes accueillies vers une plus grande autonomie psychosociale tout en permettant aux enfants de grandir dans un cadre sécurisant. L'accompagnement est centré sur le développement du lien parents-enfant. Il aborde également différentes dimensions de l'insertion sociale et professionnelle, la conjugalité, selon les situations des résidents.

Le LAPE offre un environnement contenant sur lequel les familles peuvent s'appuyer pour sortir de leur situation immédiate de précarité, mobiliser leur énergie sur l'accueil de l'enfant à venir et entamer une première réorientation de leur parcours de vie.

Les familles sont hébergées dans des appartements autonomes regroupés au sein d'un même site. L'essentiel du travail d'accompagnement réalisé au LAPE repose sur la possibilité d'être dans la proximité des familles et de pouvoir ainsi soutenir et consolider les interactions sensibles qui se déroulent dans les relations entre les parents et l'enfant. La permanence éducative est assurée en continu.

5. Le Service d'Accueil de Jour (SAJ)

CADRE LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE

La prestation d'accueil de jour est introduite par les articles 17 et 22 de la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance dans le but de diversifier l'offre de prise en charge et renforcer la prévention.

Elle est inscrite :

⁹ Aide Sociale à l'Enfance

DOCUMENT DE TRAVAIL

- à l'article L. 222-4-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles pour sa forme administrative : « Sur décision du président du conseil général, le service de l'aide à l'enfance et les services habilités accueillent tout mineur, pendant tout ou partie de la journée, dans un lieu situé, si possible, à proximité de son domicile, afin de lui apporter un soutien éducatif, ainsi qu'un accompagnement à sa famille dans l'exercice de sa fonction parentale » ;
- à l'article 375-3 du code civil (CC) pour sa forme judiciaire ;
- et à l'article 112-3 du CASF.

L'accueil de jour peut donc être proposé par les services départementaux (PMI, service social, ASE). Il est important de préciser que lorsque l'accueil de jour s'inscrit dans le cadre de la protection administrative, il est mis en œuvre à la demande des parents ou d'un service, avec l'accord et l'adhésion de la famille.

LES OBJECTIFS

Par un accueil à la journée assuré par une équipe pluridisciplinaire, le Service d'accueil de jour a vocation à soutenir la parentalité des familles et l'instauration du lien parent/enfant, à lutter contre l'isolement des parents et de leurs enfants et à resituer la famille dans un réseau de proximité sur lequel s'appuyer.

Il s'agit d'un accompagnement majoritairement collectif (tout en aménageant des temps individuels en fonction des besoins repérés des familles) qui vise à favoriser le développement des potentialités des familles, à faciliter la socialisation, l'éveil des enfants, l'accès aux droits... C'est notamment un lieu relais entre la famille et les diverses institutions médico-sociales qui participe à la prévention précoce des difficultés familiales et éducatives.

LES MISSIONS

Le SAJ intervient chaque semaine sur plusieurs lieux du Département :

- Civray (Lundi) ;
- Montmorillon (Mardi) ;
- Poitiers (Mercredi) ;
- Loudun (Jeudi) ;

dans le but d'aller au plus près des familles.

Sur chaque site, le SAJ propose :

- Un accueil collectif à la journée (10h-15h30) de 5 familles (parents accompagnés de leurs enfants de moins de 6 ans) ;
- Un soutien à la fonction parentale, fondé sur le « faire avec », la co-construction, l'observation, l'écoute... ;
- Un espace de parole et de discussion ;
- Le partage d'activités, de sorties et d'ateliers à destination des parents et/ou des enfants et d'un temps de repas partagé (tant dans sa préparation que dans sa réalisation) ;
- Une libre adhésion des familles et une proposition de transport des familles.

6. L'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)

LES OBJECTIFS

L'Accompagnement Vers et Dans le Logement vise plusieurs objectifs :

- Permettre aux familles précaires d'accéder à un logement adapté à leur situation en définissant avec eux un projet réaliste et en les aidant pour effectuer les démarches préalables, s'approprier leur nouveau lieu de vie ainsi que leur environnement ;
- Permettre le maintien du statut de locataire pour les personnes en situation à risque (expulsion locative, logement insalubre, etc.) ;
- Accompagner les ménages les plus fragiles lorsque ceux-ci ne bénéficient pas d'un accompagnement social de proximité et sont dans l'attente d'une place d'hébergement ou refusent tout accueil en hébergement ;
- Accompagner les ménages ayant obtenu la reconnaissance du DALO sur le fondement d'un habitat indigne, vers un relogement rapide et sécurisé.

LES MISSIONS

L'accompagnement vers et dans le logement est une mesure de courte durée qui cherche à remédier de façon conjoncturelle aux difficultés liées à l'accès au logement pour des familles en difficulté sociale.

Dans le cadre du DALO, l'intervention consiste à assortir le relogement à un travail éducatif qui vise à stabiliser la situation et prévenir la réitération des problématiques à l'origine du recours (difficulté budgétaire, vulnérabilité importante, etc.).

D'autres personnes bénéficient d'un diagnostic pour favoriser la réussite de leur relogement, à partir de leurs besoins, limites et aptitudes. Il s'agit de ménages pour lesquels l'hébergement collectif n'est pas adapté ou sont accueillis par des structures d'urgence sans prestations d'accompagnement, sortant d'établissement pénitentiaire ou de santé, de dispositifs de sous-location.

7. L'intermédiation locative (IML)

LES OBJECTIFS

- Développer des solutions de logement adapté en réponse à des besoins spécifiques (IML rural, IML « grands marginaux », etc.) ;
- Favoriser la mobilité résidentielle pour des personnes défavorisées en demande de logement ;
- Prévenir les ruptures résidentielles des personnes sortant d'institutions, de dispositifs d'hébergement ou victimes de violences ;
- Renforcer et articuler l'accompagnement social vers et dans le logement et proposer des approches pluridisciplinaires et coordonnées.

LES MISSIONS

Le Ministère de la Transition Ecologique définit l'IML comme un « système qui permet, grâce à l'intervention d'un tiers social (opérateur, organisme agréé par l'État ou association agréée par l'État),

de sécuriser et de simplifier la relation entre le locataire et le bailleur. Elle repose sur un principe solidaire : les logements sont loués à des ménages en grande précarité, sortant par exemple des dispositifs d'hébergement et ne trouvant pas de logement sur le marché ».

La loi prévoit deux types de dispositifs d'intermédiation locative : mandat de gestion et la sous-location. Le Pôle famille Enfance ne propose que cette dernière à des ménages qui ne peuvent accéder d'emblée à un logement autonome du fait de leurs fragilités (absence d'expérience de vie en logement, parcours locatif chaotique, endettement, mode d'habiter alternatif, etc.).

Ce système permet ainsi aux familles, via une contractualisation avec Audacia, de bénéficier de l'aide au logement, d'une gestion locative rapprochée avec un accompagnement individualisé, dans une logique de prévention des risques (impayés, usages inappropriés du logement, troubles du voisinage, etc.). La finalité est l'accès à un logement personnel dans le secteur privé, ou via nos partenaires bailleurs sociaux dans le relogement en direct ou par le transfert de bail lorsque les situations sont stabilisées et que les locataires se sentent prêts à l'autonomie.

V. OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET PLAN D'ACTION

Axe N°1 : Améliorer la qualité, s'adapter, se transformer

Cet axe cardinal conjugue plusieurs exigences : l'efficacité, l'agilité, et la performance. Il incarne le projet, son évolution, ainsi que son dépassement perpétuel. L'amélioration de la qualité vise à actualiser et solidifier l'existant. L'adaptation convoque notre capacité à suivre et ajuster nos pratiques aux changements, qu'ils soient réglementaires, sociétaux ou situationnels. Cela suppose une volonté de mettre en œuvre des process d'évaluation de nos actions à partir d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs. La transformation permet d'aller au-delà de l'adaptation en modifiant ou créant des dispositifs toujours plus efficaces et novateurs, pour apporter des réponses institutionnelles de pointe aux problématiques des personnes accueillies par le pôle.

OBJECTIF N°1 : AMÉLIORER LA QUALITÉ DES PRESTATIONS EXISTANTES

Les prestations proposées par le Pôle Famille Enfance ont été conçues pour répondre aux besoins de ses usagers, dans le cadre prédéfini par les orientations associatives issues de la commande publique.

Elles se déploient dans un contexte mouvant, qui requiert une adaptation constante. La production de ces prestations est autant enrichie que complexifiée par les évolutions législatives et politiques, les savoirs et savoir-faire mis en œuvre par les praticiens, ainsi que par les demandes des résidents. Il s'agit donc d'ajuster de façon continue nos accompagnements pour qu'ils demeurent toujours plus qualitatifs et compétitifs.

- Action 1 : Refondre des outils de statistiques de suivi de l'activité

Le Pôle Famille Enfance va se doter d'une grille statistique détaillée, que les accompagnateurs sociaux rempliront au début et à la fin de chaque prise en charge afin de mesurer de nouveaux indicateurs (mandats de protection pour majeurs ou mineurs, endettement, couverture sociale, etc.). La saisie de ces documents par le secrétariat permettra de comparer les années et de suivre

ainsi les évolutions des caractéristiques du public accueilli. Le but est d'être au plus près des besoins existants et émergents des usagers afin d'actualiser nos prestations quasiment « en temps réel ».

- Action 2 : Réaménager la politique d'accompagnement budgétaire et le paiement des participations financières

Dans l'accompagnement social, le travail sur le budget familial est un élément important. De nombreuses personnes en situation de fragilité souffrent de difficultés économiques qui se traduisent par des dettes, une exclusion bancaire et une grande précarité matérielle.

- Action 3 : Formaliser les pratiques

Le Pôle Famille Enfance entreprend de codifier son fonctionnement par la rédaction de procédures. Normer davantage nos pratiques apportent à chaque usager la garantie de pouvoir bénéficier de la même prestation quel que soit son interlocuteur, le moment de son accueil, son degré de vulnérabilité, etc.

L'enjeu est d'effectuer les accompagnements selon le même rythme, la même structure et avec les mêmes outils pour que chaque résident bénéficie d'une prestation de qualité équivalente.

- Action 4 : Institutionnaliser les outils de régulation

Les espaces de régulation institutionnelle permettent aux professionnels de bénéficier de temps dédiés à la réflexion sur leur exercice, à la construction d'une pratique collective et à la triangulation de la relation éducative. Ils assurent un rôle fondamental de tampon, de médiation entre le professionnel et un quotidien marqué par une conflictualité et des violences de tout ordre. Ces espaces cherchent à rendre les accompagnateurs sociaux disponibles sur le plan affectif et psychique pour mener à bien leurs missions, dans des conditions optimales. L'enjeu est tant lié à la notion de Qualité de Vie au Travail que de régularité et permanence des services rendus aux bénéficiaires du pôle.

- Action 5 : Améliorer le traitement et le suivi des événements indésirables

Le traitement et le suivi des événements indésirables s'effectue en étroite collaboration avec la cellule Qualité Sécurité Environnement (QSE) de l'association, notamment sur la base du DUERP¹⁰ et de la Charte de non sanction suite à un signalement d'Évènement Indésirable (EI), afin que les erreurs ou dysfonctionnements soient analysés sous un angle systémique et non individuel. Parce que nous mesurons la dimension collective de la performance, il nous semble indispensable de construire en équipe des plans d'actions correctifs, curatifs ou préventifs face aux manquements vécus et produits par l'institution. Pour que cette culture de la sécurité soit portée par tous et imprègne l'exercice de chacun, un protocole de traitement conjoint des Évènements Indésirables Graves (EIG) doit être mis en œuvre avec le service QSE.

- Action 6 : Institutionnaliser le Projet Personnalisé

Le projet personnalisé va être institué, généralisé et harmonisé afin de devenir la feuille de route de l'usager et de l'équipe qui l'accompagne. L'idée est de fixer un cadre et un cap auxquels l'ensemble des parties prenantes pourront se référer tout au long de l'accueil. Le projet personnalisé matérialise les dispositions spécifiques et uniques de l'accueil d'une famille, qui s'engage à y participer, tandis que le pôle s'engage à délivrer des prestations prédéfinies. Il fait

¹⁰ Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels

figurer les besoins et ressources des personnes mais aussi les moyens mis en œuvre pour l'aider. L'évaluation régulière de ce document permet de prendre la mesure du cheminement parcouru par la famille et d'effectuer ainsi des réajustements si nécessaires.

- Action 7 : Redéfinir le partenariat avec le CHHL¹¹

Les délais d'attente exponentiels pour une prise en charge ambulatoire au CHHL et le partage laborieux des informations médico-psychologiques avec les équipes soignantes rendent difficiles la coopération avec le CMP¹², le CESAM¹³, etc. L'accès et la continuité des soins sont compromis et les cas de renoncement multiples malgré les besoins des adultes comme des enfants. Les défauts de prise en charge génèrent parfois un accroissement des troubles qui freinent in fine le parcours d'insertion de personnes qui ont besoin, pour se reconstruire, d'être suivies ou stabilisées sur le plan psychiatrique.

De ce fait, le partenariat avec le CHHL est à réinventer pour qu'il serve de relais ou de complément aux suivis menés par les psychologues du pôle dans le cadre de la prise en charge globale.

- Action 8 : Encadrer et sécuriser les pratiques numériques des professionnels

Outil d'inclusion et d'accroissement du pouvoir d'agir des personnes défavorisées, le numérique impose de prendre un virage qui modifie les pratiques des professionnels du champ social.

A l'heure du « tout numérique », ceux-ci accomplissent nombre de démarches dématérialisées avec et parfois pour les usagers. Loin d'être anodines, ces tâches engagent les responsabilités du travailleur social, de l'équipe et de l'institution : le Droit et la déontologie sont en jeu.

Dans ce sens, deux actions sont planifiées :

- La démarche d'habilitation au dispositif étatique Aidants Connect afin que chaque professionnel dispose d'un mandat juridique pour accompagner les démarches numériques des usagers en toute légalité ;
- La formation des accompagnateurs sociaux par Emmaüs Connect pour développer des savoir-faire, méthodes et s'approprier des outils d'aide à l'apprentissage du numérique.

OBJECTIF N°2 : S'INSCRIRE DANS LA POLITIQUE DU PLAN QUINQUENNAL POUR LE LOGEMENT D'ABORD

Cette réforme structurelle lancée par le Ministère de la cohésion des territoires repose sur 5 axes :

- Produire et mobiliser plus de logements abordables et adaptés aux besoins des personnes sans-abri et mal-logées ;
- Promouvoir et accélérer l'accès au logement et faciliter la mobilité résidentielle des personnes défavorisées ;
- Mieux accompagner les personnes sans domicile et favoriser le maintien dans le logement ;
- Mobiliser les acteurs et les territoires pour mettre en œuvre le principe du Logement d'abord.

- Action 1 : Redéfinir les publics en fonction des dispositifs

L'accès au logement devant être priorisé, le public accompagné par le pôle doit être redéfini afin que son offre de prestations permette aux familles de bénéficier de conditions d'accueil au plus

¹¹ Centre Hospitalier Henri Laborit

¹² Centre Médico-Psychologique

¹³ Centre de soins ambulatoires

près de la réalité à laquelle ils seront confrontés à leur sortie de l'institution. Chaque projet d'accompagnement se construit dans la perspective d'une sortie imminente, en cohérence avec la situation matérielle, familiale et sociale du ménage.

Pour cela, le Pôle Famille Enfance a fait le choix de n'accueillir que les couples ou personnes seules qui ont la résidence principale d'un ou plusieurs enfants. C'est à cette condition qu'ils perçoivent à minima des allocations de la CAF¹⁴ qui leur permettent de prétendre à un relogement dans un appartement d'une surface équivalente à leur lieu d'hébergement.

- Action 2 : Favoriser les prises en charge inter-pôle et fluidifier les passerelles

Prévenir les ruptures et sécuriser les parcours requièrent la souplesse et la modularité des dispositifs. Les changements qui surviennent dans la vie des personnes accompagnées ne doivent pas entraver leur parcours d'insertion. Les acteurs associatifs ont donc le rôle de composer des accompagnements « à la carte ».

Pour cela, la coordination et la mutualisation des expertises des différents pôles d'Audacia permettent de construire des accompagnements mixtes, conduit par exemple par un binôme d'éducateurs du Pôle Personne Isolée et du Pôle Famille Enfance, à l'occasion de la naissance d'un enfant, d'un regroupement familial ou à l'inverse d'une séparation.

Cela nécessite une co-gestion coordonnée entre les cadres des pôles afin de définir les périmètres d'action de chacun et de formaliser un système de collaboration.

- Action 3 : Développer l'aller-vers les personnes précaires et en situation de sans-abrisme

Faciliter l'accès au logement nécessite, pour les populations les plus vulnérables, des actions désinstitutionnalisées qui se traduisent par un aller-vers ceux qui ne sollicitent pas spontanément les réseaux d'aides et renoncent à l'exercice de certains droits.

Cette démarche permet de prévenir la marginalisation et de construire des réponses en amont des situations de crise (rupture d'hébergement, violences intra familiales, hospitalisations, etc.).

Par des « coups de pouce » concrets, le but est d'amorcer une accroche en apportant une réponse immédiate à une demande simple.

Imaginer et ériger un dispositif qui va jusqu'à chacun de ceux qui le souhaitent et en ont besoin au sein des zones désertifiées, fait partie des ambitions du pôle.

- Action 4 : Développer l'IML en zone rurale

Les besoins d'étendre l'intermédiation locative sont formulées par la DDETS¹⁵ et Audacia, qui constatent que l'offre actuelle est en deçà des besoins des territoires périphériques à Grand Poitiers.

Alors que les familles des zones rurales vivent, travaillent, sont scolarisées et intégrées à un tissu social local, elles se retrouvent contraintes de s'éloigner de tous leurs repères en cas de difficultés liées au logement ou à l'hébergement.

Pour y remédier, le pôle entend développer une prestation IML dans les campagnes, notamment pour les familles victimes de violences.

¹⁴ Caisse d'Allocations Familiales

¹⁵ Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

- Action 5 : Créer un dispositif inclusif en zone rurale

L'absence d'opérateurs d'accompagnements sociaux globaux dans les territoires ruraux du département de la Vienne pénalise les familles qui cumulent de multiples difficultés (handicap, difficultés parentales, problèmes de santé, etc.).

L'isolement et les problèmes de mobilité relèguent bien souvent les familles à une invisibilité encore plus grande qu'en zone urbaine avec le spectre d'une paupérisation accrue, tant au niveau matériel que social et culturel.

A partir de ces constats empiriques, le pôle va entreprendre une étude des besoins, dans l'optique de fonder un habitat inclusif constitué d'un petit collectif pour les personnes les moins autonomes et de mesures de milieu ouvert (CHRS Hors les Murs) pour celles dont les difficultés sont moindres.

OBJECTIF N°3 : DÉVELOPPER L'INSERTION SOCIALE, CULTURELLE ET LA CITOYENNETÉ

L'accès à la vie sociale et culturelle est un droit fondamental qui permet d'accéder à l'exercice de droits complémentaires. C'est un levier d'inclusion qui évoque le lien à l'autre, au groupe dans une logique à la fois émancipatrice pour l'individu et unificatrice pour la communauté et la société.

Aider les usagers à tisser du lien, à faire circuler du sens, revient à les aider à trouver leur place et s'ancrer dans la société.

La mission de socialisation du CHRS, du LAPE et du SAJ est à l'œuvre pour tous les autres dispositifs du pôle qui l'érige, dans son projet, en priorité.

- Action 1 : Promouvoir et institutionnaliser l'accès à la vie sociale des usagers

Il s'agit de développer des process pour que le pôle fixe des espaces et du temps pour penser, organiser et déployer l'accès à la vie sociale en son sein. La finalité est de structurer et de faire évoluer une vraie politique d'accès à la vie sociale sur laquelle les professionnels peuvent s'appuyer pour mieux atteindre les objectifs fixés par les projets personnalisés des usagers.

- Action 2 : Développer les actions en faveur de l'accès à la vie sociale des familles accueillies

Pour rendre opérationnelle la politique d'accès à la vie sociale du pôle, une organisation doit être définie, des professionnels référents doivent être désignés afin de réaliser des recherches, de construire des partenariats et des actions pour les essaimer au sein des équipes.

L'idée est de multiplier, étendre, personnaliser et spécifier les initiatives internes, externes et d'y associer davantage les usagers y compris lors de la phase de conception.

- Action 3 : Améliorer le système de communication de l'offre d'accès à la vie sociale et culturelle

Le pôle veut optimiser l'utilisation de l'offre culturelle locale et faciliter son appropriation par les professionnels et les familles bénéficiaires. Une commission de pôle permanente se chargera de recenser l'offre, de définir les orientations transversales ; ses membres élaboreront ensuite, au sein de leurs équipes respectives, un plan de de communication « par service ».

Axe N°2 : Se développer et innover

Favoriser la mobilité résidentielle signifie étendre, diversifier les dispositifs et solidifier leur articulation. Accroître, moduler et créer des prestations qui répondent à des besoins non couverts ou en essor ; c'est penser l'avenir en même temps qu'il advient.

A partir de l'expérience, des diagnostics effectués sur le « terrain » et entérinés par les pouvoirs publics, le pôle veut cibler des segments de la population qu'il accueille et construire de nouveaux concepts d'aide.

La crise sanitaire de 2020 ayant mis en lumière les problématiques spécifiques et freins à l'insertion des familles monoparentales fragilisées par de nombreux paramètres de précarité, le pôle veut développer des lieux et des opérations qui leur sont dédiés.

Le pôle souhaite accompagner les évolutions sociétales et étayer la parentalité des personnes en situation de handicap, qui, faute de capital familial, financier et social suffisant, se confrontent à des difficultés et risques qui compromettent le développement des enfants.

OBJECTIF N°1 : SOUTENIR LES FAMILLES MONOPARENTALES

Les études statistiques (OCDE¹⁶, INSEE¹⁷) décrivent bien la corrélation entre monoparentalité et précarité, stigmatisation et appauvrissement.

Cette réalité appelle à penser des solutions de soutien, d'entraide et de reconnaissance des familles monoparentales avec pour objectifs :

- Favoriser l'insertion socio-professionnelle des parents isolés ;
 - Lutter contre les inégalités hommes-femmes ;
 - Briser la spirale de la pauvreté et ses conséquences sur le développement et la vie ultérieure des enfants
- Action 1 : Développer des lieux de vie pour les familles monoparentales

Constatant dans notre exercice quotidien le manque de dispositifs répondant aux besoins des nombreuses familles monoparentales que nous accueillons, il nous semble impératif de palier ce déficit. Nous projetons ainsi d'ouvrir une large réflexion, sur un mode collaboratif et interinstitutionnel pour construire un lieu d'hébergement ou de logement accompagné pour les familles monoparentales.

- Action 2 : Développer des actions à destination les familles monoparentales

Si un site physique apparaît nécessaire pour l'accueil des familles monoparentales, des prestations annexes semblent pertinentes pour prévenir des situations de détresse et offrir un soutien ponctuel et ciblé aux familles accompagnées par le pôle, voire au-delà.

Il peut s'agir de médiation sportive, animale, de groupe de parole, d'initiatives en lien avec nos partenaires ou un réseau de bénévoles (garderie Solidaires de l'UDAF¹⁸ par exemple)

¹⁶ Organisation de Coopération et de Développement Économiques

¹⁷ Institut National de la Statistique et des Études Économiques

¹⁸ Union Départementale des associations Familiales

- Action 3 : Créer des modes de garde ou de socialisation alternatifs pour les familles isolées

Le problème de la garde des enfants, notamment lorsque ceux-ci sont en dessous de l'âge de l'obligation scolaire, constitue un frein majeur à l'inclusion professionnelle des parents isolés. Et même lorsque les enfants sont plus âgés, l'amplitude proposée par les accueils périscolaires ne permet pas toujours aux mères (ou pères) de concilier emploi/formation et vie familiale du fait de conditions de travail souvent atypiques (horaires décalées et variables, temps de transport conséquents, etc.).

Face aux parents qui n'ont pas de relais pour prendre en charge leurs enfants, le pôle veut offrir un dispositif pour garder les mineurs sur des durées et des plages flexibles à un tarif abordable. En complément, la possibilité de se rencontrer, d'échanger, de se (re)poser dans un lieu dédié doit pouvoir servir d'espace d'entraide, de réassurance, de valorisation pour les parents qui souhaitent venir échanger avec d'autres, accompagnés ou non de leurs enfants.

OBJECTIF N°2 : ASSURER UNE VEILLE, OPTIMISER LES RÉPONSES AUX APPELS À PROJETS ET PROSPECTER

- Action 1 : Mise en place d'un système de veille sur les appels à projets

Dans le cadre de nos différentes activités ainsi que nos projets, il est indispensable de s'inscrire dans le cadre des politiques publiques. Ainsi nous allons réorganiser le pôle par domaine de compétence afin que chacun puisse assurer une veille juridique et ainsi répondre aux différents appels à projets relevant du projet de pôle. Il apparaît également au vu de notre savoir-faire sur le département de la Vienne, de pouvoir apporter notre expertise à d'autres départements. Afin de répondre aux différents appels à projets, il serait également nécessaire de former une partie de l'équipe afin de pouvoir apporter toutes les compétences du pôle à l'élaboration de nouveaux projets.

- Action 2 : Assurer une veille documentaire et technique sur les tendances émergentes des politiques publiques

Dans la continuité de l'action N°1 et dans le cadre de nos actions, nous souhaitons mettre en œuvre des référents thématiques. En effet, dans le cadre de nos accompagnements, le nombre de thématiques abordées est très important et nécessite une expertise spécifique. Chaque domaine d'interventions évolue régulièrement et parfois rapidement. Il est donc indispensable de renforcer et de faire vivre nos partenariats. Cela implique dans l'organisation actuelle que chaque professionnel actualise l'ensemble de ses connaissances. La mise en place de référents permettrait donc de faciliter l'accès aux informations nécessaires à nos accompagnements et de participer aux différents groupes de travail proposés par certaines institutions.

OBJECTIF N° 3 : SOUTENIR LA PARENTALITÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Dans le cadre de nos activités au LAPE et au SAJ, nous avons régulièrement été contactés par des organismes liés aux handicaps afin de réfléchir sur des possibilités d'accompagnement à la parentalité pour ces publics. En effet, les structures comme le LAPE et le SAJ peuvent répondre à certains handicaps mais pour d'autres il est nécessaire de penser la prise en charge autrement.

OBJECTIF N°4 : DÉVELOPPER LA PRÉVENTION PRÉCOCE

L'évolution des réponses en corrélation avec les réalités des parcours de vie et de l'offre institutionnelle du département de la Vienne a poussé le pôle et le Comité Départemental de la Vienne à étendre l'activité du LAPE en y annexant des places d'accueil de jour. Depuis la création du Service d'Accueil de Jour en 2018, l'évaluation longitudinale de l'activité a fait émerger des taux de fréquentations variables selon le territoire d'intervention. En effet, le Service d'Accueil de Jour dispose de places vacantes dans des lieux rattachés à certaines MDS¹⁹ alors que d'autres sont complets, avec une liste d'attente en plus. Ce contexte requiert une adaptation, une modulation du dispositif afin que les prestations s'ajustent à la diversité des besoins et demandes d'un territoire hétérogène. La finalité est d'étoffer les prestations afin de répondre de manière plus fine, ciblée et individualisée aux besoins de chaque famille en difficulté.

- Action 1 : Création de places de milieu ouvert dans le cadre du lieu d'accueil parents-enfants

Afin de proposer des accompagnements à des familles qui ne requièrent pas de prise en charge globale et d'étayage continu de leur parentalité, le LAPE va compléter ses prestations par l'ouverture d'un service dit de milieu ouvert (4 places au démarrage). Les familles seront sous-locataires de l'association dans le cadre d'un dispositif IML financé par l'État tout en bénéficiant du soutien de l'équipe pluridisciplinaire et du réseau du LAPE. Cette option d'aide pourra aussi profiter aux familles qui sortent du LAPE dans une logique de sécurisation des parcours et d'apprentissage progressif de l'autonomie, notamment pour des « profils » particulièrement fragiles (parents adolescents, jeunes majeurs sortant du système de l'assistance éducative, etc.).

- Action 2 : Adapter la prestation d'accueil de jour en fonction des besoins de chaque territoire

Le service d'accueil de jour est le dernier né du Pôle Famille Enfance (2018). Après plus de 3 ans d'existence, ce dispositif particulièrement impacté par le contexte sanitaire, doit aujourd'hui faire l'objet de réajustements afin de prendre en compte les observations suivantes :

- Une diminution générale de demandes d'orientation de la part des services départementaux.
- Une importante inégalité des demandes d'orientation sur les 4 secteurs sur lesquels le SAJ est implanté ayant pour conséquence une absence d'accueil sur un site pendant plusieurs mois faute de familles à accueillir. Il apparaît donc indispensable d'évaluer les besoins de ce territoire et de poursuivre la sensibilisation des différents professionnels à ce nouveau dispositif.
- Une inadéquation du public orienté sur un autre territoire. En effet, les orientations sur le territoire de Poitiers sont effectuées pour l'essentiel pour des familles accueillies en centre d'hébergement d'urgence. Épuisées par l'errance, leurs situations administratives complexes, les familles accueillies sur ce territoire sont souvent épuisées et en recherche d'un lieu pour souffler, un lieu « répit » pour elles, un lieu et une équipe qui prendrait le relais pour s'occuper et prendre soin des enfants. Il nous semble donc nécessaire de repenser nos actions sur ce territoire en fonction des besoins évalués.
- Une implantation locale à renforcer sur chacun territoire, pour faire du SAJ un espace collectif à destination des familles, identifié par l'ensemble des partenaires locaux et départementaux.

¹⁹ Maison De la Solidarité

- La réaffirmation de l'essence de ce dispositif au titre de la prévention précoce, comme outil de soutien dans la construction du lien parent-enfant pour des familles vulnérables non identifiées dans le champ de la protection de l'enfance et pour lesquelles sont identifiées des points de fragilité tels que l'isolement, la précarité, des carences affectives et éducatives.

Prenant appui sur l'étude départementale qui doit être menée auprès des différents dispositifs de milieu ouvert de prévention et protection de l'enfance, le projet initial du SAJ devra sans doute être questionné pour s'adapter au mieux aux besoins repérés sur les différents secteurs départementaux.

L'objectif est d'assouplir le projet initial pour couvrir les besoins « là où ils sont identifiés et exprimés ». Cette action sera menée principalement dans le cadre d'une concertation avec l'Aide Sociale à l'Enfance et le Comité de Pilotage du dispositif.

OBJECTIF N°5 : LUTTER CONTRE LES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES

Sous l'impulsion du Réseau Violence Conjugale, un groupe de travail a été conduit en 2021 par l'association Audacia.

Le Pôle Famille Enfance, qui comporte deux places d'hébergement en urgence de victimes de violences conjugales, reçoit un public massivement touché par les phénomènes de violences intrafamiliales.

Afin de combattre ce fléau et d'apporter une aide aux victimes, le Pôle Famille Enfance souhaite contribuer au montage d'actions quotidiennes visant la re-narcissisation, la reconstruction et la réaffiliation des victimes, notamment des enfants.

Pour cela, il importe que les professionnels se forment et s'entourent, que l'institution optimise l'organisation du repérage et de la prise en charge des violences commises au sein des familles.

- Action 1 : Optimiser le repérage et les actions à destination des victimes de violences intrafamiliales

Les violences intrafamiliales constituent un phénomène sociétal majeur, dont les victimes sont en grande majorité des femmes et des enfants.

La précocité du repérage, de la sécurisation et de la prise en charge pluridisciplinaire est donc cruciale pour les mères et les enfants accueillis par le pôle.

- Action 2 : Développer les actions relatives à l'estime de soi

Les violences intrafamiliales étant destructrices pour l'image et l'estime de soi, le pôle multipliera ses actions individuelles et collectives à visée restaurative (socio-esthétique, massages « bien-être », médiation animale, etc.).

L'objectif est de (ré-)apprendre à prendre soin de soi et de soutenir le travail de réhabilitation psychique et social.

Favoriser une aspiration à s'occuper de soi, à redevenir disponible pour prendre soin de l'autre, notamment ses enfants, est l'objectif visé dans la perspective d'un gain de confiance pour recommencer à envisager le futur et construire un projet.

Axe N°3 : Promouvoir la participation des personnes accueillies

OBJECTIF N°1 : FAVORISER L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION DES USAGERS

La participation des usagers doit permettre selon le Haut Conseil du Travail Social de « donner la parole aux personnes pour contribuer à une prise de décision. Participer c'est donner son avis, témoigner de son expérience individuelle et collective, faire des constats et des propositions. La participation a pour but d'améliorer les conditions de vie et le fonctionnement de notre société et des institutions. Elle contribue à la citoyenneté. C'est un outil pour la communication entre les professionnels et les personnes accompagnées²⁰ ».

Aussi, en accord avec les recommandations de l'HAS²¹, l'objectif de notre pôle est de donner un écho à l'expertise usagère, en interaction avec l'expertise technique des professionnels, non seulement pour alimenter le fonctionnement des dispositifs mais aussi pour associer les usagers à la production des prestations dont ils bénéficient.

Il s'agit de devenir, à terme, un laboratoire d'innovation institutionnelle pour construire un projet de transformation de l'espace social et politique qu'est le Pôle Famille Enfance afin d'en faire un lieu qui favorise l'émancipation, le pouvoir d'agir des personnes. Sans se départir du cadre et de la singularité des places de chaque acteur, les usagers devront pouvoir occuper un rôle de partenaire et agir pour leur projet et/ou celui du collectif, en étant inclus dans chaque groupe de travail ou projet. C'est non seulement un gage de valeur, de promotion du service, mais aussi l'opportunité de s'investir dans une dynamique créative et réformatrice.

- Action 1 : Institutionnaliser la participation

Un groupe de réflexion sur les modalités d'expression, d'incitation à la Co-construction sera lancé dans le but d'instituer et de faire vivre le concept de participation.

Parallèlement à la formation de l'ensemble des équipes, il s'emploiera à définir pour ensuite agir de concert avec les usagers et mettre en œuvre des supports opérants de participation, voire de représentation, propre à chaque établissement du pôle.

OBJECTIF N°2 : INCITER A LA PARTICIPATION AU-DELÀ DE L'ÉTABLISSEMENT ET FAVORISER L'APPRENTISSAGE DE LA CITOYENNETÉ

- Action 1 : Enseigner le fonctionnement des institutions françaises et accompagner l'exercice des droits civiques

La plupart des familles accompagnées ne connaissent que très partiellement le fonctionnement de nos institutions. Il nous est donc apparu la nécessité de mettre en œuvre des actions collectives et/ou individuelles afin de leur présenter notre fonctionnement et les rôles qui en découlent. Cette action a pour objectif de prévenir les différentes difficultés auxquelles peut être confronté chacun d'entre nous et donc de savoir quelle institution solliciter. Cette action a également pour objectif de créer du lien social afin de s'investir dans la vie sociale.

²⁰ J. Delacôte Joëlle, Presses de l'EHESP, Editorial La Revue Française de Travail Social, 2018, page 9

²¹ Haute Autorité de Santé

VI. LE PILOTAGE DU PÔLE

Le pilotage du pôle est assuré conjointement par le responsable du pôle, la responsable adjointe et la cheffe de service. Ceux-ci se réunissent une fois tous les 15 jours avec pour objectifs :

- Assurer l'organisation du pôle ;
- Echanger sur les situations complexes des familles accueillies ;
- Echanger sur les différents projets en cours.

Des réunions de service hebdomadaires sont organisées à partir d'un ordre du jour préalablement établi disponible sur le serveur. Celles-ci ont pour objectifs :

- Informations générales (actualités organisme gestionnaire, partenariat local, manifestations à venir) ;
- Assurer l'organisation du pôle ;
- Présenter les demandes d'admissions ;
- Organiser la vie collective sur les établissements (activités, ateliers, sorties) ;
- Faire le point sur les prises en charges (suivi, renouvellement, réorientation) ;
- Echanger sur des thèmes et/ou des pratiques professionnelles.

Les réunions constituent un des moyens privilégiés pour permettre aux équipes de travailler de façon concertée, cohérente et organisée, sans pour autant empiéter sur le temps consacré à l'accompagnement des usagers. D'une manière générale elles permettent de communiquer, de s'informer, de réfléchir et d'analyser en équipe afin de prendre des décisions.

Les conditions d'organisation et de déroulement des réunions sont connues des participants et des comptes rendus sont systématiquement effectués et portés à la connaissance des professionnels directement concernés.

La réunion du service d'accueil de jour se déroule le vendredi matin et celle du LAPE le jeudi après-midi. Elles sont animées par la cheffe de service. Concernant le service d'hébergement et logements accompagnés, une réunion commune (milieu ouvert et semi-collectif) est organisée un mardi après-midi sur deux. Un lundi sur deux, une réunion spécifique pour le milieu ouvert est organisée ainsi qu'un mardi sur deux pour le semi-collectif. Celles-ci sont animées par la responsable adjointe du pôle.

Le responsable de pôle participe une fois sur deux, en début de réunion, à l'ensemble de celles-ci afin d'aborder les points relevant de l'organisation générale de l'association et du pôle.

L'ensemble de ces réunions permettent aux différents acteurs de coordonner leurs interventions et de partager sur les différents projets en cours. Celle-ci sont complétées par des réunions de l'ensemble du pôle qui ont pu avoir lieu de manière irrégulière. La mise en œuvre de ce projet nous amène à institutionaliser ces temps. Deux réunions de pôle animées par le responsable de pôle seront organisées chaque année afin de faire le bilan des actions menées et de mettre en œuvre les différents projets à réaliser.

VII. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

L'activité du pôle est gérée par plusieurs équipes qui assurent des fonctions différentes et complémentaires au sein de l'institution.

L'équipe de coordination est composée du responsable du pôle, de la responsable adjointe et de la cheffe de service du LAPE et du SAJ.

Conjointement, ils définissent les grandes orientations de la politique du pôle, administrent le travail et supervisent l'exécution des tâches individuelles et collectives.

Ils mutualisent, coordonnent et mettent en cohérence les actions de l'ensemble des services. Ils construisent avec tous les collaborateurs des accompagnements dont ils garantissent la conformité, la continuité et la qualité.

L'équipe de coordination construit des réponses communes aux difficultés et problématiques, en interaction avec les directions des autres pôles ainsi que le siège.

Le responsable de pôle est membre du Comité de direction d'Audacia (CODIR), la responsable adjointe et la cheffe de service du LAPE/SAJ font partie du Codir élargi. Ce groupe permet l'articulation entre le siège et l'activité du Pôle Famille Enfance, dans une dimension opérationnelle.

Ils effectuent des astreintes en lien avec leurs homologues des autres pôles et contribuent ainsi à la gestion des urgences à l'échelle associative ; ce qui permet de partager les expériences, élargir le spectre de la réflexion, multiplier les initiatives inter-pôles et développer l'inventivité de chaque entité.

L'équipe Insertion est divisée en deux services :

- La Gibauderie, composée d'un TISF²², de 4 accompagnateurs sociaux, de 2 veilleurs de nuit, et d'une psychologue à mi-temps ;
- Le service Milieu Ouvert, composé de 6 accompagnateurs sociaux, une secrétaire, un comptable et une psychologue à mi-temps.

Chaque service bénéficie d'une réunion tous les quinze jours, animée par la responsable adjointe du pôle. Les thèmes relatifs au fonctionnement des établissements et aux situations des familles y sont abordés. Il s'agit d'un espace de régulation par la réflexion collective et de définition d'une culture commune d'accompagnement.

La Gibauderie et le service de Milieu Ouvert se retrouvent tous les quinze jours pour une réunion générale, conduite par le responsable du pôle.

Des réunions de synthèse, animées par la responsable adjointe du pôle et la psychologue, se tiennent une demi-journée par mois. Ces instances consacrées à l'étude des cas complexes, proposent un éclairage clinique et un plan d'action déterminé par une méthodologie inspirée par les travaux de Francis Alfordi.

L'Equipe d'Action Educative et Soutien à la parentalité :

L'approche est délibérément constructive, bienveillante, respectueuse de la singularité éducative de chaque famille. Elle s'appuie sur une alliance avec les familles à travers laquelle les situations peuvent être abordées et travaillées dans un cadre de sécurité affective. L'accompagnement est

²² Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale

psycho-éducatif avec des effets thérapeutiques. Toutes les actions sont conduites dans l'écoute et la participation des familles.

L'accompagnement s'inscrit dans les mesures de protection de l'enfance. Il est conduit sous la responsabilité et en collaboration avec le service de l'Aide Sociale à l'Enfance du département.

Les deux dispositifs (LAPE et SAJ) sont constitués de deux équipes :

- L'équipe du LAPE composée de deux accompagnateurs sociaux, deux moniteurs-éducateurs, une animatrice, une Educatrice de jeunes enfants, deux veilleurs de nuit et une psychologue (0.60 ETP²³);
- L'équipe du SAJ composée d'une accompagnatrice sociale, une EJE²⁴, deux TISF et une psychologue (0.20 ETP).

Chaque équipe bénéficie d'une réunion hebdomadaire animée par la cheffe de service pour évoquer tant les questions liées à l'organisation et au fonctionnement des dispositifs que les projets d'équipe. Un temps est également consacré au partage des observations de l'ensemble de l'équipe concernant les familles et à la réflexion quant aux pistes d'accompagnement.


Sur le LAPE, des réunions intitulées « mini-synthèses » ont lieu une fois par semaine, en présence des référents de la situation, de l'EJE et la psychologue. Elles ont vocation à évoquer plus en détails une situation familiale aidant ainsi à l'élaboration des rapports de bilan à destination du Service de l'aide Sociale à l'enfance ainsi qu'à la réflexion autour du projet personnalisé de chaque famille.

L'ensemble des équipes bénéficie d'une séance d'analyse de la pratique, au rythme d'une demi-journée toutes les six semaines. Cette instance est indissociable de la démarche qualité puisqu'elle vise l'optimisation des conditions de travail et l'accroissement de l'efficacité des prestations proposées aux usagers. C'est un lieu d'échange et de réflexivité sur les pratiques, la dynamique institutionnelle, l'engagement éducatif et leurs incidences psychosociales sur les acteurs de l'institution.

²³ Équivalent Temps Plein

²⁴ Éducateur de Jeunes Enfants

VIII. LES MOYENS

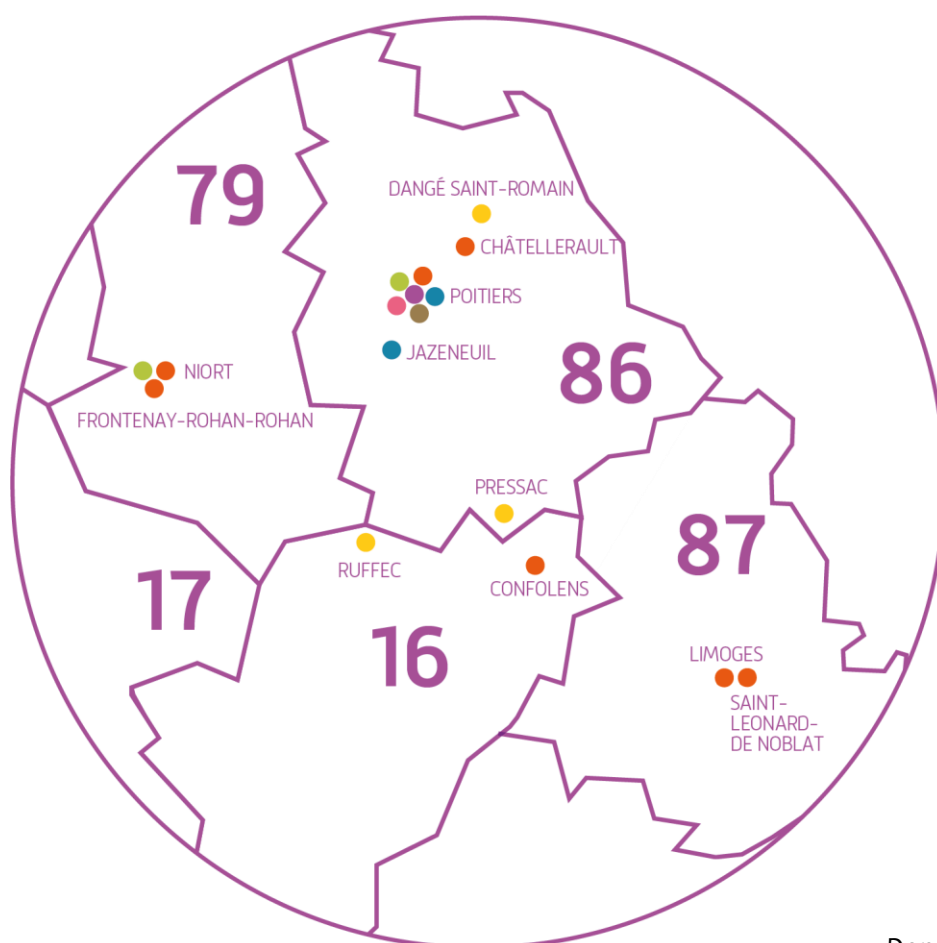
					Directeur Général audacia				
					Jean-Marc JOUVE				
					Responsable de pôle				
					Rodolphe JOUBERT				
					Responsable adjoint				
					1 ETP				
Chef de service									
					1 ETP				
Lieu d'accueil parents/enfants	Service d'accueil de jour parents/enfants	Hébergement social diffus et semi-collectif		Services logements accompagnés généraux		Services généraux			
Psychologue	Psychologue	Psychologue		Accomp. Socio-éduc.		Comptable			
0.6 ETP	0.2 ETP	0.7 ETP		11 ETP		1 ETP			
Accompagnateur social	Accompagnateur social	Veilleur de nuit		TISF		Secrétaire			
2 ETP	1 ETP	1.80 ETP		1 ETP		1 ETP			
Moniteur Educateur	Educateur Jeunes Enfants								
2 ETP	1 ETP								
Animateur	TISF								
1 ETP	2 ETP								
Educateur Jeunes Enfants									
1 ETP									
Veilleur de nuit									
1.80 ETP									

Données de l'année 2022

Les missions du Pôle Famille Enfance sont financées par l'État pour l'hébergement et le logement accompagné, et par le département de la Vienne pour les dispositifs relevant de la protection de l'enfance et pour l'ASLL. Le budget annuel du pôle s'élevait en 2021 à 2 284 282,92 €.

DOCUMENT DE TRAVAIL

Le Pôle Famille Enfance exerce son activité dans le département de la Vienne à Poitiers, représenté par le visuel rose :



Données de l'année 2022

Les activités d'hébergement CHRS et logement accompagné sont situées sur deux sites :

- Pour le milieu ouvert, les bureaux des accompagnateurs sociaux et de l'équipe administrative sont situés sur le site du siège au 6 place Sainte Croix à Poitiers. Ces locaux sont situés au centre de la ville de Poitiers afin de favoriser leur accès pour les familles hébergées et accompagnées dans les différents quartiers de la ville. Les logements utilisés pour l'hébergement et pour la sous-location sont essentiellement loués aux différents bailleurs sociaux implantés sur la ville de Poitiers. Quelques logements sont loués à des bailleurs privés mais restent à la marge en raison du coût locatif de ces logements.
- Pour le semi-collectif, l'activité est abritée au sein d'une résidence dénommée « Les allées de la Gibauderie ». Les activités du LAPE sont abrités au sein d'une résidence dénommée « Les Amandiers ».

La configuration architecturale des locaux du Pôle Famille Enfance est en cohérence avec le projet d'accompagnement. Elle associe :

- Des espaces privatifs permettant aux familles de vivre leur vie en toute indépendance et intimité ;

- Des espaces collectifs invitant les familles à rompre leur isolement, à participer à des ateliers, à développer leurs capacités de socialisation, à pouvoir profiter de l'expérience voire de l'expertise d'autres familles vivant des situations similaires à la leur.

L'articulation entre espaces privés et espaces collectifs définit une véritable identité du LAPE et du CHRS. Chaque structure d'accueil est conçue selon des conceptions spécifiques de l'accompagnement. Certains accueils sont exclusivement individuels (mode milieu ouvert dans lequel les appartements sont dispersés). Les éducateurs assurent leur accompagnement à domicile ou dans un cadre d'entretiens ponctuels en bureau. Au sein du LAPE et de la Gibauderie, les appartements sont regroupés sur un même site. Les espaces collectifs sont contigus aux appartements. L'accompagnement peut ainsi combiner les visites à domicile, les entretiens individuels en bureau et les animations collectives.

Les locaux du service d'accueil de jour, sont répartis sur les territoires d'interventions. Un logement sur la résidence des Amandiers afin de garantir l'accueil des familles sur ce territoire et un logement par territoire sur les communes de Loudun, Montmorillon et Civray.

IX. COMMUNICATION ET SYSTÈME D'INFORMATION

Le Pôle Famille Enfance projette de développer un plan de communication interne sophistiqué et efficient. D'abord grâce aux réunions, structurées selon un ordre du jour qui permet la transmission et le recueil d'informations, dans une dynamique horizontale ou verticale. Ensuite à travers des outils comme les logiciels de suivi de projets, qui permettent à l'ensemble des collaborateurs d'avoir accès et de devenir co-responsables du contrôle du cheminement et de l'aboutissement des projets. L'élaboration d'un livret d'accueil pour les personnes recrutées comme salarié permanent, remplaçant ou stagiaire constitue là aussi un support de communication et de promotion de l'activité du pôle.

Un document dactylographié, complété par des contenus digitaux (réseaux sociaux) permettront d'exposer aux partenaires, financeurs et usagers les prestations du Pôle Famille Enfance, ainsi que son actualité.

En lien avec le service communication de l'association, le Pôle Famille Enfance entend participer au marketing d'Audacia, par la représentation institutionnelle dans les instances partenariales, la participation à des actions culturelles ou sportives qui vise à promouvoir la communication digitale (réseau sociaux), et valoriser son image auprès du grand public (journée des associations, défi sportif interentreprise, portes ouvertes).

X. PARTENARIAT

Les partenaires sont souvent les mêmes pour l'ensemble des services du pôle (avec des spécificités tout de même). Ceux-ci peuvent être classés dans plusieurs grandes familles :

- **Des partenaires de santé :** médecins, Maison des adolescents, sages-femmes, hôpitaux, sécurité sociale, UMB²⁵, centre de psycho traumatologie, CMPP²⁶, CSAPA²⁷, etc. ;

²⁵ Unité mère-bébé

²⁶ Centre Médico-Psycho-Pédagogique

²⁷ Centres de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie

- **Des partenaires « enfance »** : ASE, PMI²⁸, crèches, écoles, CAF, etc. ;
- **Des partenaires formation/emploi** : mission locale, Pôle Emploi, etc. ;
- **Des partenaires logements** : bailleurs sociaux ;
- **Des partenaires administratifs** : État (préfecture), Conseil départemental, mairie, trésor public, tribunal pour enfants, etc. ;
- **Des fédérations, des partenaires d'études, recherche et coordination** : Fédération Nationale des Centres Parentaux ;
- **Des partenaires associatifs** : Centre de Médiation interculturelle, SANZA, Toits du Monde, CSC²⁹, Secours Populaire, restos du cœur, etc.

L'exercice de nos missions s'effectue au sein d'un réseau d'acteurs dont les prestations s'articulent pour composer un accompagnement « sur mesure » ajusté aux besoins de chaque famille.

Des échanges réguliers et des rencontres formelles permettent de construire un travail de coopération et de coordination essentiels pour réajuster continuellement une offre au service des usagers en respectant les places, rôles et périmètres d'action de chacun.

Au centre de ce maillage, les personnes accompagnées sont à la fois prescriptrices, bénéficiaires et évaluatrices ; ce qui doit nous amener à faire preuve de toujours plus d'inventivité et de flexibilité pour réaménager les modalités de partenariats capables de s'adapter à la complexité des trajectoires.

XI. ÉVALUATION

Évaluation annuelle/ un rapport complet à mi-chemin/ un au terme du projet.

Indicateurs à suivre.

²⁸ Protection Maternelle et Infantile

²⁹ Centre Socio Culturel