CHARENTE
LE DÉPARTEMENT

CDELC

PROJET D'ÉTABLISSEMENT DU CENTRE DÉPARTEMENTAL DE L'ENFANCE LECLERC CHAUVIN

2022

Le mot du Président

Le Département est chargé de conduire la politique de protection de l'enfance sur son territoire. Cette politique est définie au sein du Schéma départemental de prévention et de protection de l'enfance 2022-2027.

Avec Maryline VINET, Vice-Présidente chargée de l'enfance et des familles, nous souhaitons mettre en œuvre un programme d'actions ambitieux pour garantir une protection effective à tous les enfants et jeunes majeurs de Charente, y compris les mineurs non accompagnés.

Dans cet objectif, le nombre de places est augmenté pour répondre aux besoins, aussi bien dans les lieux de vie qu'au sein des dispositifs alternatifs et préventifs tels que les actions éducatives en milieu ouvert.

Des mesures sont également prises afin d'améliorer les conditions de travail des personnels mobilisés sur la protection de l'enfance, particulièrement éprouvés par la crise sanitaire.

Enfin, une attention particulière est portée au passage à la majorité, trop souvent cause de rupture dans le parcours, avec la proposition systématique de la signature d'un contrat « jeunes majeurs ».

Le CDELC, de par la qualité de l'accompagnement des enfants qui y sont accueillis, est un acteur essentiel de cette politique départementale. Le Département y investit afin de réhabiliter ses bâtiments et s'engage pleinement dans cette mission.

Le Président du
Conseil départemental de la Charente,
Philippe BOUTY

Paroles d'usagers

« J'étais bien accueillie. Les enfants étaient gentils avec moi, ils m'ont bien accueillie. »

« C'était bien de partir, même si c'est un peu triste car j'ai fait de belles rencontres. »

« Depuis que j'ai été au CDELC, beaucoup de choses ont évolué. »

« Les éducateurs du centre parental sont là pour nous aider. Des fois, ils font des relais. C'est bien. »

« Je suis très satisfaite de l'installation au domicile de l'assistante familiale. »

« La journée, les éducateurs m'accompagnaient et m'aidaient dans mes projets ou on parlait quand j'étais mal et les surveillants de nuit étaient présents pour m'aider aussi. »

« Je me sentais vraiment bien dans ma chambre. »

« Quand je suis arrivée, je n'aimais pas les légumes et depuis, j'adore. »

« L'éducatrice a pris le temps de m'expliquer, de me donner des nouvelles de ma fille, de m'appeler pour tout. »

Le mot de la Direction

J'ai pris mes fonctions de directrice du CDELC en 2019 après l'obtention du concours D3S et deux années à l'Ecole des hautes études en santé publique.

Dès mon arrivée, j'ai été particulièrement impressionnée par l'engagement dont font preuve les professionnels au quotidien. La recherche commune de l'amélioration constante de la qualité de l'accompagnement des personnes accueillies les conduit à se questionner sur leurs pratiques et à faire évoluer ainsi le fonctionnement de l'établissement.

Un diagnostic partagé établi en 2020 lors de l'évaluation interne a ainsi permis de faire un état des lieux des points forts du CDELC et d'identifier des axes d'amélioration qui se sont concrétisés en actions à mener.

La restructuration immobilière d'ampleur ainsi que celle des services offrent des locaux et une organisation plus adaptés à nos missions et répondent ainsi davantage aux besoins des personnes accompagnées.

Par ailleurs, le travail de concertation et de collaboration construit avec la Direction de la protection de l'enfance du Département garantit la mise en œuvre d'un parcours d'accompagnement adapté et cohérent pour les personnes accueillies au CDELC.

La Directrice du CDELC,
Sarah FELTZINGER

SOMMAIRE

Parties introductives **6**
Préambule 6
Méthodologie d'actualisation du projet d'établissement 8
Cadre législatif et réglementaire 9
Orientations de la politique publique départementale de protection de l'enfance 12

Partie 1 : Identité de l'établissement **13**
Historique 13
Missions et habilitation 15
Environnement géographique 15
Fondements éthiques, éducatifs et sociaux 16

Partie 2 : Accompagnement global **19**
Droits et obligations de l'usager 19
Offre de service 23
Partenariats et réseau d'acteurs 27

Partie 3 : Organisation et management **29**
Instances de l'établissement 29
Données ressources humaines et projet social 32
Financement de l'établissement 36

Partie 4 : Perspectives d'évolution **38**
Fiche action N°1 : Placement éducatif à domicile (PEAD) 39
Fiche action N°2 : Service d'accueil familial (SAF) 40
Fiche action N°3 : Promouvoir une politique de bientraitance au sein de l'établissement 41
Fiche action N°4 : Le Comité éthique 42
Fiche action N°5 : Espace de calme-retrait et d'apaisement 43
Fiche action N°6 : Promouvoir une démarche de qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) 44

Glossaire **46**

Parties introductives

PRÉAMBULE

Dans le champ de la protection de l'enfance, la stabilité, notamment celle de l'attachement, est présentée de façon unanime par les résultats de la recherche et par les observations cliniques comme étant favorable au développement de l'enfant et propice à faciliter la transition vers l'âge adulte.

L'importance de veiller à la sécurisation du parcours de l'enfant fait partie des priorités politiques depuis plusieurs années, alors même que le besoin de sécurité et de stabilité des mineurs confiés se heurte régulièrement à la multiplicité des lieux et des intervenants en protection de l'enfance. Une étude de l'INED (Institut national d'études démographiques) rapporte des réitérations de séparations et de multiplacements avec un nombre moyen de placements de trois par enfant, et, pour 25 % d'entre eux, quatre placements, voire plus.

Tel qu'affirmé dans la restitution de la concertation nationale pour l'enfance protégée de 2019, l'enjeu consiste à « *prévenir les ruptures ou les préparer et les accompagner au mieux lorsqu'elles sont inévitables* ». Les centres départementaux de l'enfance tiennent alors, du fait de la spécificité de leurs missions d'accueil d'urgence, d'observation et d'orientation, un rôle primordial en la matière.

Pour la majorité des situations, le Centre départemental de l'enfance Leclerc-Chauvin (CDELC) est le premier lieu de placement du mineur. L'admission au CDELC marque alors une rupture avec le milieu familial qu'il convient de préparer en amont, lorsque cela est possible, et d'accompagner, dans le respect des valeurs portées par l'établissement. En effet, de la qualité de ce temps d'admission découlent les conditions propices à la mise en œuvre de l'accompagnement le plus adapté.

En moyenne, les mineurs sont accueillis au CDELC pendant six mois, période au cours de laquelle les équipes pluridisciplinaires, en lien avec les référents des secteurs enfance des Maisons départementales des solidarités, évaluent l'état psycho-affectif de l'enfant ainsi que la situation familiale afin de proposer une orientation adaptée aux besoins identifiés. Quel que soit alors le changement de lieu d'accueil, l'objectif poursuivi est de garantir, d'une part, la cohérence de l'accompagnement au moyen d'une évaluation pertinente et, d'autre part, la continuité de cet accompagnement grâce à un travail partenarial. La priorité reste cependant l'analyse d'un possible retour à domicile.

■ DESCRIPTION DES SERVICES

Le CDELC est constitué de sept services éducatifs répartis de la manière suivante :

- quatre services d'internat qui se distinguent par la tranche d'âge des enfants qui y sont accueillis (0-6 ans, 6-10 ans, 10-14 ans et 14-18 ans) pour un total de 48 places ;
- un centre parental en charge de l'accompagnement de futurs parents en vue de préparer la naissance d'un enfant ou de parents avec un ou plusieurs enfants de moins de trois ans qui ont besoin d'un soutien éducatif dans l'exercice de leur fonction parentale, pour un total de 10 places ;
- un service d'assistantes familiales pour un total de 9 places.
- un service d'action éducative en milieu ouvert (AEMO) qui gère 20 mesures classiques et 20 mesures avec intervention renforcée.

Le CDELC propose également un dispositif d'accompagnement individuel, EPOLE (Equipe de proximité et d'observation ludo-éducative).

■ ENGAGEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT DANS UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ AU SERVICE D'UNE POLITIQUE DE BIENTRAITANCE

Selon la HAS, « *la bientraitance ne peut se construire au sein d'une structure donnée qu'au terme d'échanges continus entre tous les acteurs* ». La qualité de la communication individuelle et collective est donc un prérequis que l'établissement doit favoriser par l'instauration d'un environnement propice aux échanges entre tous les acteurs de la structure.

La politique managériale développée au sein du CDELC s'inscrit dans la promotion de la bientraitance. Cette dernière, définie par la Haute autorité de santé (HAS) comme « *une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service* », vise à favoriser le bien-être de l'usager tout en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance. Cette politique managériale repose essentiellement sur les quatre engagements suivants : rendre l'usager co-auteur de son parcours, garantir la qualité du lien entre professionnels et usagers, optimiser les modalités de l'accompagnement et soutenir les professionnels dans leur démarche de bientraitance.

Au CDELC, cette volonté de déployer un management basé sur une démarche d'amélioration continue de la qualité au bénéfice de l'usager est concrétisée par les pratiques suivantes :

- La mise en œuvre régulière d'actions participatives avec la constitution de groupes de travail pluridisciplinaires ouvrant la réflexion sur diverses thématiques en lien avec l'accompagnement des usagers.
- La promotion de la parole de tous les professionnels lors de moments d'échange hebdomadaires qui permettent d'ajuster les modalités d'accompagnement et d'éviter les situations d'incohérence ou de contradiction entre les approches adoptées par les membres de l'équipe. La prise de recul est également encouragée et accompagnée grâce à l'instauration de temps mensuels d'analyse de la pratique.
- L'ouverture de l'établissement sur l'extérieur par le biais de rencontres inter-institutions afin de permettre un partage d'expériences entre professionnels.
- Un travail partenarial afin de valoriser la richesse de l'accompagnement proposé aux personnes accueillies[1] au moyen d'une complémentarité des interventions.
- L'actualisation régulière des connaissances des professionnels au moyen d'un plan de formation annuel et d'une veille législative et réglementaire incluant l'actualisation des recommandations et des notes diverses des ministères et de la HAS.
- La construction et l'utilisation d'outils d'évaluation tels que des tableaux de bord, la certification, des enquêtes à destination des usagers…

1 Sont considérées comme personnes accueillies les mineurs confiés au Pôle Solidarités bénéficiant d'un hébergement et d'un accompagnement au CDELC, les mineurs accompagnés dans le cadre d'une mesure d'action éducative en milieu ouvert et les mères ou couples parentaux dans le cadre d'un accompagnement par le centre parental. Les usagers représentent les personnes accueillies et leur famille.

- La mise en place d'un système de gestion globalisée des risques qui intègre la déclaration et le traitement des événements dits « indésirables » dès lors qu'ils mettent en péril la sécurité des biens et des personnes ou qu'ils portent atteinte à la qualité du service rendu. L'objectif est d'analyser les causes des dysfonctionnements institutionnels, de définir les facteurs qui en sont à l'origine et ainsi de mettre en œuvre des mesures correctives. Une évaluation semestrielle des réponses apportées à chaque événement indésirable permet de mesurer les failles en termes de protocoles à établir et/ou d'efficience de ceux existants.

■ ENGAGEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT DANS UNE DÉMARCHE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE CONFORMÉMENT AUX OBJECTIFS DE L'AGENDA CHARENTE 2030

En septembre 2015, 193 Etats, dont la France, se sont engagés collectivement pour atteindre 17 objectifs de développement durable (ODD) pour « *un monde plus durable et plus solidaire* ». Ces 17 objectifs thématiques sont déclinés en 169 cibles et évalués au moyen de 244 indicateurs de suivi. La France doit rendre compte annuellement à l'Organisation des nations unies de l'accomplissement ou non de ces objectifs.

Les collectivités territoriales sont concernées par cet engagement national en tant qu'actrices de la société. Ainsi, le Conseil départemental de la Charente, grâce à son agenda Charente 2030, confère un cadre de référence qui permet de décliner ces ODD au sein de l'ensemble des politiques publiques départementales par la mise en œuvre de projets structurants.

Cette nouvelle philosophie se veut :

- universelle ;
- transversale, en prenant en compte les aspects sociaux, économiques et environnementaux ;
- transformative, en impactant un modèle de société et en ayant pour ambition de modifier les comportements.

Le CDELC se veut partie prenante de cette démarche. Ainsi, la politique institutionnelle de l'établissement tient compte de l'agenda Charente 2030 et décline les ODD dans les différents champs de compétence du CDELC. Ce choix institutionnel s'inscrit alors dans le cadre des actions d'amélioration continue de la qualité engagées par l'établissement.

L'objectif de « **favoriser la bonne santé et le bien-être** » est recherché avec le développement des partenariats médicaux et paramédicaux pour améliorer le suivi de l'état de santé des enfants confiés ou encore avec le projet de mise en œuvre d'une politique de Qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) à destination des agents.

L'objectif de promouvoir « **l'égalité entre les sexes** » s'apprécie notamment à travers l'élaboration des lignes directrices de gestion de l'établissement qui consacrent une partie à l'analyse statistique de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes au CDELC et propose des axes d'amélioration.

L'objectif de « **consommation et production responsables** » se décline au sein de l'établissement avec l'intégration aux marchés publics alimentaires de critères environnementaux valorisant les produits issus de l'agriculture biologique, de saison et en circuits courts. Un travail sur la lutte contre le gaspillage alimentaire est également engagé dans ce cadre.

« *MÉTHODOLOGIE D'ACTUALISATION DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT*

Le projet d'établissement, obligatoire pour l'ensemble des établissements sociaux et médico-sociaux en vertu de l'article L.311-8 du Code de l'action sociale et des familles (CASF), est établi pour une durée

maximale de cinq ans. Il définit les objectifs de l'établissement en matière de qualité des prestations et rend lisible les modes d'organisation et de fonctionnement de la structure.

En 2022, le Centre départemental de l'enfance Leclerc-Chauvin a actualisé son projet d'établissement selon les recommandations de bonnes pratiques professionnelles émises par la Haute autorité de santé (HAS) dans son rapport de mai 2010 intitulé *Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service*. Le CDELC s'est également appuyé sur les conclusions de l'évaluation interne réalisée en 2020 au cours de laquelle un groupe de travail pluridisciplinaire s'est questionné sur le projet d'établissement en qualité « *d'outil de référence* ».

La base de départ de cette actualisation a été la restructuration du projet d'établissement existant et de l'ensemble des thématiques obligatoires à traiter en impulsant une triple dynamique : descriptive (présentation de ce qui existe), projective (évolutions souhaitées) et stratégique (actions à décliner).

L'élaboration de chacune des parties et sous-parties de ce projet d'établissement s'est construite sur des modalités de réflexion variées, tant en termes de formes de participation (constitution de groupes de travail, réalisation d'enquêtes, réunions d'instances, utilisation du dialogue social…) qu'en termes d'acteurs (professionnels de l'établissement et usagers accompagnés).

Cette méthodologie a été approuvée par le Comité de pilotage de la qualité qui s'est réuni le 28 mai 2021.

« CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

La Convention internationale des droits de l'enfant (CIDE) du 20 novembre 1989 dispose, dans son article 20, que « *tout enfant qui est temporairement ou définitivement privé de son milieu familial, ou qui, dans son propre intérêt, ne peut être laissé dans ce milieu, a droit à une protection et une aide spéciales de l'Etat* ».

Par ailleurs, depuis les premières lois de décentralisation de 1982 et 1983, la compétence relative à la protection de l'enfance a été confiée aux présidents des Conseils départementaux.

En sa qualité d'établissement social et en lien avec sa mission d'accueil d'urgence, le CDELC participe aux dispositifs départementaux de protection de l'enfance.

L'activité de l'établissement est encadrée par des textes législatifs et réglementaires divisés en deux catégories : la législation relative à la protection de l'enfance et la promotion des droits des usagers établie par la loi du 2 janvier 2002.

■ LÉGISLATION RELATIVE À LA PROTECTION DE L'ENFANCE

« *La protection de l'enfance vise à garantir la prise en compte des besoins fondamentaux de l'enfant, à soutenir son développement physique, affectif, intellectuel et social et à préserver sa santé, sa sécurité, sa moralité et son éducation, dans le respect de ses droits.*
Elle comprend des actions de prévention en faveur de l'enfant et de ses parents, l'organisation du repérage et du traitement des situations de danger ou de risque de danger pour l'enfant ainsi que les décisions administratives et judiciaires prises pour sa protection. […]
Les modalités de mise en œuvre de ces décisions doivent être adaptées à chaque situation et objectivées par des visites impératives au sein des lieux de vie de l'enfant, en sa présence, et s'appuyer sur les ressources de la famille et l'environnement de l'enfant. Elles impliquent la prise en compte des difficultés auxquelles les parents peuvent être confrontés dans l'exercice de leurs responsabilités éducatives et la mise en œuvre d'actions de soutien adaptées en assurant, le cas échéant, une prise en charge partielle ou totale de l'enfant. Dans tous les cas, l'enfant est associé aux décisions qui le concernent selon son degré de maturité. […]
La protection de l'enfance a également pour but de prévenir les difficultés que peuvent rencontrer les mineurs privés temporairement ou définitivement de la protection de leur famille et d'assurer leur prise en charge. » (Article L.112-3 du CASF)

Les textes suivants font référence en la matière :

- Le **Code civil**, notamment l'article 375, qui dispose que « *si la santé, la sécurité, la moralité d'un mineur non émancipé sont en danger, ou si les conditions de son éducation ou de son développement physique, affectif, intellectuel et social sont gravement compromises, des mesures d'assistance éducative peuvent être ordonnées par justice à la requête des père et mère conjointement, ou de l'un d'eux, de la personne ou du service à qui l'enfant a été confié ou du tuteur, du mineur lui-même ou du ministère public* […] ».
- Le **Code de l'action sociale et des familles** (CASF) modifié successivement par la loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance et la loi n° 2016-297 du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfant. Cette seconde loi s'articule autour de deux axes dont l'un relatif à une meilleure prise en compte des besoins de l'enfant, notamment par la stabilité et la continuité des parcours d'accompagnement.

  Par ailleurs, un projet de loi visant à améliorer la protection des enfants pose le principe, entre autres, d'une priorité de l'accompagnement éducatif au sein de l'environnement familial ou auprès de la personne (ou du couple) avec laquelle l'enfant a pu nouer des liens d'attachement, désignée tiers digne de confiance. Ce n'est qu'à défaut de réponses possibles ou suffisantes à ce principe de la protection de l'enfance que se met en place, par voie administrative et/ou judiciaire, le système de protection institutionnelle.
- La **stratégie nationale 2020-2022** s'articule autour de quatre engagements : agir précocement, sécuriser les parcours des enfants protégés, garantir leurs droits et préparer leur avenir.

■ PROMOTION DES DROITS DES USAGERS PAR LA LOI DU 2 JANVIER 2002

La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, pose comme principe directeur l'affirmation et la promotion des droits des bénéficiaires et de leur entourage.

Ce texte législatif définit les droits fondamentaux des personnes et en précise certaines modalités.

1° Le respect de la dignité de la personne, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.

La déclinaison opérationnelle de ces droits au CDELC est présentée dans la partie 2 : Droits et obligations de l'usager.

2° La mise en place d'un projet personnalisé dont l'objectif est de proposer à la personne un accompagnement individualisé de qualité adapté à son âge et ses besoins, favorisant son développement, son autonomie et son insertion.

Un projet pour l'enfant (PPE) est établi pour chaque mineur bénéficiant d'une mesure de protection judiciaire. Ce projet est unique tout au long du parcours de l'enfant et s'appuie sur les « *objectifs fixés dans la décision de justice* ». L'objet premier de cet outil, géré au niveau des services de l'aide sociale à l'enfance, est de déterminer, d'une part, la nature des interventions menées en faveur du mineur, de ses parents et de son environnement, et, d'autre part, les objectifs de ces interventions, leur délai de mise en œuvre, leur durée et le rôle des parents et des tiers.

Dans sa fiche technique de mars 2010 relative au projet pour l'enfant, le groupe d'appui en charge d'accompagner la réforme de la protection de l'enfance a précisé que « *tout document personnalisé concernant l'enfant doit être articulé et établi en concordance avec le projet pour l'enfant de manière à préserver la cohérence de l'ensemble des actions menées auprès de l'enfant et de sa famille* ».

Dans ce cadre, les projets d'accompagnement personnalisé (PAP) élaborés par le CDELC pour les personnes accueillies au sein de l'établissement se conçoivent comme une déclinaison opérationnelle des objectifs d'accompagnement fixés dans les PPE respectifs. La méthodologie d'élaboration et de mise en œuvre de ces projets d'accompagnement personnalisé, consacrée par l'établissement, respecte

le droit de participation directe de la personne accueillie ou de son représentant légal et valorise une approche pluridisciplinaire.

Au CDELC, les éducateurs référents de la personne accueillie sont responsables de la mise en place de son projet d'accompagnement personnalisé. Ils coordonnent les actions éducatives afin, d'une part, d'assurer la cohérence et la continuité de l'accompagnement et, d'autre part, de veiller à ce que le lieu d'accueil réponde aux besoins identifiés. Par cette démarche, les éducateurs référents accompagnent la séparation de la personne accueillie d'avec son ancien milieu de vie pour symboliser une nouvelle figure d'attachement.

3° L'obligation pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux d'informer la personne accueillie de ses droits fondamentaux et des protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que les voies de recours mises à sa disposition.

A ce titre, il est remis à la personne accueillie, ou à son représentant légal, un livret d'accueil dans lequel est mentionné le recours possible à un médiateur. La personne accueillie et/ou son représentant légal peuvent faire appel à ce médiateur afin d'obtenir de l'aide et de faire valoir leurs droits.

Sont annexés au livret d'accueil la charte de la personne accueillie et le règlement de fonctionnement de l'établissement qui définissent les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective.

Enfin, le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge garantit l'adaptation de l'accompagnement et les droits de la personne hébergée au CDELC et de sa famille. En effet, il définit les objectifs et la nature de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel.

4° La garantie, pour la personne accueillie, de l'accès à toute information ou tout document relatif à sa prise en charge.

La loi introduit ainsi l'obligation pour les établissements sociaux et médico-sociaux de constituer un dossier unique de la personne accueillie. Celui-ci est nominatif et se définit comme le lieu de recueil et de conservation des informations utiles (administratives, socio-éducatives, médicales, psychologiques, scolaires…), formalisées, organisées et actualisées. Il recueille ainsi toutes les données et tous les écrits professionnels nécessaires pour rendre compte de la situation et de la problématique de la personne accueillie et pour concevoir et évaluer des objectifs de travail menés dans son intérêt.

Le dossier unique de la personne accueillie a également vocation de permettre la continuité des interventions des professionnels, de garantir la cohérence entre les intervenants et de favoriser la conservation des différentes informations dans le respect du secret partagé tel que défini à l'article L.226-2-2 du CASF. En effet, ce dossier traite de données personnelles qui doivent être protégées et qui, par conséquent, sont consignées, communiquées et conservées dans le respect du secret professionnel et de la confidentialité.

La personne accueillie majeure peut faire seule la demande de consultation de son dossier. En revanche, pour les mineurs, la demande doit être faite par le représentant légal. Le service de l'Aide sociale à l'enfance (ASE) du Département de la Charente prépare et organise la consultation des dossiers dont il a eu la responsabilité. L'accompagnement par une psychologue est proposé au demandeur. Les informations à caractère médical sont communiquées par la Direction de la prévention médico-sociale (DPMS) du Département.

« ORIENTATIONS DE LA POLITIQUE PUBLIQUE DÉPARTEMENTALE DE PROTECTION DE L'ENFANCE

Le projet d'établissement du CDELC s'inscrit dans la mise en œuvre des orientations des politiques départementales de protection de l'enfance définies dans le schéma de prévention et de protection de l'enfance.

Ce schéma départemental de prévention et de protection de l'enfance s'articule autour de six grands axes :

- le renforcement de l'accompagnement des mineurs et des familles en proposant des modalités innovantes d'actions répondant aux besoins des enfants ;
- la redéfinition de la « référence éducative » des enfants confiés dans le cadre du Projet pour l'enfant (PPE) ;
- la mise en place de modes d'accueil alternatifs ;
- la redéfinition de l'organisation des droits de visites médiatisées ;
- la co-construction avec l'ensemble des acteurs d'un véritable parcours de protection de l'enfant, notamment dans le cadre du délaissement ;
- l'assurance d'un accompagnement cohérent et constant de la période périnatale à la scolarisation de l'enfant.

En parallèle, en 2019, le CDELC a lancé auprès de ses salariés une enquête dans le cadre d'un projet participatif relatif aux besoins d'évolution des accompagnements effectués par l'établissement.

Cette enquête a abouti à plusieurs préconisations dont, notamment, la création d'un dispositif d'accompagnement personnalisé appelé Equipe de proximité et d'observation ludo-éducative (EPOLE). Ce dispositif est dédié aux enfants qui nécessitent un accompagnement plus individualisé. L'objectif de cette action, qui s'apparente à de l'accueil de jour, est de proposer des ateliers individuels aux enfants dont la scolarité n'apporte pas de réponse adaptée (enfants avec notification MDPH ne bénéficiant pas de place en établissement scolaire spécialisé) ou en décrochage scolaire.

Enfin, suite à l'évaluation interne et au regard des perspectives d'évolution préconisées, l'agrément du CDELC a été modifié pour permettre de renforcer le dispositif d'accueil familial, de proposer un accompagnement au retour en famille par l'intermédiaire du placement éducatif à domicile (PEAD) et de diversifier les modes d'accueil pour les adolescents fugueurs de longue durée ou pour lesquels l'accueil en foyer traditionnel ne correspond pas à leurs besoins.

Partie 1

Identité de l'établissement

HISTORIQUE

La loi du 22 juillet 1983, les lois de décentralisation de 1984 et la loi du 10 juillet 1989 ont confirmé le rôle des départements en matière d'action sociale. Les conseils généraux, aujourd'hui conseils départementaux, se sont alors vu confier les services de l'Aide sociale à l'enfance (ASE).

Le Conseil départemental de la Charente a ainsi endossé la responsabilité des établissements existants et opéré leur fusion.

Le CDELC est issu de deux entités distinctes : d'une part la Maison de l'enfance, initialement gérée par le centre hospitalier d'Angoulême et devenue Foyer départemental de l'enfance en 1980 ; d'autres part l'orphelinat pour garçons fondé par la famille Leclerc-Chauvin en 1863 et devenu maison à caractère sociale en 1975.

1990	Création de l'entité juridique « Centre départemental de l'enfance Leclerc-Chauvin » et obtention de l'habilitation.
1994 1995	Le CDELC fait l'objet d'une profonde restructuration financée par le Conseil départemental. Les travaux de réhabilitation du bâtiment central, débutés en octobre 1994, se terminent en janvier 1995 avec l'inauguration des espaces d'hébergement pour les enfants âgés de 0 à 10 ans.
1997	Le Conseil départemental achète la maison située au 282 rue de Clérac à Sillac pour compléter le dispositif d'accueil du CDELC. Dix places sont disponibles pour accueillir les enfants âgés de 10 à 13 ans jusqu'alors hébergés au 169 rue de la Loire.
2003	Création du service d'accueil familial (SAF) appelé alors « réseau assfam ». Le service est composé d'un cadre socio-éducatif, de deux assistantes familiales, d'une auxiliaire de puériculture et d'une éducatrice. Il propose trois places d'accueil pour enfants de 0 à 3 ans. L'objectif de ce service est alors de pallier le sureffectif de la pouponnière appelée groupe 0/3 ans.
2004	Transformation et agrandissement des locaux dédiés aux garages et au service technique. Le groupe des adolescents, jusqu'alors installé à la Grande-Garenne, emménage dans ce nouveau bâtiment. Les services du CDELC sont ainsi répartis : groupe 0/3 ans, groupe 3/6 ans, groupe 6/10 ans, groupe 10/14 ans, groupe des adolescents, centre maternel, assistantes familiales.

2014	Restructuration interne des services d'internat : groupe 0/6 ans, groupe 6/14 ans, groupe adolescents, groupe fratries. Création du service d'action éducative en milieu ouvert (AEMO) composé d'un cadre socio-éducatif et de deux éducatrices spécialisées. Ce service accompagne 20 mesures classiques et 20 mesures à intervention renforcée. Le centre maternel prend le nom de centre parental, le CDELC désirant élargir l'accompagnement à la parentalité aux pères et aux couples.
2015	Début de l'accueil de mineurs non accompagnés primo-arrivants au CDELC. Ils sont hébergés au sein du groupe des adolescents.
2016	Renouvellement de l'autorisation de fonctionnement pour une durée de quinze ans à compter de janvier 2017.
2017 2018	Le CDELC doit répondre à l'afflux massif des mineurs non accompagnés. Ils n'étaient qu'une dizaine en 2015, ils sont plus de deux cents à être accueillis au CDELC entre 2017 et 2018.
2019	Au début de l'année 2019, compte tenu de l'accueil des mineurs non accompagnés arrivant en Charente au CDELC, l'établissement réorganise ses services d'internat. Le groupe des fratries est remplacé par un groupe spécifique MNA. La nouvelle organisation des services d'internat est la suivante : groupe MNA, groupe 0/6 ans, groupe 6/18 ans tranche basse, groupe 6/18 ans tranche haute. Fin 2019, mise en place d'un dispositif d'hébergement en logements diffus (appartements et pension de famille) par le Conseil départemental pour les mineurs non accompagnés. La compétence de leur accompagnement éducatif est transférée du CDELC à la Direction de la protection de l'enfance (DPE). L'établissement réorganise à nouveau ses services d'internat : groupe 0/6 ans, groupe 6/10 ans, groupe 10/14 ans et groupe 14/18 ans, à la suite de la consultation de l'ensemble des professionnels, via un projet participatif. Création d'un service transversal appelé EPOLE (Equipe de proximité et d'observation ludo-éducative) dont l'objectif est de proposer des accompagnements individualisés aux enfants déscolarisés ou non scolarisés à temps plein.
2020	Lancement officiel des travaux de réhabilitation du CDELC le 11 février, en présence des élus et du Président du Conseil départemental. Réalisation de l'évaluation interne sur la base d'un référentiel construit à l'aide du progiciel Ageval. Reprise de la démarche d'amélioration continue de la qualité initiée quelques années plus tôt.
2021	Extension du service d'accueil familial (SAF) avec le recrutement de trois nouvelles assistantes familiales. Le service propose alors neuf places d'accueil. Au cours de l'été, emménagement du service 10/14 ans, du service administratif et du pôle cuisine/lingerie dans les nouveaux bâtiments. Mise en place du plan d'amélioration continue de la qualité en lien avec les résultats de l'évaluation interne. Lancement de l'actualisation du projet d'établissement.

2022	Poursuite du projet immobilier avec la rénovation du bâtiment d'hébergement des groupes 0/6 ans et 6/10 ans et le réaménagement des studios et des espaces communs du centre parental. Développement des partenariats avec pour objectif d'optimiser la prévention et l'accompagnement aux soins des personnes accueillies : service de protection maternelle et infantile (PMI), centre de prévention de la Charente (CPC), Unis-cité, Charente santé, cabinets de médecins libéraux, Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA Agora).

« MISSIONS ET HABILITATION

L'article L.121-1 du Code de l'action sociale et des familles (CASF) dispose que le « *Département définit et met en œuvre la politique d'action sociale en tenant compte des compétences confiées par la loi à l'Etat, aux autres collectivités territoriales ainsi qu'aux organismes de sécurité sociale. Il coordonne ainsi les actions menées sur son territoire qui y concourent* ».

C'est dans ce cadre que le Département organise les moyens nécessaires à l'accueil et à l'hébergement des enfants confiés au service de l'Aide sociale à l'enfance (ASE). Pour cela, le département de la Charente bénéficie d'un nombre de places dédiées à la protection de l'enfance. Quarante-huit d'entre elles sont attribuées au service d'internat du CDELC, neuf à son service d'accueil familial (SAF) et dix à son centre parental.

Le CDELC se caractérise comme un établissement public non personnalisé. Il est habilité à recevoir des mineurs confiés au service de l'ASE par délégation du président du Conseil départemental de la Charente et à accompagner des familles avec enfant(s) dans le cadre des accueils au centre parental.

Le CDELC a obtenu son autorisation de fonctionnement le 1er juillet 1990. En tant que dispositif d'accueil et d'hébergement d'urgence de la protection de l'enfance, l'établissement est ouvert 24h/24 et 365 jours par an.

Ses missions principales sont l'accueil, l'observation et l'orientation ainsi que le soutien à la parentalité. Ses équipes pluridisciplinaires apportent un soutien éducatif, scolaire, médical et psychologique aux mineurs et à leur famille. Le CDELC intervient ainsi lorsque les familles sont confrontées à des difficultés et que la santé, la moralité et la sécurité des mineurs sont mises en danger ou que leur développement physique, intellectuel et social est gravement compromis.

« ENVIRONNEMENT GÉOGRAPHIQUE

Le CDELC se situe à Angoulême, préfecture du département de la Charente, en région Nouvelle-Aquitaine.

Angoulême, ville d'art et d'histoire, de culture et de loisirs, capitale mondiale de la bande dessinée parcourue par le fleuve Charente, occupe une place centrale dans le département, ce qui représente un atout majeur en termes d'accessibilité pour les usagers et les partenaires (axes routiers, train, réseau de bus intra et inter-urbain reliant la ville aux zones rurales).

L'établissement, installé au 1 rue des Valettes, dans le domaine du Maine Blanc, propriété d'une superficie d'un hectare et demi, s'est développé autour d'une tour datant du XVIIe siècle et d'un logis construit en 1862.

Le centre parental est, quant à lui, situé en centre ville, au 9 rue de la Loire, offrant ainsi aux résidentes la possibilité d'accéder facilement à tous les services de l'agglomération.

« FONDEMENTS ÉTHIQUES, ÉDUCATIFS ET SOCIAUX

■ LA SÉCURITÉ, LE RESPECT ET LA BIENTRAITANCE COMME VALEURS FONDAMENTALES PRÔNÉES PAR LE CDELC DANS L'EXERCICE DE SES MISSIONS

Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles relatives à l'élaboration du projet d'établissement précisent la nécessité d'y présenter ce que la Haute autorité de santé (HAS) qualifie de « principes d'intervention » : « *La thématique des principes d'intervention peut être utilisée pour sensibiliser les professionnels à questionner certaines pratiques visiblement améliorables et réinterroger leur dimension éthique* ». Il s'agit alors de décrire la mise en acte des valeurs prônées par une institution en présentant leur déclinaison opérationnelle au sein des pratiques professionnelles quotidiennes.

Une enquête a été proposée aux détenteurs de l'autorité parentale et aux professionnels du CDELC afin de mettre en exergue les principales valeurs défendues par l'établissement. Une sélection de dix-sept valeurs a été effectuée au préalable, à savoir la bienséance, la bientraitance, la cohésion, la confiance, l'empathie, l'équité, l'inclusion, l'individualisation, la laïcité, la liberté, le non-jugement, la résilience, le respect, la sécurité, la socialisation, la tolérance et le vivre-ensemble.

Ainsi, à la question « *quelles valeurs vous semblent prioritaires dans l'exercice des missions du CDELC ?* », il ressort le résultat suivant :

- 83,3 % des détenteurs de l'autorité parentale ont répondu le respect, 50 % la confiance et 50 % le non-jugement ;
- 65 % des professionnels ont répondu la bientraitance, 60 % le respect et 60 % la sécurité.

Ce sont donc les valeurs sécurité, respect et bientraitance qui ont été mises en évidence. Ces valeurs ont ensuite fait l'objet, d'une part, d'un échange avec des personnes accueillies et des détenteurs de l'autorité parentale lors de la réunion de la Commission des usagers de novembre 2021 et, d'autre part, d'une réflexion d'un groupe de travail pluridisciplinaire composé de professionnels de l'établissement volontaires.

■ DÉFINITION DES VALEURS DE SÉCURITÉ, DE RESPECT ET DE BIENTRAITANCE

Les valeurs de sécurité, de respect et de bientraitance sont régies par des textes législatifs et réglementaires que sont notamment la déclaration universelle des droits de l'homme de 1948, la déclaration des droits de l'enfant de 1959, la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, la charte des droits et des libertés des personnes accueillies ainsi que les lois cadres successives régissant le champ de la protection de l'enfance.

La sécurité se définit comme un état où les dangers et les conditions pouvant provoquer des dommages d'ordre physique, psychologique ou matériel sont contrôlés de manière à préserver la santé et le bien-être des individus et de la communauté. Ceci implique le maintien des conditions suivantes, quel que soit le milieu de vie considéré : un climat de cohésion, de paix sociale et d'équité protégeant les droits et les libertés, le contrôle des dangers présents dans l'environnement, l'accès à des moyens efficaces d'accompagnement et le respect entre les individus de leurs valeurs et de leur intégrité physique, psychologique et matérielle...

Le respect, que nous pouvons définir comme la reconnaissance de la valeur propre et des droits des individus, est un des aspects qui permettent d'assurer la sécurité des personnes. Il constitue « *une forme d'engagement permanent, une obligation absolue, inconditionnelle vis-à-vis de l'Autre, permettant et participant à la déclinaison et à l'expression d'autres valeurs qui, sans respect, seraient amoindries et/ou dévoyées* »[1].

1 Aline Santin, praticien hospitalier, service des urgences du CHU Henri-Mondor, AP-HP décembre 2015.

Il s'entend principalement comme la garantie des droits des personnes accompagnées. En ce sens, il est également un prérequis au service de la bientraitance.

La bientraitance s'entend comme une démarche collective permettant de mettre en œuvre le meilleur accompagnement possible pour l'usager, dans le respect de son histoire, de sa dignité, de sa singularité, de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins. Née dans une culture partagée, la bientraitance repose sur une attitude vigilante, résolument positive, destinée à prévenir les douces violences[1], à bien traiter les enfants et les parents… Et à bien se traiter soi-même. C'est une relation de soutien où le professionnel, celui qui aide, doit être plus adaptable que celui qui est aidé et où l'expression de l'usager doit être valorisée.

A contrario, la loi du 7 février 2022 relative à la protection des enfants définit pour la première fois la notion de maltraitance inscrite à l'article L.119-1 du Code de l'action sociale et des familles : « *La maltraitance au sens du présent code vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations.* »

■ LA DÉCLINAISON DE CES VALEURS DANS LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

◆ *La mise en sécurité de la personne accueillie*

Dès lors qu'un mineur, mis en danger au sein de son environnement familial, est confié au CDELC, l'établissement doit, dans le cadre de sa mission première, être le garant principal de sa sécurité. Pour que cette sécurité soit certaine et totale, les aspects physiques, sociaux et affectifs doivent être préservés et développés. La sécurité des personnes accueillies concerne alors l'ensemble des professionnels de l'établissement.

Le rôle des professionnels consiste tout d'abord à donner des repères aux personnes accueillies et à leur fixer des règles afin de les stabiliser, de les protéger d'éventuels dangers en lien avec la vie en collectivité (violence entre mineurs) et de leur apprendre à intégrer les valeurs citoyennes du bien-vivre ensemble. Cette mise en sécurité est également accomplie dans le travail de lien effectué avec les parents dans le respect des obligations judiciaires en matière de droit de correspondance, de visite et d'hébergement.

De plus, la politique de gestion des risques déployée au sein de l'établissement a pour objectif de garantir le respect des normes de sécurité : risque d'incendie ou d'intrusion, hygiène alimentaire, circuit du médicament, maintenance des bâtiments…

L'aménagement des espaces extérieurs et intérieurs est également pensé afin d'optimiser cette mise en sécurité : accès au site et aux différents bâtiments, signalétique, circulation, développement des chambres individuelles, création d'un espace de calme-retrait et d'apaisement dans les unités…

Enfin, la sécurité passe également par l'apprentissage de la gestion des émotions et la sensibilisation des personnes accueillies à diverses thématiques telles que le code de la route, l'utilisation des réseaux sociaux, les risques inhérents aux produits addictifs, le soutien à la parentalité… Dans ce cadre, le CDELC conclut des partenariats avec des acteurs du territoire spécialisés dans ces différents domaines et développe, au sein même de l'établissement, des projets permettant de travailler à l'apprentissage de la gestion et de l'expression des émotions.

◆ *Le respect dans les relations avec les usagers et les professionnels de l'établissement*

Le respect est intimement lié à la notion de rapport à l'Autre. Au sein de l'établissement, cette valeur se matérialise par une relation stable, fiable et sécure entre personnes accompagnées et professionnels.

1 Douces violences : ce sont ces instants éphémères où le professionnel se laisse emporter par un jugement.

S'agissant des détenteurs de l'autorité parentale, le respect de leurs droits s'effectue notamment à travers la demande d'autorisation relative aux actes non usuels et la transmission des informations importantes concernant la vie de leur(s) enfant(s).

S'agissant des personnes accueillies, le respect consiste, pour les professionnels, à préserver leur intimité, leur vie privée, mais également leurs choix. En effet, il est essentiel de redonner à la personne accueillie le pouvoir de penser, d'agir et de décider. Les professionnels doivent ainsi faire preuve de vigilance pour que leurs propres représentations n'interfèrent pas.

Autrement dit, la manière d'agir envers les usagers et de s'adresser à eux est la pierre angulaire de cette valeur. Le respect consiste également à garantir la participation des détenteurs de l'autorité parentale et des personnes accueillies à la construction de la politique institutionnelle, de leur accompagnement et de leur projet d'orientation. Plusieurs outils servent alors de supports aux professionnels tels que la Commission des usagers, les enquêtes au moment de l'orientation, les réunions entre les personnes accueillies d'une même unité, le contrat de séjour, le projet d'accompagnement personnalisé…

Le respect s'apprécie également à travers la qualité des relations de travail entre les professionnels, chacun œuvrant, dans ses missions, à assurer aux personnes accueillies un environnement dans lequel les adultes ne sont pas « dysfonctionnants ». Il apparaît alors nécessaire de respecter le travail des autres en gardant à l'esprit la nécessité de la compréhension des contraintes de chacun et de maîtrise de soi.

- ***La bientraitance à la fois individuelle et collective***

Au CDELC, cette notion de bientraitance se décline en deux niveaux, individuel et collectif.

Au niveau individuel, la bientraitance se concrétise par le développement d'une attitude empathique, bienveillante et de non-jugement de la part de l'ensemble des professionnels de l'établissement. Il s'agit également pour les professionnels de sensibiliser au quotidien les personnes accueillies à cette notion de bientraitance en pointant avec eux l'impact des paroles, des actions et des comportements.

Au niveau collectif, c'est la politique institutionnelle qui garantit la promotion de la bientraitance et l'octroi de moyens nécessaires à sa mise en œuvre.

A ce titre, l'établissement a développé différents outils et supports qui forment ce que nous appelons couramment la démarche d'amélioration continue de la qualité :

- la certification de l'établissement (anciennement évaluations interne et externe) permet de repérer les pratiques professionnelles positives et les axes d'amélioration qui sont ensuite consignés dans un plan d'amélioration continue de la qualité ;
- la formalisation de procédures est de nature à sécuriser les pratiques professionnelles et à permettre une certaine cohérence dans les réponses apportées aux usagers ;
- le plan de formation annuelle permet d'enrichir les connaissances et les compétences des professionnels ;
- les temps d'analyse de la pratique confèrent également aux professionnels un espace pour se questionner collectivement sur leurs positionnements ;
- l'obligation de signalement des actes de maltraitance par la mise en œuvre d'une démarche de déclaration des événements indésirables permet enfin de détecter certaines problématiques et de rechercher des mesures correctives.

Partie 2

Accompagnement global

DROITS ET OBLIGATIONS DE L'USAGER

■ LA PLACE DE L'USAGER EN PAROLES ET EN ACTES

- ***La connaissance et la promotion des droits et des devoirs des usagers***

Pour les personnes accueillies

L'article L.311-3 du CASF dispose que « *l'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements sociaux et médico-sociaux* ».

Il s'agit de garantir les principes suivants :

- le respect de la dignité de la personne accompagnée, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- le libre choix entre les prestations qui lui sont offertes, soit dans le cadre d'un service à domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé, sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger ;
- un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adapté à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché si elle est apte à exprimer sa volonté et à participer aux décisions qui la concerne (à défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché) ;
- la confidentialité des informations la concernant ;
- l'accès à toute information ou document relatif à son accompagnement, sauf dispositions législatives contraires ;
- la communication de l'information de ses droits fondamentaux et des protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que des voies de recours à sa disposition ;
- la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre de son projet d'accueil et d'accompagnement.

Lors de son admission dans l'établissement et en fonction de son âge, la personne accueillie se voit remettre les supports qui lui permettent de comprendre quels sont ses droits, mais aussi ses devoirs. Ces documents (livret d'accueil, règles de vie du service) ont également pour finalité de lui présenter

les règles qu'elle est tenue de respecter dans le cadre de son accompagnement au CDELC. Les professionnels veillent à la bonne compréhension de ces documents par les personnes accueillies.

Pour les détenteurs de l'autorité parentale

L'autorité parentale est définie par l'article 371-1 du Code civil comme « *un ensemble de droits et de devoirs ayant pour finalité l'intérêt de l'enfant. Elle appartient aux parents* […] *de l'enfant pour le protéger dans sa sécurité, sa santé et sa moralité, pour assurer son éducation et permettre son développement, dans le respect dû à sa personne* ».

Dans le cadre du placement au CDELC, les parents continuent à exercer tous les attributs de l'autorité parentale qui ne sont pas inconciliables avec la mesure ordonnée. Exception est faite pour les décisions judiciaires organisant la délégation de l'autorité parentale ou son retrait.

Les décisions relevant de l'autorité parentale sont nombreuses et concernent notamment la santé, la scolarité, le projet personnalisé, les activités sportives ou de loisirs… Un référentiel départemental précise quels actes sont qualifiés d'« usuels » et peuvent donc être réalisés à l'initiative des professionnels et ceux dits « non usuels » et pour lesquels l'accord des détenteurs de l'autorité parentale est obligatoire.

Tout au long du séjour de la personne accueillie au CDELC, les professionnels intervenant dans son accompagnement informent les détenteurs de l'autorité parentale et soutiennent leur implication concrète dans sa vie et ce, quelle que soit leur approbation de la décision de justice (contestation, adhésion, compréhension…).

L'établissement propose par ailleurs un cadre de travail favorable à l'exercice de l'autorité parentale avec la co-construction et la communication d'outils relatifs à l'accompagnement des mineurs : contrat de séjour, règlement de fonctionnement, charte des droits et libertés, droit à l'image, livret d'accueil, projet d'accompagnement personnalisé, enquêtes de fin de séjour...

Chaque situation étant singulière, les professionnels veillent à personnaliser les réponses et à les faire correspondre aux besoins de la famille. Il s'agit, au préalable, de repérer les compétences parentales et leurs capacités d'évolution.

- ***L'expression et la participation des usagers***

Dans ses recommandations de bonnes pratiques professionnelles, la Haute autorité de santé (HAS) définit l'expression et la participation de l'usager comme la possibilité pour ce dernier, d'une part, d'exprimer une opinion ou une préférence dans le cadre de l'institution et, d'autre part, de participer à la prise de décision qui le concerne (consultation et co-décision). Ces bonnes pratiques sont déclinées quotidiennement par les professionnels de l'établissement au moyen d'actions concrètes telles que le choix des vêtements et de la coiffure par les enfants, la gestion de leur temps libre, les modalités d'utilisation de leur argent de poche alloué par l'établissement, la décoration de leur chambre… Au centre parental, ces bonnes pratiques prennent la forme d'un soutien à la parentalité respectueux de l'autonomie et de la liberté de la résidente ou du couple parental dans ses choix.

De plus, le CDELC met en œuvre de nombreux outils spécifiques d'expression et de participation.

Les réunions de fonctionnement

Tous les mois, chaque service organise une réunion dite de « fonctionnement » impulsée par le cadre socio-éducatif et l'équipe éducative. Pour les personnes accueillies, ces rencontres sont un lieu d'expression libre. Elles peuvent ainsi partager leur expérience quotidienne au sein du collectif de vie et devenir alors force de proposition dans l'évolution des règles ou la construction de projets du groupe. Des boîtes à idées ont été mises à leur disposition afin de recueillir leurs avis et propositions (choix d'activités, acquisition de matériel…). Ces temps de réunion de fonctionnement sont également l'occasion de transmettre des informations institutionnelles et de réguler le vivre-ensemble.

Les enquêtes de fin de séjour

Afin d'améliorer la qualité de l'accompagnement proposé et d'évaluer les actions mises en œuvre au regard des missions imparties, l'établissement a créé des enquêtes qualitatives. Les personnes accueillies et les détenteurs de l'autorité parentale ont alors la possibilité de donner leur avis sur les différents champs de leur accompagnement. Ces résultats sont analysés annuellement et font l'objet d'un échange lors d'une réunion de la Commission des usagers, avant l'élaboration d'un plan d'actions diffusé à l'ensemble du personnel de l'établissement. Un accès numérique à ces enquêtes a été développé afin de faciliter cette participation.

Une Commission des usagers

Depuis 2017, bien que non soumis à une obligation légale, le CDELC a mis en place une Commission des usagers, instance équivalente à un Conseil de la vie sociale, afin d'associer les usagers au fonctionnement de l'établissement. Elle permet une cohérence entre la prise en compte des avis des usagers, leur recueil et les réponses à apporter. En lien avec la démarche continue d'amélioration de la qualité, la Commission des usagers permet également l'évolution des pratiques professionnelles et des prestations de service.

La Commission des usagers se compose de personnes accueillies volontaires âgées au minimum de dix ans, de détenteurs de l'autorité parentale tirés au sort et de personnes qualifiées dans la représentation des usagers (avocats pour enfants, membres de l'Union départementale des associations familiales…) en nombre supérieur ou égal au personnel institutionnel. Les personnes accompagnées y siégeant sont ensuite préparées à leur rôle et fonctions et en établissent le contenu en amont. L'ordre du jour est constitué des thématiques qu'elles désirent aborder (vols au sein de l'établissement, respect de l'intimité, accès aux supports numériques…).

Depuis son instauration, la Commission des usagers a été à l'origine d'initiatives nouvelles permettant de faire évoluer l'organisation de l'établissement (investissements et nouveaux aménagements, élaboration de procédures, choix de formations, adoption d'un animal de compagnie…).

Les points de situation référents éducatifs/usagers

Les référents coordonnent les actions éducatives à destination de la personne accueillie et centralisent les informations la concernant. Les objectifs des points de situation « référents » sont multiples pour les usagers et les professionnels :

- dialoguer au sujet des motifs et des modalités de l'accompagnement (lecture et explication de l'ordonnance provisoire de placement ou du jugement à la personne accueillie et/ou aux détenteurs de l'autorité parentale, explication des règles de vie du groupe et de l'institution, rappel des droits et des obligations, réponse aux divers questionnements des personnes accueillies…) ;
- relayer le point de vue de la personne accueillie ;
- dresser des états réguliers sur l'évolution de la situation ;
- transmettre les informations recueillies au cours de l'accompagnement (lecture des rapports, comptes rendus des réunions avec les différents partenaires…).

- ***La garantie de l'intégrité des personnes accueillies***

Les professionnels du CDELC portent une attention particulière aux codes sociaux de la cellule familiale de la personne accueillie et se montrent vigilants quant à la manière dont ils s'adressent aux usagers. Ils veillent à adapter leur vocabulaire en fonction de l'âge de l'enfant et de ses capacités de compréhension dans le cadre de l'individualisation de l'accompagnement. Les écarts de langage et/ou les gestes inadaptés sont repris avec les personnes concernées.

La configuration et l'aménagement des locaux (développement des chambres individuelles, mise à disposition de casiers individuels, création d'espaces de vie personnalisables) ainsi que les pratiques

professionnelles tendent à garantir aux personnes accueillies le respect de leur sphère intime. Toutefois, la confidentialité des informations concernant leur parcours de vie reste à améliorer.

Les personnes accueillies bénéficient d'un suivi de leur état de santé à la fois physique et psychologique. Les informations recueillies sont sécurisées et ne font l'objet d'une communication aux professionnels que lorsqu'elles apparaissent nécessaires à l'exercice de leurs missions. Les carences en soins étant souvent évoquées dans les motifs du placement, il apparaît nécessaire de sensibiliser les personnes accueillies dès leur plus jeune âge à l'attention qu'ils doivent porter à leur état de santé.

La vie affective et sexuelle des personnes accueillies fait également l'objet d'échanges et de réflexions au sein de l'établissement. Ainsi, l'estime de soi, les relations amoureuses, la gestion des émotions, les amitiés, le harcèlement, l'image du corps, la contraception… sont autant de thématiques abordées soit individuellement, soit collectivement avec les personnes accueillies, soit lors d'échanges entre professionnels, soit lors d'ateliers construits avec nos partenaires.

Enfin, l'établissement permet à chaque personne accueillie de vivre sa religion (mineurs accompagnés à la messe, organisation du ramadan, repas de substitution…), dans le respect du principe de laïcité des établissements publics.

- ***L'exercice de la citoyenneté***

Le CDELC considère qu'il a un rôle essentiel à jouer en matière d'accompagnement à la citoyenneté des personnes accueillies. Aussi, l'établissement a développé de nombreuses pratiques qui permettent de réduire les effets de l'institutionnalisation au bénéfice de cette préparation à la citoyenneté.

Ainsi, les droits et les devoirs du citoyen sont expliqués. Ces notions citoyennes, notamment le respect des autres et la responsabilité des adultes au centre parental, sont portées au sein du collectif de vie. Les professionnels échangent au quotidien avec les personnes accueillies sur des thématiques citoyennes et les encouragent à prendre position et à donner leur avis. La citoyenneté est également mise en avant avec l'ouverture sur l'extérieur (visites/sorties, maintien de la scolarité, recours à des services départementaux et associatifs). Des partenariats sont conclus en ce sens. Pour exemple, l'association Unis-Cité, qui forme des « cyber-citoyens » actifs, éclairés et responsables, en lien avec une sensibilisation à l'usage du numérique, intervient auprès des personnes accueillies au CDELC. De plus, le service animation de l'établissement propose chaque année des thématiques relatives à la citoyenneté, qu'il s'agisse de la sensibilisation à l'environnement, à la sécurité routière, à la découverte du monde et des différentes cultures…

Parallèlement, les situations susceptibles de porter atteinte à la citoyenneté sont identifiées et traitées. Pour exemple, les professionnels sont vigilants au risque de radicalisation et au respect de la différence de l'Autre, qu'elle soit physique, culturelle, religieuse ou sociale.

- ***Le maintien des liens avec la famille et les personnes ressources***

Les professionnels du CDELC, en collaboration avec les travailleurs sociaux de secteur, organisent, en fonction du jugement en assistance éducative et de la volonté de la personne accueillie, le maintien du lien avec les membres de la cellule familiale (correspondance, transmission de colis, appels téléphoniques, appels en visio, visites…).

De plus, durant toute la durée de l'accompagnement, et conformément à la décision du détenteur de l'autorité parentale, les professionnels restent vigilants à maintenir le lien créé avec des personnes identifiées comme « ressources » pour la personne accueillie. Cette précaution participe au maintien des repères sociaux de cette dernière dans son parcours.

« OFFRE DE SERVICE

■ SPÉCIFICITÉS DU PUBLIC ACCUEILLI ET BESOINS FONDAMENTAUX DES MINEURS EN PROTECTION DE L'ENFANCE

Le rapport relatif à la démarche de consensus sur les besoins fondamentaux de l'enfant en protection de l'enfance[1] dresse les caractéristiques des mineurs accompagnés par l'Aide sociale à l'enfance.

Les études et les recherches réalisées identifient « *des éléments de grande vulnérabilité* » relatifs au contexte de vie familiale et sociale antérieur au placement de ces enfants :

- s'agissant de la situation du couple parental, une plus forte proportion de séparations et un faible taux de cohabitation conduisant à « *une expérience et une représentation de la conjugalité et de la parentalité susceptibles d'avoir entravé le sentiment de sécurité de base* » des enfants ;
- s'agissant des figures parentales, l'existence de difficultés en proportion plus importante telles que la violence, la dépendance à des addictions, un taux de mortalité significatif, une forte incidence de la dépression maternelle… ;
- s'agissant des conditions matérielles et économiques, une plus grande précarité (errance, logement insalubre…) et un isolement social qui rendent plus difficile l'accès aux services, à la santé, à l'éducation, aux loisirs et à la culture.

Les effets de ce parcours de vie antérieur sur le développement de l'enfant ainsi que ceux de la rupture familiale dans le cadre du placement amènent à repérer des besoins spécifiques : « *Tout enfant a besoin pour grandir, "s'individuer" et s'ouvrir au monde, d'une base de sécurité interne suffisante pour explorer et acquérir des habilités (physiques, psychologiques, langagières, d'apprentissage, d'estime de soi et de relations aux autres) favorables à son autonomie et à sa socialisation ». Sont également retenus « le besoin d'expériences et d'exploration du monde, le besoin d'un cadre de règles et de limites, le besoin d'estime de soi et de valorisation de soi, le besoin d'identité.* »

En conséquence, il importe de pouvoir garantir aux mineurs accompagnés en protection de l'enfance un environnement bienveillant et soucieux de leur bien-être, favorable à leur développement et à leur épanouissement, aux fins de leur autonomie et de leur intégration sociale et professionnelle.

■ PROJETS DE DIVERSIFICATION DE L'OFFRE DE SERVICE

L'offre de service traditionnelle de tout foyer d'accueil d'urgence est l'hébergement en internat intégrant des accompagnements tantôt individuels, tantôt collectifs.

Le CDELC assure également, depuis quelques années, des accompagnements dans le cadre de mesures d'action éducative en milieu ouvert (AEMO) dites classiques, voire plus soutenues pour certaines, qualifiées de mesures d'AEMO avec intervention renforcée.

Pour répondre aux besoins fondamentaux évoqués précédemment, notamment le besoin d'individuation et celui de sécurisation des parcours, le CDELC, en cohérence avec les orientations du schéma départemental de l'enfance, se projette dans la mise en œuvre de mesures de placement éducatif à domicile (PEAD) ainsi que dans le développement du service d'accueil familial (cf. fiche action n° 1 et fiche action n° 2).

Par ailleurs, des « espaces de calme-retrait et d'apaisement » vont être identifiés dans chacune des unités de vie. Ces espaces ont une visée à la fois préventive (permettre à la personne accueillie évoluant dans un environnement collectif de trouver un lieu pour se retirer et se mettre à l'écart) et une visée de protection (mettre à disposition un espace qui garantit la sécurité de la personne et de celles qui l'entourent en cas de mise en danger) (cf. fiche action n° 5).

1 Rapport remis par le Dr Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS à Laurence ROSSIGNOL, ministre de la Famille, de l'Enfance et des Droits des femmes, le 28 février 2017.

■ PRESTATIONS OFFERTES PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'offre de service de l'établissement s'articule autour de deux objectifs principaux :

- la réponse aux besoins primaires des personnes accueillies,
- le soutien à la parentalité.

Chaque professionnel, dans le cadre de ses fonctions, participe à l'accomplissement de ces objectifs. C'est au moyen de la pluridisciplinarité et d'une complémentarité des interventions (éducatives, psychologiques, soignantes, hôtelières, techniques, administratives…) que le CDELC est en mesure de proposer aux usagers un accompagnement global grâce à de multiples outils.

Schéma de l'offre de service du CDELC

SÉCURITÉ PHYSIQUE ET AFFECTIVE

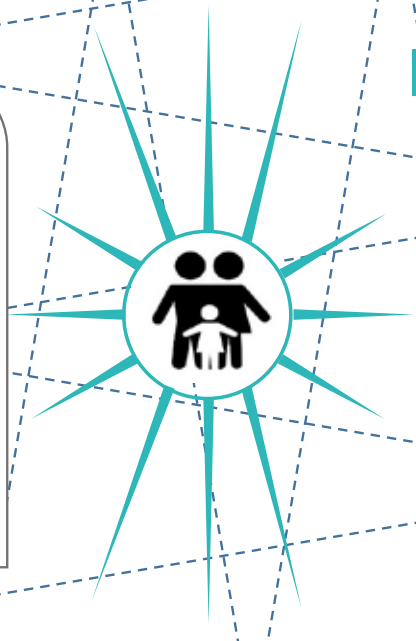
Acteurs
L'ensemble des professionnels de l'établissement dans leurs champs de compétence.
Pratiques
Sécurité physique avec la réalisation d'un bilan médical, l'entretien des locaux, la maintenance des équipements, le recrutement de professionnels compétents…
Sécurité affective avec la réalisation d'un bilan et d'un suivi psychologique, le travail réalisé sur l'attachement et le cadre, la personnalisation de l'accompagnement, les temps individuels…
Supports/Outils
Procédures et documents associés, fiches de postes, notes d'information, rapports d'évolution…

ALIMENTATION, HYGIÈNE, SOMMEIL

Acteurs
Les maîtres de maison en lien avec les équipes éducatives et le service soins, les surveillants de nuit et les assistantes familiales.
Pratiques
Confection des repas, mise en œuvre d'ateliers culinaires.
Entretien du linge et des locaux.
Prévention des accidents domestiques.
Réassurance des angoisses nocturnes, garantie de bonnes conditions de sommeil.
Supports/Outils
Plan de maîtrise sanitaire, plan alimentaire et d'entretien des locaux, fiches de tâches…

SANTÉ

Acteurs
Le service soins et les psychologues en lien avec les professionnels éducatifs.
Les partenaires médicaux et paramédicaux du territoire, les intervenants réguliers et les acteurs locaux de la prévention.
Pratiques
Réalisation d'un bilan médical d'entrée, déclinaison du projet de soins de l'enfant, organisation d'actions de prévention en santé, activation du rôle d'alerte…
Elaboration d'un bilan psychologique, suivi individuel et groupal, réalisation de bilans de compétence en vue d'un dossier MDPH…
Supports/Outils
Procédures et documents associés, fiches de postes, bilans et notes psychologiques, tableau de suivi des soins, consultations médicales en interne…



SOCIALISATION, AUTONOMIE

Acteurs
L'ensemble des professionnels de l'établissement dans leurs champs de compétence.
Pratiques
Travail sur le savoir-être, le vivre-ensemble, la citoyenneté.
Travail sur le savoir-faire et la capacité d'adaptation, l'apprentissage de l'autonomie.
Supports/Outils
Livret d'accueil, règlement de fonctionnement, règles de vie du service ou du foyer de l'assistante familiale, charte des droits et libertés, Commission des usagers, animations de l'établissement et projets d'activités, interventions des partenaires extérieurs, ateliers culinaires, contrats de réparation, contrats de prêt des affaires personnelles…

LIEN D'ATTACHEMENT

Acteurs
L'ensemble des professionnels de l'établissement dans leurs champs de compétence.
Pratiques
Travail sur la relation de confiance entre les professionnels et les personnes accueillies : disponibilité, fiabilité et cohérence des réponses éducatives, échanges informels, temps individuels formels…
Supports/Outils
Ateliers, activités, accompagnements scolaires, accompagnements à des examens de santé, partage du quotidien, points de situation des référents éducatifs…

SOUTIEN À LA PARENTALITÉ

Acteurs
L'équipe éducative en lien avec le cadre socio-éducatif, les psychologues, les assistantes familiales et les professionnels du secteur social.
Pratiques
Transmission des informations aux parents, rencontre des parents, observation et évaluation de la relation, formulation et suivi d'objectifs de travail, ateliers de soutien au vu des défaillances repérées au centre parental, groupes de parole pour les parents (AEMO)…
Supports/Outils
Visites, appels téléphoniques, projet d'accompagnement personnalisé, référence établissement, rapports d'évolution, réponses aux soit-transmis…

■ CONFIGURATION IMMOBILIÈRE

L'audit de 2012 avait pour intention d'accompagner la réactualisation du projet d'établissement. Il a mis l'accent sur la nécessité de préparer un programme immobilier global pour le CDELC qui garantisse aux publics accueillis des lieux d'hébergement conformes au cadre règlementaire et propices à un accompagnement de qualité.

En effet, les textes législatifs des vingt dernières années rappellent régulièrement l'obligation qui est faite aux collectivités locales d'offrir aux publics accueillis et hébergés dans les établissements sociaux des garanties en termes de mise en sécurité des locaux, de mise en conformité avec les règles d'accessibilité et de développement durable relatives aux nouveaux programmes énergétiques. De plus, la loi rénovant l'action sociale et médico-sociale du 2 janvier 2002 et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la Haute autorité de santé (HAS) insistent sur la mise en adéquation des locaux avec les besoins des publics accueillis s'agissant de leur bien-être, du respect de leur intimité et de la qualité des espaces de vie qui leur sont dédiés.

Cette même préconisation a été formulée au cours de l'évaluation externe de l'établissement de 2016 et par les usagers eux-mêmes au cours des diverses réunions de la Commission des usagers.

Le projet de restructuration immobilière du CDELC, évalué à environ 7,5 millions d'euros, s'est décliné en trois phases.

La première phase des travaux, qui s'est achevée en juin 2021, a consisté en la construction d'un nouveau bâtiment destiné à accueillir une unité de douze enfants âgés de dix à quatorze ans, autrefois hébergés au sein d'une maison d'habitation située en dehors du site. La conception du projet a été guidée par la volonté du Conseil départemental, en collaboration avec les professionnels de l'établissement.

Il a fallu veiller à :

- adapter les locaux à la mission d'accueil d'urgence du CDELC, en recherchant le plus possible à rendre les espaces modulables ;
- respecter le droit à l'intimité des personnes accueillies et limiter au maximum les contraintes de la vie en collectivité en leur consacrant, grâce aux chambres individuelles, un espace personnel et, grâce aux multiples salles d'activités (activités manuelles, jeux, espace bibliothèque), des possibilités de scinder le groupe d'enfants.
- travailler à l'autonomie des mineurs et conserver un « esprit familial » en réservant un espace cuisine utilisé notamment pour les ateliers culinaires et le partage des repas.
- prendre en considération l'évolution et la multiplicité des profils des enfants accueillis en créant, par exemple, un espace de calme-retrait et d'apaisement répondant à des stratégies éducatives de prévention et de protection en cas de mise en danger.

La deuxième phase des travaux, qui a pris fin en juillet 2021, a abouti à la construction d'un nouveau bâtiment « *administration/cuisine et lingerie centrales* ». L'installation d'un bâtiment d'accueil à l'entrée de l'établissement sécurise les modalités de circulation des visiteurs au sein même du site. De plus, la mutualisation des espaces logistiques et l'acquisition de matériel professionnel contribuent à l'amélioration des conditions de travail des agents en charge des prestations « hôtelières » de l'établissement.

Enfin, la troisième phase de la restructuration immobilière, débutée en octobre 2021, consiste à réhabiliter le bâtiment dit principal qui hébergera les enfants âgés de 0 à 10 ans répartis dans deux unités de vie, celle des 0-6 ans et celle des 6-10 ans. L'achèvement des travaux est prévu pour 2023. L'aménagement de cet espace doit être cohérent avec les principes directeurs appliqués lors de la première phase du projet immobilier.

« PARTENARIATS ET RÉSEAU D'ACTEURS

Aborder la protection des enfants par la satisfaction de leurs besoins fondamentaux engage à l'action plurielle et coordonnée d'un certain nombre d'acteurs dans différents champs tels que la santé, l'éducation, la culture, le sport, les loisirs, l'insertion sociale et professionnelle sans oublier d'y inclure la famille.

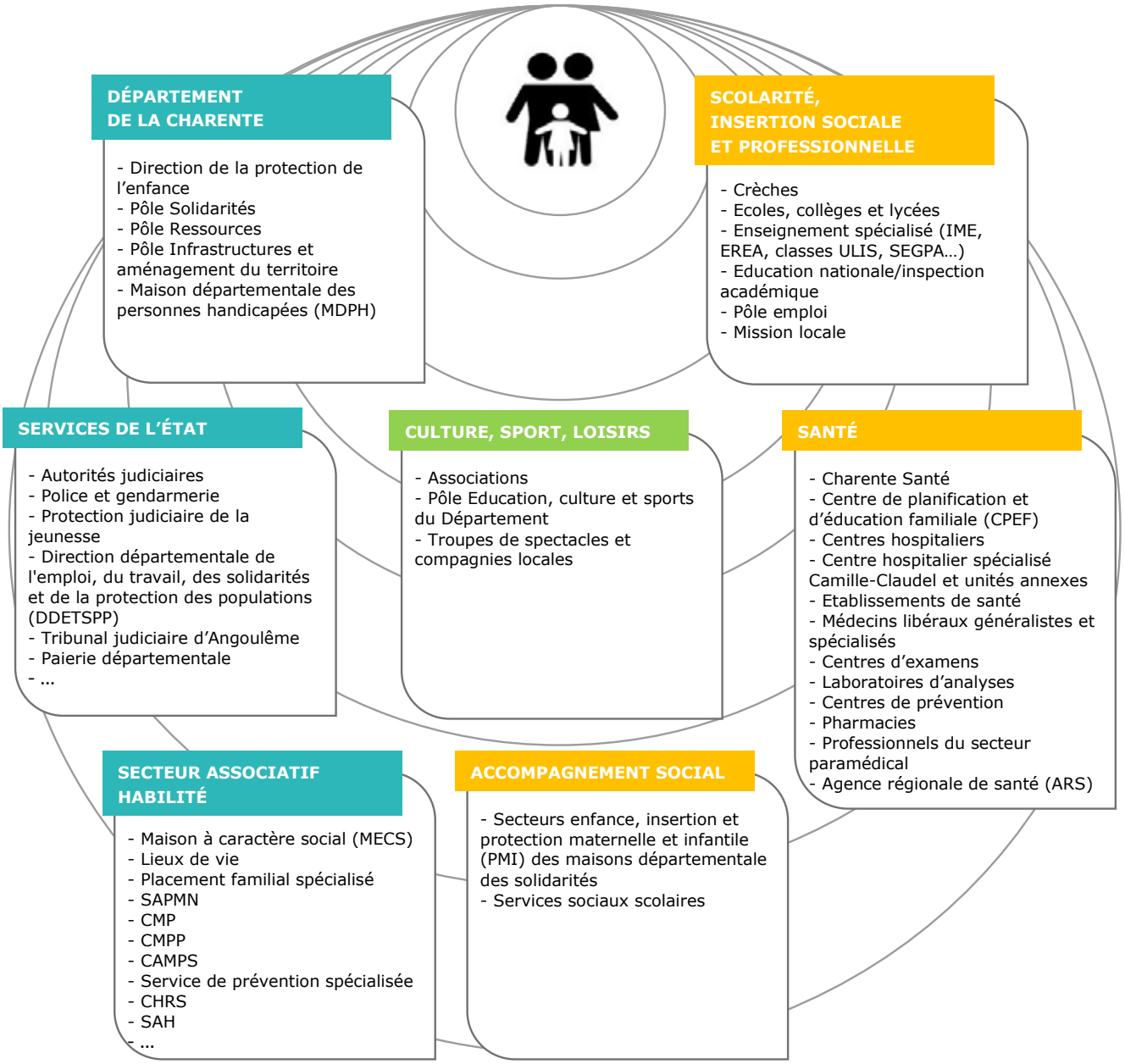
Le CDELC développe alors de nombreux partenariats afin de tisser un réseau d'acteurs qui permet d'appréhender la complexité et la globalité de l'accompagnement des personnes accueillies au sein de l'établissement.

Pour faciliter l'information auprès de l'ensemble des professionnels, mais également afin de formaliser les partenariats engagés, l'établissement a fait le choix d'élaborer systématiquement des protocoles de fonctionnement avec un maximum de ses partenaires.

L'objectif de ces protocoles est de décrire les engagements réciproques dans le cadre des actions proposées.

A titre d'exemple, le protocole de fonctionnement établi avec Charente Santé définit les modalités de consultation de ce dispositif en cas d'urgence médicale ainsi que le rythme des interventions des visites dans le cadre des bilans de santé des personnes accueillies au CDELC.

Schéma des partenariats et du réseau d'acteurs



Partenaires institutionnels supports de l'accompagnement des usagers.
Réseau des acteurs de l'accompagnement des personnes accueillies.
Partenariats élaborés ou en cours de construction.

Partie 3

Organisation et management

INSTANCES DE L'ÉTABLISSEMENT

LA COMMISSION DE SURVEILLANCE

Créée par le décret du 6 mai 1966[1], la Commission de surveillance (CS) a pour mission principale de se prononcer sur la stratégie de l'établissement et d'exercer, à son égard, le contrôle permanent de sa gestion.

Elle donne notamment son avis sur le compte administratif et l'affectation des résultats. C'est durant cette instance que le directeur est entendu sur l'état prévisionnel des dépenses et des recettes ainsi que sur le programme d'investissement.

Cette instance du CDELC est présidée par l'élue départementale en charge de la politique de protection de l'enfance. Elle se réunit au moins deux fois par an et se compose de la manière suivante :

- quatre élus, conseillers départementaux nommés par le Président du Conseil départemental de la Charente ;
- trois représentants de services publics ou d'organismes privés concourant à l'action sanitaire et sociale ;
- au moins une personne connue pour l'intérêt qu'elle porte à l'activité sanitaire et sociale.

LES INSTANCES PARITAIRES

Le Comité social d'établissement (CSE)

Dans chaque établissement public social est institué un **Comité technique d'établissement**[2] (CTE) qui est consulté sur les sujets ayant une incidence sur le fonctionnement et l'organisation de l'établissement. Au CDELC, il se compose de l'équipe de direction et de quatre représentants du personnel. Il se réunit au moins une fois par trimestre.

1 Dont les dispositions sont reprises par l'article L.315-8 du CASF.

2 Instauré par la loi du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires et codifié à l'article R.6144-40 du Code de la santé publique.

Le **Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail** (CHSCT) est une instance qui contribue à la protection des agents de l'établissement[1]. En effet, il est consulté avant toute décision d'aménagement important modifiant les conditions d'hygiène et de sécurité ou les conditions de travail. Il se compose de l'équipe de direction ainsi que de trois représentants du personnel. Il se réunit au moins une fois par trimestre.

En décembre 2022, à l'issue du renouvellement général des instances de dialogue social et des élections professionnelles, le CTE et le CHSCT fusionneront pour laisser place, en janvier 2023, au Comité social d'établissement (CSE).

En attendant l'effectivité du CSE, certaines dispositions sont applicables aux CTE et CHSCT :

- Le CTE et le CHSCT peuvent être réunis conjointement pour l'examen des questions communes. L'avis rendu par la formation conjointe se substituera à celui du CTE et du CHSCT.
- Le CTE est compétent pour donner un avis sur les lignes directrices de gestion et sur le plan d'action pour l'égalité professionnelle entre femmes et hommes.

Les dispositions relatives au Comité social d'établissement sont codifiées aux articles L.6144-3 du CSP et L.315-13 du CASF[2]. De manière générale, le CSE[3] sera compétent pour le fonctionnement et l'organisation des services, pour la protection de la santé et pour la sécurité des agents.

Le CDELC comptant moins de deux cents agents, la formation spécialisée en matière de santé et de sécurité au travail (FSSSCT) n'est pas une obligation. Cela reste une possibilité si des risques professionnels particuliers le justifient. Dans ce cas, sa composition sera identique à celle du CSE.

En termes de missions, le CSE jouera le rôle du CHSCT et du CTE dans les domaines suivants :

- la programmation des travaux de l'instance ;
- l'élaboration du règlement intérieur ;
- les orientations stratégiques des politiques des ressources humaines lors de la présentation du rapport social unique ;
- les enjeux et les politiques d'égalité professionnelle et de lutte contre la discrimination ;
- l'accessibilité des services et la qualité des services rendus, à l'exception de la qualité des soins et des questions qui relèvent de la compétence de la Commission des usagers ;
- la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et la politique générale de formation du personnel, y compris le plan de formation ;
- les projets d'aménagements importants modifiant les conditions de santé, de sécurité et les conditions de travail lorsqu'ils intègrent un projet de réorganisation de service ;
- les modalités d'accueil et d'intégration des professionnels et des étudiants.

Le CSE sera également informé chaque année de la situation budgétaire de l'établissement.

Au CDELC, le CSE sera composé de cinq à six membres titulaires dont :

- un président, en général le directeur de l'établissement,
- quatre représentants du personnel titulaires, voire cinq en l'absence de formation spécialisée au sein du CSE.

Les lignes directrices de gestion[4] seront adoptées après avis du CSE. Elles remplacent les Commissions administratives paritaires (CAP) pour tout ce qui concerne les mobilités, les avancements et les promotions.

---

1 Instauré par le décret du 10 juin 1985 relatif aux organismes compétents en matière d'hygiène de sécurité et des conditions de travail,modifié par le décret du 3 février 2012.

2 Les règles d'application sont énoncées par le décret n° 2021-1570 du 3 décembre 2021.

3 Instauré par la loi du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique.

4 Introduites par la loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019. Leurs modalités de mise en œuvre sont précisées par décret du 29 novembre 2019.

- ***Les Commissions administratives paritaires***

Le champ de compétence des CAP, instances de représentation des personnels titulaires de la fonction publique, est désormais réduit aux décisions défavorables concernant un agent. En effet, elles ont trois missions principales[1] :

- Elles ont connaissance :
  - des décisions de refus de titularisation et des licenciements en cours de stage,
  - des questions d'ordre individuel relatives au licenciement du fonctionnaire,
  - des décisions refusant le bénéfice des congés, ainsi que le refus de formation.
- Elles se réunissent en conseil de discipline pour l'examen des propositions de sanctions des 2e, 3e et 4e groupes.
- Elles peuvent être saisies, à la demande du fonctionnaire intéressé, pour certaines décisions lui faisant grief, limitativement énumérées par le décret n° 2019-1265.

Un décret d'application viendra préciser leur composition.

- ***Les instances créées par l'établissement***

Le Comité de pilotage de la qualité

Le CDELC s'engage dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des services proposés aux personnes accueillies. Pour ce faire, il déploie une politique volontariste d'évolution des pratiques professionnelles au regard, d'une part, des besoins de celles-ci et, d'autre part, de la règlementation.

Le Comité de pilotage de la qualité, qui se réunit au minimum deux fois par an, structure cette politique d'un management par la qualité et la gestion des risques.

Ainsi, sont soumis à sa validation :

- les actualisations du projet d'établissement,
- l'ensemble des procédures et des documents de la démarche qualité,
- la méthodologie et les résultats de la certification,
- l'état d'avancement des actions planifiées au sein du plan d'amélioration continue de la qualité,
- …

Ce comité est composé des directeurs, des cadres socio-éducatifs, du référent qualité, du référent gestion documentaire, des représentants du personnel et d'une ou plusieurs « personnes qualifiées » (professionnels agissant dans le champ de compétence de la ou des procédure(s) soumise(s) à validation).

La Commission d'animation

L'animation socio-culturelle et sportive déployée au sein du CDELC vise plusieurs objectifs :

- faciliter la recherche d'un épanouissement personnel et d'une autonomie des personnes accueillies à travers des projets en lien avec la scolarité, les sports, les temps libres ou les loisirs (ouverture d'esprit, bien-être, reconnaissance, valorisation, créativité) ;
- favoriser la participation et l'expression collective en proposant aux personnes accueillies des lieux et des temps de socialisation animés de rencontres, de paroles et d'écoute pour que soient mises en avant des valeurs telles que le respect mutuel, la tolérance, la solidarité et la citoyenneté ;
- promouvoir une vie institutionnelle et impulser des interactions de qualité entre les personnes accueillies, leur famille, les professionnels et les partenaires, pour un mieux-vivre ensemble ;
- faciliter l'information et l'accès à l'ensemble des supports d'activité mis à disposition par l'établissement.

1 Issues du décret n° 2019-1265 du 29 novembre 2019 relatif aux lignes directrices de gestion et à l'évaluation des attributions des Commissions administratives paritaires.

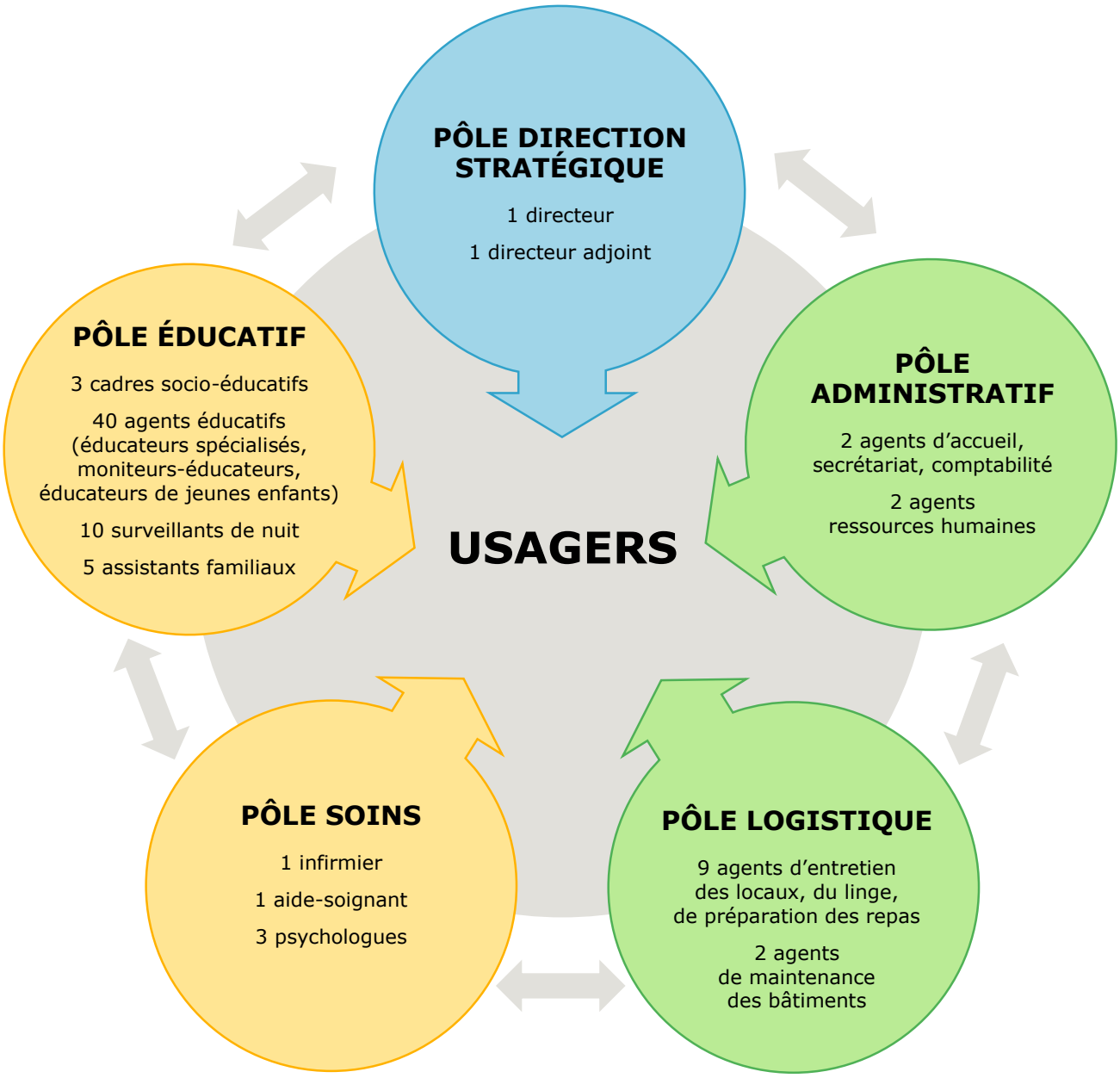
Les membres de la Commission d'animation se réunissent mensuellement. Leur rôle est de fédérer l'institution autour d'une ambition commune et partagée, en réfléchissant à de nouveaux projets d'animation et en les proposant. Cette commission est composée de professionnels volontaires représentant les différents métiers exercés au sein de l'établissement.

La Commission des usagers

Celle-ci est présentée dans la partie 2 : Droits et obligations de l'usager.

DONNÉES RESSOURCES HUMAINES ET PROJET SOCIAL

■ ORGANIGRAMME DES EFFECTIFS DU PERSONNEL



■ LE PROJET SOCIAL

Conformément à l'article L.6143-2-1 du Code de la santé publique, « *le projet social définit les objectifs généraux de la politique sociale de l'établissement ainsi que les mesures permettant la réalisation de ces objectifs. Il porte notamment sur la formation, le dialogue interne au sein des pôles dont le droit d'expression des personnels et sa prise en compte, l'amélioration des conditions de travail, la gestion prévisionnelle et prospective des emplois et des qualifications et la valorisation des acquis professionnels* ».

Il est négocié par le directeur et les organisations syndicales représentées au sein du Comité technique d'établissement qui est chargé de suivre annuellement son application et d'en établir le bilan à son terme.

Bien que cela ne soit pas obligatoire pour les établissements sociaux, le CDELC a souhaité s'engager dans cette démarche en regroupant, au sein d'un projet social, l'ensemble des actions envisagées permettant d'améliorer la qualité de l'accompagnement proposé aux usagers au moyen de la mise en œuvre d'une politique des ressources humaines (RH) et managériale soucieuse du bien-être des professionnels.

Le projet social du CDELC se décline ainsi autour de trois axes :

- Premièrement, le souhait de s'engager dans une politique de qualité de vie et des conditions de travail de nature à concilier l'amélioration des conditions de travail des agents et la performance globale de l'établissement.
- Deuxièmement, une communication interne basée sur une culture managériale participative favorisant l'expression des professionnels et optimisant les flux d'informations institutionnelles.
- Troisièmement, une politique des ressources humaines prônant des modalités d'accompagnement des équipes fondées sur une prise en compte de l'impact des évolutions du secteur social quant à l'organisation, le contenu et les contraintes du travail.

QUALITE DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL (QVCT)
Déployer une politique de QVCT au sein de l'établissement (fiche action n°6)
Sensibiliser les professionnels de l'établissement à cette thématique. Procéder à un état des lieux et définir les actions QVCT à mettre en œuvre.
Améliorer l'égalité professionnelle femme-homme au sein de l'établissement
Créer une enquête à destination de l'ensemble des professionnels afin d'établir un état des lieux en matière de harcèlement moral et sexuel au sein de l'établissement. Nommer un référent « égalité professionnelle » et communiquer à l'ensemble des agents ses missions. Mener une réflexion sur la politique institutionnelle en matière de temps partiels en réétudiant les règles d'attribution.
Faire du Document unique des risques professionnels (DUERP) un véritable outil au service de l'amélioration des conditions de travail
Mettre en œuvre le plan d'actions du DUERP 2022. Actualiser le DUERP en 2023/2024 en affinant les résultats par catégorie professionnelle. Créer un volet spécifique pour les risques psycho-sociaux.
Limiter le nombre d'accidents de service et communiquer davantage sur les démarches à entreprendre
Reconduire la formation sur les troubles musculo-squelettiques. Réaliser les aménagements techniques nécessaires pour minimiser le port de charges lourdes. Créer une procédure relative à la protection fonctionnelle des agents. Créer une procédure relative aux accidents de service et de trajet.
Améliorer l'accueil et l'accompagnement des nouveaux arrivants
Actualiser le livret d'accueil du professionnel. Systématiser les réunions d'accueil à fréquence de deux fois par an. Créer une procédure relative à l'accompagnement des nouveaux professionnels. Actualiser le règlement intérieur.
Poursuivre un dialogue social de qualité avec les instances représentatives du personnel
Maintenir des points « dialogue social » mensuels entre les représentants du personnel et la direction de l'établissement. Mettre en œuvre les nouvelles modalités d'organisation des instances en lien avec la création du Comité social d'établissement (CSE) et élaborer son règlement intérieur.
Poursuivre l'actualisation et la communication régulière du guide de gestion du temps de travail

LA COMMUNICATION INTERNE
Animer une démarche participative de co-construction des projets institutionnels
Poursuivre l'association des professionnels aux projets de l'établissement en variant les formes de participation (réalisation d'enquêtes, constitution de groupes de travail…).
Améliorer la communication institutionnelle
Actualiser le plan de communication de l'établissement. Organiser des réunions plénières à fréquence de deux fois par an et améliorer le taux de participation. Déployer le module « Gestion documentaire » du logiciel qualité AGEVAL.
Favoriser l'expression des professionnels
Créer un questionnaire de satisfaction du personnel (baromètre social), en organiser le traitement et communiquer les résultats. Instaurer un rapport d'étonnement pour tout nouvel arrivant ou tout professionnel (stagiaire inclus) remplissant une mission temporaire au sein de l'établissement. Maintenir la disponibilité des membres de l'équipe de direction pour des échanges individuels avec les agents qui le demandent.
Améliorer la communication entre professionnels
Reconduire la formation relative à la gestion des conflits et de l'agressivité. Inciter les professionnels à rédiger des événements indésirables en cas d'attitudes inadaptées entre professionnels. Former les professionnels aux transmissions et simplifier les différents supports permettant la communication et la traçabilité des observations quotidiennes.

LA POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES
Développer la gestion prévisionnelle et prospective des emplois et qualifications
Retravailler l'effectif théorique de l'établissement en lien avec l'évolution des besoins d'accompagnement et de l'organisation du travail (notamment pour le service 0-6 ans et pour le centre parental). Faire un retour d'expérience de l'application des lignes directrices de gestion du temps de travail et les faire évoluer si nécessaire. Finaliser l'actualisation des fiches de postes en lien avec l'évolution des référentiels métiers et les rendre accessibles à l'ensemble des professionnels de l'établissement depuis le réseau informatique. Définir les modalités de réalisation de l'entretien de seconde partie de carrière et en assurer la mise en œuvre.
Développer une politique de maintien dans l'emploi
Définir les modalités de la tenue de l'entretien de retour à l'emploi après une absence longue ou des absences répétées ainsi que pour les temps partiels thérapeutiques.
Travailler davantage l'accompagnement des parcours professionnels
Organiser un temps d'échange direction/service RH/encadrement post-campagne d'évaluation afin de faire le point sur les situations professionnelles de certains agents nécessitant une réflexion en termes de repositionnement, d'adaptation de poste, d'évolution, de mobilité…

Améliorer la politique de formation du CDELC
Conserver la possibilité pour les professionnels de l'établissement de réaliser des formations individuelles. Demander l'avis des professionnels quant aux besoins identifiés s'agissant des thématiques des formations collectives organisées en intra, avant leur présentation au Comité technique de formation. Rendre accessible les supports de formation depuis l'espace informatique interne. Communiquer de nouveau l'existence d'une procédure « Demande de formation » auprès de l'ensemble des agents de l'établissement. Poursuivre l'accompagnement des professionnels dans leur démarche de formation continue. Réaliser les entretiens annuels de formation.
Poursuivre l'accompagnement de stagiaires et d'apprentis au sein de l'établissement
Poursuivre le travail partenarial avec les écoles de formation. Reprogrammer la formation « Tuteur de stage ». Créer un livret d'accueil du stagiaire. Créer une procédure d'accueil et d'accompagnement des stagiaires au sein de l'établissement. Tirer les conclusions de la première expérience de recrutement d'un apprenti et renouveler le dispositif s'il a été concluant.

FINANCEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

■ LA CONSTRUCTION BUDGÉTAIRE

Le CDELC est financé par le Conseil départemental. Les dépenses et recettes de l'établissement sont toutefois distinguées de celles de la collectivité de rattachement et retracées dans un budget annexe.

Chaque année, les directeurs de l'établissement, en collaboration avec les services internes compétents du Département, préparent le budget du CDELC en évaluant la prévision des dépenses et des recettes de fonctionnement et d'investissement pour l'année suivante.

La préparation budgétaire de la section de fonctionnement tient compte :

- d'une analyse comparative entre le prévisionnel et le réalisé pour chaque compte s'agissant de l'année en cours ;
- des projets qui auraient un impact budgétaire ;
- des contraintes inflationnistes constatées et durables ;
- des recommandations budgétaires du Conseil départemental.

Le montant des dépenses d'investissement est défini, quant à lui, en fonction du montant de la dotation aux amortissements.

Ce budget est ensuite présenté lors de la réunion d'octobre de la Commission de surveillance, puis voté par l'assemblée délibérante du Conseil départemental de la Charente en décembre afin de devenir exécutoire.

Les règles budgétaires applicables résultent des dispositions de l'instruction M22. La séparation de l'ordonnateur et du comptable s'impose, le payeur départemental assurant les paiements. Le budget de l'établissement peut faire l'objet d'un contrôle par la Cour des comptes.

■ LES PRINCIPAUX ORDRES DE GRANDEUR

Les dépenses de fonctionnement de l'établissement s'élèvent à environ 5 000 000 d'euros[1]. Elles se répartissent en trois groupes de dépenses relatives :

- à l'exploitation courante : eau, électricité, alimentation, fournitures administratives, transport d'usagers, prestations à caractère médico-social… ;
- au personnel : rémunérations, charges de sécurité sociale… ;
- à la structure : charges locatives, réparations, primes d'assurance...

Les charges relatives au personnel représentent environ 85 % des dépenses de fonctionnement.

Les dépenses d'investissement s'élèvent quant à elle en moyenne à 94 000 euros par an, exception faite des années 2021, 2022 et 2023 au cours desquelles la restructuration immobilière de l'établissement a induit des achats conséquents de mobiliers et d'équipements divers.

La quasi-totalité des recettes provient du Conseil départemental qui attribue une dotation globale annuelle à l'établissement. Le CDELC perçoit également des recettes générées par la tarification du prix de journée aux départements extérieurs lorsqu'un mineur non confié au département de la Charente y est accueilli.

■ LA RÉALISATION ET LE SUIVI DES DÉPENSES

L'engagement des dépenses nécessaires au fonctionnement courant de l'établissement par le directeur de l'établissement est possible grâce à la délégation de signature accordée par le Président du Conseil départemental.

Guidé par un objectif de bonne gestion des deniers publics garantissant la qualité de l'accompagnement des personnes accueillies, l'établissement pose des règles en matière de montants alloués et réalise un suivi des dépenses au moyen, notamment, de tableaux de bord.

1 Moyenne des quatre dernières années, de 2017 à 2020.

Partie 4

Perspectives d'évolution

Fiche action N° 1	« Placement éducatif à domicile (PEAD) »
Fiche action N° 2	« Service d'accueil familial (SAF) »
Fiche action N° 3	« Promouvoir une politique de bientraitance au sein de l'établissement »
Fiche action N° 4	« Le Comité éthique »
Fiche action N° 5	« Espace de calme-retrait et d'apaisement »
Fiche action N° 6	« Promouvoir une démarche de qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) »

FICHE ACTION N° 1

PLACEMENT ÉDUCATIF À DOMICILE (PEAD)

La mesure de placement éducatif à domicile est prononcée lorsque les conditions d'éducation de l'enfant, sa santé, sa moralité et sa sécurité sont compromises et nécessitent un accompagnement étayé. Dérogatoire au droit commun, la mesure peut être prononcée par l'autorité judiciaire. Le placement éducatif à domicile implique que l'enfant est confié au Département. Le maintien au domicile repose sur le droit d'hébergement quotidien octroyé par l'autorité judiciaire, pouvant toutefois être remis en cause en cas de danger immédiat.

Descriptif de l'action
- Définir les modalités de mise en œuvre d'un dispositif de PEAD au CDELC qui prend en compte l'accompagnement de 10 situations.
- Elaborer un projet de service d'accompagnement en milieu ouvert regroupant les missions d'AEMO et de PEAD.

ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

- Cette action s'inscrit dans la diversification de l'offre en protection de l'enfance impulsée par la loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance, la loi n° 2016-297 du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfance et la loi du 7 février 2022.

- Orientation du schéma départemental de prévention et de protection de l'enfance.

Responsable de l'action
- Cadre socio-éducatif du service AEMO/PEAD.

Personnes-ressources
- Direction.
- Référent PEAD au Département de la Charente.
- Gestionnaire administratif des dossiers PEAD au Département de la Charente.
- Responsables des dispositifs de PEAD du secteur associatif en Charente.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

- Elaboration du protocole de fonctionnement du PEAD → août 2022.
- Recrutement de deux éducateurs spécialisés → septembre 2022.
- Début des accompagnements → 1er octobre 2022.
- Elaboration du projet de service d'accompagnement en milieu ouvert (AEMO/PEAD) → décembre 2022.

MOYENS À MOBILISER

MOYENS HUMAINS	MOYENS TECHNIQUES	MOYENS FINANCIERS
- Réunions de préparation. - Rencontres avec les différents acteurs du PEAD en Charente.	- Édition d'un projet de service. - Publication d'offres d'emploi pour deux éducateurs spécialisés, avec, au préalable, une offre en interne.	- Budgétisation des ETP nécessaires (éducateurs, psychologues, intervenants en régulation). - Budgétisation de toute la logistique (bureaux, véhicules, téléphones, ordinateurs…).

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Nombre annuel de mesures d'accompagnement réalisées.
- Ratio annuel de mainlevées de placement à l'issue du PEAD / nombre d'accompagnements (objectif cible de 75 % de mainlevées de mesures d'assistance éducative).

FICHE ACTION N° 2

SERVICE D'ACCUEIL FAMILIAL (SAF)

Le service d'accueil familial de l'établissement propose un accueil d'urgence des mineurs confiés au CDELC, âgés de 0 à 18 ans, au sein d'un environnement familial. Etre famille accueillante consiste à accompagner un enfant séparé de ses parents, en lien avec une équipe pluridisciplinaire. L'accueil au sein du SAF est le fruit d'une réflexion collective et, même si chaque situation reste singulière, certains critères déterminants pour privilégier ce type d'accompagnement semblent se détacher. Il s'agit, d'une part, de l'existence d'une demande affective particulière de l'enfant et, d'autre part, de l'observation d'une réaction problématique de l'enfant à la vie au sein d'un collectif. L'âge de l'enfant et l'existence de troubles du comportement peuvent également entrer en ligne de compte.

Descriptif de l'action
- Pérenniser la construction du service et son fonctionnement avec 5 assistants familiaux.
- Elaborer le projet de service du SAF.

ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

- Extension progressive du service par le recrutement de quatre nouvelles assistantes familiales entre 2019 et 2021, multipliant le nombre de places au sein du service par trois en trois ans.

- Besoin de capacité supplémentaire identifié par la Direction de la protection de l'enfance pour la tranche d'âge 0-6 ans.

- Construction d'une équipe pluridisciplinaire composée d'un cadre socio-éducatif, d'un éducateur et d'un psychologue (à hauteur de 0,15 % ETP) avec un accès à l'ensemble des services supports de l'établissement.

- Autorisation de fonctionnement de l'établissement autorisant jusqu'à 18 places en accueil familial.

Responsable de l'action
- Cadre socio-éducatif du SAF.

Personnes-ressources
- L'éducateur en poste dans le service.
- Le psychologue affecté au service.
- Les assistants familiaux de l'établissement.
- Le chef du secteur « assistants familiaux » du service de l'ASE du CD 16.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

- Pérenniser les 3 places supplémentaires instaurées initialement au sein du service dans le cadre du projet immobilier, afin de consacrer un service composé de 5 assistants familiaux pour un total de 9 places → décembre 2022.
- Organiser la répartition des places entre les assistants familiaux afin d'identifier 3 places réservées aux enfants âgés entre 0 et 3 ans et 6 places ouvertes à l'ensemble des groupes d'internat (dont le service 0-6 ans) → mars 2023.
- Elaborer le projet de service du SAF, le faire valider en instance et le rendre accessible à l'ensemble des professionnels de l'établissement → 1er trimestre 2024.

MOYENS À MOBILISER

MOYENS HUMAINS	MOYENS TECHNIQUES	MOYENS FINANCIERS
- Pérennisation des deux postes d'assistants familiaux initialement recrutés dans le cadre des travaux.	- Mise à disposition à titre gracieux de salles mutualisées de la direction de l'enfance de la ville d'Angoulême pour garder les enfants dans un lieu adapté lors des réunions d'équipe bimensuelles. - Téléphonie, matériel informatique et autre équipement nécessaire.	- Consacrer un financement supplémentaire dans les BP 2023 et suivants pour la pérennisation de 3 places supplémentaires et la prise en compte des dépenses consacrées aux financements des demandes de majoration de salaires, d'extensions et d'accueils relais.

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Nombre d'enfants accompagnés par le SAF chaque année.
- Durée moyenne des séjours au SAF.
- Nombre de mensualités de majoration et d'extension par an.
- Nombre d'accueils relais par an.
- Turn-over des assistants familiaux du service.
- Analyse des résultats des enquêtes de fin de séjour spécifiques au SAF.

FICHE ACTION N° 3

PROMOUVOIR UNE POLITIQUE DE BIENTRAITANCE AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant à l'esprit le risque de maltraitance.
La bientraitance se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation.
Aujourd'hui, de nombreux établissements se mobilisent pour promouvoir la notion de « bientraitance ».
La bientraitance est une valeur prônée par les professionnels de l'établissement comme un fondement de l'accompagnement. Par ailleurs, lors des réunions de la Commission des usagers, la notion d'irrespect, qui pourrait s'apparenter à de la maltraitance, a été abordée comme une difficulté que rencontrent les personnes accueillies : irrespect des jeunes entre eux, des jeunes à l'encontre des professionnels, des professionnels à l'encontre des jeunes. De même, des événements indésirables montrent que certains rapports entre professionnels sont empreints d'une forme d'irrespect. Par ailleurs, un certain nombre d'autres sujets ont été évoqués, soit lors de ces réunions, soit dans les enquêtes de fin de séjour, tels que le non-respect du droit des usagers, de l'intimité, voire le défaut de surveillance au moment des transmissions.

Descriptif de l'action
- Définir une politique de bientraitance au sein de l'établissement :
  - communiquer sur les actions déjà mises en œuvre ;
  - proposer de nouvelles actions en lien avec les axes d'amélioration repérés par les usagers eux-mêmes grâce aux outils de participation (enquêtes, Commission des usagers…).
- Répondre au cahier des charges du label « Etablissement Bien Traitant® » pour cette orientation stratégique de l'établissement.

ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.
- Lois cadres de la protection de l'enfance.
- Projet d'établissement 2022/2026.
- Recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) de la Haute autorité de santé, *La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre*, de juillet 2008 et guide sur le déploiement de la bientraitance.
- Préconisations de la certification 2023.

Responsable de l'action
- Directrice ou directeur adjoint.

Personnes-ressources
- Cadre socio-éducatif.
- Référent qualité.
- Représentants du personnel de l'établissement.
- Référent bientraitance.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

- Informer sur la démarche autour de la bientraitance → 2022.
- Recenser l'ensemble des pratiques professionnelles « bientraitantes », les promouvoir, identifier les axes d'amélioration et abonder le PACQ (certification 2023) → 2023.
- Envisager de s'engager dans une démarche de labellisation → 2023/2024.
- Obtenir le label → 2025.

MOYENS À MOBILISER

MOYENS HUMAINS	MOYENS TECHNIQUES	MOYENS FINANCIERS
- Désigner un référent bientraitance. - Créer un comité de pilotage pour la mise en œuvre de ce projet ou s'appuyer sur les instances existantes.	- Accompagnement par un prestataire extérieur pour l'obtention du label bientraitance.	- Financement de l'accompagnement du prestataire. - Coût de formation d'un référent bientraitance.

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Obtention du label bientraitance.
- Retour de la Commission des usagers sur la notion de respect.
- Evolution des événements indésirables relatifs au manque de respect entre professionnels.
- Nombre de sujets en lien avec la bientraitance proposés à la Commission des usagers.
- Analyse des points relatifs à la bientraitance dans les enquêtes de fin de séjour.

FICHE ACTION N° 4

LE COMITÉ ÉTHIQUE

Un comité éthique est un espace consultatif d'aide à la réflexion et à la prise de décision. Il analyse les points de tension, voire les injonctions paradoxales et les soumet au débat pour tenter de concilier différents impératifs. Son rôle est alors de réfléchir aux questions qui portent sur le sens et les limites de nos actions et ce, à partir de situations complexes ou inédites qui confrontent les professionnels à un doute quant à la conduite à adopter. Ses objectifs sont triples :

- rechercher collectivement des réponses équitables et construire une culture d'établissement commune ;
- donner du sens aux missions des professionnels et améliorer, par là même, la reconnaissance professionnelle ;
- considérer le sens que prennent effectivement les textes réglementaires dans leur application réelle.

Descriptif de l'action

- Créer un comité éthique au sein de l'établissement après élaboration de son règlement de fonctionnement.
- Abonder un guide de bonnes pratiques professionnelles des thématiques analysées par le comité éthique.

ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

- Le travail social s'inscrit dans un contexte de permanente évolution. Les professionnels, qui connaissent des situations difficiles et singulières, n'ont pas toujours le temps nécessaire pour approfondir leur questionnement et prendre la distance nécessaire à l'ajustement de leur pratique professionnelle.
Dans ce cadre et en plus des temps d'analyse de la pratique, l'éclairage d'une instance « indépendante de l'urgence d'agir » représente une plus-value.

Sources :
- Guide pour créer, structurer ou consolider un comité éthique pour la pratique du travail social du Haut conseil du travail social.
- Recommandations des bonnes pratiques professionnelles de la Haute autorité de santé, octobre 2020, *L'éthique dans les établissements et services sociaux*.

Responsable(s) de l'action

- Directeur de l'établissement.
- Stagiaire élève directeur de l'Ecole des hautes études en santé publique.

Personne(s) ressource(s)

- Professionnels de l'établissement agissant chacun dans leurs champs de compétence.
- Agent administratif en charge de la relation aux usagers.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

- Recherches documentaires sur le sujet → premier semestre 2023.
- Rédaction du règlement de fonctionnement du Comité éthique par un groupe de travail pluridisciplinaire (forme, composition, fréquence des réunions, modalités de saisine et de diffusion des échanges…) et validation en instance → novembre 2023.
- Réalisation d'un appel à volontaires pour composer ce comité → décembre 2023.
- Instauration du comité et organisation d'une première séance → mars 2024.

MOYENS À MOBILISER

MOYENS HUMAINS	MOYENS TECHNIQUES	MOYENS FINANCIERS
- Réunions préparatoires d'un groupe de travail composé de professionnels volontaires pour réaliser le règlement de fonctionnement.	- Mise à disposition d'une salle.	- Pas de coût financier particulier à engager.

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Nombre annuel de réunions du comité éthique.
- Nombre de thématiques débattues et productions réalisées.

FICHE ACTION N° 5

ESPACES DE CALME-RETRAIT ET D'APAISEMENT

Les espaces de calme-retrait et d'apaisement sont des espaces repérés et définis au sein des établissements qui accueillent des usagers pouvant manifester ce qu'Emerson* appelle « *des comportements problèmes* », à savoir :

- des comportements d'une intensité et d'une fréquence ou durée telles que la sécurité physique et psychique de la personne ou d'autrui est probablement mise en danger ;
- des comportements susceptibles de limiter ou d'empêcher l'accès et l'utilisation des services ordinaires.

Ces espaces ont alors une visée à la fois préventive (permettre à la personne accueillie évoluant dans un environnement collectif de trouver un lieu pour se retirer et se mettre à l'écart) et une visée de protection (disposer d'un espace garantissant la sécurité de la personne et de celles qui l'entourent en cas de mise en danger).

Descriptif de l'action :
- Identifier les besoins des personnes accueillies et créer dans chaque unité des espaces adaptés à ces derniers.
- Aménager les espaces, élaborer des protocoles d'utilisation et réaliser des retours d'expérience.

* Professeur à l'université de Lancaster ainsi qu'à l'université de Sidney, spécialiste des questions de déterminants sociaux et de santé influençant le bien-être des personnes avec déficience intellectuelle.

ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

Les études d'épidémiologie psychiatrique réalisées auprès des enfants placés à l'Aide sociale à l'enfance montrent toutes chez les sujets une « sur-prévalence » des troubles dits externalisés (troubles anxieux, troubles d'hyperactivité avec déficit d'attention, troubles du comportement…). Ainsi, 66% des enfants suivis dans les commissions « Situations cas critiques » instituées par les MDPH, relèvent de la protection de l'enfance.

Sources :
Volet 3, « Les Espaces de calme-retrait et d'apaisement » des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la Haute autorité de santé de décembre 2016, *Les comportements problèmes : prévention et réponses au sein des établissements et services intervenant auprès des enfants et adultes handicapés.*

Responsables de l'action
- L'équipe des psychologues.

Personnes-ressources
- Pédopsychiatre partenaire du CDELC.
- L'équipe des cadres socio-éducatifs.
- Les professionnels éducatifs.
- L'infirmier de l'établissement.
- L'animateur de l'établissement, formé à la sophrologie.
- L'agent éducatif en charge du dispositif EPOLE.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

Actions déjà réalisées :
- Consacrer un espace dans les plans des nouveaux services 10-14 ans, 6-10 ans et 0-6 ans.
- Réaliser des recherches documentaires sur le sujet.
- Création d'un Power-point de présentation à l'équipe des 10-14 ans par les psychologues de l'établissement.

S'agissant du service 10-14 ans → 31 décembre 2022
- Finaliser l'aménagement de la salle de calme-retrait.
- Rédiger un protocole d'utilisation de la salle et des outils afférents, à soumettre à la validation du Comité de pilotage de la qualité.
- Créer un temps de retours d'expérience en réunion d'équipe, d'échange entre l'équipe et le psychologue, après chaque utilisation de la salle.

S'agissant des services 6-10 ans et 0-6 ans : Identifier et définir les besoins en termes de type d'espace → de janvier à mars 2023.
- Proposer un aménagement des espaces adapté aux besoins identifiés, rédiger un protocole d'utilisation de ces espaces et l'inclure dans les projets de service → d'avril à août 2023.

S'agissant du service 14-18 ans : Engager cette réflexion → en 2024.

MOYENS À MOBILISER

MOYENS HUMAINS	MOYENS TECHNIQUES	MOYENS FINANCIERS
- Mobilisation des professionnels de l'établissement. - Formation à envisager pour certains d'entre eux.	- Consacrer des espaces physiques et procéder aux aménagements nécessaires.	- Coût de l'aménagement des espaces. - Coût de la formation éventuelle des professionnels.

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Nombre annuel d'utilisations de ces espaces pour chaque service.
- Nombre annuel de comptes rendus et d'analyses des retours de l'utilisation de ces espaces.
- Evolution du nombre d'événements indésirables en lien avec des violences d'une personne accueillie sur les autres mineurs ou les professionnels.

FICHE ACTION N° 6

PROMOUVOIR UNE DÉMARCHE DE QUALITÉ DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL (QVCT)

« *La notion de qualité de vie au travail renvoie à des éléments multiples, relatifs en partie à chacun des salariés, mais également étroitement liés à des éléments objectifs qui structurent l'entreprise. Elle peut se concevoir comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué.* » (Accord national interprofessionnel de juin 2013 sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail.)

Le fondement de cette approche est le lien démontré entre qualité de service et qualité des conditions de travail des agents. En effet, la qualité de vie au travail des agents est largement déterminée par la possibilité pour eux de faire un travail de qualité et, à l'inverse, la qualité du service rendu est largement déterminée par la qualité des conditions de travail perçue par les agents.

Descriptif de l'action
- Proposer une démarche permettant de fédérer les actions existantes et de s'approprier les concepts de QVCT.
- Concevoir et pérenniser la démarche de QVCT au sein de l'établissement.

ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

- Obligation de l'employeur de mettre en place des actions pour préserver la santé physique et mentale de ses salariés et de prévenir les risques au travail.
- Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).
- Guide pratique relatif à la démarche qualité de vie au travail dans les établissements médico-sociaux du ministère des Solidarités et de la santé.

Responsable de l'action
- Direction.

Personnes-ressources
- Service des ressources humaines.
- Référent qualité.
- Représentants du personnel.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

- Sensibiliser les différentes parties prenantes à la démarche QVCT → 1er trimestre 2024.
- Procéder à un état des lieux et définir les actions QVCT à mettre en œuvre → Fin 2024.
- Déploiement de la démarche QVCT → 2025.

MOYENS À MOBILISER

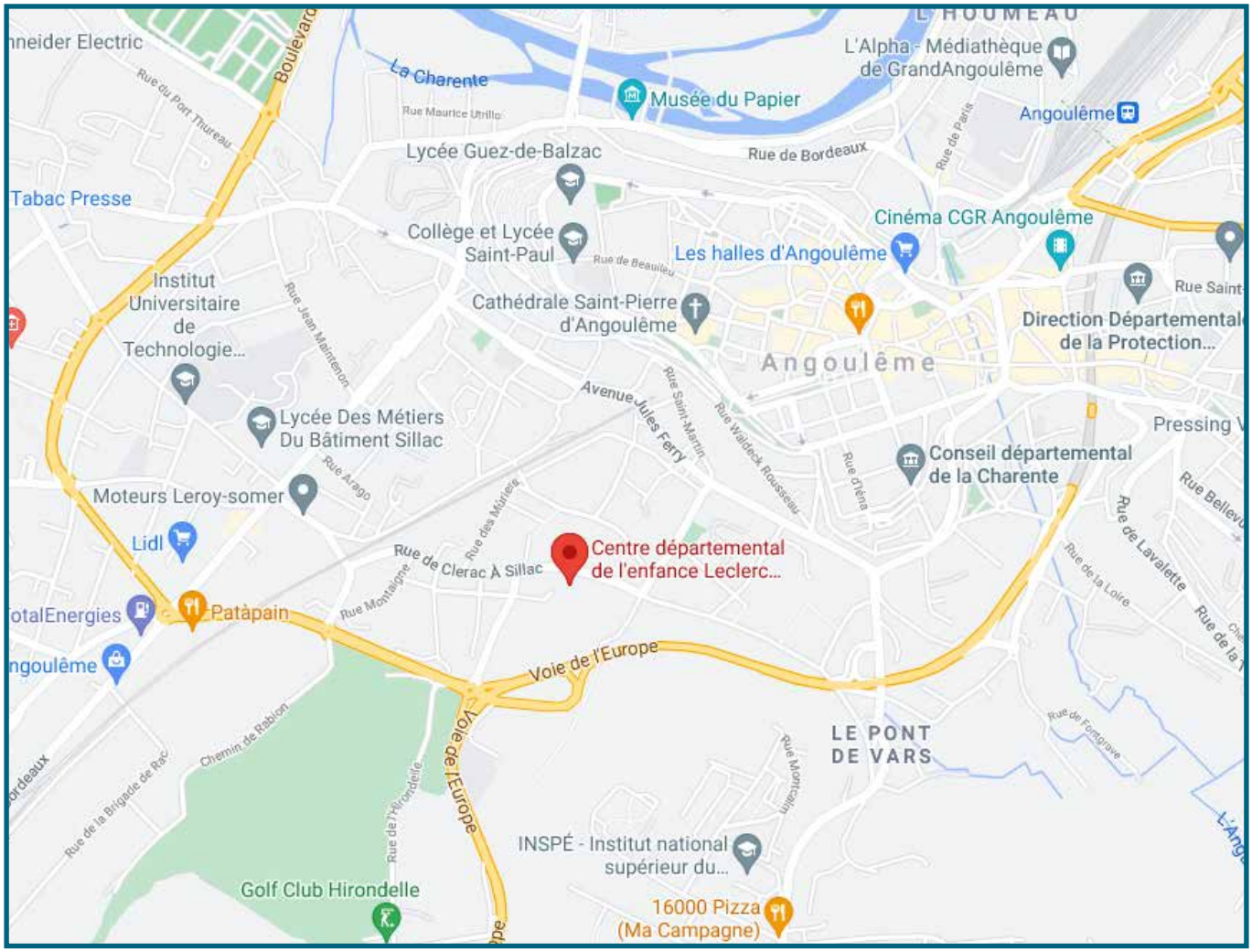
MOYENS HUMAINS	MOYENS TECHNIQUES	MOYENS FINANCIERS
- Mobilisation du personnel lors de réunions préparatoires et de suivi.	- Enquêtes. - Suivi et évaluation des actions par le Comité social d'établissement (CSE).	- A définir en fonction des actions QVCT à mettre en œuvre.

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Evaluation du « turn-over » des professionnels au sein de l'établissement.
- Evolution du taux d'absentéisme.
- Evaluation et mesure de la satisfaction des professionnels dans l'exercice de leurs missions.

Glossaire

- AEMO : Action éducative en milieu ouvert
- ARS : Agence régionale de santé
- ASE : Aide sociale à l'enfance
- BP : Budget prévisionnel
- CAMSP : Centre d'action médico-sociale précoce
- CAP : Commission administrative paritaire
- CASF : Code de l'action sociale et des familles
- CDELC : Centre départemental de l'enfance Leclerc-Chauvin
- CHRS : Centre d'hébergement et de réinsertion sociale
- CHSCT : Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail
- CIDE : Convention internationale des droits de l'enfant
- CMP : Centre médico-psychologique
- CMPP : Centre médico-psycho-pédagogique
- CPC : Centre de prévention de la Charente
- CPEF : Centre de planification et d'éducation familiale
- CS : Commission de surveillance
- CSAPA : Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie
- CSE : Cadre socio-éducatif
- CSE : Comité social d'établissement
- CSP : Code de la santé publique
- CTE : Comité technique d'établissement
- CU : Commission des usagers
- DAP : Détenteur de l'autorité parentale
- DDETSPP : Direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations
- DPMS : Direction de la prévention médico-sociale
- DUERP : Document unique d'évaluation des risques professionnels
- EPOLE : Equipe de proximité et d'observation ludo-éducative
- ETP : Equivalent temps plein
- EREA : Etablissement régional d'enseignement adapté
- FSSSCT : Formation spécialisée en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail
- HCTS : Haut conseil du travail social
- HAS : Haute autorité de santé
- IME : Institut médico-éducatif
- INED : Institut national d'études démographiques
- MDPH : Maison départementale des personnes handicapées
- MDS : Maison départementale des solidarités
- MECS : Maison d'enfants à caractère social
- ODD : Objectif de développement durable
- OPP : Ordonnance de placement provisoire
- PAP : Projet d'accompagnement personnalisé
- PACQ : Plan d'amélioration continue de la qualité
- PEAD : Placement éducatif à domicile
- PFS : Placement familial spécialisé
- PMI : Protection maternelle et infantile
- PPE : Projet pour l'enfant
- QVCT : Qualité de vie et des conditions de travail
- RBPP : Recommandations de bonnes pratiques professionnelles
- RH : Ressources humaines
- SAF : Service d'accueil familial
- SAH : Secteur associatif habilité
- SAPMN : Service d'adaptation progressive en milieu naturel
- SEGPA : Section d'enseignement général et professionnel adapté
- ULIS : Unité localisée pour l'inclusion scolaire



CHARENTE
LE DÉPARTEMENT

CDELC

Centre départemental de l'enfance Leclerc-Chauvin
1 rue des Valettes - 16000 ANGOULÊME

Contact : 05 16 09 50 79 - Mail : cdelc@lacharente.fr

Ouverture des bureaux :
Du lundi au vendredi de 8h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Illustrations : R. DELAUNAY - Réalisation et impression : Département de la Charente - Janvier 2023