

LE PRÉLUDE
PROJET D'ÉTABLISSEMENT 2024 - 2029



SOMMAIRE

Préambule	4
Fiche d'identité synthétique	6
Sigles utilisés	7
Partie I - Le contexte	8
I · L'histoire et le projet associatif de l'AVVEJ	8
1 · Les valeurs associatives et les missions	8
2 · Le cadre de référence de l'action	8
II · Le centre maternel « Le Prélude »	9
1 · Les missions du centre maternel	10
2 · Le contexte législatif et réglementaire	11
3 · Les profils du public accueilli	12
4 · La méthodologie de projet d'établissement	14
Partie II - L'organisation de la prise en charge et services proposés	15
I · Le processus d'admission	15
1 · La sélection des candidatures des familles orientées	15
2 · Les entretiens d'admission	16
3 · L'admission	17
II · L'accueil et l'hébergement	18
1 · La signature du contrat de séjour	18
2 · L'entrée dans l'appartement éducatif	19
3 · L'élaboration du projet d'accompagnement personnalisé (PAP)	19
III · Les modalités de la prise en charge	20
1 · L'accompagnement quotidien	20
2 · L'accompagnement à la santé : somatique et psychique	26
3 · Processus de sortie du dispositif afin d'éviter les ruptures de parcours	27
4 · Les partenariats	29

Partie III - Le fonctionnement du centre maternel	31
I · Les principes d'intervention et l'équipe pluridisciplinaire	31
1 · Les principes d'intervention	31
2 · Les profils des professionnels	32
3 · La dynamique du travail en équipe	33
4 · Les interventions du pôle technique et administratif/comptable	36
II · Le fonctionnement général	37
1 · Les locaux	37
2 · Les appartements éducatifs individuels en diffus	37
3 · Les astreintes éducatives	38
4 · La formation	38
III · La politique de prévention de la maltraitance et de la violence	39
1 · La politique de prévention de la maltraitance et de la violence à l'AVVEJ	39
2 · Réalisation de la cartographie des risques et du plan de prévention du Prélude	42
IV · La mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue de la qualité	45
1 · Présentation de la démarche de l'AVVEJ	45
2 · Participation des personnes accompagnées et de leur famille à la vie du Prélude	45
3 · Cycle de l'évaluation de la démarche qualité	46
4 · Projets et perspectives	47
Annexes	49
1 · Planning des groupes de travail collaboratifs démarche qualité	50
2 · Historique de l'association Toit Accueil Vie	52
3 · Historique du Centre Mère-Enfant de Bobigny	53
4 · L'offre de prise en charge en Seine Saint Denis par les centres maternels	54
5 · La procédure d'admission au Prélude	56
6 · La Charte des droits et libertés de la personne accueillie	57
7 · La fiche information : Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)	60
8 · Le parcours d'accompagnement sur les six premiers mois	61
9 · Organisation du parcours d'accompagnement	62
10 · Les partenariats du Prélude	63
11 · Le parc locatif du Prélude	64
12 · Le plan d'amélioration continue de la qualité et le plan de communication du Prélude	65

La projet d'établissement 2024 - 2029

Le Projet d'établissement répond à une obligation légale et réglementaire de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 et de l'article L. 311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF). Il stipule que « (...) pour chaque établissement ou service social et médico-social, il est élaboré un projet d'établissement et de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. (...) Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans. Le projet d'établissement est donc un outil qui garantit les droits des usagers en ce sens qu'il définit des objectifs en matière de qualité des prestations et qu'il rend lisibles les modes d'organisation et de fonctionnement de la structure. »

Ce premier projet d'établissement a été pensé comme la carte d'identité du Prélude visant à faire vivre une dynamique institutionnelle commune. Il est l'aboutissement d'un travail collectif de réflexion et d'élaboration des pratiques de deux services qui étaient jusque-là côte à côte.

Il a vocation à être un outil de travail qui répond à plusieurs objectifs :

- Fixer les objectifs généraux de travail afin de mieux répondre aux besoins pluriels et singuliers des personnes accompagnées,

- Rappeler les valeurs qui président nos interventions,
- Constituer un référentiel guidant les pratiques,
- Permettre de réinterroger les pratiques et de se réapproprier collectivement le sens de l'action en s'appuyant sur la parole et sur les besoins des personnes accompagnées,
- Être un outil de communication interne et externe.

Le centre maternel « Le Prélude » association AVVEJ, créé en janvier 2020, est un établissement issu de la fusion du Centre Mère-Enfant de Bobigny de l'association AVVEJ et de l'association « Toit Accueil Vie » de Montreuil en 2017.

Le dispositif accueille des mères isolées accompagnées de leur(s) enfant(s) dans des hébergements individuels et en diffus dans différentes villes de la Seine-Saint-Denis, limitrophes de Montreuil d'une part, et de Bobigny d'autre part. Ces familles monoparentales bénéficient d'un accompagnement psycho-socio-éducatif jusqu'aux trois ans révolus du dernier enfant. Entièrement financées par le Département du 93, toutes les admissions font l'objet en amont d'un accord de principe d'une inspectrice ou inspectrice adjointe de l'Aide Sociale à l'Enfance du 93.

Le centre maternel détient une habilitation du Département de la Seine-Saint-Denis pour les deux services, et d'une habilitation de la Protection Judiciaire et de la Jeunesse pour son service de Montreuil.

Le centre maternel « Le Prélude » remplit donc les missions de prévention, de protection, d'éducation, de soutien à la parentalité et d'insertion.

La capacité d'accueil est de 51 places réparties sur les deux services :

- Service de Montreuil

- Capacité d'accueil : 24 familles
- Public : jeunes femmes âgées de 16 à 21 ans au moment de l'admission, enceintes ou mères d'au moins un enfant de moins de 3 ans
- Type d'hébergement : logements HLM de type T2 ou T3 en diffus
- Communes d'implantation : Montreuil, Bagnolet, Romainville, le Pré-Saint-Gervais, Pantin, Neuilly-Sur-Marne.

- Le service de Bobigny

- Capacité d'accueil : 27 familles
- Public : femmes majeures, sans limite d'âge, enceintes ou mères d'au moins un enfant de moins de 3 ans.
- Type d'hébergement : logements HLM en diffus, allant du T2 au T4 permettant l'accueil de grandes fratries
- Communes d'implantation : Bobigny, Noisy-Le-Sec, Bondy, Villemomble, Le Bourget.



Il est à signaler que cette répartition des familles dans les deux services, est le fruit d'un rééquilibrage opéré en 2024, puisqu'à Montreuil il y avait 18 familles et à Bobigny 33. En effet, il a été constaté des demandes croissantes pour les mères mineures et majeures auxquelles il ne nous était pas possible de répondre puisque nous n'avions que 18 places. Fort du constat d'une réponse insuffisante, nous avons donc pensé ce rééquilibrage.

De manière à répondre à deux problématiques prégnantes que sont le mode de garde et l'orientation à l'issue de la prise en charge, Le Prélude dispose :

- De 8 places d'accueil pour des enfants en journée, assurées par des assistantes maternelles salariées du service dans l'attente de bénéficier d'un mode de garde dans le droit commun ;
- Du projet SALoME (Service d'Accompagnement dans le Logement pour les Mères et les Enfants), né d'une réponse à un appel à projets avec le bailleur ICF La Sablière, afin de faire bénéficier à 8 familles, sur une période de 2 ans (2023 – 2025) :
 - D'un logement en bail direct,
 - D'un accompagnement par l'équipe du Prélude jusqu'à un an après le relogement.



Fiche d'identité **synthétique**

Désignation de l'établissement	Centre maternel « Le Prélude »
Nature de l'établissement	Accueil mère-enfant
Activité	Centre maternel
Situation géographique	26 bis rue Kléber 93100 Montreuil 01.49.88.96.67 4 rue de Rome 93000 Bobigny 01.48.48.51.30
Convention collective	CC 66
Habilitation	Arrêté de regroupement 8/12/2021 N° enregistrement Etat : 2021-3445 N° enregistrement Département : 2021-806
Directrice Cheffe de service Montreuil Chef de service Bobigny Adjointe de direction	Islande Rocques Adeline Polonie Milan Kialobo Sandra Ciria
Nom de la personne morale	AVVEJ
Adresse du siège social	1, place Charles De Gaulle 78067 St Quentin en Yvelines Cedex
Nom du représentant légal de la personne morale	Pierre-Etienne Hollier-Larousse Président de l'AVVEJ
Direction générale	Nathalie Bouillet

Sigles utilisés

APLJM : Association Pour le Logement des Jeunes Mères

ASE : Aide Sociale à l'Enfance

ARS : Agence Régionale de Santé

AVDL : Accompagnement Vers et Dans le Logement

BIJ : Bureau d'Information Jeunesse

CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles

CDS : Chef de Service

CG93 : Conseil Général du 93

CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

CHU : Centre d'Accueil d'Urgence

CIO : Centre d'Information et d'Orientation

CME : Centre Mère-enfant

CVS : Conseil à la Vie Sociale

DALO : Droit Opposable au Logement

DRIHL : Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL)

EIG : Évènement Indésirable Grave

EJE : Educateur de Jeunes Enfants

GAPP : Groupe d'Analyse des Pratiques Professionnelles

HAS : Haute Autorité de Santé

HLM : Habitation à Loyer Modéré

ICF : Immobilière des Chemins de Fer

LAEP : Lieu d'Accueil Enfants Parents

MNA : Mineur Non accompagné

ORL : Oto-Rhino-Laryngologiste

PACQ : Plan d'Amélioration Continue de la Qualité

PAP : Projet d'Accompagnement Personnalisé

PJJ : Protection Judiciaire de la Jeunesse

PLIE : Plans Locaux pluriannuels pour l'Insertion et l'Emploi

PMI : Protection Maternelle et Infantile

PUMa : Protection Universelle Maladie

RH : Ressources Humaines

RIB : Relevé d'Identité Bancaire

RPP : Réunion Pluriprofessionnelle

RSA : Revenu de Solidarité Active

SAJ : Service d'Accueil de Jour

SALoME : Service d'Accompagnement dans le Logement pour les Mères

SI-SIAO : Outil informatique relatif au Système d'Insertion par l'Accueil ou l'Orientation

SYPLO : Système Priorité Logement

TS : Travailleur Social

UPP : Unité de Pédopsychiatrie Périnatale

I · L'histoire et le projet associatif de l'AVVEJ

Créée en 1952, l'AVVEJ accueille des publics fragiles, vulnérables, en souffrance, qui ont vécu des carences, des négligences ou des violences, mais aussi les effets de la séparation, de la rupture ou de l'exil. Il s'agit aussi bien de nourrissons, bébés, enfants et adolescents potentiellement ou directement en danger, d'enfants en situation de handicap, que de futurs parents et parents en difficultés ou encore d'adultes en situation d'exclusion.

Les accompagnements des personnes bénéficiaires se réalisent dans 18 établissements et services situés dans cinq départements de la région francilienne : Paris, Yvelines, Essonne, Hauts-de-Seine et Seine-Saint-Denis.

Chaque année, plus de 3 500 personnes bénéficient des savoir-faire complémentaires et de l'engagement de nos bénévoles et professionnels. Ces derniers cherchent à répondre à la diversité et à l'évolution des besoins d'un public singulier, à accompagner et à soutenir le développement, les compétences et les capacités des personnes accueillies.

1 · Les valeurs associatives et les missions

Nos valeurs sont axées autour de cinq piliers que sont :

- L'engagement
- La créativité
- La fraternité
- Le pari d'un avenir pour tous
- L'autonomie et la responsabilité

Nos missions consistent en :

- L'accueil et la protection des enfants, adolescents et adultes
- Le soutien aux familles qui rencontrent des difficultés éducatives
- L'éveil aux savoirs et l'accompagnement vers l'insertion
- Le développement de la vie sociale et de la citoyenneté
- La prévention de la maltraitance, des carences, des violences et de la négligence

2 · Le cadre de référence de l'action

Les établissements de l'AVVEJ interviennent à la demande des Départements, de l'État, de juridictions, de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ) et des Agences Régionales de Santé (ARS). Ainsi, l'AVVEJ agit dans les domaines de la Protection de l'Enfance, du Handicap et de l'Inclusion.

Nos actions relèvent de l'accueil d'urgence, de l'action éducative en milieu ouvert, de l'accueil en centre maternel, en centre d'hébergement, en institut thérapeutique éducatif et pédagogique, ou encore par un soutien de services d'éducation spécialisée.

II · Le centre maternel Le Prélude

Le centre maternel « Le Prélude » est un dispositif qui rassemble deux établissements à partir d'une fusion datant de 2017 :

- Toit Accueil et Vie à Montreuil² :

- Création en 1986 sous l'égide de l'Éducation Surveillée afin d'accompagner les maternités adolescentes.

- En 1991, signature d'une convention PJJ / ASE et Toit Accueil Vie, qui commence à accueillir des jeunes mères via les services de l'ASE. L'équipe de fonctionnaires de la PJJ accueille alors en son sein des salariées associatives.

- En 2005, Toit Accueil Vie sort des dispositifs de la PJJ et acquiert un statut associatif à part entière avec une double habilitation : PJJ et CG 93.

- En 2011, les fonctionnaires de la PJJ quittent le service et dans le même temps, le dispositif peut accueillir 18 familles.

- Centre mère enfant de l'AVVEJ à Bobigny³ :

- Création en 1991 et appartenance à l'« Association Pour le Logement des Jeunes Mères » (APLJM) financée par le Conseil Général (ASE) de Seine-Saint-Denis.

- En juillet 1996, l'AVVEJ, sollicitée par le Conseil Général du 93 reprend le dispositif,

- En 2011 le centre mère-enfant accueille 33 familles.

Validée par le Conseil d'Administration la fusion de ces deux établissements a été pilotée par l'association Toit Accueil Vie sous l'impulsion de son directeur Monsieur Palito. Elle a permis d'élargir la réponse aux besoins des familles accueillies en centre maternel et de renforcer l'implantation de l'AVVEJ en Seine-Saint-Denis. Ainsi constitué, le centre maternel Le Prélude, avec 51 familles prises en charge, s'impose comme un acteur majeur du territoire. En effet, dans le Département, l'offre d'accueil en centres maternels⁴ est de 185 places réparties dans 5 établissements. Le Prélude à lui seul couvre un peu plus de 27% des réponses aux besoins en étant le plus gros centre maternel du Département.

Cette fusion a engendré une nouvelle organisation, qui s'est construite avec les ressources des deux associations afin que chacune des parties prenantes trouve sa place, tout en préservant les spécificités qui enrichissent les pratiques mutuelles.



² Annexe 2 : Historique de l'association Toit Accueil et Vie

³ Annexe 3 : Historique du Centre Mère Enfant de Bobigny

⁴ Annexe 4 : L'offre d'accueil dans les différents centres maternels en Seine Saint Denis



1 • Les missions du centre maternel

Nos valeurs sont axées autour de cinq piliers que sont :

L'accueil en centre maternel relève de la mission de prévention précoce et de protection à destination des très jeunes enfants et des nourrissons confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance, ainsi définie dans l'article L222-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles : *« Sont pris en charge par le service de l'aide sociale à l'enfance (ASE) sur décision du Président du conseil départemental les femmes enceintes et les mères isolées avec leurs enfants de moins de trois ans qui ont besoin d'un soutien matériel et psychologique, notamment parce qu'elles sont sans domicile. (...) sont pris en charge par le service de l'aide sociale à l'enfance sur décision du Président du Conseil départemental, les mineurs qui ne peuvent demeurer provisoirement dans leur milieu de vie habituel et dont la situation requiert un accueil à temps complet ou partiel, modulable selon leurs besoins, en particulier de stabilité affective, ainsi que les mineurs rencontrant des difficultés particulières nécessitant un accueil spécialisé, familial, dans un établissement ou dans un service. ».*

La circulaire 81/5 du 23 janvier 1981 portant sur une nouvelle politique de l'aide sociale à l'enfance énonce quatre missions pour les centres maternels :

- « • *Rompre l'isolement des femmes enceintes et des jeunes mères en difficulté, en leur donnant la possibilité de s'exprimer, de s'informer et de nouer une relation (avec leur enfant si elles le désirent mais aussi avec autrui : le père de l'enfant ou le compagnon de leur choix, les membres de leur famille, etc.) ;*
- *Les mettre en mesure d'exprimer le plus librement possible un choix quant à leur souhait de conduire ou non leur grossesse à son terme et, dans l'affirmative, de les préparer à l'accouchement en vue, soit d'une maternité, soit d'un consentement à l'adoption. En toute hypothèse, il importe d'éviter toute pression sur ces mères afin de leur permettre de former en toute indépendance le projet qu'elles souhaitent pour leur enfant ;*
- *Leur apporter l'aide matérielle dont elles ont besoin ; étant donné que ces personnes disposent d'un revenu au minimum égal, pour la quasi-totalité d'entre elles, à l'allocation de parent isolé, leur principal problème est celui de leur hébergement et de la garde de leur enfant ;*

- *Leur apporter une aide éducative ou psychologique et encourager leur réinsertion sociale, afin notamment :*

- *de leur permettre de mieux se situer par rapport à la maternité, la sexualité, la vie en couple éventuellement, etc. ;*
- *le cas échéant, former un projet de vie pour leur enfant ;*
- *de former et réaliser un projet d'insertion socioprofessionnelle.»*

Dans cette circulaire, la première mission des centres maternels donne une place importante à l'aspect relationnel et au lien mère-enfant. Dès lors que les difficultés sociales, affectives, culturelles peuvent affecter le lien mère-enfant, il s'agira, outre l'aide matérielle et la réinsertion sociale, de travailler à cette question du lien. Le centre maternel intervient comme un moyen de prévention de maltraitance et de placement. Il privilégie ainsi le travail sur la relation mère-enfant en dépistant les difficultés des mères et des enfants et en y apportant une solution.

2 • Le contexte législatif et réglementaire

Le centre maternel s'inscrit dans un cadre législatif défini par différentes lois et articles de loi en plus de l'article L222-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles :

- La Déclaration des droits de l'enfant (Assemblée générale de l'Organisation des Nations Unies du 20 novembre 1959) « Considérant que l'enfant, en raison de son manque de maturité physique et intellectuelle, a besoin d'une protection spéciale et de soins spéciaux, notamment d'une protection juridique appropriée, avant comme après la naissance, (...) Considérant que l'humanité se doit de donner à l'enfant le meilleur d'elle-même, (...) »
- La Convention Internationale des Droits de l'Enfant (Adoptée par l'Organisation des Nations Unies le 20 novembre 1989) avec ses quatre principes fondamentaux : la non-discrimination, l'intérêt supérieur de l'enfant, le droit de vivre, de survivre et de se développer, et le respect des opinions de l'enfant.

- Les articles 375 à 375.9 du Code Civil portant sur l'assistance éducative : « (...) lorsque les parents présentent des difficultés relationnelles et éducatives graves, sévères et chroniques, évaluées comme telles dans l'état actuel des connaissances, affectant durablement leurs compétences dans l'exercice de leur responsabilité parentale, une mesure d'accueil exercée par un service ou une institution peut être ordonnée pour une durée supérieure, afin de permettre à l'enfant de bénéficier d'une continuité relationnelle, affective et géographique dans son lieu de vie dès lors qu'il est adapté à ses besoins immédiats et à venir. »

- La loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions : « La lutte contre les exclusions est un impératif national fondé sur le respect de l'égale dignité de tous les êtres humains et une priorité de l'ensemble des politiques publiques de la nation. »

- La loi 2002-2 dite de rénovation sociale, qui prône une diversification des méthodes d'intervention pour s'ajuster au plus près des besoins des mineurs en termes de protection de l'enfance.

- La loi du 4 mars 2002 relative à l'autorité parentale.

- La loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance, qui précise les modalités de travail avec les familles en protection de l'enfance en dégagant 3 objectifs prioritaires :

- Développer la prévention,
- Renforcer le dispositif d'alerte et d'évaluation des risques de danger,
- Améliorer et diversifier les modes d'intervention.

- La loi du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfance et à l'application de ses 11 décrets prévoit des mesures visant à améliorer la situation des enfants placés

- La loi 2022-140 du 7 février 2022, relative à la Protection des enfants qui réaffirme l'importance des liens parentaux et familiaux dans le développement de l'enfant.

Par ailleurs, le centre maternel répond :

- Au schéma Départemental de prévention et de protection de l'enfance 2024-2028, notamment sur la priorité 4 de « coordonner les actions de

prévention et de soutien à la parentalité et les adapter aux nouveaux besoins » notamment en « associant davantage les parents aux actions de prévention » ;

- Au Schéma Régional de Santé 2023-2028, qui fait de la santé périnatale une thématique prioritaire afin d'améliorer les parcours en périnatalité. En effet, « L'Île-de-France se caractérise par ailleurs par des indicateurs de santé périnatale et infantile moins favorables que les moyennes nationales. Malgré les actions engagées depuis plusieurs années, non seulement les indicateurs de mortalité maternelle, périnatale et infantile restent supérieurs à la moyenne nationale, mais les disparités territoriales continuent aussi de s'aggraver » ;

- Au plan de lutte contre les violences faites aux enfants 2023-2027, qui a pour objectif de protéger les enfants contre toutes les formes de violences et de créer une véritable culture de la protection des enfants ;

- Au plan interministériel pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2023-2027 dont la lutte contre les violences faites aux femmes en est le premier pilier, notamment afin de faciliter la prévention, la sortie de ces violences pour les femmes qui en sont victimes ;

- A la Stratégie nationale de soutien à la parentalité 2018-2022 « Dessine-moi un parent » qui reconnaît que pour les parents la période périnatale est « (...) une période de « fragilités » - une part importante des difficultés rencontrées plus tardivement par les familles trouvent leur origine dans les premières années de vie de l'enfant - mais aussi « d'opportunités » : une action menée précocement peut avoir un impact majeur, en particulier si elle permet aux parents de prendre confiance en leur capacité à éduquer et accompagner leur enfant sur le long terme. Aider les parents à répondre aux besoins de leur jeune enfant est ainsi le levier le plus généraliste et le plus puissant de l'action publique en matière de soutien à la parentalité ».

- A la stratégie de lutte et de prévention contre la pauvreté des enfants et des jeunes lancée le 13 septembre 2018, orientée sur un changement des modalités d'intervention des politiques publiques davantage tournées vers l'amont et fondées sur l'accompagnement des personnes, tout au long de leur parcours. Il s'agit ici d'adopter une logique d'investissement social pour intervenir avant que n'apparaissent les difficultés à chacune des étapes de la vie.

3 · Les profils du public accueilli

Le Prélude accueille des mères ou futures mères âgées de 16 à 21 ans à Montreuil, et à partir de 18 ans et sans limite d'âge à Bobigny, accompagnées d'au moins un enfant de moins de 3 ans. Elles doivent avoir nécessairement une domiciliation en Seine-Saint-Denis. Une fois accueillies, elles sont hébergées dans des appartements dans le diffus dans différentes villes limitrophes des deux services. Compte-tenu de la diversité de nos appartements, nous pouvons accueillir des familles monoparentales et des grandes fratries pouvant aller jusqu'à 4 enfants.

Nous constatons parmi les familles accueillies différents éléments saillants :

- Diversification des profils,
- Parcours résidentiels précaires,
- Cumuls de vulnérabilités.



a. Diversification des profils

- Les mineures : elles sont majoritairement des Mineures Non accompagnées (MNA). Les MNA sont des adolescentes qui se retrouvent seules et isolées sur le territoire sans un représentant légal. Ces jeunes femmes sont particulièrement vulnérables et ont été exposées à de nombreux risques et évoquent majoritairement des parcours migratoires traumatiques.

- Des mères en situation administrative irrégulière qui elles aussi ont vécu des parcours migratoires traumatiques. Nous nous inscrivons dans l'accueil inconditionnel des familles, au sens où chaque enfant nécessite d'être protégé et que chaque mère en difficulté, indépendamment de sa situation administrative, doit pouvoir bénéficier des dispositifs de protection et de prévention.

b. Parcours résidentiels précaires

- A Montreuil, le public est dans sa grande majorité déjà pris en charge par les services éducatifs de l'ASE ou dans le secteur associatif, dans le cadre d'accueil en structure d'hébergement ou bien en milieu ouvert.

Témoignage de Mme F. (16 ans) : *« Au début, quand je suis arrivée en France, j'étais dans une famille d'accueil. Quand j'ai accouché, ma tata ne pouvait pas me garder avec le bébé car elle garde les enfants à partir de 3 ans. Elle est un peu vieille, donc ce n'était pas possible de me garder là-bas. Ils m'ont trouvé un foyer d'urgence. C'est un foyer où je ne pouvais pas rester tout le temps parce qu'il n'y avait pas de place donc ils ont fait des recherches pour ici. »*

Témoignage de Mme O (19 ans) : *« J'étais chez ma mère, il y avait des tensions, c'était invivable pour moi donc j'ai été orientée vers ce centre maternel. »*

- A Bobigny ce sont des femmes qui viennent : du 115, d'hébergement exigü en cohabitation chez des proches ou connaissances, de centres d'hébergement d'urgence, de la rue avant leur accouchement, ...

Témoignage de Mme F (35ans) accueillie avec ses 4 enfants : *« J'étais dans le 115, avec mon fils âgé de deux ans. Quand j'ai eu les triplés à l'hôpital, je ne pouvais pas retourner là-bas parce que la chambre*

d'hôtel était petite, tout était partagé. Le centre maternel c'était pour pouvoir m'accompagner par rapport aux enfants. Comme c'était la première fois que j'avais des triplés, j'étais toute seule, je ne pouvais pas tout gérer. Je ne m'attendais pas à avoir les triplés. J'étais vraiment choquée, tout le temps je pleurais. »

c. Cumuls de vulnérabilités

- L'adolescence : la plupart de ces adolescentes, malgré leur jeune âge, ont déjà eu un parcours jalonné de ruptures et de violences de la part de leur famille et/ou de leur compagnon. Le processus d'exclusion trouve généralement ses sources dans leur propre histoire familiale ;

- Le parcours d'errance avec des conditions de vie parfois délétères, avec par exemple des lieux de vie extrêmement réduits entraînant une grande promiscuité, l'impossibilité à se nourrir correctement à défaut d'une cuisine, ou encore l'insécurité régnant dans ces lieux d'hébergement notamment dans les hôtels ;

- Leur parcours d'exil ayant engendré de nombreux traumatismes à la suite de violences subies ;

- Une existence marquée par de trop nombreuses ruptures ou abandons : avec le pays d'origine, avec la famille, avec les compagnons ou conjoints, avec les familles d'accueil, avec les éducateurs des nombreux foyers de l'ASE à la suite du placement ;

- Des violences subies : intrafamiliales, conjugales, sexuelles, institutionnelles, ...

- ...

Malgré ces parcours traumatiques et chaotiques, toutes ces femmes accueillies disent leur désir supérieur de s'en sortir pour leur(s) enfant(s). Elles disent avoir besoin d'un lieu d'accueil pour protéger leur(s) enfant(s) et pour pouvoir souffler. Elles mobilisent toutes des compétences extraordinaires afin de faire face à leur situation comme elles peuvent, même si parfois elles n'y parviennent pas totalement.

Il nous appartient de raviver ces compétences, de les mettre en lumière afin de les soutenir dans leur désir de répondre aux besoins de leur enfant et aux leurs.



4 • La méthodologie de projet d'établissement

Le projet d'établissement a pour but de clarifier le positionnement institutionnel de la structure, d'indiquer les évolutions en termes de public et de missions, de donner des repères aux professionnels et de conduire l'évolution des pratiques et de la structure dans son ensemble.

Il garantit les droits des usagers puisqu'il énonce les objectifs en matière de qualité des prestations et qu'il décline les choix organisationnels.

Le projet d'établissement doit recenser les principes d'action et les orientations stratégiques pour les 5 ans à venir et doit donc s'inscrire dans une démarche prospective.

Au Prélude, son élaboration s'est déroulée en deux phases :

- Dès 2022 sous l'impulsion d'une première Directrice accompagnée par un cabinet extérieur, des temps de travail impliquant les différents professionnels d'alors ont été organisés. Les

personnes accueillies ont été sollicitées au travers de questionnaires notamment. Ce travail est resté inachevé et n'a donc pas abouti à l'élaboration dudit projet.

- En octobre 2023, arrivée d'une nouvelle Directrice : une remise au travail de ce projet est impulsée, celui-ci étant désormais pensé comme un processus créatif et participatif avec l'ensemble des professionnels, sous forme d'ateliers coanimés avec le responsable qualité de l'association AVVEJ. Ces ateliers avaient pour objectif de favoriser une dynamique réflexive à partir des pratiques des professionnels des deux services, afin de partager les visions du fonctionnement du dispositif pour tendre vers du commun et ainsi créer un cadre faisant référence pour tous. Des mères accueillies ont été sollicitées lors d'entretiens individuels afin de recueillir leurs avis sur l'accompagnement et la prise en charge mise en œuvre.

La diversité des expériences et des parcours de formations des membres de l'équipe, leur implication, leur mobilisation tout au long des ateliers et en dehors ont permis d'aboutir à ce premier projet.

I · Le processus d'admission⁵

Il se décline en 3 étapes :

Il se décline en 3 étapes :

- La sélection des candidatures des familles orientées ;
- Les entretiens d'admission ;
- L'admission.

1 · La sélection des candidatures des familles orientées

Une boîte mail est dédiée aux demandes d'admission au Prélude. Néanmoins les partenaires orienteurs ont la possibilité de prendre contact avec le centre maternel en appelant l'accueil qui est géré par les deux secrétaires : la secrétaire « ressources humaines » à Montreuil et la secrétaire « gestion locative » de Bobigny. L'une et l'autre informent les partenaires des modalités d'accueil et du fonctionnement du centre maternel.

Les dossiers de demandes de candidatures nous sont adressés par différents professionnels des services du Conseil général, du secteur associatif, des maternités, des assistantes sociales de secteur, de PMI. Les dossiers de demande complets doivent être constitués de 3 éléments :

- Un rapport social dans lequel est indiqué, en plus du parcours de la famille, pourquoi une orientation

en centre maternel semble justifiée, notamment la qualité du lien mère-enfant et les difficultés repérées ou formulées par la mère nécessitant un étayage ;

- Un accord de principe en centre maternel délivré par une inspectrice ou inspectrice adjointe de l'ASE du secteur de domiciliation de la famille ;
- Une lettre de motivation de la mère ou future mère.

La boîte mail admission.prelude@avvej.asso.fr est accessible à la Directrice, aux Chefs de Service ainsi qu'à l'Adjointe de Direction, afin qu'en cas d'absence, les candidatures soient traitées.

Le premier tri est fait par la Directrice qui répond systématiquement aux demandes d'admission :

- En signifiant une impossibilité d'accueil : faute de place, ou du fait d'une inadéquation entre les besoins de la famille et l'accompagnement et services proposés ;
- En donnant des pistes d'orientation plus adaptées ;
- En demandant les compléments d'informations manquants et qui apparaissent nécessaires à l'évaluation de la demande,
- Et aussi pour communiquer des informations quant au fonctionnement du dispositif.

Les demandes reçues revêtent presque toujours un caractère d'urgence : absence d'hébergement, violences intrafamiliales et conjugales. Nous avons fait le choix de respecter autant que faire se peut,

⁵ Annexe 5 : Le procédé d'admission au Prélude

l'ordre chronologique d'arrivée des dossiers tout en prenant en compte cette question de l'urgence. Nous ne faisons pas de liste d'attente, pour éviter une gestion trop fastidieuse des demandes, du fait de l'actualisation des données transmises qui s'imposerait pour actualiser les dossiers. Le Prélude a, par ailleurs, proposé au Département de réfléchir à la mise en place d'un guichet unique pour le traitement des demandes.

Le nombre de demandes est important mais le nombre d'entrées annuel reste relativement réduit. En effet, nous avons un turn-over plutôt faible puisqu'une prise en charge peut aller jusqu'à un peu plus de 3 ans et qu'en moyenne nous avons 18 sorties par an.

Une fois les différents éléments réunis permettant de faire l'hypothèse, en amont des entretiens et à la lecture du rapport social transmis, que notre accompagnement est en adéquation avec les besoins de la famille, et que la famille est en mesure de vivre seule dans un logement en diffus, ce rapport est transmis au CDS concerné pour lancer la procédure :

- 16-21 ans parcours ASE → orientation vers le service de Montreuil
- A partir de 18 ans → orientation vers le service de Bobigny

Le chef de service prend contact avec l'orienteur afin de l'informer d'une prise de contact avec la famille pour lui proposer un rendez-vous.

Ensuite le dossier est transmis aux professionnels (psychologue & travailleur social) qui doivent prendre contact avec la famille pour la rencontrer. Le partenaire est informé de la date des rendez-vous par l'équipe ou le chef de service. En effet, nous souhaitons l'implication de l'orienteur pour créer du lien et favoriser les parcours sans rupture. Nous invitons les partenaires à être présents lors de l'entrée de la famille au Prélude.

2 • Les entretiens d'admission

1. Le premier entretien d'admission

Il est mené par la psychologue et un travailleur social. La présence de la psychologue lors de ce premier entretien signifie l'importance donnée à la

santé mentale dans l'accompagnement proposé au Prélude. Il vise aussi à dédramatiser la rencontre avec une psychologue.

Ce premier entretien permet de faire connaissance mutuellement. En effet, il s'agit :

- De recueillir le parcours de la famille afin de repérer les besoins d'accompagnement en centre maternel. Toutes les mères n'ont pas forcément les moyens de dire exactement en quoi un centre maternel peut répondre à leurs besoins. S'il peut être pertinent de repérer une absence de demande explicite, ce n'est toutefois pas un élément probant pour refuser de poursuivre la procédure ;
- De repérer la capacité de la mère à vivre seule dans un logement en diffus avec son enfant ou ses enfants ;
- De présenter le centre maternel : missions, travail d'accompagnement mis en œuvre, l'équipe pluridisciplinaire, les droits et devoirs incombant à la personne dans le cadre de l'hébergement.
- De remettre le livret d'accueil ainsi que le règlement de fonctionnement.

A la fin de l'entretien, il est indiqué à la famille, qu'elle devra nous appeler pour nous dire si elle souhaite poursuivre la procédure.

2. La première commission d'admission

Les deux commissions à l'issue des deux entretiens d'admission se déroulent lors des réunions pluridisciplinaires afin d'associer l'ensemble de l'équipe à la réflexion pour l'accueil éventuel d'une nouvelle famille.

La première commission permet de valider ou non la poursuite de la procédure. La psychologue et le travailleur social ayant reçu la mère présentent, à l'ensemble de l'équipe, un compte-rendu du premier entretien d'admission en essayant d'être le plus près possible des propos de la mère ou future mère. A la suite d'échanges, il y a trois possibilités :

- Poursuite de la procédure,
- Arrêt de la procédure :
 - Nous ne sommes pas le dispositif adapté aux besoins de la famille : l'accueil en diffus peut

pour certaines familles ne pas être suffisamment contenant par exemple ;

- La famille se montre hostile à l'accompagnement proposé ;

→ Le chef de service transmet la réponse à la famille et aux partenaires avec des pistes d'orientation

- Pause dans la procédure du fait d'écarts importants entre ce qui est mentionné dans le dossier de candidature et le discours de la candidate : lien avec le partenaire orienteur pour comprendre l'écart. Puis échange en équipe pour la poursuite ou non.

3. Le deuxième entretien d'admission

Il est mené par le même travailleur social ayant rencontré la personne lors du premier rendez-vous, afin de favoriser une continuité entre les deux entretiens, et une EJE. Cette présence est symbolique au sens où il s'agit de dire que nous accompagnons la mère dans le lien à son enfant et que cette question de la parentalité est aussi traitée à partir des besoins de l'enfant.

Il a pour but de répondre aux questions de la candidate et d'affiner les besoins en mettant les besoins de l'enfant au centre.

Pour ce deuxième rendez-vous il est pertinent que l'enfant soit présent.

De nouveau la personne devra nous appeler après quelques jours de réflexion, pour indiquer si cette fois-ci elle souhaite intégrer notre dispositif.

4. La deuxième commission d'admission

Les deux professionnels ayant reçu de nouveau la candidate, Travailleur social et EJE, présentent le compte-rendu de cette deuxième rencontre en réunion d'équipe pluridisciplinaire.

Il est assez rare qu'après un deuxième rendez-vous nous n'admettions pas une famille. Néanmoins cela reste une option possible et dans ce cas c'est le chef de service qui contacte la famille et le partenaire orienteur.

Quand l'admission est prononcée, les référents, travailleur social et EJE, sont nommés. Même s'il



peut être pertinent que les référents soient ceux qui ont participé à la procédure d'admission afin de s'inscrire dans une forme de continuité de la rencontre, il est possible que cela ne soit pas le cas. Pouvoir questionner la référence laisse entendre aussi qu'un professionnel peut dire qu'elle ne se sent pas suffisamment « armé » pour mettre en œuvre l'accompagnement d'une famille. Une date d'entrée sera décidée.

3 • L'admission

Une fois l'admission validée, l'appartement éducatif en sous-location est affecté. L'entrée dans l'appartement éducatif n'est pas immédiate mais nous faisons en sorte de raccourcir autant que possible le temps d'attente.

Lors de l'appel de la famille pour confirmer son souhait d'intégrer notre dispositif, nous lui donnons sa date d'entrée et nous lui proposons aussi une date d'ouverture des compteurs de gaz et ou d'électricité. Lors de ce rendez-vous, il est rappelé à la famille l'absence de denrées alimentaires dans l'hébergement et donc la nécessité de faire des courses. Si elle n'a pas de ressources financières, un prêt est envisageable pour des achats de première nécessité.

II · L'accueil et l'hébergement

La notion d'accueil est essentielle dans la mesure où sa qualité conditionne la façon dont les familles parviendront à énoncer leurs questions, leurs difficultés, leurs besoins notamment.

Cette qualité est un préalable pour la construction d'un lien de confiance indispensable à la relation d'aide. Accueillir les familles suppose, pour les professionnels, une capacité à entendre et à recevoir la singularité de chaque histoire et à se laisser enseigner par elle.

Il s'organise en deux étapes :

- La signature du contrat de séjour ;
- L'entrée effective dans l'appartement ;
- L'élaboration du Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP).

1 · La signature du contrat de séjour

Elle constitue la contractualisation de la prise en charge. Elle s'effectue avec le chef ou la cheffe de service lors de l'entrée de la famille. Les modalités de ce contrat sont :

- La fixation de la durée de la prise en charge en lien avec l'accord de l'Inspecteur ASE : généralement la durée de la première prise en charge pour une mère majeure est fixée à 6 mois et pour une mineure à 1 an ;
- L'énonciation des objectifs, des prestations et des conditions de séjour ;
- Une signature conjointe par la mère ou future mère et le chef de service ainsi que par le représentant légal ou du dépositaire de l'autorité parentale (souvent les inspectrices de l'ASE) quand il s'agit d'une mineure ;
- L'élaboration d'un avenant lors de chaque renouvellement de la prise en charge.

Au moment de cette signature sont versés, une caution obligatoire d'un montant de 230 euros ainsi que le premier mois de loyer, au prorata de la date d'entrée. Le paiement du loyer s'effectue à terme à échoir avant le 10 du mois.

Ce document contractuel est un réel outil éducatif et pédagogique qui souligne un engagement réciproque des deux parties, dans un cadre défini. Il rappelle un certain nombre de droits et devoirs pour les parties prenantes, notamment le conditionnement de l'hébergement à l'accompagnement éducatif.



Sont aussi expliqués et lus à la famille avant remise :

- La charte des droits et libertés de la personne accueillie⁶
- Le dernier compte rendu rencontre familles
- La fiche information : Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)⁷
- La plaquette de la personne qualifiée

2 • L'entrée dans l'appartement éducatif

Elle s'effectue en binôme, à Montreuil avec la maîtresse de maison et la référente travailleur social, et à Bobigny, avec les deux référents EJE et travailleur social. Un état des lieux et des équipements est établi avec la visite de l'appartement. Une visite du quartier est proposée ainsi que la possibilité de faire quelques courses de première nécessité.

Nous proposons dans la mesure du possible une entrée dans l'appartement en début de semaine, afin de permettre à la mère ou future mère de s'installer tranquillement et de pouvoir programmer un ou plusieurs rendez-vous avant le week-end.

Dans les premiers temps suivant l'installation dans l'appartement éducatif, l'équipe est vigilante à rester dans une grande disponibilité et une écoute attentive afin d'accompagner cette transition et de faciliter la prise de repères.

3 • L'élaboration du projet d'accompagnement personnalisé (PAP)

Le PAP au Prélude est construit comme une rencontre, un moment privilégié, une conversation dont la visée est d'inviter les personnes accueillies à dire comment elles vivent leur accompagnement ; de cela découleront les objectifs que nous travaillerons ensemble. Il est ainsi réalisé dans une démarche de co-construction, sur la base d'un recueil d'attentes

et de besoins de la personne accueillie. Sa signature est ainsi un moment important où se noue une alliance autour du projet individuel de la personne accompagnée, et où chacun s'engage sur les modalités de réalisation de ce projet. C'est aussi un moment où on rappelle aux personnes qu'elles sont les actrices principales de leur projet afin de leur permettre d'être et d'agir en fonction de là où elles en sont de leur histoire et de leurs capacités.

C'est un support écrit, véritable outil de coordination des actions de l'équipe pluridisciplinaire qui a pour finalité la personnalisation de l'accompagnement.

Le premier PAP doit être organisé au maximum aux 3 mois de l'entrée d'une famille. Il peut être signé plus rapidement afin de refixer le sens de notre accompagnement. Si le premier mois est un temps pour arriver, se poser, c'est aussi un temps d'observation pour appréhender la mobilisation de la famille et sa compréhension des missions.

En amont de la signature, un temps préparatoire avec les référents est organisé.

La première réévaluation-réajustement du premier PAP intervient à 5 mois de la prise en charge, avant l'envoi du rapport psycho-socio-éducatif, afin d'y intégrer les objectifs élaborés. Il s'agira de reprendre objectif par objectif afin d'évaluer ce qui a pu être mis en œuvre pour valoriser les réussites et comprendre pour les objectifs non atteints les difficultés rencontrées, afin de réajuster l'accompagnement. C'est toujours dans la perspective de s'appuyer sur les compétences de la famille et d'aller chercher ses ressources internes et non de venir lui dire qu'elle ne « sait pas faire » ou pire encore qu'elle ne « fait pas bien ».

Le(s) suivant(s) s'organiseront à l'issue de 6 nouveaux mois de prise en charge pour l'envoi du 2ème rapport psycho-socio-éducatif. En effet, il est nécessaire de l'envoyer à l'Inspectrice référente un mois avant la fin de la prise en charge pour qu'elle puisse avoir le temps nécessaire d'en prendre connaissance et envoyer une réponse à la famille et aux professionnels référents.

⁶ Annexe 6 : La charte des droits et libertés de la personne accueillie

⁷ Annexe 7 : La fiche information : Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

III · Les modalités de la prise en charge⁸

1 · L'accompagnement quotidien

Les entretiens formels permettent d'échanger, d'être à l'écoute, d'évaluer les besoins, d'entendre les attentes afin de hiérarchiser les priorités. Les entretiens moins formels participent à créer du lien, à consolider la relation de confiance. Notre accompagnement est collectif et individuel.

L'accompagnement individuel est assuré par une double référence : un travailleur social d'une part et une éducatrice de jeunes enfants d'autre part, pour un accompagnement plus centré sur le lien mère-enfant et les besoins de l'enfant. A ces deux professionnels s'ajoutent une psychologue et, sur le service de Montreuil, une maîtresse de maison en fonction supplémentaire.

Le PAP découle de cet accompagnement au quotidien.

a. L'accompagnement éducatif global

La référente éducative, à savoir le travailleur social, reste l'interlocuteur privilégié, le lien entre les différents acteurs internes et les partenaires extérieurs impliqués dans la mise en œuvre du projet individualisé de la famille.

Elle suit plus particulièrement l'évolution des démarches et du projet en essayant de percevoir au plus près la réalité dans laquelle évoluent la mère et son enfant. Les échanges et interventions portent sur l'accès à la citoyenneté, la dimension personnelle de la prise en charge (soin, image de soi, relations aux autres), la gestion du quotidien, la gestion du budget, le savoir habiter (avec le soutien

de la maîtresse de maison à Montreuil), l'insertion scolaire, sociale et professionnelle, l'accès aux droits,...

Elle est le garant de la mise en œuvre des moyens nécessaires à la réalisation du projet individualisé et aide la mère ou future mère à s'organiser et à se projeter dans l'avenir. Présente régulièrement à l'appartement mais aussi dans le cadre d'accompagnements vers des démarches à l'extérieur, elle informe l'équipe de l'évolution de la situation.

Coordinatrice du projet individualisé de la famille, elle peut à tout moment solliciter ses collègues pour des conseils ou des interventions ponctuelles.

La référente est responsable de la tenue du dossier individuel, elle est présente lors de l'élaboration du PAP et lors des réunions de synthèse organisées avec les partenaires et coconstruit la réflexion et le projet en lien avec les autres intervenants dans la situation familiale (EJE, psychologue, maîtresse de maison pour Montreuil) les différents écrits à destination des partenaires.

En l'absence de la référente notamment pour les congés, un ou une référente relais est désigné afin que la famille ait systématiquement un interlocuteur tout au long de la prise en charge. Autant que possible, nous faisons en sorte que pour la famille, à chaque absence, il y ait le même référent relais.

Témoignage de Mme M. lors d'une « rencontre familles » : « Je voulais vous dire merci d'avoir pensé à me donner une autre référente quand ma référente part en vacances. Ça m'aide beaucoup pour continuer mes démarches. Je sens que je suis tout le temps accompagnée. »

⁸ Annexe 8 : Le parcours d'accompagnement au Prélude sur les six premiers mois



b. Le soutien à la parentalité

- L'accompagnement par les éducatrices de jeunes enfants

Le soutien à la parentalité est la préoccupation de l'ensemble des professionnels. Néanmoins compte tenu de leur formation spécifique, les éducatrices de jeunes enfants sont les professionnels dédiés spécifiquement à cet accompagnement. Ce sont ces professionnels qui accompagnent de manière plus précise les mères dans l'apprentissage de leur rôle et leurs responsabilités de parents. Ils accompagnent l'apprentissage des mères aux besoins fondamentaux de l'enfant. Ils recentrent la place de l'enfant dans la dynamique de l'accompagnement tout en étant en mesure de porter les besoins de l'enfant.

L'attention de l'EJE référent est centrée sur les besoins primaires de l'enfant et ses interventions visent à proposer des temps éducatifs centrés sur des moments partagés avec l'enfant (activités /sorties, temps de repas, soins, coucher, accompagnement dans la motricité, l'activité ludique, et le besoin exploratoire du jeune enfant, etc.). L'EJE soutient les

mères en matière d'hygiène, de soins, d'alimentation, des besoins de l'enfant, du respect des rythmes, du développement psychomoteur et de la croissance de l'enfant. Ainsi, leurs interventions consistent à instaurer un accompagnement concret autour des soins au bébé et au jeune enfant : conseils autour de l'allaitement, la diversification, la gestion des pleurs de l'enfant, le sommeil, l'aménagement de l'espace et la prévention des accidents domestiques, le développement de l'enfant et l'évolution de ses besoins en termes de jeu, de motricité et d'interactions sociales.

L'action du professionnel peut consister en une simple présence, une observation pour valoriser ou valider une compétence parentale ou conseiller sur une manière de faire, ou peut aller jusqu'à une substitution ponctuelle pour montrer un geste ou un soin. Ainsi, ce professionnel peut assister ou faire et entre ces deux extrêmes toute une gamme d'intervention peut se mettre en place : guider avec des mots, montrer certains gestes, être présents tous les jours parce que c'est nécessaire ou une fois par semaine, ...



La visée de cet accompagnement est de soutenir la santé et le développement de l'enfant, de favoriser chez le parent la compréhension et la réponse aux besoins et d'accompagner une relation parent-enfant de qualité. Ce qui est recherché : un lien d'attachement sécurisé et un environnement de vie adapté puisque ce sont des ingrédients indispensables au bon développement de l'enfant. Cet accompagnement autour d'actions concrètes vise donc à créer un étayage qui donne les conditions favorables à l'émergence de compétences parentales nécessaires et suffisantes dans ces contextes conjuguant le plus souvent maternité précoce, précarité sociale et / ou ruptures ou discontinuité des liens familiaux et culturels, du fait notamment de parcours migratoires.

L'EJE assure également le développement et l'entretien des liens partenariaux avec les différents partenaires de la petite enfance (PMI et soignants intervenant autour de la périnatalité et du jeune enfant, modes de garde, lieux de socialisation, écoles, etc.).

Elle peut être amenée à proposer des rendez-vous au père de l'enfant autour de questions liées à la parentalité si ce dernier est présent en accord avec la mère.

- L'accueil « répit parental » par les assistantes maternelles salariées

Au centre maternel, les entrées dans le dispositif se font tout au long de l'année. Quand certaines mères arrivent, les dates de commissions d'admission pour les crèches ne correspondent pas aux besoins d'accueil des familles et les assistantes maternelles externes n'ont plus de possibilités d'accueil.

Nous avons dans l'équipe pluridisciplinaire des assistantes maternelles salariées qui sont accompagnées par une éducatrice de jeunes enfants coordinatrice missionnée dans chacun des deux services. Nous n'avons pas la possibilité de proposer à toutes les familles un mode de garde à leur arrivée, même si la collaboration avec les différentes crèches, notamment départementales et municipales, est fructueuse. Les PMI sont en effet des partenaires soucieux de privilégier les accueils collectifs pour les familles en situation de vulnérabilité comme celles que nous accueillons. Afin que le maximum de mères puisse bénéficier d'un accueil, nous avons mis en place avec les assistantes maternelles un accueil dit de « répit parental » de deux à trois jours. Ces modes de garde séquentiels ont pour objectif de :

- Donner à l'enfant un lieu de socialisation, d'expérimentation et d'éveil avec un professionnel de la petite enfance ;
- Accompagner l'enfant dans son développement en lui apportant des repères sécurisants, en respectant ses besoins et son rythme ;
- Permettre à l'enfant de rencontrer un autre interlocuteur pouvant aussi être une figure d'attachement ;
- Mettre en œuvre un accompagnement autour de la séparation de la mère et de son enfant ;
- Donner à la mère du temps sans son enfant pour prendre soin d'elle et souffler ;
- Permettre aux mères d'expérimenter une relation avec un professionnel chargé de la garde de son enfant ;
- Soutenir la mère dans sa fonction parentale.

c. L'accompagnement dans le logement éducatif individuel en diffus : intégration dans son environnement

- Par l'équipe éducative dans laquelle la maîtresse de maison est intégrée

Nous avons fait le choix d'avoir des appartements en individuel afin de pouvoir permettre aux familles d'être disponibles à l'accompagnement centré sur les besoins de leur(s) enfant(s) et leurs propres besoins.

De nombreuses familles, en intégrant le centre maternel, vivent pour la première fois dans un logement seules. L'accompagnement au « savoir habiter » son logement est ainsi un axe important de la prise en charge. En effet, il s'agit de soutenir les familles en faisant avec elles parfois pour que l'appartement éducatif soit dans un état d'hygiène adéquat.

A Montreuil, la présence d'une maîtresse de maison dans l'équipe permet un accompagnement des mineures et jeunes majeures dans l'appartement éducatif. Mais c'est l'ensemble des professionnels éducatifs, dont les EJE en accompagnant les mères sur les espaces des enfants, qui participent à cet accompagnement.

Il s'agit aussi de permettre aux familles de s'intégrer dans leur environnement et d'apprendre les codes sociaux, les droits et les devoirs de citoyens, de vivre en collectivité pour mieux cohabiter avec les voisins qui les entourent notamment. L'objectif est de permettre aux personnes prises en charge de devenir actrices de leur relation avec la société en s'appuyant sur leurs capacités à développer leurs ressources propres, leurs capacités de choix et d'initiatives. Nous les accompagnons aussi à repérer les infrastructures de leur environnement, pour leur permettre de créer des liens sociaux de proximité nécessaires à leur intégration sociale.

Les personnes accueillies sont sous-locataires des appartements éducatifs et s'acquittent du loyer et des charges afférentes. Nous accompagnons les familles dans la gestion budgétaire, afin qu'elles acquièrent ou consolident leurs connaissances sur cette question, pour faire des économies éventuellement en vue de la préparation de leur sortie du dispositif.

- Par le service technique

Le service technique est constitué de deux agents techniques sous l'autorité hiérarchique de l'adjointe de direction. Ce service suit et maintient en bon état de fonctionnement tous les appartements éducatifs, locaux, véhicules pour un accueil de qualité des personnes accueillies et des professionnels. Le service organise les interventions dans les différents appartements et locaux par ordre de priorité. Les problèmes liés à la sécurité des personnes et des biens sont au sommet des priorités. Il intervient aussi pour les demandes de travaux pour le confort des familles.

Les agents techniques participent à l'accompagnement éducatif des mères puisqu'ils les informent et les conseillent sur le fonctionnement du matériel mis à disposition dans les appartements ainsi que sur les consignes de sécurité. Ils sont donc en lien avec les familles et font ainsi remonter les informations utiles à l'équipe.



d. L'accompagnement collectif

Les actions collectives proposées par les différents professionnels aux mères seules ou aux mères avec leur(s) enfant(s), avec parfois des intervenants extérieurs, participent de la dynamique collective. Ces temps visent à soutenir le développement individuel et la parentalité en s'appuyant sur la dynamique de groupe. La fonction du groupe est importante au Prélude, notamment à Montreuil avec les jeunes mères, dans la mesure où elle met en exergue des valeurs de solidarité, de partage, d'exemplarité et d'entraide. Ces temps collectifs sont d'autant plus importants qu'ils permettent à certaines mères de rompre avec leur isolement.

Les accompagnements collectifs pour les mères consistent en l'organisation d'ateliers, qui peuvent être centrés autour de la cuisine, de sorties, d'activités, de temps de réunion pour élaborer les activités. Cela permet de mettre en mouvement les familles en :

- Développant leurs compétences sociales, relationnelles, manuelles, créatives, citoyenne ;
- Ouvrant leur horizon en leur faisant connaître des lieux de culture et de loisirs auxquels elles n'ont habituellement pas accès ;
- Favorisant le pouvoir d'agir et l'estime de soi ;
- Fédérant le groupe ;
- Enrichissant la relation avec les professionnels.

Les accompagnements collectifs qui ciblent les enfants ou les mères avec leur(s) enfant(s) prennent la forme d'ateliers créatifs, moteurs et sensoriels, de sorties extérieures notamment dans les parcs, la piscine, etc. Ils ont pour objectifs de :

- Favoriser le lien ;
- Développer des réponses adaptées et diversifiées aux besoins de l'enfant ;
- Soutenir le développement de l'enfant.

Il nous faudra dans les années à venir développer nos actions collectives qui favorisent les apprentissages par mimétisme grâce à la dynamique entre paires.

e. La prise en compte de l'entourage des familles et la place faite aux pères

Si les familles que nous accueillons sont plutôt isolées, nous veillons à préserver par notre fonctionnement les liens et ressources qu'elles possèdent à leur arrivée ou qu'elles construisent durant leur prise en charge, comme les politiques publiques nous y enjoignent. En effet, nous n'avons pas la possibilité encore, d'accueillir les pères et les couples, mais nous organisons les appartements de manière à permettre aux familles d'accueillir, le temps du weekend, une personne pouvant être un soutien, et ce tout au long de la prise en charge. En plus de cette possibilité d'héberger le weekend, les mères peuvent faire après leur accouchement une demande d'hébergement temporaire afin d'être soutenue dans le premier mois de vie de leur bébé par la personne de leur choix, qui est la plupart du temps le père quand il est présent. Les familles ont aussi la possibilité d'accueillir en visite des proches dans les appartements éducatifs tout au long de la journée. Ainsi, l'accompagnement prend en compte la famille dans son environnement et avec son entourage.

Témoignage de Mme K. Mme K âgée de 19 ans est arrivée au centre maternel juste après son accouchement. Elle a vécu dans différents foyers de l'ASE étant arrivée sur le territoire en 2021 en étant alors mineure. « *Je suis tombée enceinte en mai 2023. Et après, je suis partie dans un foyer, un foyer pour femmes enceintes dans le 77. (...) Je devais être toute seule, parce que c'est un endroit où on n'a pas le droit de donner l'adresse, pour protéger d'autres personnes qui sont peut-être en danger avec le papa de leurs enfants. Avec mon compagnon, le papa de mon fils on devait se voir à l'extérieur. (...) A l'entretien d'admission, on m'a dit qu'il pouvait être là et me rendre visite, voir le bébé et être là pendant le week-end, même s'il ne dort pas avec nous tout le temps, être là avec nous pendant le week-end et repartir. J'étais contente. Quand je suis arrivée au centre maternel, le bébé venait de naître. Il a pris un congé paternité de 15 jours et le Prélude a accepté qu'il soit avec moi dans l'appartement. Et ces deux semaines-là, ça m'a vraiment fait du bien, parce que je me suis reposée, je ne faisais rien. Il changeait la couche, il lui donnait le biberon, il faisait les courses. Du coup, ça m'a aidée, parce que si j'étais toute seule et ça allait vraiment être compliqué. Ça m'a vraiment soulagée de savoir qu'il pouvait être là.* »

Aussi, peuvent être présents les parents des jeunes mineures quand ils sont détenteurs de l'autorité parentale. Il arrive aussi que nous rencontrions les pères dans certaines situations et ils peuvent participer à la vie de leur enfant tout en soutenant leur compagne même s'ils ne sont pas accueillis. La question du projet de couple peut s'envisager à la sortie du centre maternel au sens où nous pouvons accompagner une orientation pour toute la famille.

Nous rencontrons aussi les personnes qui sont amenées à garder les enfants quand c'est le choix d'une famille, en l'absence de solution de mode de garde par exemple.

Nous favorisons le maintien des liens entre les fratries notamment quand une jeune mineure est séparée de ses frères et sœurs mineur.e.s vivant dans d'autres foyers.

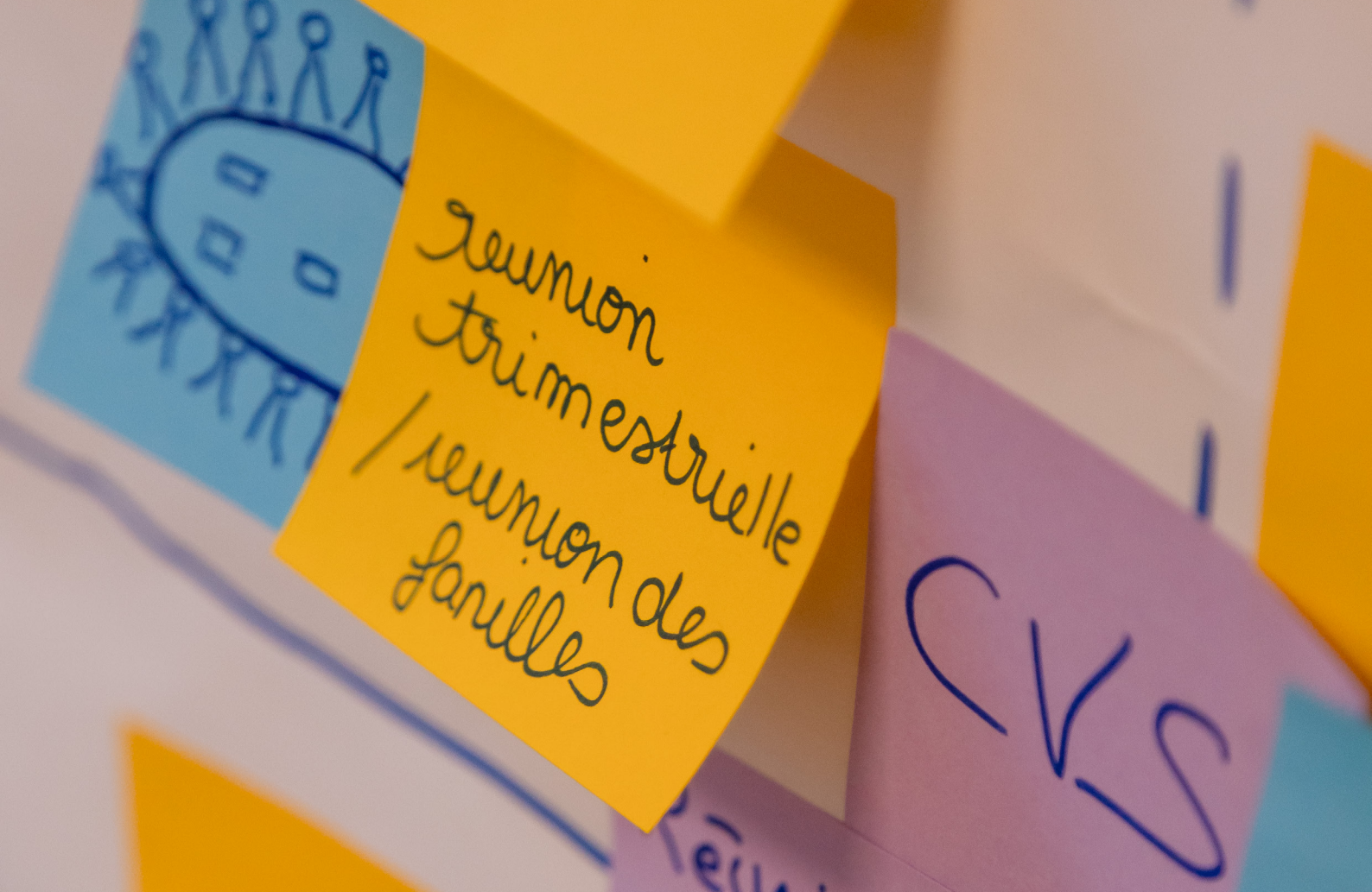
f. L'organisation de séjours

Nous proposons chaque année des mini séjours (de trois jours à une semaine) vers des destinations diverses (gîtes à la campagne, bord de mer, parcs de loisirs...). Ces séjours, qu'ils soient d'une durée d'une semaine ou d'un week-end, sont toujours des temps forts pendant lesquels nous partageons le quotidien et où nous pouvons être les témoins de la difficulté de ces mères à gérer la cohabitation ainsi que leurs responsabilités de mère.

Autant de sujets que nous devons aborder dans un second temps avec elles mais qui pourront l'être de manière différente parce que nous nous serons rencontrés autrement. Les rendez-vous au service ou les visites à domicile ne nous permettent pas toujours de mesurer aussi pleinement ces difficultés.

Ces séjours sont l'occasion de créer des liens différents avec ces familles et leurs enfants ainsi que dans l'équipe.





2 • L'accompagnement à la santé : somatique et psychique

a. L'accompagnement médical

Au Prélude nous n'avons pas de personnel médical. Néanmoins la santé des familles est au cœur de notre accompagnement, pour les enfants d'une part, et pour les mères d'autre part.

Le suivi médical des enfants : pour la majorité des enfants du centre maternel, ce suivi est effectué par les soignants de la PMI, où les mères peuvent rencontrer des pédiatres et puéricultrices. Elles nous montrent régulièrement le carnet de santé de leur enfant, notamment pour le suivi des vaccins. Certaines mères voient des pédiatres, ou des médecins en libéral. Nous veillons à ce que les enfants aient un suivi de santé, y compris pour des rendez-vous spécifiques à certains âges : ophtalmologue, ORL, dentiste par exemple.

Le suivi de grossesse : les futures mères que nous accueillons ont déjà un suivi de grossesse à leur arrivée. Notre prise en charge consiste en des accompagnements physiques aux différents rendez-

vous médicaux. Aux liens à faire avec la sage-femme après l'accouchement, à la mise en place des différents suivis post-partum.

Le suivi santé de la mère : c'est un axe du PAP car nous avons constaté que les mères négligeaient fréquemment cette dimension. Elles se préoccupent peu de leur santé, ou alors seulement sur le mode de l'urgence et doivent être soutenues dans la mise en œuvre des soins post-accouchement. Nous leur proposons un bilan de santé afin qu'elles puissent avoir des informations sur leur état général de santé. Nous les accompagnons dans la démarche de recherche et de déclaration d'un médecin traitant.

b. L'accompagnement psychologique

Les psychologues exercent leurs missions, à temps partiel à Montreuil et à temps plein au service de Bobigny. Elles réalisent leurs activités sous l'autorité hiérarchique de la directrice et sont en lien fonctionnel avec les chefs de service respectifs. Elles participent à la dynamique institutionnelle en étant associées à certaines réunions de cadres.

Elles proposent une approche psychologique de la fonction parentale et contribuent ainsi à l'évaluation des situations et à la mise en œuvre des actions d'étayage. Par leur appui technique notamment lors des réunions d'équipe, elles :

- Participent à l'évaluation pluridisciplinaire des besoins des différentes familles ;
- Aident à la recherche de solutions adaptées aux problématiques repérées ;
- Et contribuent à la mise en œuvre des projets d'accompagnement personnalisés.

Elles interviennent dans l'intérêt des jeunes enfants, des adolescentes et des adultes. Elles collaborent au recueil des éléments permettant la rédaction des rapports d'activité annuels. Elles rédigent des notes cliniques, des transmissions à l'équipe, des écrits divers selon les nécessités. Elles favorisent l'intégration des nouveaux professionnels ou des stagiaires. Elles accompagnent les stagiaires psychologues.

Elles garantissent la prise en compte de la dimension psychique dans la prise en charge des familles. Elles sont présentes dès l'entretien de préadmission afin de désacraliser la fonction du psychologue, pour des familles qui peuvent être réticentes à la rencontre, parce que la prise en charge de la santé psychique est un axe majeur de notre intervention. Dès cette première rencontre, elles précisent aux familles qu'elles prendront contact avec elles dès le premier mois de leur accueil, afin de prendre des nouvelles d'une part, et d'autre part de présenter leurs missions pour éventuellement mettre en œuvre un suivi.

Elles sont attentives à la continuité des prises en charge et tiennent compte des suivis déjà existants, des profils des personnes accueillies, des difficultés tout en s'appuyant sur les ressources et compétences.

Elles mettent en œuvre un accompagnement « d'aller vers » pour faire émerger une demande. Leur écoute clinique a une visée psychothérapeutique pouvant permettre une orientation vers un professionnel extérieur.

Elles encouragent les mères à bénéficier de soins psychiques pour elles-mêmes et aussi pour leur

enfant en cas de difficultés repérées, de problèmes de développement. Elles facilitent les consultations dans les structures de soins spécialisés et interviennent dans la mise en place de ces relais. Elles créent un réseau en santé mentale en allant à la rencontre des professionnels pour faciliter les orientations des familles.

Elles peuvent rencontrer le cas échéant des membres de la famille ou des proches afin d'apporter un éclairage plus large du fonctionnement familial.

En plus des entretiens individuels, elles peuvent aussi animer des groupes de parole ou ateliers en binôme avec d'autres professionnels.

3 · Processus de sortie du dispositif afin d'éviter les ruptures de parcours⁹

a. Les démarches vers les dispositifs de droit commun

La question de la sortie fait partie intégrante de notre accompagnement. Une année avant les trois ans du dernier enfant, l'accompagnement se centre un peu plus sur la sortie du dispositif afin d'inscrire la prise en charge dans une continuité et d'éviter les ruptures. Les objectifs de travail liés à la fin de prise en charge sont intégrés aux projets d'accompagnement personnalisé.

Nous travaillons des sorties adaptées aux situations des mères en lien avec les inspectrices et inspectrices adjointes de l'ASE qui signifient les fins de prise en charge aux trois ans du dernier enfant au maximum. Au centre maternel, nous ne disposons pas de logement. Parce que nous n'avons pas la possibilité d'aller au-delà de la limite de prise en charge fixée, nous travaillons en étroite collaboration avec différents partenaires pour éviter les ruptures de parcours et nous accompagnons les familles à faire les démarches nécessaires.

Au centre maternel « Le Prélude » nous faisons le choix d'accueillir des mères ou futures mères en situation administrative irrégulière, garantissant ainsi un accueil inconditionnel. En effet, nous voulons par ce choix permettre à toutes les mères

⁹ Annexe 9 : L'organisation de l'accompagnement

d'être dans des conditions favorables à l'exercice de leur parentalité. Nous voulons aussi que chaque enfant ait la possibilité de bénéficier d'un lieu sécurisant dès son plus jeune âge. Si durant la prise en charge, ces familles bénéficient des ressources suffisantes pour vivre grâce à l'allocation mensuelle, à laquelle s'ajoute un complément financier du centre maternel et un hébergement individuel, à l'issue de la prise en charge rien n'est garanti. En effet, il peut arriver que la situation administrative à l'entrée n'ait pas évolué en fin de prise en charge, en ce sens que la situation administrative n'est pas régularisée.

Plusieurs situations se présentent à nous au Prélude :

- La famille est en situation administrative régulière et/ou est française :

- Demande de logement social: cela permet d'obtenir un numéro unique qui ne garantit pas un accès direct au logement, compte tenu de la crise du logement dans le parc HLM. Le temps d'attente pour accéder à une habitation à loyer modéré ne cesse de s'allonger. Par ailleurs, même si une famille a un emploi et les ressources suffisantes, il n'est pas possible de prédire qu'au moment de la fin de la prise en charge il y aura une proposition de logement et la validation en commission ;

- Demande de priorisation des dossiers via Interlogement, SYPLO, et le DALO ;

- Orientation vers le dispositif interne au centre maternel SALoME (jusqu'en 2025) ;

- Orientation vers des dispositifs intermédiaires afin de prendre en compte la conjoncture pour éviter les ruptures de parcours : Solibail, Cosha, Interlogement avec le SI-SIAO, résidences sociales, maison relais, CHRS, etc. ;

- Accompagnement vers une solution personnelle: le conjoint qui a un appartement par exemple.

- Pour les familles en situation administrative irrégulière les solutions ne sont pas nombreuses :

- Dossier SIAO que nous constituons en précisant dans une note sociale les besoins de la famille : les pistes de solution sont majoritairement des dispositifs en hébergement collectif (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS), Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU)) ;

- 115 en absence de réponse du SIAO à la date de la sortie ;

- Accompagnement vers des solutions personnelles.

La sortie effective passe par un « état des lieux » qui permet de mesurer le degré d'appropriation des règles du « savoir habiter ». C'est un moment important puisqu'il dit aussi comment une famille a pensé la séparation avec le centre maternel, comment elle s'inscrit ou non dans une forme de solidarité avec les prochaines familles en laissant l'appartement dans un état correct.

Les familles peuvent nous faire une demande pour maintenir un accompagnement ambulatoire de trois mois pour mettre en œuvre les orientations vers les partenaires de leur nouvel environnement. Elles sont nombreuses après le centre maternel, à accéder pour la première fois à un logement en bail direct, il nous apparaît important de les soutenir encore un peu afin qu'elles puissent intégrer sereinement leur nouvel habitat et environnement pour notamment : faire le lien avec la CAF, ouvrir les compteurs EDF, penser les achats afin de meubler ce logement tant espérer selon les envies et les moyens, inscrire les enfants à l'école ou trouver un autre mode de garde, ...

b. L'orientation en interne : le projet SALoME 2023-2025

Face aux difficultés d'accès au logement en Île-de-France et au constat que certaines mères devaient quitter le centre maternel sans avoir de solution de relogement pérenne, nous nous sommes rapprochés de notre partenaire ICF La Sablière pour réfléchir à un projet commun pour accompagner ces ménages vers le droit commun et sécuriser leur parcours résidentiel. Nous avons répondu ensemble à un appel à projets Hlm Accompagnés de la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL), qui a donné naissance au projet SALoME (Service d'Accompagnement dans le Logement pour les Mères et les Enfants).

SALoME permet ainsi de faire bénéficier à 8 familles du centre maternel, sur une période de 2 ans, d'un logement en bail direct (au sens où elles deviennent locataire en titre de ce logement) et d'un accompagnement par l'équipe du Prélude, jusqu'à un an après le relogement. Le projet répond

ainsi aux besoins post-prise en charge au centre maternel, à savoir :

- Renforcer nos réponses en matière d'orientation adaptée ;
- Fluidifier nos sorties en obtenant des logements en baux directs pour les mères ;
- Éviter les ruptures de parcours et, le cas échéant, pouvoir prolonger des prises en charge ASE jusqu'à l'obtention du logement ;
- Finaliser notre accompagnement, hors problématique de protection de l'enfance, en consolidant le travail de séparation d'avec Le Prélude et en accompagnant la famille dans son nouvel environnement.

4 • Les partenariats¹⁰

Un des aspects essentiels de notre mission consiste à aider les familles prises en charge à s'inscrire dans le lien social et à pouvoir évoluer le mieux possible dans leur environnement. Il s'agit ainsi pour l'établissement de leur faciliter l'accès aux dispositifs et services de droit commun, que ce soit dans le cadre des recherches de modes de garde, de leur projet d'insertion professionnelle, des démarches administratives, de l'accès aux soins mais également concernant l'accès aux loisirs, à la culture, etc.

Pour notre public qui méconnaît ses droits et qui manque aussi de confiance face aux institutions, cet accès n'est pas toujours aisé. Il nous appartient dès lors de repérer dans notre environnement les dispositifs susceptibles de répondre aux besoins des familles, afin de pouvoir les y adresser. Le rôle de l'équipe est aussi bien d'accompagner en interne que d'orienter en externe pour favoriser l'appropriation par les familles de ces dispositifs, pour qu'elles puissent y recourir en toute autonomie une fois sorties du centre maternel.

Le partenariat est multiple et diversifié, dans la mesure où en Seine Saint-Denis il y a une grande vitalité du monde associatif et de multiples réseaux. Il est un élément constitutif et indissociable de notre mission et se décline sous plusieurs formes :



Partenariat institutionnel

- Les services de l'ASE

En tant qu'établissement habilité, ces services mettent à notre disposition différents temps de travail, de réflexion et de coordination précieux dans notre souci de prendre en compte les besoins pluriels et singuliers de notre public.

Le travail des inspectrices ASE et des inspectrices adjointes est fondamental. Les rapports sociaux éducatifs qui leur sont adressés, les échanges d'informations concernant les situations, témoignent d'une collaboration fructueuse. Une coopération avec les services éducatifs de ces institutions jalonne notre quotidien pour mieux appréhender ensemble les besoins des familles.

- Les services communaux et départementaux

Ils garantissent des partenariats essentiels sur les questions liées à :

- La petite enfance (crèches, écoles, assistantes maternelles, Relais Petite Enfance, LAEP, Maisons des parents) ;
- La santé en périnatalité et la santé des mères en général (maternité, PMI, centres de santé, centres de planning familiaux, etc.) ;
- La santé mentale des mères et des enfants (Les Centres Médico-Psychologiques, Les Hôpitaux, l'UPP (Unité de Pédopsychiatrie Périnatale), les Maisons des Adolescents, les Centres de Planning familiaux ;

¹⁰ Annexe 10 : Les partenariats du Prélude

- L'accès aux droits, à l'information de façon générale, et à l'information ou le soutien juridique (les services sociaux, les Bureaux d'Information Jeunesse (BIJ), les Maisons du Droit ;
- L'emploi, la scolarisation et la formation (les Missions Locales, Le Pôle-Emploi, les PLIE, les Services Insertion (RSA), les centres d'information et d'orientation (CIO), les services de l'Éducation nationale) ;
- Au logement (les services logement).

Partenariat associatif

Interlogement 93, C2DI 93, l'école de la 2e Chance, La contremarque, les structures mères-enfants du département, les S.A.J. (Services d'Accueil de Jour), Les entreprises d'insertion (AI LADOMIFA), les Résidences Sociales, (liste non exhaustive) sont quelques-unes des associations dont les missions s'articulent très régulièrement à la nôtre.

Partenaires formalisés

• C2DI 93

Notre partenariat privilégié avec l'association C2DI 93, qui propose un projet novateur, singulier et dynamique en faveur de la lutte contre l'idée de non-employabilité, est un atout précieux pour les femmes que nous accueillons, quant à leur insertion professionnelle. Toit Accueil Vie a participé à la création de ce service avec une quinzaine d'autres associations du Département et aujourd'hui encore nous poursuivons l'engagement en siégeant à son Conseil d'Administration.

• Interlogement 93

L'important travail de relais et de soutien effectué par le service logement de l'association Interlogement 93, facilite l'obtention d'un logement autonome dans le parc social par les familles en fin de parcours. Interlogement 93 dispose aussi de plusieurs services d'accompagnement social (Résidences sociales, AVDL, Solibail, 115, SIAO) et priorise nos familles en fin de prise en charge vers des dispositifs d'hébergement intermédiaire.

Son activité fédérative permet aux membres de l'équipe de bénéficier de temps de formation et de réflexion sur divers thèmes du champ social.

Toit Accueil Vie a participé également à la création de cette association qui fédère aujourd'hui une cinquantaine d'associations du Département. Toit Accueil Vie faisait partie du Conseil d'Administration et Le Prélude maintient cet engagement.

• Cultures du Cœur

C'est une association loi 1901, créée en 1998, puis en 2005 en Seine-Saint-Denis. Elle promeut : « L'égal accès de tous, tout au long de la vie, à la culture, à la pratique sportive, aux vacances et aux loisirs constitue un objectif national. Il permet de garantir l'exercice effectif de la citoyenneté. » Cultures du Cœur lutte contre les exclusions et agit pour l'inclusion sociale des personnes en difficulté, en favorisant leur participation à la vie culturelle et sportive. Cultures du Cœur permet aux familles du Prélude d'accéder à des activités culturelles et sportives accompagnées de leurs référents éducatifs ou seules avec leurs enfants et/ou amis. En effet, il leur est possible d'obtenir des places pour les personnes externes aux 2 services du Prélude.

• Agence Nationale pour les Chèques-vacances (ANCV)

L'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances, établissement public de l'État, est chargée de la mission de service public consistant à favoriser l'accès du plus grand nombre aux vacances. Au Prélude, nous utilisons ces chèques vacances afin de mettre en œuvre les séjours collectifs mais aussi afin de permettre à des familles de partir seules en vacances avec leurs enfants.

• Agence Don en Nature (ADN)

L'Agence du Don en Nature est une association qui redistribue des produits non-alimentaires neufs qu'elle collecte auprès de plus de 250 entreprises partenaires. Elle permet au Prélude pour les fêtes de fin d'année de faire bénéficier aux familles de présents de qualité et à moindre coût. Par ailleurs, il est aussi possible d'organiser avec ce partenaire une fois dans l'année un atelier socio-esthétique avec les familles afin d'évoquer la question du prendre soin de soi notamment.

I · Les principes d'intervention et l'équipe pluridisciplinaire

1 · Les principes d'intervention

Au centre maternel, le cadre éthique qui sous-tend notre intervention repose sur le respect de la charte des droits et des libertés des personnes accueillies (cf. annexe V). Cette approche éthique nous oblige à réinterroger continuellement nos pratiques et nos réponses. En effet, les réponses ne sont pas préexistantes mais doivent être étudiées, discutées, confrontées et construites en référence aux repères de cette charte. Cela signifie concrètement de mettre en pratique la culture de la bientraitance, et notamment de veiller à accueillir chaque bénéficiaire dans sa globalité, avec ses potentiels et ses besoins, l'accompagner, l'outiller dans une perspective d'inclusion dans la cité. Et parce que nous accompagnons des familles et donc des enfants, le positionnement éthique renvoie aussi à la complexité, dans la mesure où le respect de la vie privée de la mère peut entrer en conflit avec la nécessité de protéger son enfant. L'accompagnement ne s'inscrit obligatoirement dans une réflexion au cas par cas afin de mieux appréhender cette complexité.

Nous voulons au Prélude promouvoir une posture éducative fondée sur :

- Le respect de l'individualisation du projet pour chaque famille et la personnalisation de l'accueil et du soutien ;
- La conviction que chaque femme accueillie a des ressources propres, un potentiel d'évolution, de perfectibilité ;
- La capacité à se distancier ;
- Le respect du cadre énoncé et des limites.

Afin de promouvoir cette culture de la bientraitance, nous considérons que font partie du professionnalisme les qualités d'empathie, d'écoute, d'ouverture à l'autre, de préoccupation de l'autre, de responsabilisation, de capacité à dire sans juger et à ne pas stigmatiser ou étiqueter les familles, « à ne pas faire à la place de l'autre » ni à « vouloir son bien malgré elle ».

La promotion de cette démarche éthique au sein de l'équipe repose sur un management par l'intelligence collective dans la mesure où seule la co-construction couplée avec une autonomie des professionnels apportent une réponse durable et qualitative aux besoins des familles, et a un impact plus que significatif sur la qualité de vie au travail.

L'accompagnement pluridisciplinaire au Prélude est ainsi fondé sur :

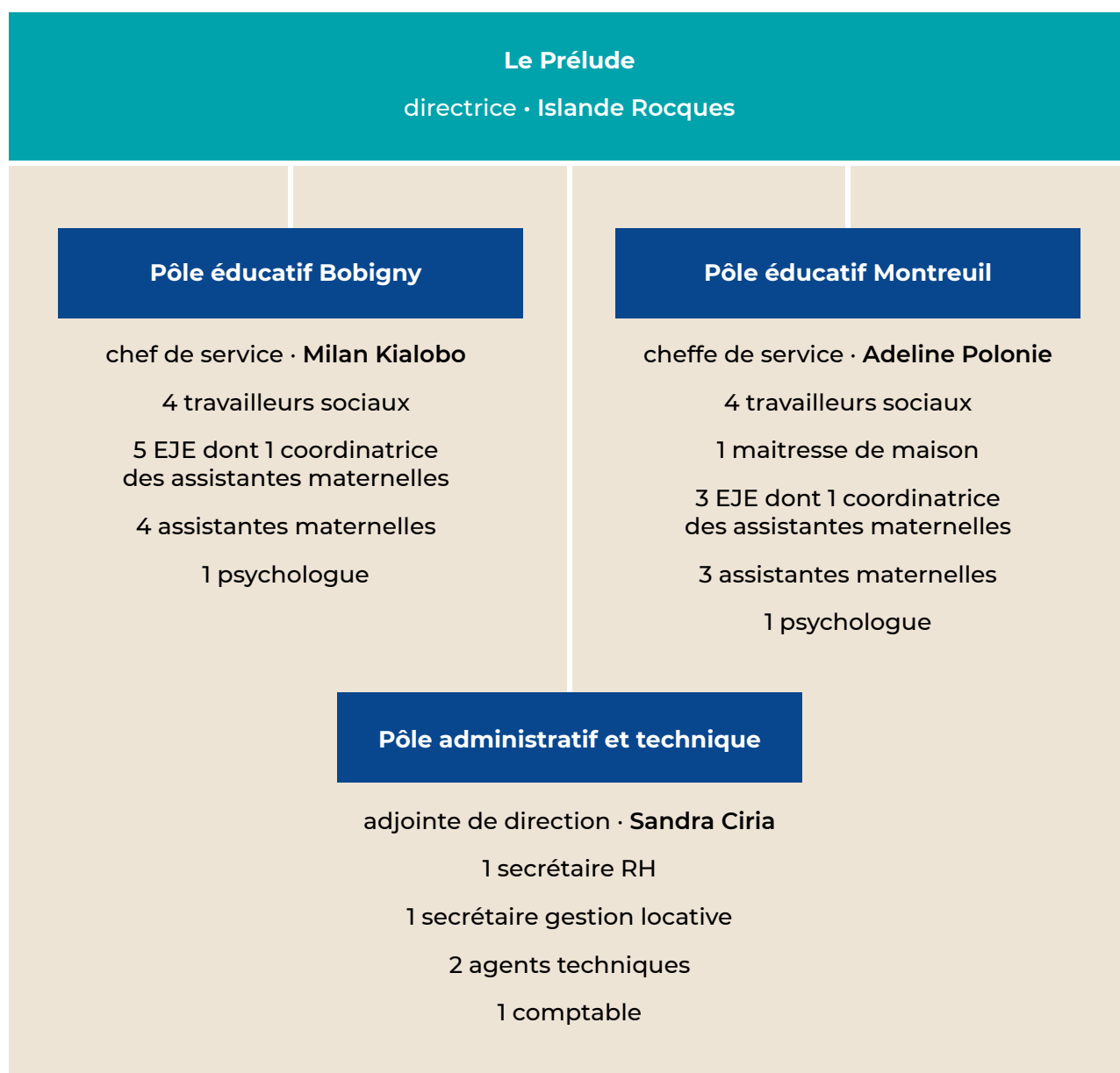
- La complémentarité des rôles et fonctions de chacun ;
- La pluralité des approches théoriques et professionnelles ;
- La transparence et la circulation des informations dans l'intérêt des familles ;
- La disponibilité, l'engagement et l'implication des professionnels ;
- La rigueur, la responsabilité, la cohérence ;
- La place importante accordée à la parole et au langage ;
- Le respect de la confidentialité des informations lors des entretiens et dans la gestion des dossiers des familles accueillies.

2 · Les profils des professionnels

L'équipe au centre maternel est pluridisciplinaire, ceci afin de favoriser un regard pluriel et des approches complémentaires dans la mise en œuvre de l'accompagnement des 51 familles. Ces professionnels issus de formations différentes, par leurs analyses et leurs réflexions, participent à élaborer des propositions qui répondent aux besoins pluriels et singuliers des familles.

Sous la responsabilité d'une directrice, l'équipe est composée de :

- 2 chefs de service
- 2 psychologues
- 1 adjointe de direction
- 2 secrétaires
- 8 travailleurs sociaux (éducateurs spécialisés, master de sciences sociales, master de droit, moniteur éducateur) et 1 maîtresse de maison (va entamer une formation de TISF : Technicienne en Intervention Sociale et Familiale)
- 8 EJE dont 2 coordonnant les assistantes maternelles
- 8 assistantes maternelles
- 2 agents techniques
- 1 comptable



3 · La dynamique du travail en équipe

L'équipe pluridisciplinaire pour mener à bien ses missions s'appuie sur différents supports de réflexion et d'analyse :

- Les réunions
- Les écrits

a. Les réunions d'équipe

- Réunions d'équipe : Elles ont lieu de façon hebdomadaire le mardi après-midi pour le service de Montreuil et le jeudi après-midi pour celui de Bobigny de 14h à 17h30. Elles sont animées par le ou la chef(fe) de service. C'est un temps nécessaire à la communication d'informations, à la réflexion, à la distanciation, au partage des pratiques, à l'évocation des différents projets, à la co-construction. Un compte-rendu est élaboré à tour de rôle par les différents professionnels. Ce compte-rendu est relu par le ou la chef(fe) de service puis validé par l'ensemble de l'équipe qui doit en prendre connaissance avant chaque réunion. En effet, il s'agit de s'inscrire dans une continuité des réflexions et de tracer les décisions prises.

- Réunions d'organisation : elles ont lieu selon les besoins pour réfléchir en équipe à des projets et à l'élaboration d'outils, le vendredi matin pour Montreuil et le mardi après-midi pour Bobigny. Elles ne sont pas obligatoirement animées par un cadre dans la mesure où cela peut aussi être le lieu de cadrages des professionnels entre eux notamment pour l'organisation des ateliers ou encore des sorties avec les familles.

- Réunions de cadres : elles ont lieu de manière hebdomadaire, le mercredi matin (selon les agendas) et sont animées par la Directrice. L'objectif est le partage des informations, l'identification des sujets à traiter et le développement de la stratégie institutionnelle. Il s'agit aussi d'utiliser ce temps pour échanger sur les situations complexes des personnes accompagnées et/ou du personnel. Lors de ces temps sont aussi abordées les réponses à apporter aux partenaires et l'organisation du service. Les psychologues pourront être invitées à y participer une fois par mois. Un compte-rendu est élaboré par les différents cadres à tour de rôle.

- Groupe d'analyse des pratiques professionnelles animé par des psychologues : c'est un temps d'élaboration et de réflexion sur sa pratique avec un intervenant extérieur pour chaque équipe pluridisciplinaire de chaque service. Il est mis en place une fois par mois sur une durée de 3h. A Bobigny ce temps s'effectue en dehors des locaux du service.

- Réunions d'équipe du pôle administratif : une rencontre une fois tous les deux mois voire une fois par mois selon les informations à transmettre.

- Réunion institutionnelle : une fois par an permet de rassembler l'ensemble des professionnels pour se projeter collectivement sur les échéances institutionnelles ou les évolutions du dispositif. Elle est animée par la Directrice qui s'appuie sur les compétences du siège, en faisant appel au chargé de la qualité. C'est aussi un temps de partage, d'échange et un partenaire peut être invité (médecin du travail par exemple)

- Réunion portant sur le droit d'expression des salariés : c'est l'occasion pour les salariés d'échanger sur leurs conditions et l'organisation du travail dans l'établissement. La durée des réunions est de deux heures au maximum et ce n'est pas un temps obligatoire. Deux réunions sont prévues par an. Ces temps d'échange entre professionnels se font sans la présence de la Directrice. Les cadres peuvent y participer ou non.

- Coordination adjointe de direction et secrétaires/ agents techniques / comptable : temps de rencontre mensuel et/ou trimestriel afin de faire remonter les informations et d'échanger sur les besoins et les difficultés.

- Coordination entre chef de service et professionnels : rencontre individuelle une fois tous les deux mois, qui permet un pas de côté pour évoquer les accompagnements, les besoins et difficultés éventuelles.

- Coordination entre directrice et chef de service / adjointe de direction : rencontre individuelle pour échanger sur les situations complexes et les difficultés éventuelles

- Coordination entre professionnels et transmissions d'information : les échanges et transmission d'information ont lieu en continu grâce aux espaces de travail partagés. Les transmissions se font à



l'oral ou à l'écrit et permettent d'échanger sur les événements de la journée et favorisent les relais dans la prise en charge des situations.

- Coordination entre professionnels et psychologue : quand c'est nécessaire pour élaborer autour d'une situation et réfléchir à des pistes de réponse.

b. Les écrits

Les logiques et les exigences

Les professionnels sont sensibilisés à la nécessité de rendre compte des accompagnements et d'assurer la traçabilité des démarches entreprises, au travers des observations quotidiennes écrites, de notes d'incident, de comptes-rendus de visites à domicile par exemple. Les écrits au Prélude répondent à trois logiques :

- Logique de cohérence des activités, des actions mises en œuvre par les professionnels : articulation, complémentarité des interventions, coordination, coopération et cohésion des différents professionnels.
- Logique de continuité : assurer une permanence et une continuité des interventions autour de la personne en interne et en externe.
- Logique de conservation : conserver les informations strictement utiles, garder en mémoire le parcours de la personne, laisser une trace de l'activité et prouver la pertinence des actions engagées au profit des personnes accueillies et accompagnées.

Par ailleurs, la loi nous fait obligation de garantir :

- Un accompagnement individualisé de qualité adapté à chacun et respectant le consentement éclairé qui doit être systématiquement recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté ou à défaut son représentant légal ;
- La confidentialité des informations ;
- L'accès à toute information ou document relatif à la prise en charge sauf dispositions législatives contraires.

Ces principes énoncés nous conduisent à privilégier une approche globale de l'information, à clarifier le contenu des informations, les supports et les modalités d'accès et de partage de l'information. Il s'agit à la fois du dossier de la personne accueillie mais aussi de tout type de document écrit au sein du service.

Nos écrits au Prélude font appel à trois exigences :

- Exigence de clarté : au sens où nous devons être attentifs à mettre en place un dossier de la personne accompagnée clair, précis, accessible et facile d'utilisation par les professionnels et compréhensibles par les personnes que nous accompagnons. Toutes les formulations doivent être respectueuses des personnes et non jugeantes ;
- Exigence de discrétion professionnelle pour garantir la confidentialité ;
- Exigence d'objectivité : il s'agit de notifier des faits strictement utiles et des analyses partagées en équipe.

Les différents écrits

- Ecrits des professionnels

Depuis 2024, l'ensemble des professionnels rendent compte de leur activité de manière numérique. En effet, en attendant la mise en place du dossier unique informatisé, nous avons souhaité anticiper la numérisation à venir. Procéder ainsi permet aux deux services d'être connectés afin que les informations circulent. Dans ces écrits numériques il y a :

- Le cahier de transmissions numérique
- Les comptes-rendus des différentes réunions : équipe et organisationnelle

- Les rapports – (psycho) – socio – éducatif
- Les comptes-rendus de synthèses avec les partenaires
- Les transmissions des astreintes
- Les notes sur les événements indésirables graves
- Les notes d'information à l'ASE concernant une famille
- Les demandes d'aides financières
- Les rapports de fins de prise en charge
- Les préparations des synthèses

• Dossier de la famille

Constitution du dossier :

Une fiche d'identification

- État civil de tous les membres de la famille
- Adresse, téléphone
- N° allocataire CAF
- N° sécurité sociale
- Coordonnées de partenaires (crèche, mission locale, PMI, etc.)

Sous-chemises :

- Dossier d'admission : accord de principe, rapport social de l'orienteur, lettre de la famille, comptes-rendus d'entretiens d'admission
- Dossier projet individualisé : Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP), rapports psycho-socio-éducatifs, comptes-rendus de synthèses, notes d'information à l'ASE, notes événements indésirables graves, contrats de séjour, courriers adressés à la famille, ...
- Dossier suivi santé : PUMa photocopie de la carte vitale, attestation de droits
- Notes de suivis: comptes-rendus des visites à domicile, des entretiens au CME, à l'extérieur et des appels téléphoniques avec la famille et les partenaires
- Suivi administratif : les impôts, la sécurité sociale, la CAF, les papiers d'identité, RIB

- Suivi logement : avis d'échéance, courriers avec les bailleurs, suivi du budget
- Suivi des enfants : crèche, assistante maternelle, scolarité, suivi médical, ...
- Suivi scolaire et/ou emploi : contrats de travail ou de formation, copie des diplômes, bulletins de salaires...
- Dossier relogement
- Documents divers : photos, ...

• Ecrits organisationnels

- Notes de service, lettres d'information, courriers administratifs
- Plannings hebdomadaires de l'équipe, cahier d'utilisation des véhicules, classeur des travaux dans les appartements, fiches de régulation des heures,
- Fiches de demandes de congés
- Fiches de caisse
- Tableaux familles
- Tableau gardiens immeubles
- ...



- Ecrits institutionnels

Rapport d'activités, projet d'établissement, documents contractuels, bilans d'activités

- Modalités d'accès aux dossiers

Conformément aux dispositions réglementaires, les dossiers individuels sont consultables par une mère qui en fait la demande au service. Il s'agira de faire une demande au chef de service pour solliciter un rendez-vous. Nous veillons à ce que cette procédure n'excède pas 2 semaines.

4 • Les interventions du pôle technique et administratif / comptable

Ce pôle est piloté par l'adjointe de direction, ou la Directrice en cas d'absence, avec une équipe constituée de :

- 2 agents techniques,
- 2 secrétaires : une secrétaire RH et une secrétaire gestion locative,
- 1 comptable.

a. L'accueil : une mission importante dévolue aux secrétaires

Les secrétaires sont souvent les premières interlocutrices du centre maternel. L'accueil se fait selon plusieurs principes : orienter efficacement des demandeurs, aiguiller les appels des correspondants, réserver un accueil professionnel et souriant.

En effet, l'accueil tant téléphonique que physique est primordial au travers de l'image que renvoie l'établissement, notamment lors des tout premiers contacts, mais également dans le contexte quotidien.

La manière d'accueillir la personne est également une des composantes de la qualité relationnelle que doit cultiver le centre maternel. Une salle d'attente est prévue à cet effet à Bobigny alors que ce n'est pour le moment malheureusement pas le cas à Montreuil. Les secrétaires veillent à ce que les visiteurs y soient correctement installés en attendant d'être reçus.

b. La gestion administrative et comptable

Le pôle est garant, à différents niveaux, de tous les liens avec les divers services de la Direction Générale.

Au-delà des tâches courantes de comptabilité et de secrétariat dévolues à un tel service, il est primordial pour consolider le fonctionnement spécifique de l'établissement et s'articule autour des activités suivantes :

- La gestion de la paie et des contrats de travail,
- La gestion administrative et financière du patrimoine immobilier et mobilier (ameublement et électroménager) mis temporairement à disposition des familles,
- Le suivi des loyers,
- L'établissement des comptes mensuels de chacune des personnes hébergées,
- L'organisation de l'aménagement des appartements,
- Etc.

c. La maintenance et l'entretien : les missions des agents techniques

Les agents techniques sont chargés des réparations courantes, de la réfection partielle des logements et de l'aménagement des appartements. Compte tenu de leur charge de travail, nous faisons parfois appel à des prestataires extérieurs. Ils procèdent également à certains aménagements essentiels : pose d'étagères, tringles à rideaux, installation et contrôle plomberie, serrurerie, électricité, ...

Les interventions comportent également un volet relationnel dans la mesure où elles s'opèrent aussi dans les hébergements en présence des familles.

Enfin, ils veillent à la maintenance des locaux professionnels et du parc automobile.

II · Le fonctionnement général

1 · Les locaux

a. Le service de Montreuil

Le siège du service se situe à Montreuil en centre-ville à proximité du métro « Croix de Chavaux » (ligne 9). Plusieurs lignes de bus desservent ce quartier ce qui en facilite son accessibilité.

La surface du service est de 210 m² et est intégrée dans un collectif d'entreprises et de sociétés ouvert sur le quartier. Il se compose d'un espace central dénommé l'Agora et de 5 bureaux en périphérie dont un espace de travail d'équipe partagé. Un local technique permet d'entreposer du matériel.

L'agora se compose d'une grande salle conviviale avec différents espaces. C'est un espace partagé avec le public. La circulation à l'intérieur du service est aisée et la distribution des pièces facilite la communication tout en préservant des espaces de confidentialité pour les entretiens individuels.

Néanmoins, le local ne répond pas aux besoins ni des équipes ni du public, car il ne permet pas de créer un espace dédié aux familles qu'elles puissent utiliser quand nous sommes en réunion. Actuellement, l'agora tient lieu d'espace de réunion. En outre, presque tous les bureaux sont partagés.

b. Le service de Bobigny

Le pavillon avec un petit jardin abritant les bureaux et le personnel se trouve dans un quartier mêlant habitat social collectif et habitat pavillonnaire. Le service de Bobigny en est locataire et c'est la propriété du Conseil Général de Seine-Saint-Denis qui assume les travaux d'entretien et de réfection.

L'accès au Centre Mère-Enfant est relativement aisé dans la mesure où il est desservi par trois lignes de bus et par la ligne de tramway Noisy-Le-Sec -> Saint-Denis.

Si le lieu est agréable, il ne répond plus aux besoins des familles et des professionnels. Il n'y a pas de salle d'activités sans passage, et les bureaux qui sont anciennement des chambres sont tous partagés. La recherche d'un autre lieu est en cours.

2 · Les appartements éducatifs individuels en diffus

Le centre maternel est ouvert 365 jours par an et 24h sur 24h. Il met à disposition des personnes accueillies 51 appartements dans différentes villes limitrophes des deux services¹¹. Les deux services sont situés à proximité des transports en commun afin de faciliter l'accès pour les familles.

Certains appartements étant trop éloignés des services, il s'agira de développer des partenariats avec des bailleurs susceptibles de nous proposer des logements plus adaptés en termes de distance. Ces appartements vont du T2 au T4, mais un seul T4 pouvant accueillir de grandes fratries.

Chaque appartement est meublé et contient le matériel de première nécessité pour la vie quotidienne : lits, table, chaises, mobiliers de rangement, machine à laver, réfrigérateur, vaisselle, linge de maison, ustensiles de cuisine, etc. Dans chaque appartement a aussi été pensé un couchage supplémentaire afin que la mère puisse accueillir sur le temps du weekend un proche ou le plus souvent le compagnon.

¹¹ Annexe 11 : Le parc locatif du Prélude



3 • Les astreints éducatives

Une astreinte a été mise en place avec l'objectif de permettre aux mères et futures mères de nous contacter lorsqu'elles sont en situation difficile : inquiétudes autour de la maladie de leur enfant, perte de clés, situations d'agression ou moments de déprime...

Elles ont à leur disposition un numéro de téléphone portable joignable de 20h00 à 9h00 (horaires de fermeture / ouverture du service) les soirs de semaine et le week-end et jours fériés.

Ces astreintes sont assurées alternativement par l'équipe éducative et les cadres. Le directeur est systématiquement positionné en « double astreinte » en cas de problème grave.

Les cadres d'astreinte peuvent prendre contact parfois les personnes qui traversent une période de fragilité ou dont l'isolement aurait pour effet d'accentuer un sentiment de détresse. Il peut s'agir d'un simple échange téléphonique ou d'une visite à domicile le week-end.

4 • La formation

Le centre maternel favorise l'apport de connaissances à l'aide de formations ciblées sur les besoins repérés pour améliorer la prise en charge des familles. Les professionnels sont informés des nombreuses formations proposées par le Département dans le cadre de nos missions de prévention et de protection.

Le plan de développement des compétences est composé de formations collectives propres à l'établissement. Peu de formations individuelles sont hélas finançables dans la mesure où les budgets alloués à la formation ne sont pas importants. Néanmoins, nous incitons les professionnels à aller vers des bilans de compétence ou encore la validation des acquis professionnels. Pour les professionnels peu qualifiés ou venant de secteurs hors protection de l'enfance, nous les inscrivons, dans le cadre de la convention signée entre l'AVVEJ et l'association Jean Cotxet, à une formation sur mesure afin de leur donner les bases de la relation d'aide et de la protection de l'enfance.

III · La politique de prévention de la maltraitance et de la violence

1 · La politique de prévention de la maltraitance et de la violence à l'AVVEJ

Ce texte associatif a été élaboré par la Commission Évaluation et Qualité de l'AVVEJ et validé par le Conseil d'administration de l'Association le 08/12/2023. Il traduit l'engagement associatif concernant l'accompagnement des personnes accueillies et accompagnées et vise à répondre aux obligations issues de la loi 2022-140 relative à la Protection de l'Enfance. Il est repris ici in extenso et constitue les paragraphes a, b, c ci-dessous.

a. Philosophie générale relative à la politique de prévention de la maltraitance et de la violence

L'AVVEJ aborde la politique de prévention de la maltraitance et de la violence en recherchant à identifier et renforcer les facteurs de bientraitance pour les personnes accompagnées. Pour cela, l'AVVEJ s'appuie notamment sur :

- La définition légale de la maltraitance, telle que formulée dans la Loi qui indique que les champs concernés par la maltraitance se situent à la fois du côté de la responsabilité individuelle, collective et institutionnelle.
- Les valeurs associatives ; car la question de la bientraitance s'appuie sur le prolongement de nos options fondamentales.
- Une approche de la prévention à un triple niveau, primaire, secondaire et tertiaire, pour donner à la prévention une acception plus globale (pour la définition de ces termes, cf. paragraphe c ci-dessous).

- Les pratiques, retours d'expérience des établissements ; car in fine, il reste essentiel d'identifier pour chaque structure les formes de violence et de maltraitance que l'on peut rencontrer, pour pouvoir réellement agir à ce niveau.

La Commission Évaluation et Qualité a participé à l'élaboration d'un texte de politique générale dont voici la synthèse. Cette réflexion, menée sur plusieurs séances avec des représentants de tous les établissements et services, a permis d'impulser une dynamique collective et de faire de cette question un sujet partagé par tous, facilitant ainsi par la suite sa mise en œuvre concrète au sein des établissements.

Initialement centrée sur une réflexion autour du plan de prévention et de la bientraitance, cette démarche a progressivement permis d'englober plus largement la question des risques, pour viser à réaliser un état des lieux dans les structures. Par la suite il a semblé intéressant de compléter cette approche avec les critères impératifs du référentiel HAS (Haute Autorité de Santé).

b. Construire un outil de diagnostic pour identifier les leviers de bientraitance

Au niveau opérationnel, l'AVVEJ a développé et s'appuie sur un outil de diagnostic, sur la base de points de vigilance visant à évaluer les facteurs de prévention de la maltraitance et de la violence. Cet outil a été construit à partir :

- De l'expérience et de l'organisation associative ;
- De recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS.

Les points de vigilance se regroupent en 5 domaines :

- Les conditions d'accompagnement et d'accueil ;

- La participation et le projet de la personne ;
- L'organisation, le fonctionnement et le cadre institutionnel ;
- Les conditions de travail des professionnels ;
- La sécurité des personnes et des professionnels.

Cette conception de la politique de prévention, abordée par le prisme de ces 5 niveaux, cherche à renforcer et soutenir les facteurs de bientraitance à partir de cette démarche de diagnostic tout en intégrant la notion de risque éducatif.

En effet, la singularité de la politique de prévention à l'AVVEJ est d'intégrer la notion de risque éducatif qui s'impose dans le cadre de nos activités. Ce risque mesuré, conjugué au besoin de sécurité, correspond au besoin fondamental d'exploration nécessaire au développement des personnes et consubstantiel de l'accompagnement éducatif, social et médico-social.

Ainsi, cet outil de diagnostic a pour finalité de repérer les points à améliorer et d'identifier plus précisément les différents leviers à mettre en œuvre.

A noter que les conclusions et les évolutions sont intégrées au plan d'amélioration continue de la qualité afin de nourrir le plan d'action pour chaque établissement.

La dynamique d'élaboration des préconisations et actions est basée sur la participation et l'implication des professionnels de la structure ainsi que des personnes accompagnées. A ce titre, il appartient au comité de pilotage de chaque établissement d'organiser cette participation sur la base du soutien méthodologique de la commission évaluation et qualité de l'Association.

c. Identifier les risques de maltraitance et de violence pour élaborer un plan d'action

En s'appuyant sur les 18 critères impératifs du référentiel HAS, cet outil de diagnostic a pour objectif de faire un état des lieux de l'organisation et du fonctionnement institutionnel.

En effectuant cette démarche, chaque établissement et service doit pouvoir identifier les risques de formes de maltraitance et de violence qui sont liées à la typologie de l'établissement, au profil du public accompagné et au mode de fonctionnement de l'organisation.

L'outil de diagnostic intègre des points de vigilance sur trois niveaux de prévention : primaire, secondaire et tertiaire :

- La prévention primaire, à travers une information en amont, vise à prévenir les risques.
- La prévention secondaire poursuit l'objectif de repérer les situations à risques et de prévenir les effets d'une situation avérée par une organisation pensée en amont.
- La prévention tertiaire cherche à prévenir les effets des risques avérés, c'est-à-dire atténuer leur impact dans un second temps quand ils sont survenus

d. Réalisation de la cartographie des risques et du plan de prévention

Pour réaliser une cartographie des risques, puis le plan de prévention, il est nécessaire de prendre en compte la question des risques dans ses différentes dimensions, qu'il s'agisse de violences :

- Entre les publics accompagnés ou hébergés :
- Des publics à l'encontre des professionnels ;
- Ou des professionnels vis-à-vis des usagers (on est alors dans le registre de la maltraitance).



De surcroît, il ne faut pas oublier que ces sujets sont une partie des critères impératifs du référentiel HAS et qu'à ce titre, ils doivent être partagés avec l'ensemble des professionnels, mais aussi avec des personnes accueillies ou accompagnées. Ainsi, le plan de prévention doit être présenté en Conseil de la Vie Sociale (CVS) et validé avec les usagers.

Comment mettre en œuvre cette réflexion, ce partage sur des sujets aussi sensibles et polémiques, avec ceux qui sont directement concernés ?

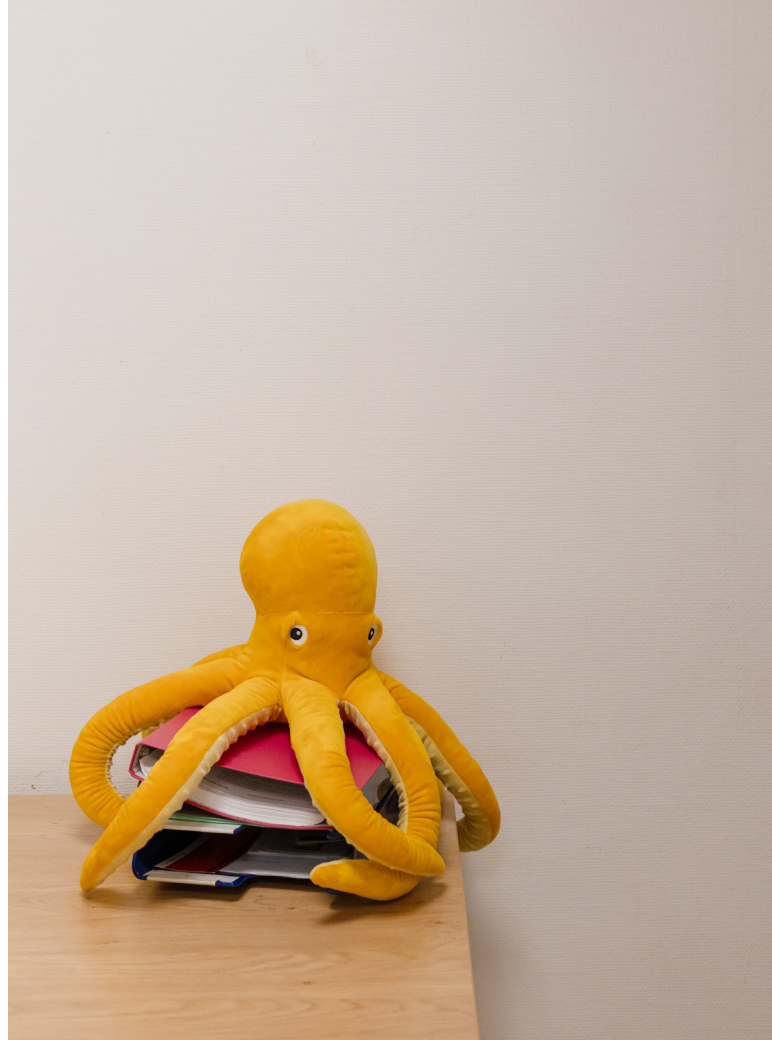
Bien conscients que la violence est une question au cœur de nos pratiques professionnelles puisqu'elle est intrinsèquement liée aux problématiques des publics vulnérables accompagnés par l'AVVEJ, le centre maternel « Le Prélude » a souhaité travailler à ce sujet en utilisant une approche expérimentale mobilisant des méthodologies nouvelles. Puisqu'il s'agit d'une cartographie à établir, la Directrice a souhaité que l'on puisse littéralement y voir apparaître les situations vécues au sein de l'établissement. Il était nécessaire de faire participer tous les professionnels, sur un temps assez court et d'aboutir à des représentations très visuelles qui puissent illustrer la prise en charge.

Pour réaliser cette démarche, le mardi 26 novembre 2024, tous les salariés du Prélude ont participé à la journée d'atelier thématique, qui a été préparée et coanimée par le chargé de qualité de l'AVVEJ et un intervenant extérieur facilitateur graphique. Les professionnels ont pu, au cours de la journée, vivre différentes séquences en intelligence collective ; à savoir, se questionner, comprendre, et exprimer des situations de violence difficiles à gérer, mais aussi celles qui sont maîtrisées au quotidien.

Il s'agissait pour le Prélude de repérer les risques de violence et de maltraitance, afin d'élaborer une cartographie pour y revenir dans un deuxième temps et envisager les plans d'action à visée préventive.

Les violences et maltraitances résultent de diverses situations :

- Les maternités précoces et les risques liés à la relation mère-enfant ;
- Les maltraitances psychologiques à l'égard des enfants qui sont difficiles à appréhender ;
- Les carences éducatives ainsi que les violences physiques ;

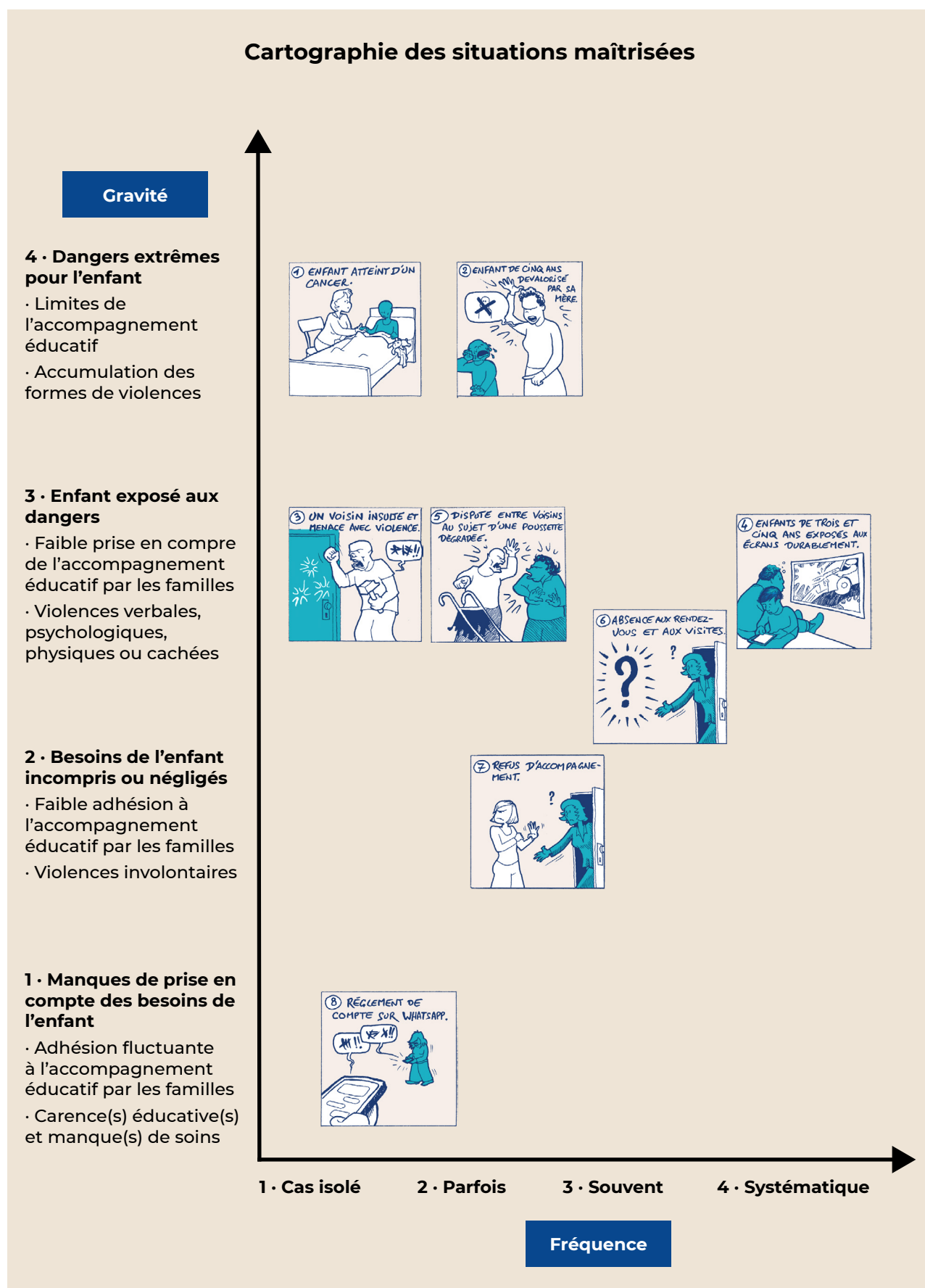


- Le cumul des vulnérabilités pour les femmes sans chez soi et les risques en termes de santé pour elles et pour leurs enfants ;
- La question du handicap ;
- La grossesse comme vulnérabilité : du fait des risques liées à la mortalité infantile ;
- Les violences conjugales : mère victime et enfant co-victime.

Les réponses déjà mises en œuvre :

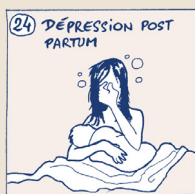
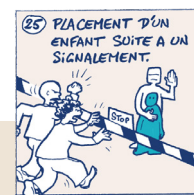
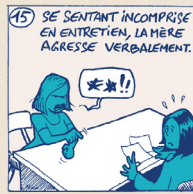
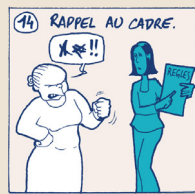
- Remontée des événements indésirables graves (EIG) au Département au travers d'un formulaire dans les 48h suivant l'évènement ;
- Signalement direct à l'inspectrice ou inspectrice adjointe ;
- Réunion pluriprofessionnelle (RPP) : pour échanger sur les situations complexes ;
- Réunion de synthèse : avec les différents partenaires afin de mettre en commun les observations pour dégager des pistes d'accompagnement pouvant mieux répondre aux besoins des familles.

2 · Réalisation de la cartographie des risques et du plan de prévention du Prélude



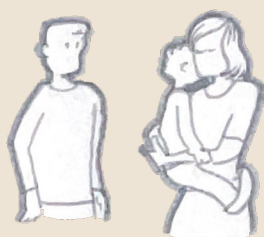
Cartographie des situations partiellement maîtrisées · parcours de la famille

Accueil



Fin de parcours

Cartographie des situations partiellement maîtrisées · relation parent enfant



Plan d'action

3

1



2



4



5



IV · La mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue de la qualité

1 · Présentation de la démarche de l'AVVEJ

L'AVVEJ aborde la démarche qualité comme un levier d'amélioration et d'évolution de nos activités. Il apparaît donc essentiel de fédérer les équipes et d'impulser une dynamique partagée au niveau des établissements.

La première étape a été d'établir un calendrier qualité commun qui reprenait le cycle des évaluations des établissements, en l'harmonisant avec leurs autres obligations réglementaires. L'étape suivante est de construire des outils partagés au niveau associatif et notamment des protocoles d'évaluation.

Les évolutions de la démarche évaluative impulsées par la HAS impliquent la fin programmée des évaluations internes, remplacées par une évaluation externe tous les 5 ans sur la base d'un référentiel national. Dans cette phase transitoire, les établissements de l'AVVEJ préparent l'inscription de la démarche évaluative vers celle d'une amélioration continue de la qualité.

A ce titre, la Commission Evaluation et Qualité accompagne la mise en œuvre de la démarche qualité et contribue à préparer à l'évaluation externe. Cette approche permet non seulement de fédérer une réflexion collective qui contribue à l'identité associative, mais permet aussi un partage de bonnes pratiques visant une certaine harmonisation.

En 2022, dans la perspective des obligations réglementaires liées aux évaluations HAS, l'Association a proposé une démarche d'évaluation interne.

- Le premier objectif de celle-ci était d'amener chaque établissement et structure à se préparer aux nouvelles obligations évaluatives en ayant la capacité de produire un document qui soit un état des lieux.

- Le deuxième objectif visait à internaliser une réflexion collective sur la question des évaluations pour s'approprier cette dynamique et la partager collectivement dans une dimension de portage associatif. Cette visée pédagogique a permis d'enclencher une logique de démarche d'amélioration continue de la qualité, via un tableau par établissement des actions correctives à mener : le Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ).

Le premier outil mis à disposition des établissements est le Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ) afin de permettre l'appropriation des résultats des évaluations, de l'audit, et de suivre les préconisations.

Ainsi, à partir du PACQ pourra être conduit un bilan des points forts des établissements, des actions d'amélioration menées et des besoins identifiés afin de décliner un plan d'action.

En outre, la commission développe et construit des supports associatifs pour préparer l'évaluation HAS, à travers notamment un livret qui permet aussi de situer les outils permettant de prévenir et lutter contre la maltraitance, dans une logique d'approche par la promotion de la bientraitance.

2 · Participation des personnes accompagnées et de leur famille à la vie du Prélude

Au niveau réglementaire, nous n'avons pas encore de CVS dans la mesure où les nombreuses entrées et sorties des familles ne nous ont pas permis de le mettre en œuvre.

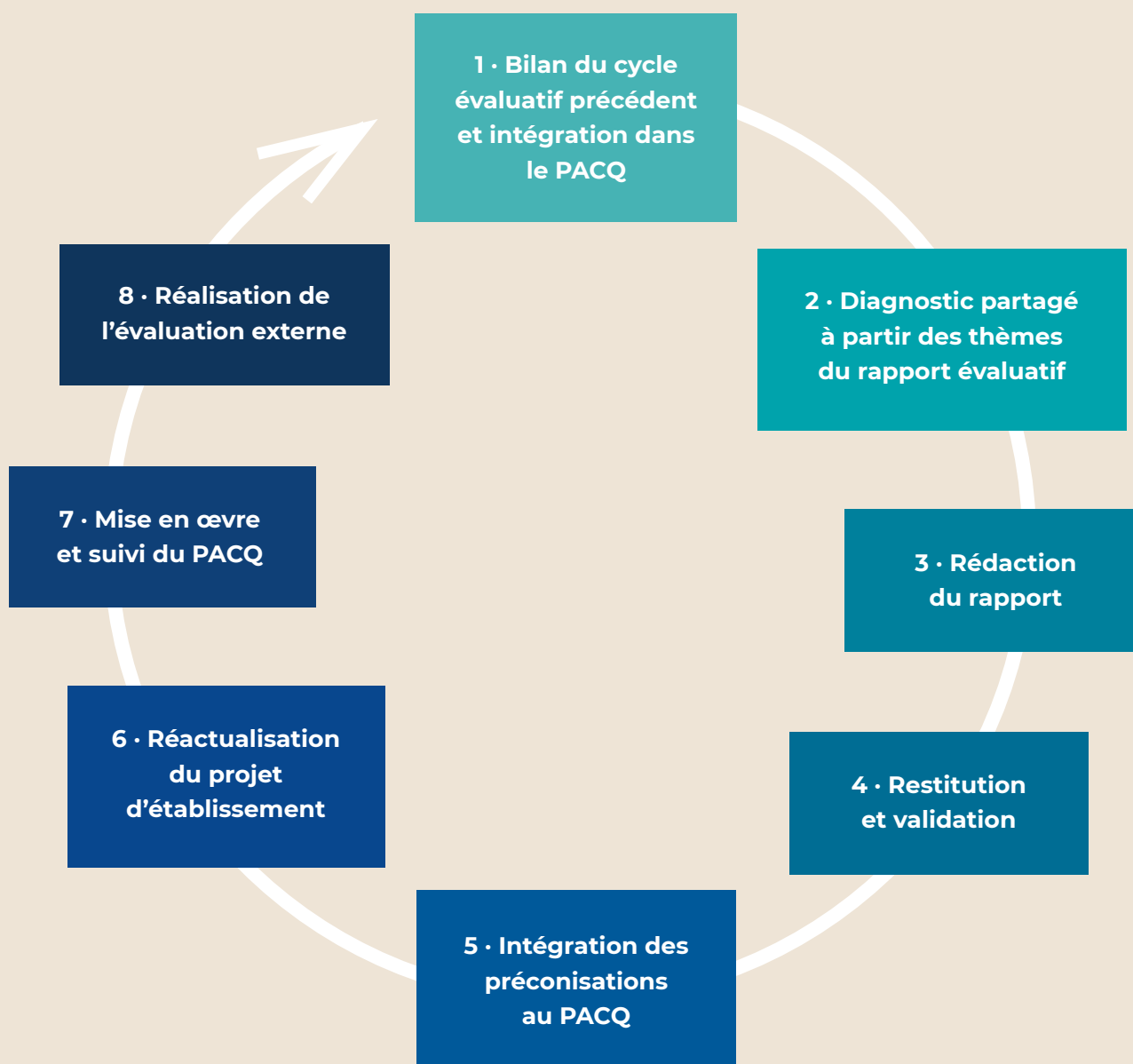
Néanmoins nous proposons des « rencontres familles » afin de mettre en œuvre un droit d'expression et de participation au sein du Prélude.

Ces temps sont programmés le samedi de 10h à 12h deux fois par an sur chaque service, afin d'avoir un maximum de familles présentes tout en respectant le rythme des enfants. Ces rencontres visent à donner la parole aux familles sur leur accompagnement et leurs besoins. Ils permettent aussi d'informer les familles sur la vie institutionnelle, les changements et les perspectives. Ce sont des moments précieux qui rassemblent toutes les familles et les professionnels. Cela permet un échange direct avec la Directrice et les autres cadres qui peuvent ainsi répondre aux différentes questions quant à l'offre de service et l'accompagnement proposé. Chaque rencontre fait l'objet d'un compte-rendu qui est affiché sur le tableau des informations des familles, et est remis et lu aux familles.

Au premier trimestre 2025, le CVS sera mis en place selon la réglementation. Nous voulons aussi mieux penser la participation des familles en vue de pouvoir les associer, les solliciter sur les réflexions portant sur les réponses à apporter aux besoins non-couverts ou insuffisamment.

3 · Cycle de l'évaluation de la démarche qualité

Au Prélude, la démarche se met en œuvre par une logique d'ateliers, qui a permis de travailler aussi bien sur le projet d'établissement que sur la préparation de l'évaluation externe avec le chargé de la qualité de l'Association.



4 · Projets et perspectives

Au travers de ce premier projet d'établissement, nous avons énoncé les bases de notre accompagnement visant à répondre aux besoins des familles.

Pour les cinq années à venir, nous repérons différentes pistes d'amélioration afin de consolider ce que nous faisons de manière satisfaisante, d'acquérir des savoir-faire qui nous permettront de mieux appréhender les besoins des personnes accompagnées, notamment en les impliquant dans la vie de l'établissement :

- Trouver des locaux adaptés à nos missions et aux besoins des familles et des professionnels en termes de qualité de vie au travail ;
- Rapprocher les appartements trop éloignés des services ;
- Associer et impliquer davantage les personnes accompagnées à la vie de l'établissement : mettre en œuvre un CVS, créer un questionnaire de satisfaction à soumettre à l'issue de la prise en charge ;
- Formaliser des protocoles communs aux deux services sur l'accueil au Prélude et la fin de prise en charge ;
- Consolider la culture commune au Prélude en développant des compétences (formation de l'ensemble de l'équipe au soutien à la parentalité, sur les violences conjugales), en élaborant une procédure sur l'intégration des nouveaux salariés ainsi qu'une charte de la relation au travail ;
- Généraliser le dossier unique informatisé ;
- Développer l'accompagnement santé dans une logique de prévention ;
- Formaliser des partenariats pour mieux appréhender les ressources de son environnement et les faire connaître ;
- Renforcer l'accompagnement au « savoir habiter » son logement ;
- Développer l'accompagnement collectif ;



- Construire des outils de gestion budgétaire adaptés aux familles ;
- Rendre accessible des outils de la loi du 2 janvier 2002 aux personnes accompagnées, notamment le PAP pour une meilleure appropriation ;
- Élaborer un plan de prévention des risques à partir de la cartographie des risques de violence et de maltraitance ;
- Produire les fiches de poste des différents salariés afin que chacun s'imprègne du sens de sa mission et de celui de ces collègues ;
- Développer la transversalité : organiser des réunions trimestrielles par corps de métiers, créer des références thématiques interservices ;
- Formaliser et déployer le protocole de gestion de crise ;
- Faire évoluer, en lien avec l'autorité de tarification, le centre maternel en centre parental afin de répondre aux besoins de l'enfant en lui permettant d'être élevé par ses deux parents quand cela est possible ;
- Participer à la mise en œuvre éventuelle d'un guichet unique afin de mieux traiter les demandes d'admission en centre maternel dans le Département.

¹² Annexe 12 : Le plan d'amélioration continue de la qualité et le plan de communication du Prélude



ANNEXES

1 · Planning des groupes de travail collaboratifs démarche qualité	48
2 · Historique de l'association Toit Accueil Vie	50
3 · Historique du Centre Mère-Enfant de Bobigny	51
4 · L'offre de prise en charge en Seine Saint Denis par les centres maternels	52
5 · La procédure d'admission au Prélude	54
6 · La Charte des droits et libertés de la personne accueillie	56
7 · La fiche information : Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)	59
8 · Le parcours d'accompagnement sur les six premiers mois	60
9 · Organisation du parcours d'accompagnement	61
10 · Les partenariats du Prélude	62
11 · Le parc locatif du Prélude	63
12 · Le plan d'amélioration continue de la qualité et le plan de communication du Prélude	64

1 · Planning des groupes de travail collaboratifs **démarche qualité**

Date	23 · 01	23 · 04	21 · 05	28 · 05	09 · 07
Thèmes	Diagnostic partagé	Les besoins des familles	Partenariat	Vue globale + profils utilisateurs	PE + Fiches de postes
Lieu / Montreuil	½ journée	½ journée	½ journée	journée	journée
Animation / Format du temps de travail	Les 2 équipes IR / MF	IR	Les 2 équipes IR / MK	Les 2 équipes IR / MF	Les 2 équipes IR / MF
Objectifs	Mobilisation équipe + expression	- Se présenter - Réfléchir aux besoins des publics	Développer le partenariat loisirs	Définir des profils utilisateurs + parcours - présenter PE + EE	-Valider le plan du PE -Poser les bases des fiches de poste
Contenu	Différent séquences SB	- Les besoins sont-ils satisfaits ?	Rencontre et présentations	- Fiche persona - Parcours Présenter la démarche PE + EE HAS	Par briques thématiques / carte mentale + supports fiches persona pro
Projet établissement		- Sens de l'action éducative	Développement partenariat ANCV	Méthodologie + vue globale	Validation des thèmes et du plan
Eval Externe				Grands principes	Thématiques HAS ciblées selon le plan
Outils Loi 2002-2					Poursuite du support parcours

Tableau des ateliers organisés au Prélude 2024

24 · 09	08 · 11	15 · 11	26 · 11	06 · 12
Les critères impératifs du référentiel HAS	Processus de fin de prise en charge	L'accueil au Prélude	Cartographie et plan de prévention des risques	Elaboration des fiches de poste éducative
journée	½ journée	½ journée	journée	½ journée
Les 2 équipes IR / MF	Les 2 équipes Sandra & Milan	Travailleurs sociaux, maitresse de maison et EJE	Les 2 équipes IR / MF / Jérôme Arcéga	Les 2 équipes
- Cibler les critères, les outils et évaluer les améliorations à réaliser	- Repérer les bonnes pratiques - Élaborer une fiche de la fin de prise en charge	- Repérer les bonnes pratiques - Élaborer une fiche sur l'accueil	- Identifier les situations à risques et évaluer notre niveau de maitrise	Élaborer les fiches de poste EJE et travailleurs sociaux en s'appuyant sur le travail fiche persona
4 ateliers thématiques : décortiquer les sujets + éléments de preuve	Atelier sous forme de groupes	Atelier sous forme de deux petits groupes	Atelier sous forme de séquences découpées au fil de la journée	2 groupes : EJE et travailleurs sociaux
Point info			Critère impératif 3.11	
Préparation des critères impératifs				
Travail ciblé				

2 · Historique de l'association Toit Accueil Vie

Le Centre Maternel « TOIT ACCUEIL VIE » est créé en 1986 dans le cadre de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (P.J.J.) afin de soutenir le projet singulier et innovant d'un accueil dans le cadre d'un dispositif d'hébergement individualisé (U.E.H.D.) réservé à de jeunes mères sous mandat judiciaire ainsi qu'à leur(s) enfant(s).

En 1993 s'est adjointe une partie associative, ouvrant cet accueil à de jeunes mères orientées par le Conseil Départemental. Cette configuration particulière associant des moyens et des personnels provenant à la fois de la P.J.J. et du secteur associatif reflétait déjà la volonté d'ouverture et l'originalité des acteurs de ce projet.

La création en 1995 de la ludothèque « 1, 2, 3, soleil... » au sein même du service, animée par une équipe de professionnels du jeu, est venue concrétiser le projet de recherches d'activités adaptées à la singularité du public accueilli. Au fil des années, l'activité de la ludothèque s'est ouverte avec succès sur le quartier puis sur la ville, favorisant la socialisation des jeunes mères et de leurs enfants. Désormais, la ludothèque est une entité autonome de l'association TOIT ACCUEIL VIE, elle vient d'emménager dans un nouvel espace du quartier et continue de proposer un accueil privilégié aux familles hébergées dans le centre maternel.

Le mouvement de clarification des missions de la P.J.J., en cours depuis quelques années, impliquant un recentrage lisible des fonctions et des responsabilités de l'état vis-à-vis des associations dites « para-administratives », a entraîné une totale réorganisation, non d'ordre pédagogique mais de forme statutaire de ses services. La P.J.J. s'est donc retirée, le centre maternel fort de cet héritage, se retrouve affranchi au moment de sa majorité.

Depuis janvier 2005, le centre maternel de TOIT ACCUEIL VIE bénéficie d'un statut associatif à part entière avec une habilitation conjointe P.J.J. et Conseil Général. TOIT ACCUEIL VIE reste un partenaire des hébergements de la Protection Judiciaire de la Jeunesse de Seine Saint-Denis et de ceux de l'adolescence du département. Son activité s'inscrit dans le schéma départemental d'hébergement mères-enfants sous la compétence du Conseil Général.

Depuis janvier 2011, La ludothèque qui rayonne à présent sur un territoire élargi, a pris son indépendance et ne fait plus partie de l'association Toit Accueil Vie.

Elle reste un partenaire privilégié du centre maternel.

En mars 2010, le centre maternel s'installe dans de nouveaux locaux plus adaptés à la croissance de l'activité. Le centre maternel est alors situé en centre-ville de Montreuil à proximité des moyens de transport ce qui en facilite son accessibilité.

Cette adresse devient alors le siège de l'association.

En juillet 2017, l'Association Toit Accueil Vie fait le choix de rejoindre l'Association l'AVVEJ.

3 · Historique du Centre Mère-Enfant de Bobigny

Le Centre Mères Enfants existe depuis 1991. A cette époque, il fait partie de l' «Association Pour le Logement des Jeunes Mères » (APLJM) financée par le Conseil Général (ASE) de Seine-Saint-Denis.

À la suite de problèmes internes à l'APLJM, l'AVVEJ est sollicitée par le Conseil Général du 93 pour gérer et animer le Centre Mères Enfants qui accompagne 24 familles. Cette reprise s'effectue officiellement le 1er juillet 1996 avec l'agrément de l'Aide Sociale à l'Enfance du 93.

Jusqu'en septembre 2000, les travailleurs sociaux prennent en charge de manière globale les demandes de logement ainsi que l'accompagnement socio-éducatif individualisé.

A cette époque, l'expérience quotidienne démontre qu'il semble plus judicieux, à côté de l'hébergement

en appartement et du suivi social, de dégager un pôle spécifique destiné à prendre en compte, également, les demandes d'accès au logement direct des femmes isolées de Seine-Saint-Denis.

Cette nouvelle organisation donne toute satisfaction et constitue la seule expérience du genre dans le département où sont traités à la fois l'accès au logement direct et l'hébergement temporaire.

En 2005, une réforme des textes réglementaires ne permet plus à l'Aide Sociale à l'Enfance de financer cette intervention.

En 2007, le CME a signé une convention avec le service FSL du Conseil Général pour exercer des mesures ASLL.

Le 31 décembre 2010, la convention ASLL n'est pas renouvelée au motif de restrictions budgétaires.

En 2009, nous sommes autorisés à accueillir 29 familles et depuis 2011, 33 familles.

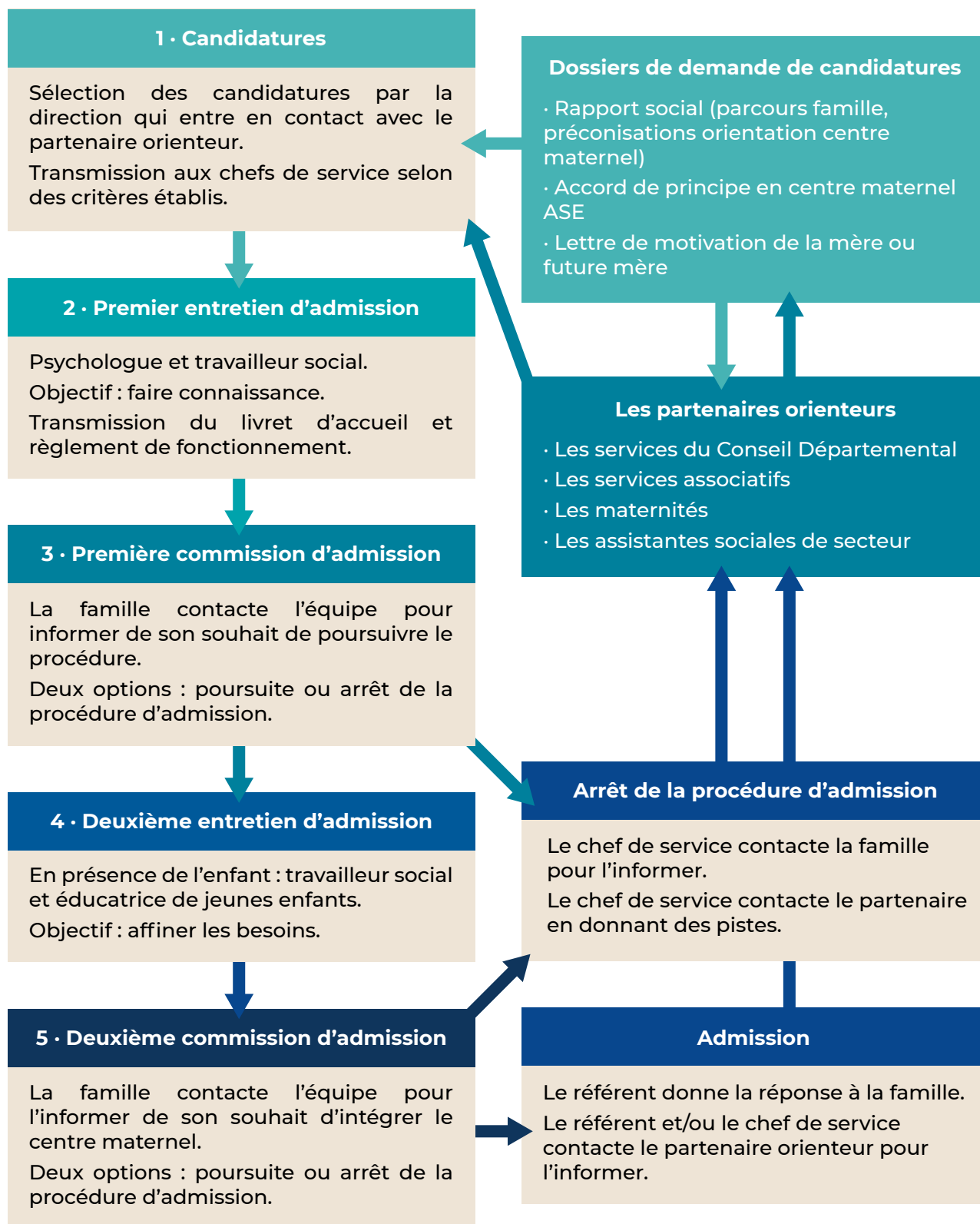


4 · L'offre de prise en charge en Seine Saint Denis **par les centres maternels**

Association	Nom du service	Localisation
Association vers la vie pour l'éducation des jeunes (AVVEJ)	Le Prélude, service à Montreuil	26 bis rue Kléber, 93100 Montreuil
	Le Prélude, service à Bobigny	4 rue de Rome, 93000 Bobigny
Empreintes	Centre maternel de Pantin	6 impasse de la Gendarmerie, 93400 Saint-Ouen
Les Espaces d'Avenirs (LEDA)	CME Le Domaine des Possibles, anciennement Accueil Logement Jeunes Mères (ALJM)	4 place Gaston Dourdin, 93200 Saint-Denis
ASMAE - Association Sœur Emmanuelle	La Chrysalide	6 - 10 rue Perron, 93000 Bobigny
SOS Femmes	CME SOS Femmes	4 rue Yvonne, 93140 Bondy
Centre Départemental Enfants et Familles (CDEF)	Service Appartements Relais (SAR)	1 allée de l'Ermitage, 93340 Le Raincy
	CME Colette Coulon	2 rue Amicare Cipriani, 93400 Saint-Ouen
	Le Castel de l'Ermitage	1 allée de l'Ermitage, 93340 Le Raincy

Particularité(s) du parent accueilli (mineur dont MNA, majeur(e), victime de violences conjugales, accueil couple, accueil père...)	Logement diffus, semi-collectif ou collectif	Capacité 2022 (par famille)
Mère mineure dont MNA, jeune majeure enceinte	Logements en diffus	24
Mère majeure	Logements en diffus	27
Mère mineure ou majeure	Logements en diffus et semi- collectifs	32
Mères mineures, pères mineurs, mineur(e)s non accompagné(e)s avec enfant(s), jeunes majeur(e)s avec enfant(s), pères enfant(s), femmes enceintes 6 mois minimum	Logements en diffus, partagés et individuels	35
Mère jeune majeure, majeure · 10 appartements mère + 1 enfant · 8 appartements mère + 2 enfants · 1 appartement mère + 3 enfants	Logement collectif	19
Mère majeure victime de violences conjugales	Logements en diffus	18
Mère majeure ; couples parentaux	Logements en diffus	10
Mère mineure	Logement collectif	10
Mère majeure + 1 enfant	Logement collectif	10

5 · La procédure d'admission au Prélude



6 · La Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Arrêté du 8 septembre 2003, article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles – NOR : SANA0322604A - (JO du 9 octobre 2003)

Article 1 - Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° - La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° - Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° - Le droit à 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 lui est garanti. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix

ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 - Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 - Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 - Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.





Article 9 - Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 - Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

7 · La fiche information : **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**

Nous utilisons vos informations personnelles pour votre dossier et votre accompagnement. On doit protéger davantage encore ces informations « sensibles ».

Pour quoi faire ?

- Pour voir si l'on peut t'accueillir

Ces premières informations permettent de comprendre vos besoins ; c'est pour voir si nous pouvons y répondre

- Pour créer votre dossier administratif
- Pour créer votre dossier éducatif

Ce sont les supports de l'accompagnement éducatif : votre Projet d'Accompagnement personnalisé

- Pour les statistiques
- Cela permet de réaliser le(s) rapport(s) d'activité(s)

Pourquoi ?

- Parce que c'est obligatoire
- Parce que c'est utile
- L'AVVEJ est responsable de vos informations
- Vos informations sont protégées : elles restent en France ou en Union Européenne

Combien de temps ?

Pendant deux ans : toutes les coordonnées.

Pendant dix ans : les informations de santé, les aides financières...

Il est interdit pour l'AVVEJ de conserver vos informations personnelles pour toujours. L'AVVEJ doit supprimer ou archiver tes informations

personnelles quand vous quitterez l'établissement ou quand l'inspectrice décidera de la fin de la prise en charge. Archiver une information, c'est enregistrer dans un lieu sûr pendant un temps obligatoire, et en limitant les accès à ces informations.

D'autres informations personnelles peuvent être enregistrées en lieux sûrs plus ou moins longtemps.

Qui va utiliser vos informations ?

- L'éducateur référent de l'établissement :

Un éducateur, une psychologue, le chef de service, ou un autre professionnel, pour gérer vos informations et votre projet personnel

- Les professionnels partenaires :

Un professeur, l'éducatrice de l'ASE, un médecin, ou un autre professionnel. En lien avec l'école, votre insertion ou pour vous accompagner dans vos démarches.

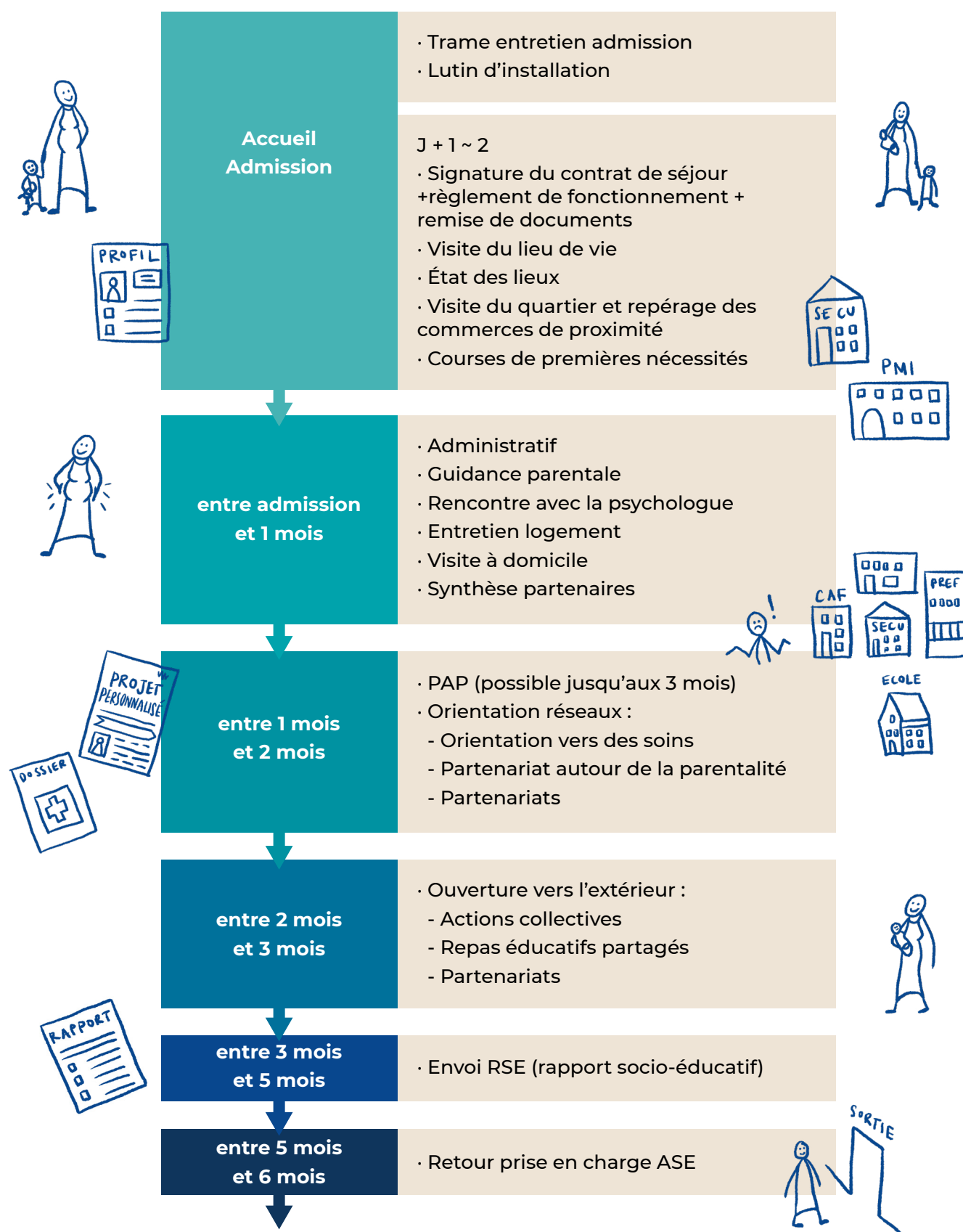
Quels sont vos droits sur vos informations personnelles ?

- D'être informé de vos droits
- De accéder à votre dossier
- De vérifier vos informations
- De modifier vos informations

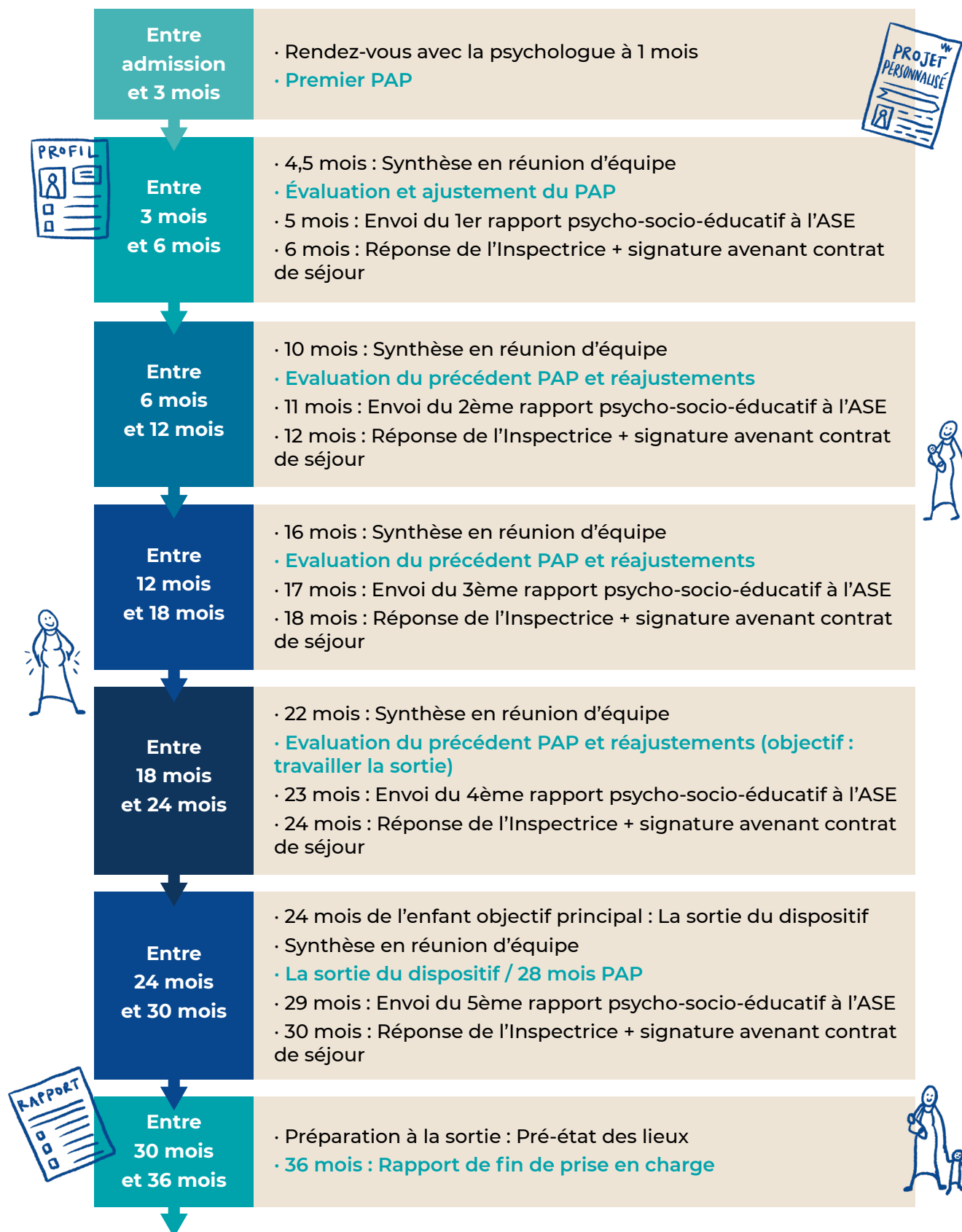
Si vous avez une question sur vos informations personnelles, vous pouvez contacter :

- Le responsable de l'établissement
- Le Délégué à la Protection des Données (DPD), Bénédicte Guerrier
- La CNIL

8 · Le parcours d'accompagnement sur les six premiers mois



9 . Organisation du **parcours d'accompagnement**



10 · Les partenariats du Prélude



11 · Le parc locatif du Prélude

Montreuil				Bobigny			
Localité	Type du logement	Nature du bail	Bailleur	Localité	Type du logement	Nature du bail	Bailleur
Bagnolet	T2	Associatif	Est Ensemble	Bobigny	T2	Associatif	SSD
Bagnolet	T2	Associatif	Est Ensemble	Bobigny	T3	Associatif	SSD
Bagnolet	T2	Associatif	Est Ensemble	Bobigny	T3	Associatif	SSD
Montreuil	T2 / T3	Associatif	3F	Bobigny	T3	Associatif	SSD
Montreuil	T2	Associatif	3F	Bobigny	T3	Associatif	SSD
Montreuil	T2	Associatif	3F	Bobigny	T2	Associatif	ICF
Montreuil	T2	Associatif	3F	Bobigny	T1	Associatif	ICF
Montreuil	T2	Associatif	3F	Bobigny	T2	Précaire	SSDH
Montreuil	T2 / T3	Associatif	3F	Bobigny	T4	Précaire	SSDH
Montreuil	T2	Associatif	3F	Bobigny	T3	Précaire	SSDH
Montreuil	T2 / T3	Associatif	3F	Bobigny	T3	Précaire	SSDH
Montreuil	T2 / T3	Associatif	3F	Bobigny	T2	Précaire	SSDH
Montreuil	T2 / T3	Associatif	3F	Bondy	T3	Précaire	ICF
Montreuil	T2 / T3	Associatif	3F	Bondy	T3	Précaire	ICF
Montreuil	T2	Associatif	Est Ensemble	Bondy	T2	Précaire	ICF
Le Pré-St-Gervais	T2	Associatif	SSD	Drancy	T3	Associatif	SSD
Le Pré-St-Gervais	T2	Associatif	SSD	Drancy	T2	Associatif	SSD
Le Pré-St-Gervais	T2	Associatif	SSD	Noisy-le-Sec	T2	Associatif	ICF
Romainville	T2	Associatif	SSD	Noisy-le-Sec	T2	Associatif	ICF
Romainville	T2	Associatif	SSD	Noisy-le-Sec	T2	Associatif	ICF
Neuilly-sur-Marne	T2	Associatif	ICF	Noisy-le-Sec	T2	Associatif	ICF
Neuilly-sur-Marne	T2	Associatif	ICF	Noisy-le-Sec	T2	Associatif	ICF
Neuilly-sur-Marne	T3	Associatif	ICF	Noisy-le-Sec	T2	Associatif	ICF
Pantin	T2	Associatif	SSD	Noisy-le-Sec	T2	Associatif	ICF
Pantin	T2	Associatif	SSD	Noisy-le-Sec	T3	Associatif	ICF
				Noisy-le-Sec	T3	Associatif	ICF
				Le Bourget	T2	Associatif	DOMAXIS
				Villemomble	T2	Associatif	3F
				Villemomble	T2	Associatif	ICF

Bail associatif : c'est un bail au long court signé par le Préluce

Bail précaire : c'est un bail temporaire dans des immeubles devant être détruits. De ce fait, le Prélude doit trouver d'autres appartements pour les familles qui devront déménager au cours de l'accompagnement.

12 · Le plan d'amélioration continue de la qualité et le plan de communication du Prélude

Plan de communication

Plan de communication interne		
Actions à partir de janvier 2024	Pilotage	Indicateurs d'évaluation
Auprès de la Direction Générale et au Conseil d'Administration · Présentation des axes de travail · Rencontres trimestrielles	directrice	· Comptes rendus des réunions · Adhésion des professionnels au projet · Implication des professionnels · Quantitativement : Taux de retours des résidents · Qualitativement : Compréhension des enjeux · Le nombre de familles présentes
Auprès de l'équipe managériale · Réunion hebdomadaire avec le codir (Chefs de service et adjointe de direction) · Une fois par mois voire bimensuel le codir est élargi (psychologues des deux services)	directrice + équipe managériale	
Auprès des professionnels · Réunion institutionnelle en présence de la Direction Générale et du Conseil d'Administration · Réunion institutionnelle chaque semestre pour informer des évolutions et des changements éventuels	directrice + équipe managériale	
Auprès des personnes accueillies · Au travers du CVS · Une rencontre annuelle avec l'ensemble des familles accueillies dans chaque service	directrice et professionnels élus L'ensemble des professionnels	

Plan de communication externe		
Actions à partir de janvier 2024	Pilotage	Indicateurs d'évaluation
Auprès des autorités de tarification · Informer tous mois de l'activité et des places disponibles	directrice + adjointe de direction	· Qualité des relations · Nombre de partenariats construits et formalisés · Accès des résidents aux services publics
Auprès des partenaires · Envoie de courriels + appels téléphoniques informant des modalités de la prise en charge au Prélude · Rencontres pour faire connaissances et collaborer efficacement	codir et l'ensemble des collaborateurs	
Auprès des élus · Rencontres pour promouvoir l'établissement · Se faire connaître et créer des modalités de collaboration	directrice	

Plan d'amélioration continue de la qualité

Réorganisation de l'offre au niveau géographique			
Actions à partir de janvier 2024	Pilotage	Temporalité	Indicateurs d'évaluation
Rechercher pour trouver des locaux adaptés à nos missions et aux besoins des familles et des professionnels en termes de qualité de vie au travail	directrice + CDS + adjointe de direction	à partir de 2024	Déménagement effectif
Rapprocher les appartements trop éloignés des services	directrice + adjointe de direction	2025 pour Montreuil – à partir de 2026 Bobigny	Nombre d'appartements

Renforcer et consolider les compétences des familles			
Actions à partir de janvier 2024	Pilotage	Temporalité	Indicateurs d'évaluation
Renforcer l'accompagnement au « savoir habiter » son logement	équipe éducative	1er trimestre 2025	L'hygiène dans les appartements
Développer l'accompagnement santé dans une logique de prévention	CDS + équipe pluridisciplinaire	fin 2025	Nombre de familles ayant un suivi santé
Rendre accessible des outils de la loi du 2 janvier 2002 aux personnes accompagnées, notamment le PAP pour une meilleure appropriation	codir + chargé qualité AVEJ		Maîtrise des outils de la loi du 2 janvier 2002
Développer l'accompagnement collectif	équipe pluridisciplinaire		
Construire des outils de gestion budgétaire adaptés aux familles	équipe éducative + CDS		Connaissance d'un budget
Associer et impliquer davantage les personnes accompagnées à la vie de l'établissement : mettre en œuvre un CVS	équipe éducative + codir		L'élection du CVS
Créer un questionnaire de satisfaction à soumettre à l'issue de la prise en charge	équipe pluridisciplinaire + CDS		La réalité du questionnaire
S'ouvrir à l'extérieur et se faire connaître			
Formaliser des partenariats pour mieux appréhender les ressources de son environnement et les faire connaître	directrice + CDS + équipe pluridisciplinaire	à partir de 2025	Le nombre de conventions signées
Déployer et faire connaître les procédures et protocoles			
Organiser des échanges sur le plan de prévention des risques à partir de la cartographie des risques de violence et de maltraitance	codir	1er semestre 2025	Le nombre de réunions sur ces thématiques et maîtrise du protocole
S'approprier et améliorer le protocole de gestion de crise	codir + équipe pluridisciplinaire		

Consolider la culture commune			
Actions à partir de 2025	Pilotage	Temporalité	Indicateurs d'évaluation
Développer des compétences (formation de l'ensemble de l'équipe au soutien à la parentalité, sur les violences conjugales)	direction	2025	Nombre de professionnels formés
Elaborer une procédure sur l'intégration des nouveaux salariés ainsi qu'une charte de la relation au travail	CDS + équipe pluridisciplinaire		L'effectivité de la procédure et de la charte
Formaliser des protocoles communs aux deux services sur l'accueil au Prélude et la fin de prise en charge	CDS + équipe pluridisciplinaire		La réalité des procédures et leur maîtrise
Produire les fiches de poste des différents salariés afin que chacun s'imprègne du sens de sa mission et de celui de ces collègues	CDS + équipe pluridisciplinaire		Le nombre de fiches de poste élaborées
Développer la transversalité : organiser des réunions trimestrielles par corps de métiers	CDS		Le nombre de réunions
Créer des références thématiques interservices	CDS + directrice		Le nombre de référents
S'inscrire dans l'ère numérique avec la mise en œuvre au niveau associatif du Dossier Unique Informatisé			
Participer comme établissement pilote à la mise en œuvre	équipe pluridisciplinaire	à partir de 2025	Mise en œuvre du DUI
Faire évoluer l'offre d'accompagnement en collaboration avec le Département			
Transformer le centre maternel en centre parental afin de répondre aux besoins de l'enfant en lui permettant d'être élevé par ses deux parents quand cela est possible	directrice	à partir de 2026	Nombre de places centre parental
Participer à la mise en œuvre éventuelle d'un guichet unique afin de mieux traiter les demandes d'admission en centre maternel dans le Département	directrice		L'existence du guichet unique

LE PRÉLUDE

26 BIS RUE KLÉBER
93100 MONTREUIL
TÉL. : 01 49 88 96 67

4 RUE DE ROME
93000 BOBIGNY
TÉL. : 01 48 48 51 30

SIÈGE SOCIAL : AVVEJ

IMMEUBLE LE CENTRAL GARE
1 PLACE CHARLES DE GAULLE
MONTIGNY LE BRETONNEUX
78067 SAINT QUENTIN EN YVELINES CEDEX
TÉL. : 01 30 43 26 00

RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIQUE
GROUPEMENT VERS LA VIE

WWW.AVVEJ.ASSO.FR

GRAPHISME, MISE EN PAGE ET PHOTOGRAPHIE DU PRÉLUDE : EMILÉE SEYMOUR
PHOTOGRAPHIES DES FAMILLES : CHRISTOPHE BERTOLIN, YAHIA BOURGUIBA
ILLUSTRATIONS CARTOGRAPHIQUES : JÉRÔME ARCEGA-LECLERCQ
RELECTURE : JEAN-LUC BUISSON & DANIEL PIOVAN, ADMINISTRATEURS DE L'AVVEJ