ASBL IMP
La Providence

Service Résidentiel pour Jeunes agréé par l'AViQ - MAH210

PROJET PÉDAGOGIQUE 2023

103 rue des Ecoles
6740 ETALLE – BELGIQUE
N° d'entreprise : 0417.427.721
Tel : 0032(0)63 45 59 97
Fax : 0032(0)63 45 66 71
secretariat@implaprovidence.be
https://www.implaprovidence.be

Loterie Nationale

Wallonie
familles santé handicap
AVIQ

Table des matières

1. Dénomination....8

1.1. Identité de l'organisme gestionnaire....8

1.2. Description et l'agrément....8

2. Histoire, Valeurs, Vision et Mission....9

2.1. Historique....9

2.2. Valeurs....14

2.2.1. L'individu en tant qu'être unique....14

2.2.2. Un processus continu d'amélioration de la qualité de l'accueil, de l'accompagnement et des soins aux personnes....14

2.2.3. L'autodétermination, l'autonomie et la créativité....15

2.2.4. Une posture apprenante....15

2.3. Vision....15

2.4. Mission et objet social....16

3. Population cible....17

3.1. Définition....17

3.1.1. Une description du handicap caractériel et intellectuel, caractérisant les jeunes qui séjournent dans notre institut....17

3.1.2. Une description des comportements habituels caractérisant les jeunes qui séjournent dans notre institut....17

3.1.3. Les spécificités et observations cliniques : la nécessité de travail en réseau....18

3.1.3.1. La qualité d'entrée en relation et modalités d'attachement....18

3.1.3.2. Les aspects « santé mentale » dans la population « 140 »....19

3.1.3.3. Les situations dites « doubles diagnostics »....19

3.1.3.4. Les situations relevant de l'article 56 du code de l'Aide à la Jeunesse et jeunes ayant commis un Fait Qualifié Infraction (FQI)....20

3.2. Zone géographique d'intervention et mobilité....20

3.3. Précarité financière et administrative....20

4. Philosophie de travail et processus d'accompagnement....22

4.1. Trois piliers de la thérapie institutionnelle....22

4.1.1. La pédagogie du lien....22

4.1.2. La pédagogie du projet....22
4.1.3. Un trio de référence par jeune garant du projet individuel....23
4.2. Prévention de la maltraitance et culture de la bientraitance....24
4.3. Respect....25
4.3.1. de la vie privée....25
4.3.2. de l'intimité....26
4.4. Valorisation des rôles sociaux et l'appartenance....26
4.4.1. L'image de soi....26
4.4.2. La participation à la société....27
4.5. L'école, premier lieu d'inclusion....27
4.5.1. Le service « Courte-Échelle »....27
4.5.2. Le protocole de collaboration et perspectives....29
4.6. L'autonomie....30
4.7. L'autodétermination....31
4.8. La politique d'accompagnement en matière d'EVRAS....32
4.8.1. Les perspectives à travailler....32
4.9. La gestion et l'éducation aux multi-médias : un chantier en préparation....33
4.10. Le soutien en lieu d'accueil et hébergement....33
4.10.1. La politique de sanction....33
4.10.2. La contention bienveillante....34
4.11. La qualité de vie au quotidien....35
4.11.1. La qualité des repas....35
4.11.2. Le confort et la sécurité des infrastructures....36
5. Implication de la personne et de son entourage....37
5.1. Mode d'élaboration et de suivi des projets personnalisés....37
5.2. Période d'observation....37
5.3. Projet individuel....38
5.3.1. Un processus évolutif....38
5.3.2. Une organisation en réponse à des besoins....38

5.3.3. Des objectifs à portée humaine....39
5.3.3.1. Prendre le jeune là où il en est....39
5.3.3.2. Le choix....39
5.3.3.3. Le passage de relais....40
5.4. Le dossier individuel....40
5.5. Le travail en réseau....41
5.5.1. Collaboration et lien avec la famille....41
5.5.2. Un réseau professionnel solidaire....42
5.5.3. L'accès prioritairement aux services généralistes....42
5.6. La communication....43
6. Politique d'accompagnement....45
6.1. Analyse des besoins, admissions et réorientation....45
6.1.1. La réorientation et le congédiement....46
6.2. Règlement d'ordre intérieur (R.O.I.)....47
6.2.1. La connaissance des droits et devoirs du bénéficiaire....47
6.3. Convention de séjour....48
6.4. Gestion des biens....48
6.5. Conseil des usagers....48
6.6. Traitement des réclamations....49
6.6.1. Au niveau du bénéficiaire....49
6.6.2. *Au niveau d'un réclamant extérieur (famille…)*....50
6.6.3. *Au niveau d'un membre du personnel*....51
6.7. Horaires d'ouverture du service....52
7. Fonctionnement et organisation....53
7.1. Volume de l'emploi par fonction....53
7.2. Définitions de fonction....53
7.2.1. La direction....53
7.2.1.1. La sous-direction pédagogique....54
7.2.1.2. La sous-direction logistique et administrative....56

7.2.2. Le service administratif : la secrétaire, l'aide comptable et l'économat....57
7.2.3. Le personnel d'intendance....58
7.2.3.1. Les cuisinières....58
7.2.3.2. La lavandière....58
7.2.3.3. Les techniciennes de surface....58
7.2.3.4. L'équipe de maintenance du bâtiment....58
7.2.4. Le service informatique....58
7.2.5. Le service psychologique....59
7.2.6. Le service social....59
7.2.7. L'équipe médicale....60
7.2.7.1. Le médecin coordinateur....61
7.2.7.2. Le pédopsychiatre....61
7.2.7.3. L'infirmière....62
7.2.8. La logopède....62
7.2.9. Les ateliers transversaux et individualisés....63
7.2.9.1. L'atelier psychomotricité....63
7.2.9.2. L'Atelier musique....63
7.2.10. Le chargé de mission budgets, camps et activités....64
7.2.11. Les chefs-éducateurs....64
7.2.12. L'équipe éducative....65
7.2.13. L'équipe des veilleurs de nuit....65
7.3. Structuration des activités ou des prestations d'accompagnement....65
7.4. Procédures de coordination et de concertation....66
7.4.1. L'organigramme....66
7.4.2. Les procédures internes de coordination et de concertation avec les travailleurs....67
7.4.2.1. Les différentes réunions....67
7.4.2.2. Le Conseil de Prévention et Protection au Travail....68
7.4.2.3. Le cahier de bord....68
7.4.3. Les procédures de concertation avec les usagers....69

Les objectifs à moyen et long terme....70
7.4.3.1. Le processus d'auto-évaluation et d'évaluation de la satisfaction des usagers....71
Objectifs à moyen et long termes....71
7.4.4. Les procédures de concertation avec les parents et familiers....71
Objectifs à moyen et long termes....72
7.5. Unités de vie....72
7.5.1. L'orientation du bénéficiaire....72
7.5.2. La procédure de révision de la répartition....73
7.5.2.1. L'unité de vie des « Galopins »....74
7.5.2.2. L'unité de vie des « Micados »....74
7.5.2.3. L'unité de vie des « Mosaïques »....74
7.5.2.4. L'unité de vie des « Végas »....74
7.5.2.5. L'unité de vie « SAS »....75
7.5.2.6. L'unité de vie des « Adoxys »....75
7.6. Politique de formation....75
7.7. Politique de recrutement....76
8. Infrastructures....77
8.1. Le lieu d'implantation....77
8.2. Le type d'environnement....78
8.3. La structuration de l'espace et des lieux d'accueil et d'hébergement....78
8.3.1. Les unités de vie....78
8.3.2. Les locaux réservés à l'hébergement....78
8.3.3. Les locaux d'activités....78
8.4. Ressources extérieures....79
8.4.1. Les commerces....79
8.4.2. Les services....79
8.4.3. Les centres sportifs....79
8.4.4. Les centres culturels....79
8.5. La collaboration avec d'autres services généralistes....79

8.5.1. Les services administratifs....79
8.5.2. Les services à caractère social....80
8.5.3. Les services scolaires....80
8.5.4. Les services de loisirs....80
8.5.5. Les services médicaux....80
8.5.6. Les services de réorientation....80
8.6. Les projets futurs en termes d'infrastructure....81
9. Conclusion....82
10. Annexes....84

1. Dénomination

1.1. Identité de l’organisme gestionnaire

L’ASBL « **IMP La Providence »** comprend d’une part, un **Service Résidentiel pour Jeunes** « La Providence » (MAH210) de 0 à 25 ans ; ainsi qu’un **Service de Logements Supervisés** « D’une rive à l’autre » (MAH 459) avec les mêmes populations, mais dans l’âge de transition 16-30 ans. D’autre part, une **Maison de Vie Communautaire** « Proximam » (MVC 265), subventionnée par la Région wallonne, qui accueille des femmes-mères avec ou sans l’enfant dans un dispositif d’aide à la parentalité.

Le siège social de l’ASBL est situé à la rue des écoles 103 – 6740 Etalle. Ce dernier est administré par un Organe d’Administration dont la présidence est assurée par M. Michel Bechet. La gestion à la vie journalière est confiée au directeur M. Jérôme Lequeux.

1.2. Description et l’agrément

Le Service Résidentiel pour Jeunes faisant l’objet du présent projet de service, est agréé sous le matricule MAH210 par l’Agence pour une Vie de Qualité de la branche handicap (AVIQ-Handicap). Le service est agréé pour l'accueil de 28 places belges et 27 d’origine étrangère. Les enfants et jeunes accueillis souffrent de troubles du comportement (catégorie 140) et/ou de déficience légère (catégorie 111) ou modérée (catégorie 112).

Les places belges sont subventionnées par l'AVIQ Handicap et ont été converties en « objectif points » lors du dernier arrêté ministériel régissant nos services en date du 14/12/2017 pour une valeur de 9524 points.

2. Histoire, Valeurs, Vision et Mission

2.1. Historique

En **1854**, le Baron Vanderstraten effectue une donation à la commune d'Etalle. Il s'agit d'un bâtiment situé au 103, Rue des Écoles. Il est cédé en héritage à la seule condition qu'il soit occupé par la congrégation des Sœurs de la Providence (Champion-Namur) et serve à des fins sociales. C'est ainsi qu'une école de petites filles est implantée au centre du village. Ces enfants fréquentaient l'école de façon irrégulière, selon les contraintes familiales (enfants au travail…) et le bon vouloir des parents.

En **1904**, une école ménagère est créée. Elle répond aux besoins des jeunes filles venant d'un milieu rural. Les adolescentes apprenaient à faire le ménage, la cuisine, la couture… etc. l'école était ouverte du 1er novembre au 10 mai. Les pensions étaient payées en matières premières agricoles.

En **1948**, l'école est agréée par le Ministère de l'Éducation Nationale.

En **1949**, Sœur Andréa Servais, la « fondatrice » de l'IMP, est envoyée à Etalle par les Sœurs de la Providence de Champion, afin d'y enseigner les cours généraux.

Début des **années 1960**, le système scolaire se démocratise davantage. l'école professionnelle accueille des jeunes filles et a pour mission d'en faire de bonnes ménagères et de bonnes épouses.

En **1975-1976**, l'enseignement est rationalisé. On parle de fusion entre les écoles des villages. L'école professionnelle d'Etalle doit disparaître ! De gros problèmes d'assimilation de population se posent, car l'école professionnelle d'Etalle se démarque déjà des autres : elle accueille, entre autres, depuis quelques années, des jeunes filles ayant des problèmes psychologiques graves nécessitant diverses thérapies régulières, ainsi que des jeunes de milieux défavorisés dépendant de l'O.N.E (Docteur Neven). C'est ainsi que l'idée de la création d'un enseignement secondaire professionnel spécialisé prend jour. C'est de cette façon qu'est pensé l'hébergement de ces jeunes, souffrant de troubles psychiques, en termes de prise en charge « Fonds 81 » (éducative, logopédique, psychologique, sociale et psychiatrique).

En **1977**, la 2e professionnelle spéciale remplace la 2e professionnelle traditionnelle et cohabite avec les 3e et 4e professionnelles normales. Ces deux dernières sont destinées à disparaître progressivement.

l'IMP « La Providence » se constitue en ASBL **le 8 septembre 1977** – Moniteur belge 7917-7935 page 3689-annexe 2,1,

Les jeunes nécessitant une prise en charge IMP y étaient inscrits soit comme internes, soit comme semi-internes. Étant âgés de 10 à 21 ans cela créait, dès le départ, une certaine originalité par rapport à l'école (inscription à partir de 13 ans) et permettait d'emblée une ouverture sur l'extérieur. L'IMP se veut pluraliste. On y pratique la mixité. Références théoriques : Freud et ses successeurs, Piaget et ses successeurs.

En **1980**, l'école ménagère professionnelle a complètement cédé la place à l'enseignement spécialisé et à la section « adaptation sociale et professionnelle ». L'IMP se structure et fonctionne de plus en plus comme entité indépendante de l'école, avec ses réseaux relationnels et fonctionnels propres. Dans l'ensemble, on remarque qu'il y a une différence sensible dans le genre de « clientèle » en ce qui concerne les demandes d'entrée en internat et les demandes d'entrée en semi-internat.

En semi-internat, la plupart des demandes viennent directement des familles, celles-ci n'étant ni sous tutelle du Tribunal de la Jeunesse ni sous conseil du SPJ. Ces familles sont très attentives et très protectrices,

elles s'investissent beaucoup dans la prise en charge de leurs enfants et ont à cœur de les accueillir tous les soirs à domicile. La plupart des jeunes du semi-internat souffrent de déficience intellectuelle modérée et/ou de troubles psychiques graves. Fragiles et vulnérables, il faut les protéger.

En internat, les jeunes présentent surtout des troubles psychiques durables entraînant des perturbations graves du comportement. La plupart des familles ou des jeunes sont assistés (TJ, CPJ, Mutuelle, CPAS….) Inadaptés sociaux ou scolaires, ces jeunes sont exclus du milieu social ambiant, ce qui aggrave encore leur symptomatologie.

Cette même année 1980, la première adolescente, inscrite en IMP en septembre 1977 (inhibition caractérielle pathologique, passivité massive), après des études primaires spécialisées et deux années dans le secondaire spécialisé, peut réintégrer l'enseignement professionnel traditionnel section couture à l'école de la Sainte Famille à Virton. Prise en charge par l'IMP jusqu'en 1984, elle évolue de façon telle qu'elle réussira ses études de couture, mais échouera aux examens de gestion/patronat. Peu de temps après son départ de l'IMP, elle trouvera un appartement et du travail à mi-temps dans un magasin de confection en Ardennes.

l'IMP entame ainsi sa collaboration avec toutes les écoles du voisinage, tous réseaux confondus.

En **1980-198**1, achat d'un bâtiment (ancienne quincaillerie + dépendances et garage) Rue du Moulin, transformé d'une part en « atelier » (côté garçons) et en magasin de seconde main + petite mercerie (côté filles). Aux étages : Unité de vie pour jeunes de plus de 18 ans. But du projet : mise en contact et essai d'adaptation à la réalité sociale (contacts humains, gestion, réalisations concrètes, autonomie de base…). Ce projet sera abandonné dans le cadre du « Fond 81 » après plusieurs années de fonctionnement, car il ne pourra bientôt plus répondre aux contraintes de plus en plus lourdes, niveau sécurité (normes incendie).

En **1984**, La Directrice de l'IMP souffre de problèmes de santé de plus en plus conséquents, ce qui l'oblige à prendre des congés fréquents. Michel Krier, éducateur spécialisé (Abbaye d'Aulne), chef de groupe depuis novembre 1981, fait alors fonction de Directeur par intérim.

En **1986**, Michel Krier, Directeur faisant fonction plein temps, remplace sœur Andréa Servais qui prend sa retraite.

Puis, ayant trouvé une place de sous-directeur dans un institut au Grand-Duché du Luxembourg, il quitte l'IMP début **1988**. Il est remplacé par Jean-Marc Nottet, ancien éducateur.

En janvier **1991**, l'agréation est étendue pour une tranche d'âge de 6 à 18 ans (l'âge de la majorité étant ramené de 21 à 18 ans).

Création de l'unité de vie des Galopins qui accueille des enfants de 6 à 12 ans. But de la prise en charge : traitement individuel des pathologies psychiques chez des enfants en âge de latence, afin d'obtenir des résultats probants avant l'adolescence, période de crise qui ne fait que renforcer les problèmes existants.

En **septembre 199**1, cohabitant jusqu'ici dans les mêmes bâtiments, mais fonctionnant de façon autonome parce qu'ayant des projets tout à fait différents, l'école et l'IMP se séparent. L'école qui a rénové des bâtiments se situant à quelques centaines de mètres, va déménager. Le transfert prendra 2 ans et sera terminé dès septembre 1993.

En **octobre 1991**, Marc Ancion, sous-directeur du centre d'accueil de Bouge, assure la fonction de Directeur. Il entame une ère de restructuration des équipes, de rénovation des bâtiments et de changement des mentalités, par l'application progressive d'un système de fonctionnement démocratique, s'adressant à des

enfants citoyens à part entière et par la reconnaissance de l'IMP en tant que partenaire vis-à-vis des intervenants extérieurs.

En **1993**, achat des bâtiments de l'IMP (ensemble du site) et vente des bâtiments sis Rue du Moulin à la commune d'Etalle.

En **1994**, l'agréation est étendue pour une tranche d'âge de 3 à 18 ans. Le but est l'intervention précoce des spécialistes dès la petite enfance, afin d'accompagner les enfants dans leurs différentes phases de développement de personnalité et d'intelligence.

En **1995**, départ des Sœurs de la Providence qui réintègrent la Maison Mère de Champion-Namur.

Au **1er juillet 1996**, suppression du semi-internat au profit de l'internat. Nouvel agrément de 28 lits.

À partir de **1996-1997**, on observe une aggravation notoire des pathologies, des plus jeunes aux plus âgés des résidents. De plus, les conditions familiales sont telles que plus de la moitié de la population reste en IMP durant les vacances, les congés et les week-ends…

En **1996** sur l'impulsion de Pierre Manil, l'IMP accueille simultanément une mère et son enfant au sein de l'institution. Sans cet accueil simultané le binôme mère-fille, toutes deux en situation de handicap, aurait été séparée. Ce projet d'accueil s'agrandit à fur et à mesure du temps, et grâce à un soutien financier important, trois appartements sont aménagés dans les combles de l'institution. Le service Proximam est né.

En **2002**, festivités du 25ᵉ anniversaire de l'IMP.

Le jeudi 17 octobre : Forum débat « l'éducateur spécialisé, Acteur de résilience »

Le vendredi 18 octobre 2002 : séance académique.

Le dimanche 20 octobre 2002 : journée festive.

De **2003 à 2005**, plan triennal de l'infrastructure. Aménagement intérieur des unités de vie, sur fonds propres. Réalisation des travaux extérieurs du bâtiment côté Rue de Virton, Rue des Ecoles et côté cour : façade, toiture, châssis.

Modification organisationnelle dans le cadre du « management ». Création des postes de « chargés de mission » visant à une répartition des responsabilités et à une délégation des pouvoirs de décision, dans le cadre du fonctionnement journalier de l'institution, le staff apparaissant comme lieu décisionnel. Références théoriques : Winnicott – Cyrulnik – Duyckaerts – Lemay – Manciaux – Roskam – Manil.

En **2004** Le Service Proximam, initialement conçu par l'IMP, devient une association sans but lucratif et est reconnu par la Région wallonne sous le label « Maison de Vie Communautaire ».

De **2005 à 2007** (inclus), le projet Proximam-Lotharingie, initié et porté par l'IMP « La Providence », a reçu le concours de l'Union européenne grâce au programme Interreg III. Il s'agit de soutenir des enfants en péril, ainsi que des mamans en situation de précarité. Ce dispositif inédit de recherche-action est mis en œuvre par des équipes de professionnels et de chercheurs en sciences humaines et sociales provenant du Grand-Duché de Luxembourg, de Lorraine et de Wallonie.

En **2007**, création d'un SRT à la rue du Moulin, 24, agréé et subsidié la même année par l'AWIPH pour majeurs et grands adolescents.

La commune d'Etalle cède en bail emphytéotique un terrain situé à la rue de Virton 4a. L'objectif est d'y construire un bâtiment pour la création d'appartements et espace atelier.

En **2008**, à l'intérieur du bâtiment principal, création du « SAS » dans les trois appartements privatifs laissés par le service Proximam qui a déménagé à la rue du Moulin 27.

De **2008 à 2010** (inclus), un nouveau projet européen « Proximam-Lotharingie II » est en cours. Il vise, d'une part à confronter les outils de travail mis en place dans le précédent projet, et d'autre part, à créer des synergies avec différents partenaires de travail, autour du sujet de la co-éducation.

Construction à la Rue de Virton, 4 – d'un immeuble de 7 appartements privatifs et un bureau pour le SRT (qui deviendra SLS par la suite) et d'un atelier et de 4 garages.

Le vendredi 14 novembre 2008, l'institut fête son trentième anniversaire et organise un colloque :

« Des éducateurs parlent aux éducateurs… »

« Qui sommes-nous pour les enfants et les adolescents qui nous sont confiés ? »

Au **1er janvier 2009**, nomination d'un sous-directeur pédagogique en la personne de Bernard Brasseur.

En **2010,** un bâtiment est donné par les Sœurs de la Providence à Cutting dans les Vosges. Celui-ci est aménagé en centre de vacances pour les jeunes de l'IMP.

Création d'une nouvelle unité de vie, « les Zig-zags » prenant en charge des adolescents(es) ayant un déficit mental plus marqué.

De nouveaux bureaux sont aménagés au rez-de-chaussée de l'IMP pour l'équipe psycho-médico-sociale.

Fin 2010 l'ASBL achète une maison rue de Lenclos 77, afin d'y aménager un logement collectif.

Au **1° janvier 2011**, nomination de Lieve Van Buggenhout comme sous-directrice en gestion de la vie quotidienne.

En **2012**, création du Service Enfant(s)-Parent(s)- Institution : le SEPI, service de rencontre médiatisée au sein de notre structure.

D'octobre **2012 à décembre 2014**, participation en tant que partenaire méthodologique au projet européen « Sophia Lorraine » visant principalement à créer, autour des concepts travaillés lors des deux précédents projets européen « Proximam Lothatingie », un centre de formation et de partage transfrontalier.

En **2013**, la commune d'Etalle cède en bail emphytéotique le premier et deuxième étage de l'ancien presbytère d'Etalle.

Création de l'unité de vie « Les Loustics » prenant en charge des enfants entre 3 et 5 ans.

Une grande salle est aménagée dans le sous-sol du bâtiment pour permettre des réunions, de la formation, des journées festives pour les jeunes (Saint-Nicolas, Carnaval…).

En **2014**, création de K'd'école, service permettant aux jeunes en difficulté avec l'école de pouvoir retrouver d'autres repères, travailler ses difficultés dans un cadre structuré, mais plus individuel dans le but de pouvoir maintenir une scolarité.

Le 1 mars 2014, le projet SAS déménage dans un logement privé à proximité de l'institution. La place laissée au sein du bâtiment principal sera occupé par l'unité des Zig-zags.

En **2015**, les travaux se terminent dans l'ancien presbytère et permettent l'installation d'un bureau pour le psychiatre, la logopède, le psychologue pour sa thérapie par le jeu, et d'espaces thérapeutiques tels que

l'atelier musique, l'espace psychomotricité et portage, l'atelier d'apprentissage à l'autonomie, l'espace Fitness et sport de lutte.

Au **1 janvier 2015** les ASBL IMP La Providence et l'ASBL Proximam fusionnent.

Au **1 mars 2017** les ASBL IMP La Providence et Le Cap (centre d'apprentissage professionnel) fusionnent.

Le 17 avril 2017, démarre son projet de maison communautaire et travail en trois étapes : une première étape d'accueil dans un logement collectif, une deuxième étape en appartement supervisé et une troisième étape en post-hébergement. La maison à la rue de Lenclos 77 entièrement rénovée accueille dès lors la première étape.

Au **1 septembre 2017,** Monsieur Jérôme Lequeux, jusque-là psychologue au sein de l'ASBL, prend la fonction de directeur qu'il assurera durant 4 mois avec Monsieur Ancion (qui prend sa retraite), en vue d'améliorer la transmission des informations.

Le **1 janvier 2018,** Monsieur Jérôme Lequeux assure seul la fonction de directeur de l'ASBL.

En janvier de cette année, nous réalisons les premières publicités concernant le Cahier de Bord, notre outil de gestion d'informations pédagogiques, médicales et organisationnelles, dans le but de partager le logiciel à d'autres structures. Depuis lors, l'application a été vendue à plusieurs organisations en Belgique et au Grand Duché de Luxembourg.

Le **1 septembre 2018,** l'ASBL est retenue pour participer à un Projet wallon de Développement rural (PWDR, mesure 16.9) cofinancé par la région wallonne et l'Europe. Ce projet est nommé « agriculture solidaire en Gaume » et permet à des bénéficiaires des différents services de l'ASBL d'aller à la rencontre le temps d'une journée par semaine de différents agriculteurs partenaires du projet. Le projet est principalement porté par le service K'd'école.

Toujours en septembre 2018, l'unité le SAS qui occupait jusque-là un logement privatif, déménage au 24 rue du Moulin, un bâtiment qui est arrivé dans le giron de l'ASBL suite à la fusion avec l'ASBL « Le CAP » en 2017.

En **septembre 2019** le service K'd'école créé en 2014 change de projet et de nom pour devenir « la Courte-Échelle ». Le projet PWDR (2018-2023) est maintenu, mais le projet propose maintenant aussi un accueil plus spécialisé pour des enfants et jeunes partiellement ou intégralement déscolarisés, dans l'objectif de leur permettre de retrouver le chemin de l'école. L'équipe est étoffée et des recherches de fonds sont menés afin de pérenniser le service.

En **2020,** l'ASBL entreprend des démarches pour aménager une ancienne grange sur le site du SRJ pour l'unité du SAS. Les travaux se terminent fin août 2023 et permet le déménagement de l'unité.

Toujours en **2020**, Pandémie mondiale de Covid-19 : les services de l'ASBL IMP La Providence s'adaptent aux nouvelles contraintes de distanciation sociale et de confinement. Nous découvrons une façon inédite de vivre autrement avec nos collègues et avec nos jeunes. La scolarité se mue en enseignement à distance et les protocoles des retours en familles sont plus compliqués et plus délicats à mettre en place.

En **2021,** l'ASBL entreprend des démarches (étude de faisabilité) pour l'éventuelle création d'une extension de son bâtiment actuel afin de permettre la mise à disposition d'une chambre individuelle pour chaque enfant et jeune.

En **2022,** l'unité des Zig-zags change son nom en « Adoxy » (adolescents filles et garçons).

En **janvier 2023,** l'unité des Aquarelles, jusque-là réservée aux jeunes filles devient mixte et change de nom pour devenir « Mosaïque ».

En **2023** l'ASBL introduit un CU2 pour l'extension du bâtiment.

À la date de la rédaction de ce projet voici l'organisation de l'ASBL :

- **Service Résidentiel pour Jeunes :**

Unité Galopin : enfants de 3 à 10/11 ans, mixte, capacité d'accueil maximale 12.

Unité Adoxy : jeunes adolescents avec des troubles plus importants d'un point de vue relationnel (double diagnostique), 12-21 ans, mixte, capacité d'accueil maximale 12.

Unité Mosaïque : jeunes adolescents 12-21 ans, mixte, capacité d'accueil maximale 12.

Unité Micado : jeunes garçons 12-15 ans, capacité d'accueil maximale 12.

Unité Véga : garçons de 14 à 21 ans, capacité d'accueil maximale 12.

Unité SAS : jeunes adultes de 16 à 21 ans, mixte, capacité d'accueil maximale 6.

- **La Courte-Échelle** : service non agréé ni subsidié, mixte, capacité d'accueil maximale 10.
- **Service Proximam** : accueil et hébergement de mères et enfant·s, agréé pour 28 places.
- **SLS :** D'une Rive à l'autre, capacité d'accueil 6, mixte.

2.2. Valeurs

2.2.1.L'individu en tant qu'être unique

L'importance est accordée à la personne et à sa dignité, l'estime d'elle-même et des autres, l'ouverture aux différences, la solidarité, l'attention aux plus vulnérables et l'intégrité. Chaque bénéficiaire est accompagné de manière globale et en considérant son parcours de vie, son entourage et réseau propres, ainsi que toutes les dimensions de son être : corporelle, matérielle et naturelle ; sociale et relationnelle ; émotionnelle et affective et enfin, spirituelle et philosophique.

L'idée est de partir de là où il en est dans ces différents aspects, avec ce qu'il peut offrir à ce moment-là et de suivre son rythme d'évolution en lui laissant le temps de s'installer, de se sentir en confiance pour ensuite construire avec lui un projet plus spécifique.

2.2.2.Un processus continu d'amélioration de la qualité de l'accueil, de l'accompagnement et des soins aux personnes

Le respect de la personne et l'attention spécifique qui lui est portée caractérisent nos actions. Ils s'inscrivent dans des processus continus d'amélioration de la qualité en orientant nos actions vers les bénéficiaires. Ces processus peuvent s'inscrire de manière circulaire pour amener de la cohérence dans un travail de collaboration avec les familles, mandants, partenaires de réseau qui s'intéressent au réel bien-être du bénéficiaire.

La relation entre le bénéficiaire et le professionnel est travaillée, afin d'en faire un critère de qualité. Le partage du quotidien (des émotions suscitées, du cadre commun, etc.) est également un support pour intégrer avec la personne les valeurs porteuses pour vivre en collectivité et en société.

La satisfaction de la personne et de son réseau, ainsi que celle des professionnels est prioritaire et intégrée dans cette volonté d'amélioration continue. Ainsi, nous nous engageons à mesurer, évaluer et communiquer régulièrement le degré de satisfaction des bénéficiaires et partenaires, afin de mener des actions d'amélioration.

2.2.3.L'autodétermination, l'autonomie et la créativité

L'autonomie est favorisée autant pour les travailleurs que pour les bénéficiaires qui peuvent développer des initiatives, et ce, dans une certaine liberté d'action leurs potentialités. Ainsi, dans les limites de nos ressources, nous favorisons le développement de projets individuels et collectifs innovants avec une grande souplesse de gestion, néanmoins maîtrisée. La créativité doit être un levier de développement continu des bénéficiaires et des travailleurs. La force du savoir, du savoir-être et du savoir-faire permettent d'innover dans le projet individualisé des personnes accompagnées.

2.2.4.Une posture apprenante

Tout qui côtoie l'ASBL, en tant que bénéficiaire ou membre de son entourage, professionnel ou partenaire, participe à un partage d'expérience de vie, d'expertise dans un projet de formation ou d'apprentissage qui est individualisé et accompagné de manière à dégager des bonnes pratiques professionnelles et une attitude d'ouverture relationnelle dans le but de les transmettre. Chacun participe à un processus collectif et personnel qui vise à gagner en connaissances sur soi pour comprendre ce qui se joue dans la relation à l'Autre et s'émanciper.

2.3. Vision

L'ASBL va devoir s'adapter aux mutations profondes de la société et pouvoir potentialiser le profit social de son activité. Cela va se décliner sur plusieurs pôles de développement :

- Préserver l'humanisation de notre accompagnement et de services à la personne, car c'est une valeur reconnue de la population et des professionnels ;
- Évaluer les projets d'accompagnement de manière bilatérale avec les bénéficiaires, les partenaires et les professionnels, et ce, afin de développer une pratique de l'excellence et de la qualité continue à tous les niveaux de l'organisation ;
- Approfondir l'encadrement professionnel des dispositifs et projets de formation, d'apprentissages et d'activités citoyennes au regard des spécificités des usagers ;
- Partager, formaliser et éprouver les bonnes pratiques de la maisonnée pour les cultiver, et ainsi, avoir une plus grande transversalité dans le cadre de référence. Le but étant d'augmenter la cohésion et la cohérence dans l'incarnation du projet social ;
- Réseauter avec des partenaires touchant des publics semblables pour développer une formation expérientielle et réflexive sur le handicap relationnel, émotionnel, intellectuel et social chez des personnes précarisées en transformation elles aussi.

2.4. Mission et objet social

L'ASBL « Institut Médico-Pédagogique La Providence » a pour but d'apporter toute aide spirituelle, morale, corporelle et matérielle, dans le cadre des soins et prestations de toute nature, à toute personne nécessitant un encadrement éducatif et pluridisciplinaire spécialisé, en vue de leur insertion dans la vie sociale et de leur formation, dans les établissements qu'elle possédera, tiendra en location ou dont elle aura gestion. Les profils des services se déclinent comme suit :

- L'accueil de jeunes de 0 à 25 ans souffrant de troubles du comportement et/ou de retard intellectuel ou victimes de dysfonctionnements familiaux mettant en cause leur équilibre psycho-social.
- La reconstruction personnelle, la réinsertion sociale et citoyenne ou professionnelle de mamans en difficultés vivant en situation monoparentale avec une formule d'hébergement et un accompagnement personnalisé visant au maintien d'une proximité avec leurs enfants lorsque leur intérêt supérieur est rencontré.
- L'hébergement à des personnes relativement autonomes où existera une supervision, un accompagnement et une présence éducative sécurisante dans la transition vers l'âge adulte.

La prise en charge vise à l'inclusion et la réinsertion de toute personne en difficulté dans un milieu adapté à ses besoins et capacités, par l'exercice d'une action éducative et pluridisciplinaire qui permettra de développer :

- des compétences par l'établissement et/ou l'organisation d'un programme de formation individualisé ;
- une prise de conscience et une connaissance des réalités de la société ;
- des capacités d'analyse et de choix, d'action et d'évaluation ;
- des attitudes de responsabilités et de participation à la vie sociale, économique, culturelle, citoyenne et politique.

L'ASBL a aussi pour but de développer l'innovation sociale que ce soit à travers :

- l'élaboration et la création de pratiques et outils innovants ;
- le partage d'expertise et la diffusion de pratiques spécialisées ;
- la formation continue ;

afin de permettre l'amélioration de manière continue et qualitative des services offerts centrés sur l'intérêt supérieur des bénéficiaires et en adaptation avec le monde social, économique, culturel et politique qui nous entoure.

3. Population cible

3.1. Définition

La convention relative aux droits des personnes handicapées a retenu la définition suivante : « Par personnes handicapées on entend des personnes qui présentent des incapacités physiques, ***mentales, intellectuelles*** ou sensorielles ***durables*** dont l'interaction avec diverses barrières, comportementales et environnementales, peut faire ***obstacle*** à leur pleine et effective ***participation à la société*** sur la base de l'égalité avec les autres ». L'intérêt de cette définition est qu'elle ne se limite pas aux incapacités, mais retient l'interaction avec les barrières comportementales et environnementales – qui elles doivent faire l'objet de notre attention et adaptation. En d'autres mots, l'objectif des intervenants consiste à améliorer leurs capacités, tout en luttant contre les barrières « comportementales et environnementales » qui contrecarrent leur « pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres ».[1].

En termes administratifs, l'institut prend en charge, en mixité, des jeunes de 3 à 18 ans non accomplis (dérogations possibles, au cas par cas, au-delà), souffrant de troubles de la personnalité et du comportement (catégorie 140), ainsi que de débilité légère (catégorie 111) ou modérée (catégorie 112) et de pseudo-débilité.

3.1.1.Une description du handicap caractériel et intellectuel, caractérisant les jeunes qui séjournent dans notre institut.

Selon la définition de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), « est handicapée toute personne dont l'intégrité physique ou mentale est passagèrement ou définitivement diminuée, soit congénitalement, soit sous l'effet de l'âge ou d'un accident, en sorte que son autonomie, son aptitude à fréquenter l'école ou à occuper un emploi s'en trouvent compromises ».

L'institution prend en charge des jeunes filles et garçons présentant des troubles du comportement (catégorie 140), une déficience légère (catégorie 111) ou une déficience modérée (catégorie 112).

Ce sont des troubles d'ordre affectif, relationnel, social ou moral, qui se présentent d'une manière durable et ceci, avec un niveau d'intelligence variable. Il en résulte une inadaptation à la vie quotidienne, avec pour certains, absence ou perte du sens de la réalité. La plupart de ces troubles de personnalité sont d'une gravité telle qu'ils ne permettent pas ou plus au jeune de s'adapter, donc de s'intégrer dans son milieu social sans souffrance ou sans danger pour sa propre personne, et dans certains cas, pour autrui. Un accompagnement quotidien est donc nécessaire pour les aider à évoluer au mieux.

3.1.2.Une description des comportements habituels caractérisant les jeunes qui séjournent dans notre institut.

Il s'agit surtout de difficulté ou d'impossibilité de communiquer, d'entrer en relation avec autrui de façon adéquate, avec parfois, une méconnaissance de soi-même qui est à la base de la méconnaissance de l'autre.

Il s'agit encore d'intolérance à la frustration avec souvent, difficulté de compréhension d'une situation, d'un événement ou d'un message, ce qui va déclencher, chez le jeune, une réponse inadéquate comme la régression, le négativisme, l'opposition passive ou active, l'anorexie, le repli sur soi, la dépression avec

1 Avis du Conseil supérieur de la Santé n°9203, décembre 2015, p. 6.

parfois tentative de suicide, l'agitation désordonnée, l'incohérence, l'irritation, l'agressivité avec ou sans passage à l'acte, le vol, la fugue, la phobie scolaire, etc.

Il s'agit enfin, pour le jeune, de la difficulté d'organiser dans sa mémoire un passé compréhensible dont la suite des événements est logique et gratifiante ; difficulté de prévoir un avenir possible à vivre, donc non angoissant et pour beaucoup, difficulté de vivre le présent en structurant les événements vécus en un ensemble cohérent et correspondant à la réalité.

3.1.3.Les spécificités et observations cliniques : la nécessité de travail en réseau

À noter que depuis quelques années, on remarque une aggravation des pathologies s'exprimant par des troubles graves du comportement. Aussi, la proportion des jeunes souffrant de problématiques multiples à géométrie variable dans le temps est plus grande. Ainsi, pour chaque situation, l'essentiel du travail avant l'admission ou en cours de séjour, est de constituer un réseau autour du jeune, reprenant les intervenants et proches les plus pertinents à sa prise en charge. Cela s'exprime notamment par des jeunes « sur le fil » en ce qui concerne la santé mentale, des troubles graves du comportement et une augmentation des troubles type « délinquance ». Les collaborateurs, professionnels ou non, pour étoffer un réseau spécifique à chaque situation sont nombreux et pluri-sectoriels : santé mentale d'urgence, ambulatoire et résidentielle ; clubs et initiatives locales d'insertion sociale ; proches ; équipes mobiles ; monde de l'enseignement ; police ; etc. Ce réseau doit être polymorphe et évolutif.

3.1.3.1. La qualité d'entrée en relation et modalités d'attachement

Sans déterminer si les relations précoces avec l'entourage – familial et autre – en sont la genèse ou bien si le handicap entraîne cela, toujours est-il que dans la population que nous accueillons, 80 à 90 % des jeunes présentent un trouble du lien, de l'entrée en contact, un « handicap relationnel ». Cette observation clinique recouvre une très grande diversité dans l'intensité et les expressions comportementales. En termes de fréquence, ces difficultés se présentent quotidiennement dans les relations tant familiales, éducatives, scolaires, amicales, etc.

Les illustrations sont nombreuses :

- une difficulté mineure d'ajustement dans les situations sociales nommées des « maladresses » (distance physique inadéquate pour communiquer et être en relation, fixer longuement les interlocuteurs, fuite systématique du regard, etc.) ;
- la non prise en compte des éléments du contexte qui permet une régulation émotionnelle et comportementale adéquate (parler fort à des moments non pertinents, sourire en expliquant des événements négatifs, etc.) ;
- des troubles de l'attachement avec un trouble réactionnel de l'attachement de la petite enfance, de l'abandonnisme , l'intégration de Modèles Interne Opérant divers (attachement anxieux-ambivalent ; évitant et désorganisé ; attachement partiellement sécure), etc.

Dans l'entrée en relation, la dimension corporelle est souvent déficitaire chez les jeunes que nous accueillons ! En effet, des difficultés de régulation du tonus, la fluidité dans les mouvements, les crispations, démarches inusuelles, etc., sont des observations du quotidien et témoignent aussi d'une intégration psyché-soma peu incarnée ! Cela s'inscrit dès le plus jeune âge dans les modalités corporelles d'entrée en relation et de présence au monde (sans pour autant définir un lien de causalité clair : handicap ?

Interactions précoces ?). Cette dimension est d'autant plus intéressante qu'elle permet d'ouvrir des perspectives de travail avec les jeunes que nous accueillons dans leurs difficultés d'expression et de communication tant verbale que non verbale.

3.1.3.2. Les aspects « santé mentale » dans la population « 140 »

De manière prépondérante, les jeunes souffrent de troubles psychiatriques de manière transitoire ou durable, aiguë ou chronique, durant la prise en charge.

Il est commun de connaître des épisodes aigus dits de « crise » avec ces jeunes. Dès lors, une aide intensive sur mesure, dans les plus brefs délais est nécessaire. Nous devons redoubler de créativité et d'énergie pour trouver des solutions transitoires d'apaisement, qui permettent de maintenir ces jeunes ayant de graves problèmes émotionnels et comportementaux au sein de la communauté et d'éviter une stigmatisation et une exclusion progressive de la société. Le caractère aigu de la crise peut relever d'un événement particulier (changement de contexte, rupture affective, décompensation) et/ou d'une accumulation de difficultés. Elle est, de ce fait, plus ou moins prévisible. Une fois la détection effectuée, un temps de diagnostic bio-psycho-social est nécessaire. Les pistes d'interventions seront alors envisagées et mises en place par notre équipe ET le réseau autour du jeune (famille, école, service mandant, service de santé mentale éventuel…).

Les manifestations sont souvent incomplètes que pour déterminer un diagnostic médical pédopsychiatrique et le « versant handicap » des symptômes est parfois difficile à déterminer. Toutefois dans les éléments fréquents nous observons :

- le déficit d'adéquation avec la réalité allant de la fabulation aux hallucinations ainsi que d'autres symptômes négatifs de la psychose ;
- le sentiment de persécution, d'injustice permanente ou régulière qui sont souvent liés à des épisodes de frustration ;
- le trouble de la communication dans l'expression des ressentis émotionnels, corporels et des besoins ;
- la réactivité – l'impulsivité : l'action précède la pensée, ou bien le délai de réflexion est très court ;
- le repli sur soi, la tristesse, la mélancolie, la dépression, etc.
- le stress, l'angoisse, les phobies diverses, etc.

3.1.3.3. Les situations dites « doubles diagnostics »

Dans notre intervention, la population à « double diagnostic » recouvre les jeunes qui présentent une déficience intellectuelle et également des problèmes de santé mentale (des troubles du comportement et/ou des troubles psychiatriques)[2].

L'objectif est de travailler dans les divers milieux de vie que fréquente le jeune (institution, famille, école et lieu de travail) et en réseau, c'est-à-dire avec les partenaires locaux, régionaux, dans le champ du handicap et dans celui de la santé mentale et de la psychiatrie, sans oublier l'entourage de la personne. Nous

2 ce vocable de « double diagnostic » est également utilisé dans un sens plus large, dans le champ de la santé mentale pour désigner un phénomène de comorbidité, par exemple l'association d'une psychose et d'assuétudes chez une même personne, mais cette acception étendue du terme ne s'appliquera pas ici.

remarquons qu'une cohérence et une continuité des repères entre les environnements en aidant la personne à communiquer ses besoins, constituent une approche positive en termes d'intégration.

3.1.3.4. Les situations relevant de l'article 56 du code de l'Aide à la Jeunesse et jeunes ayant commis un Fait Qualifié Infraction (FQI)

De manière plus mesurée, mais pas exceptionnelle, certains jeunes qui nous sont confiés, ont des manques structurels et/ou des lacunes d'intégration des normes sociales – délinquance et comportements antisociaux – et nécessitent le développement de partenariat pour les maintenir dans notre institut (time out ; intervention mobile pour le jeune ou l'équipe éducative ; hospitalisation en lit pédopsychiatrique spécialisé ; etc.).

3.2. Zone géographique d'intervention et mobilité

Le SRJ est situé à Etalle, dans le Sud de la Province de Luxembourg. Nous accueillons des situations belges de toute la Wallonie, même si nous privilégions le maintien du réseau du jeune lorsque ce dernier existe en favorisant une approche locale. Les situations étrangères sont accueillies du Grand Duché de Luxembourg, ainsi que des départements limitrophes en France, toujours dans ce souci de maintenir les liens avec le réseau existant du jeune.

En termes de mobilité, Étalle dispose de peu de moyens. Il n'y a pas de gare et les bus se font rares en dehors des horaires scolaires. Pour les enfants qui sont scolarisés en enseignement spécialisé, des bus spécifiques sont mis à disposition tous les jours.

Nous tentons malgré tout de maximiser le développement des compétences d'autonomie des enfants, en leur apprenant progressivement (lorsqu'ils ont l'âge et les capacités de voyager seul) à prendre les transports en commun.

Les retours en famille sont assurés soit par les parents, soit par un bus spécialisé en ce qui concerne la population luxembourgeoise, soit par des taxis pour la population française, soit par les jeunes eux-mêmes lorsqu'ils sont capables de voyager ou ils sont déposés à la gare la plus proche par un éducateur.

Nous veillons à rendre réalisable les besoins des bénéficiaires en favorisant la mobilité autonome tout en compensant les carences de mobilité de notre territoire pour que les difficultés logistiques n'entravent pas le processus thérapeutique du jeune et le maintien des liens interpersonnels.

3.3. Précarité financière et administrative

Les familles des jeunes qui sont hébergés chez nous présentent régulièrement une situation financière précaire. Nous les aidons de notre mieux, notamment par « le petit magasin » qui a été créé grâce aux différents dons en vêtements et chaussures que nous recevons. Les jeunes peuvent s'y rendre régulièrement pour se rhabiller. D'autres ASBL nous aident également à récolter des fonds pour favoriser un meilleur milieu de vie à ces jeunes. Nous pouvons, par exemple, citer l'ASBL « Arc-en-Ciel » qui offre des jouets, du matériel scolaire, des journées de loisirs pour les jeunes, etc.

De manière générale, beaucoup de freins administratifs compromettent le projet de soins de certains enfants : l'accès à l'assurabilité de base, l'absence de responsable financier ou de ressources de ce dernier pour assurer la participation financière aux frais spécifiques des bénéficiaires, la complexité des démarches pour l'accès à l'aide sociale de base, les difficultés de mise en ordre des allocations familiales, l'absence d'assurance responsabilité civile des responsables légaux pour les dommages causés par leur enfant, l'absence de ressources pour les besoins de base (vêtements, tiers payant des frais de santé, etc.). La

situation est telle que le temps des professionnels est phagocytés pour permettre à chaque jeune d'avoir accès à des conditions de vie décentes et l'ASBL se retrouve régulièrement en perte financière pour que le délai entre le besoin primaire et la réponse ne soit pas maltraitant ou amène de la négligence grave.

Cette situation est d'autant plus complexe dans les situations de jeunes « déparentés » pour lesquels aucun adulte ou responsable légal n'agit ou n'est disponible afin d'articuler les réponses aux besoins de l'enfant. Force est de constater que ces situations ont un accès inégal aux soins et réponses en termes de besoins fondamentaux. Nous défendons ces bénéficiaires depuis des années mais il relève de la responsabilité des administrations ayant en charge les matière « jeunesse » de s'articuler plus adéquatement face à cette situation problématique grandissante !

4. Philosophie de travail et processus d'accompagnement

4.1. Trois piliers de la thérapie institutionnelle

4.1.1. La pédagogie du lien

L'équipe va travailler en proposant un environnement différent, avec des règles et des rituels posés et des adultes bienveillants qui vont sécuriser, rassurer, mais aussi susciter certaines frustrations. En se posant sur ce cadre, les attentes par rapport aux comportements se feront en tenant compte des capacités cognitives, intellectuelles et de la disponibilité mentale du jeune.

Les attitudes et stratégies de l'équipe vont principalement être :

- de sortir des « systèmes attendus », dans lesquels le jeune s'inscrit souvent en boucle, tout en lui permettant de projeter ses représentations sur les intervenants. Nous distinguons donc la personne, les professionnels, des « personnages » comme étant la manière dont le jeune vit et interagit avec un professionnel de par son mode d'entrée en relation et ses spécificités ;
- de laisser le temps au jeune de s'installer, de faire confiance, de créer un (des) lien(s) intéressant(s). Tout cela pour prendre suffisamment de « sens » à ses yeux.

C'est le « ferment » pour transmettre les valeurs telles que le respect de soi, des autres, et de (re)travailler avec le jeune son estime de lui, son rapport aux autres, son pouvoir d'évolution, sa capacité à réussir, pour en finalité pouvoir s'insérer dans la société.

Cet établissement du lien passe par l'instauration d'un environnement sécure et l'expérience durable de relations de ce type, par une humilité des professionnels et le respect du rythme du jeune pour explorer ensemble une nouvelle manière d'être en relation à lui-même, aux autres et à la société.

4.1.2. La pédagogie du projet

L'équipe va travailler avec des projets porteurs de sens, d'envies, de motivations et qui ont une portance et une importance singulière pour chaque éducateur/professionnel et/ou qui répondent à des besoins spécifiques des jeunes accueillis.

Ces projets engagent des valeurs et croyances, confortées par celles de l'équipe et de l'institution. Ils vont ainsi impacter le jeune dans son identité, son (ses) rôle(s), ses systèmes de référence, son estime de lui-même, son rapport aux autres et son sentiment d'appartenance. Les projets ainsi partagés vont devenir des supports pour travailler avec les jeunes leur savoir-faire (capacités) et leur savoir-être (comportements), dans le but de les inclure au mieux dans la société.

Le projet est un outil pour favoriser des postures professionnelles bien incarnées dans leur capacité à transmettre et partager des valeurs avec les bénéficiaires, tout en balisant en équipe la stratégie collective ou chaque professionnel contribue et répond aux besoins de chaque bénéficiaire.

Ces deux pédagogies s'intriquent entre elles en partant des besoins et motivations des jeunes d'une part, et de l'envie de transmettre des professionnels, de générer, de faire découvrir, d'autre part.

Ils peuvent s'élaborer sur différents champs :

- ***le champ de la convivialité :*** repas, chants, jeux d'expression, d'histoires racontées mutuellement, partage d'imaginaires… ;
- ***le champ de la créativité :*** à partir de matériel mis à disposition comme le bois, la peinture, le crayon, l'atelier musique et la confection de clips, ou de façon plus collective (faire une peinture murale par exemple) ;
- ***le champ de la socialisation*** : endroits au sein desquels il faut suivre des règles, permettre à l'autre d'exister, différer le plaisir immédiat, accepter la comparaison dans ses aptitudes, créer un sentiment d'appartenance ;
- ***le champ de la culture*** en partant sur tout ce qui peut amener une ouverture d'esprit (livres, BD, musique, spectacles divers, etc.) ;
- ***le champ des besoins et de la valorisation*** : trouver des sources de valorisation en proposant des activités adaptées où le plaisir de faire peut réapparaître ;
- ***le champ de la symbolisation*** : des jeux symboliques à l'expression théâtrale, en passant par l'utilisation de la vidéo, du cinéma, des réalisations picturales, les contes, etc. ;
- ***le champ de la visée corporelle*** : aider à prendre conscience de son corps tant dans ses limites que dans ses aptitudes, travailler le schéma corporel, l'image corporelle, l'équipement moteur, le prendre soin, la mise en jeu de qualité telles que l'endurance, le courage, le défi par rapport au risque, l'apprentissage de technique, etc.

4.1.3.Un trio de référence par jeune garant du projet individuel

Les trois référents du bénéficiaire – éducateur, psychologue, assistante sociale – organisent et coordonnent les entretiens avec les partenaires et la famille, triangulent au besoin avec la direction pédagogique, articulent les différentes prises en charge en veillant à respecter les objectifs par priorité pour le jeune, et rédigent les rapports et synthèses avec le jeune, son entourage et les partenaires. Il s'agit d'un trio qui peut se concerter, mais ne doit pas faire toutes les interventions, mais bien les coordonner dans le suivi du jeune. Ils veillent à faire fil rouge dans le suivi et à donner de la cohérence à toutes les interventions autour du jeune. Ils tiennent l'entourage familier et professionnel du jeune, informé des objectifs travaillés et les consultent dans la construction des objectifs.

La nature des relations qui sont développées entre les disciplines varie de la simple juxtaposition (pluridisciplinarité) à l'intégration (transdisciplinarité), en passant par l'interaction (interdisciplinarité). Le but est de travailler sur une situation commune, tout en se laissant traverser par les apports des autres disciplines pour être dans une prise en charge globale de la personne. En termes de prérequis, une réelle ouverture transdisciplinaire amène à connaître, reconnaître et avoir confiance dans les compétences, les capacités et ressources spécifiques de chaque collaborateur, et à lui déléguer de manière judicieuse un pouvoir de décision. Il n'est donc pas « obligatoire » d'inviter le regard de tous les membres d'une équipe pour chaque situation. La disciplinarité, la pluridisciplinarité, l'interdisciplinarité et la transdisciplinarité sont les quatre flèches d'un seul et même arc : celui de la connaissance. Ces démarches ne sont pas antagonistes, mais bien complémentaires. La découverte d'une dynamique transdisciplinaire passe nécessairement par la connaissance disciplinaire. La transdisciplinarité serait en fin de compte une fonction d'ouverture et de recherche, un esprit qui peut animer toutes les disciplines à tout moment, avec des variations en qualité, durée, degré de profondeur, intensité.

Ainsi, chaque jeune bénéficie d'un référent éducatif, d'un référent social et d'un référent thérapeutique, afin de créer une émulation en provoquant des rencontres régulières de ces trois référents, et ce, afin de :

- **Situer :** les atouts, les besoins, les carences diverses, les difficultés du jeune en capacités et en disponibilité, mais aussi les possibles et les projets mis ou à mettre en place (petits, moyens, grands). Il est important de savoir d'où vient le jeune, quelle place il occupe, sur qui il peut compter en cohérence, en affectif et en protection… ;
- **Penser :** voir le jeune sous différentes perspectives grâce à la complémentarité des fonctions des référents, offrir une prise en charge singulière, amener le mouvement dans la vision du jeune, être le fil rouge pour le jeune et pour le réseau (réunions, rapport d'observation, d'évolution et de projets) ;
- **Accompagner :** être vigilant par rapport aux enjeux affectifs et événementiels qui traversent le jeune, mais également avoir un avis de l'équipe éducative, qui vit le quotidien, comme baromètre du « bien-être » du jeune et tenir une posture de protection face aux incohérences diverses (parentales, scolaire, des instances de placement…) ;

La perspective est d'intégrer à un moment donné le jeune avec ses différents référents pour affiner son projet de vie et pouvoir l'accompagner au mieux dans ses motivations, envies, dans ses possibles et ses difficultés, tout en faisant lien avec son réseau.

Le projet individuel est construit avec la participation du jeune, avec le réseau familier notamment lors des bilans, en accordage avec le réseau professionnel.

4.2. Prévention de la maltraitance et culture de la bientraitance

La prévention de la maltraitance passe par le fait de **« prendre soin ».** Prendre soin se fait de différentes manière et commence par le fait de se préoccuper de l'Autre. **« Se préoccuper »**, en latin « *Praeoccupare* », signifie « *occuper le premier* » ou « *gagner par avance l'esprit de quelqu'un, prévenir* ». *« Occuper le premier », c'est* voir la personne singulière plutôt que se(s) symptôme(s), sortir de la fatalité prédictive, avoir une attention particulière pour elle, ses besoins, ses envies… être soi-même convaincu de l'utilité de notre accompagnement et des chances d'évolution… *« Gagner par avance l'esprit de quelqu'un, prévenir »*, c'est être dans l'anticipation des besoins, des motivations, être dans la projection, préparer, partager avec elle ce qui nous paraît important dans nos propres valeurs et motivations.

Ensuite, prendre soin, passe également par le fait de **changer l'angle de vue d'un problème souvent posé en terme linéaire**, et ce, en interrogeant le contexte conceptuel et émotionnel, en le resituant dans une temporalité et en donnant une signification positive au symptôme.

C'est également réaliser que **la prise en charge du quotidien est l'affaire de tous**. L'équipe, dans sa globalité, se doit de veiller :

- À prendre soin du corps (hygiène, habillement, apparence, coiffure…) et de l'esprit (écoute active, individualisation…) ;
- Au suivi scolaire : l'aide aux devoirs, le contact avec les écoles (téléphone, journaux de classe, réunions, etc.), les mises au point, les encouragements, etc. ;
- À la diététique, l'alimentation (repas équilibrés, tenue à table, en tenant compte des problèmes spécifiques de chacun) ;

- Au maintien d'un cadre de vie « sain », en maintenant les lieux propres, rangés, accueillants, et en tenant le cadre pour que les enfants rangent et nettoient leur chambre ;
- Au suivi médical : piluliers, accompagnement chez les médecins, vigilance sur la santé des jeunes, etc.
- Au suivi du réseau : participation aux réunions avec la famille et/ou les intervenants extérieures, contacts réguliers avec les parents, les amis, etc.

Le fait de « prendre soin » nécessite **une adaptation à la population actuelle**. En effet, rien n'est acquis ! Le groupe est susceptible de changer à tout moment (fins de prise en charge, nouvelles admissions) et peut remettre en question un fonctionnement bien huilé. Se pose alors la question de ce qui est adaptable et de ce que l'on estime immuable… Parfois, un fonctionnement à différents rythmes doit être mis en place, en fonction des possibles et des difficultés des jeunes ou du groupe. Les projets doivent donc s'adapter pour ne pas laisser un certain type de population en marge. Les projets de groupe doivent laisser une place aussi pour du « singulier ».

Pour finir, pour prendre soin, les professionnels doivent adopter **une certaine posture :** « *Être là où les gens (en) sont. Partir des possibles de la personne, être à l'affût des petites mobilités, celles qui permettent de faire le premier pas, y compris dans des directions inattendues, au début : la marche vient après. Ce travail est un pari, nécessairement fondé sur la conviction que l'homme (l'usager, le public….) ne se réduit jamais à ce qu'il est (au moment où il est pris en charge, entre dans une structure, intègre un dispositif) mais mérite de s'ouvrir à ce qu'il peut devenir. Ce travail ne peut s'exercer que dans un espace d'expérimentation où les chemins les plus courts ne sont pas nécessairement les plus pertinents. Pour travailler auprès de personnes en difficulté, il est besoin de leur porter un regard bienveillant, au sens propre du terme, de leur vouloir du bien. Même si nous sommes amenés à poser des cadres et des règles, et à les faire respecter, on ne peut le faire en se défiant de son public…* »[3]

4.3. Respect

Ici à l'IMP « La Providence », les valeurs les plus importantes s'articulent autour de la notion de « respect ». Par respect nous entendons :

- Le respect de soi : que chacun soit libre d'être qui il veut, en étant attentif à ses propres valeurs et ses propres limites.
- Le respect de l'autre : dans sa singularité et sa différence, être ouvert et tolérant dans un cadre de vie qui promeut la bienveillance et l'écoute/ l'acceptation.
- Le respect de la loi, des règles de l'institution et de la société.

4.3.1.de la vie privée

Il faudrait, pour être précis, plutôt parler « du droit à l'intimité de la vie privée », cette notion faisant partie des droits civils. La notion de vie privée implique que l'individu est un être libre, non seulement en tant que sujet de droit régi par des lois, mais aussi en tant que personne douée d'un espace privé distinct, à soi, et qui mérite respect et protection.

3 Véronique Le Goaziou, philosophe, sociologue et éthologue, Extraits de l'article « Guetteurs de l'étincelle » dans « Le Lien social » n°1000, p. 52.

En institution, alors que les différentes équipes et les différents intervenants travaillent autour de la situation des enfants, les limites du « privé » peuvent rapidement devenir floues. Beaucoup d'informations sont traitées et partagées et il est du devoir de chacun de faire la part des choses, entre ce qui est nécessaire ou non aux autres professionnels.

4.3.2.de l'intimité

Nous pouvons constater qu'en institution, l'intimité est difficile à construire. Notre service met en place des actes concrets dans le quotidien pour que les jeunes hébergés puissent y avoir droit. Pour pouvoir entrer en intimité avec l'autre, il est d'abord nécessaire de respecter sa propre intimité. Nous pouvons distinguer deux sortes d'intimité :

1. **L'intimité physique :** C'est le besoin d'être seul maître de mon corps, de pouvoir décider la manière de m'habiller, de qui peut entrer en contact physique avec moi ou non, d'être proche de moi, etc. Mon corps m'appartient et je dois donner mon accord pour qu'un contact physique puisse avoir lieu. Je connais la loi, les interdits et les limites à ce sujet. Inversement, je dois respecter le choix de la personne en face de moi, je ne peux imposer un contact physique sans l'accord de l'autre.
2. **L'intimité psychique :** C'est avoir la possibilité d'avoir mon monde intérieur, au sein duquel je peux me réfugier au besoin, je choisis ce que j'ai envie de raconter aux autres et à qui je vais le raconter. Je ne suis pas obligé d'expliquer tout sur moi, à tout le monde, j'ai le droit d'avoir des secrets. Inversement, je respecte le choix de l'autre s'il ne veut pas se confier à moi, s'il a besoin d'être seul, etc.

4.4. Valorisation des rôles sociaux et l'appartenance

4.4.1.L'image de soi

Nous accueillons des jeunes qui ont, par le passé, été soumis à de rudes épreuves. Souvent peu considérés, ou pas assez protégés, ils ont développé un manque de confiance en eux flagrant, qui leur joue bien souvent des tours.

Pour intégrer des bases identitaires nouvelles, qui soient positives et constructives, l'enfant doit pouvoir intégrer et comprendre ses origines, mais également apprendre (parfois pour la première fois) qu'il est un être de valeur, qui mérite d'être investi et aimé.

Ce travail complexe ne pourra s'ancrer que sur une longue durée, durant laquelle l'enfant aura été exposé à des expériences positives et entouré d'adultes qui posent un regard bienveillant sur lui. Il s'agit d'exploiter et valoriser ses qualités plutôt que se centrer sur ses difficultés.

Il est donc nécessaire d'axer le travail sur trois dimensions : la confiance en soi du jeune, le regard que l'autre porte sur lui, et bien sûr, l'image que le jeune porte sur lui-même.

Les techniques les plus souvent utilisées sont le renforcement positif pour redonner confiance, la bienveillance des adultes et la considération inconditionnelle, peu importe ses difficultés.

Alors, à force d'être exposé à des situations de « réussite », l'enfant prendra petit à petit confiance en lui et apprendra à connaître ses ressources et ses qualités.

4.4.2.La participation à la société

Les enfants et les jeunes qui sont hébergés en institution, vivent malgré eux dans un système « clos ». Afin de se confronter au maximum à la vie « hors institution », de nombreuses activités et projets sont prévus (ex : courses, shopping, activités sportives en club, sorties culturelles, etc.).

La prise en charge pluridisciplinaire a pour but de travailler au bien-être et au plein épanouissement des jeunes, par une prise en charge individualisée, favorisant leur développement, leur autonomie et leur insertion dans la société.

Nous encourageons fortement les jeunes à se rendre acteurs de leur quotidien, à travers les compétences d'autonomie, et en se confrontant autant que possible à « la vraie vie ». Pour ce faire, les plus grands sont encouragés à réaliser un job étudiant durant les vacances et à s'inscrire dans un projet scolaire, avec pour but, si cela est possible, d'obtenir une qualification qui leur permettra de travailler.

Le but ultime de notre prise en charge est de munir les jeunes de suffisamment de ressources pour que, dès que leur évolution le permet, nous puissions envisager une réintégration progressive dans la société, et ce, dans les meilleures conditions dans la société. Cela se fera avec ou sans intervention des services comme le SAS, le SLS, ou un service à domicile.

4.5. L'école, premier lieu d'inclusion

Afin d'amener un maximum de cohérence dans la prise en charge des bénéficiaires, il est nécessaire que nous travaillons en partenariat avec les écoles. L'objectif premier est d'**affiner le processus de collaboration avec les différentes écoles.**

Afin d'améliorer cette collaboration, différentes actions sont à continuer auprès des écoles :

1. Un état des lieux pour tous les jeunes et passage de relais des informations, des connaissances liées au réseau scolaire et du suivi scolaire de tous les jeunes ;
2. Une définition du rôle de l'éducateur référent du jeune dans son implication par rapport au scolaire ;
3. Un calendrier de rencontres avec les écoles (minimum tous les 2 mois) ;

Nous attendons de cette collaboration, une meilleure connaissance des possibilités et des attendus de chacun, une meilleure collaboration et prise en charge des jeunes dans les deux ans à venir.

Le second objectif est d'**améliorer les connaissances et le suivi scolaire de chaque jeune.**

4.5.1.Le service « Courte-Échelle »

Le décrochage scolaire et/ou les risques d'exclusions touchent de nombreux jeunes en âge d'obligation scolaire avec un parcours de vie complexe, associé à un handicap.

Depuis 2012, ces situations d'exclusion augmentent de manière manifeste (cf. observations de la Commission sub-régionale de la province de Luxembourg remis dans son rapport à l'AVIQ Handicap et du Conseil de l'Enseignement des élèves à besoins spécifiques).

En réponse à cette réalité, « La Courte-Échelle » a été créée dans le but de favoriser l'intégration scolaire, sociale et culturelle de la personne handicapée.

Le projet vise à accompagner des jeunes qui, en raison de leur handicap, nécessitent, à un moment donné, une prise en charge individuelle, éducative, médicale, thérapeutique, psychologique, sociale, adaptée dont l'intensité est variable en fonction de leurs besoins spécifiques et des objectifs à rencontrer. Par conséquent, le type d'accompagnement proposé est variable, mais rencontre, néanmoins, un but commun qui est de tendre vers l'apaisement et l'accompagnement à l'inclusion dans ou autour de la sphère scolaire.

Les jeunes ciblés par le dispositif d'intervention peuvent avoir entre 5 et 25 ans et sont en situation de risque de décrochage ou d'exclusion scolaire ou sociale. Leur point commun est d'avoir besoin d'une aide éducative, pédagogique et/ou sociale pour continuer à s'inscrire dans la société au sens large et éviter l'accentuation de leur précarisation par la rupture avec l'enseignement ou le manque d'accès à la formation.

Notre accompagnement veut prévenir de l'orientation en enseignement spécialisé si le jeune en a les capacités cognitives, mais est envahi dans la gestion de ses émotions et relations aux autres. Il s'agira davantage d'interventions extra-muros, visant à sensibiliser l'équipe pédagogique de l'enfant à ses besoins développementaux. Avec ces jeunes, il s'agit de les rendre acteurs de leur projet, de les déstigmatiser en informant et sensibilisant à leurs particularités l'entourage familier et professionnel.

Pour les jeunes fréquentant l'enseignement spécialisé, la prise en charge est souvent plus intensive et avec des temps hors de l'école, dans notre service. Il s'agit avant tout de travailler aux besoins socio-éducatifs, car les facteurs de précarité sont d'autant plus élevés dans le parcours de ces jeunes.

La mission s'articule autour de trois objectifs de prise en charge du public cible :

1. L'accrochage et l'inclusion scolaire : travailler le sens de l'école, la motivation, l'estime personnelle, l'apaisement, la modélisation au sein des écoles des pratiques d'accompagnement spécifiques aux troubles du comportement, définir ou à redéfinir un projet scolaire atteignable, valorisant, qui fait sens pour le jeune, travailler sur les stratégies d'apprentissages.

Identifier le cas échéant les troubles d'apprentissages et coordonner une action pluridisciplinaire pour garantir un accompagnement spécifique.

2. La prévention à l'exclusion scolaire : la prise en charge peut également être pensée comme un espace d'accompagnement spécifique visant à éviter l'exclusion scolaire en prenant soin de l'enfant, mais aussi de son milieu scolaire. Il s'agit de vérifier dans quel contexte s'inscrivent les difficultés, la temporalité, le lieu, les interactions entre individus.

3. L'inclusion sociale et/ou socio-professionnelle : les missions de la Courte-Échelle s'articulent également autour de l'accompagnement spécifique de jeunes, en journée, dont l'indisponibilité d'apprentissage (liée à des troubles affectifs, structurels, comportementaux et/ou un handicap trop prégnant) empêche l'inclusion partielle ou totale dans l'enseignement « conventionnel ». L'inclusion sociale consistera alors à faire en sorte que les jeunes que nous accompagnons puissent avoir accès à la possibilité de s'inscrire dans la société en tant que citoyen à part entière. Leur donner les moyens de participer en tant que membres valorisés, respectés et contribuant à leur communauté et à la société. Cet objectif se construit en leur permettant de vivre des expériences de reconnaissance valorisée, en leur offrant l'opportunité de s'inscrire dans un réseau

(sociale, culturel, professionnel, bénévolat ou volontariat), qui leur permet de s'impliquer, de s'engager dans un réseau de proximité où ils pourront se sentir attendus et reconnus.

- 3.1 Ateliers d'inclusion : des partenariats sont constamment créés avec les acteurs ou associations de proximité pour penser l'intégration des personnes handicapées, que ce soit au sein de l'administration communale, collectif sportif, lieux professionnalisant, espace de bénévolat (association locale, croix rouge, SRPA, ...) etc. Ces espaces sont pensés en fonction de la réalité des jeunes et de leurs besoins à combler. Ils permettent, en plus de leurs missions premières, la sociabilisation et le développement du sentiment d'appartenance par l'ouverture dans le monde socio-culturel local. Par le biais des nouvelles expériences qui y seront proposées, nous visons l'augmentation de l'estime personnelle et le sentiment d'accomplissement chez des jeunes souvent limités, de par leur handicap, en leur garantissant à tous de s'inscrire progressivement dans la société et de s'y projeter comme citoyen à part entière.
- 3.2 Ateliers de découvertes socio-professionnelles : soutien à l'inclusion et la découverte du monde du travail via la mise en place de stage de découverte au sein d'entreprise, d'espace de volontariat ou de service public. En fonction des besoins du jeune, de son autonomie et ses compétences relationnelles, ces ateliers de découvertes peuvent être accompagnés.
- 3.3 Agrothérapie « L'agriculture solidaire en Gaume » (Projet Wallon de Développement Rural – Mesure 16,9 – avec le soutien des projets européens) : Ce projet de collaboration avec les agriculteurs locaux permet à la fois d'établir de nouvelles relations privilégiées et de découvrir de nouvelles activités. Pour les bénéficiaires, c'est aussi un moyen de se donner de nouveaux objectifs à court et moyen terme et surtout de retrouver un sentiment d'utilité, si nécessaire, à l'estime de soi.

4.5.2.Le protocole de collaboration et perspectives

Certains jeunes bénéficient d'une prise en charge spécifique qui permet d'assurer une continuité dans son accompagnement, en lui offrant des alternatives à ses difficultés et pour certains, éviter un renvoi scolaire définitif. Pour ce faire, il faut **réaliser un protocole de collaboration avec l'école du jeune, le centre Psycho-Médico-Social lié à l'école et notre service** afin d'organiser une prise en charge thérapeutique durant le temps scolaire tout en maintenant les engagements de chacune des parties à favoriser l'inclusion du jeune.

1. Partir du protocole de collaboration élaboré par « La Courte-Echelle » et l'adapter aux réalités de chaque école et aux besoins de chaque jeune ;
2. Établir un calendrier spécifique de bilans dans ce protocole pour chaque jeune inscrit dans le projet « Courte-Echelle » avec son école, afin de bilanter et ré-adapter le programme de celui-ci régulièrement ;
3. Mettre en place un processus de mise en alerte de la part de l'école, pour prévenir des processus irréversibles comme le renvoi définitif.

Nous poursuivons l'amélioration de cette réponse aux besoins des jeunes avec les objectifs suivants pour nos équipes dans les années à venir :

1. Participer à une formation spécifique du projet à l'inclusion des jeunes déscolarisés ;
2. Participer à des « immersions » dans des structures développant des prises en charge pour jeunes déscolarisés, et échanger des outils avec ceux-ci ;

3. Élargir le réseau de collaboration et de partenariat pour permettre aux jeunes d'expérimenter différents lieux, différentes personnes et les aider à se socialiser.

4.6. L'autonomie

Nous encourageons les jeunes à se rendre acteurs de leur quotidien et le projet « autonomie » vise donc à leur donner certains points de repères, des habitudes et des réflexes à appliquer au jour le jour. Ce « savoir-faire » leur permettra d'acquérir, non seulement, une certaine maturité dans l'apprentissage ainsi qu'une indépendance relationnelle.

Les acquis et les besoins de chacun sont différents, ainsi notre travail consiste à l'accompagnement du jeune au travers de ses besoins individuels, mais aussi à la sensibilisation vis-à-vis de l'importance de certaines tâches de la vie en collectivité.

Dans le domaine privé, nous veillons à l'acquisition d'habitudes et d'hygiène de vie : repas, habillement, toilette, chambre et objets personnels… Dans le domaine social, nous les guidons dans l'emploi de moyens mis à la disposition par la société, comme les moyens de communication, les services médicaux, les démarches administratives diverses, l'utilisation de différents moyens de paiement et la manipulation de l'argent dans diverses situations de la vie courante et sous forme de budgets variables (argent de poche, budget hebdomadaire, mensuel, faire des économies, etc.).

De manière plus détaillée, nous travaillons sur **la gestion de l'argent** que ce soit au niveau personnel avec l'argent de poche, les achats divers, les biens de nécessités, les loisirs… ou au niveau communautaire comme la participation à la gestion de la caisse de l'unité, la réalisation de l'intendance pendant les week-ends, congés, vacances…

Un autre aspect est la **gestion de temps :** temps de formation scolaire ou autre, temps des devoirs à domicile, temps de travail à des tâches à accomplir, temps de loisirs (activités sportives, culturelles, dans l'institution ou dans le milieu ambiant, vacances hors institution avec les éducateurs ou organisés par des organismes extérieurs, activités ludiques et récréatives…), gérer la solitude et s'occuper seul.

Ceci implique aussi **la gestion de la liberté**, caractérisée principalement par l'utilisation des temps libres et l'apprentissage d'un code de relations sociales avec compréhension de l'utilité de celui-ci pour la vie en communauté. Ceci nécessite l'établissement d'un lien de confiance réciproque entre l'éducateur et le jeune, menant au respect de l'autre et de sa liberté. Il y a aussi à accepter la vérification des valeurs acquises par des mises en situation dans le milieu social ambiant.

Enfin, le but ultime est l'**intégration sociale.** Ceci passe par l'acquisition de moyens pour entrer en relation avec autrui par l'intégration dans des groupes extérieurs, afin de favoriser les contacts entre le jeune et la société : monde scolaire, de l'apprentissage, du travail, des loisirs, etc. Il y a une réintégration progressive et dans les meilleures conditions possibles dans la société, dès que l'évolution du jeune le permet, avec ou sans intervention des services comme le SAS, le SLS, ou le service à domicile.

De manière transversale, il y a une attention sur l'acquisition d'une compétence particulière comme **le choix d'un cursus scolaire ou d'une formation professionnelle**, animé par un principe fondamental qui correspond à une « ambition maximale » à partir, d'une part, des potentialités du jeune lui-même et d'autre part, des possibilités offertes par les centres de formation professionnelle et les institutions scolaires de la région.

4.7. L’autodétermination

L’autodétermination s’inscrit dans les trois besoins psychologiques pour s’accomplir selon *Deci et Ryan* :

- Besoin de compétence : sensation d’interagir efficacement avec son environnement, et lorsqu’il en a l’occasion, d’utiliser ses capacités.
- Besoin de parenté : se sentir appartenir à un groupe, partager avec d’autres un sentiment d’unité (besoin d’appartenance).
- Besoin d’autodétermination : se sentir à l'origine de son propre comportement.

Le présupposé est que les individus sont naturellement enclins à intégrer les expériences qui leur permettent l’expression de ces trois besoins psychologiques. On voit d’emblée que pour des enfants carencés affectifs et/ou ayant un handicap mental, ces besoins sont à des degrés divers déficitaires, et que l’intégration de nouvelles expériences va dépendre :

- Des capacités individuelles élaborées lors du développement et des apprentissages ;
- De l’efficacité personnelle perçue : ce n’est pas le nombre d’aptitudes que la personne possède, mais ce qu’elle croît pouvoir faire ;
- Des caractéristiques de l'environnement, si celui-ci offre des opportunités d’apprentissage.

Une autre difficulté rencontrée, c’est l'amotivation de certains jeunes à vouloir se prendre en main, souvent par résignation apprise :

- L’impossibilité perçue d’atteindre le résultat souhaité, car l’individu a appris à se résigner face à certaines situations ;
- La perception d’un manque de compétence par l’individu pour émettre le comportement souhaité ;
- Le fait que ce qui est demandé ou le résultat n’ont aucune valeur aux yeux de l’individu.

L’accompagnement va alors viser à ce que le jeune s’active, non pas pour faire plaisir ou obtenir quelque chose en échange, mais bien pour lui-même. Le travail sur l’autodétermination va donc s’élaborer sur deux axes :

- **L’autorégulation : i**l s’agit d’évaluer la capacité de l’individu à analyser son environnement et ses possibilités personnelles avant de prendre ses décisions et en évaluer des conséquences. Voici trois *raisons du déficit d’autorégulation : le monde extérieur et non l'individu a un contrôle sur sa vie personnelle ; le manque d’expérience dans l'ajustement de ses comportements ; les difficultés à tirer parti des expériences directes avec l’environnement*.
- **L’hétérorégulation :** il s’agit d’un processus d’étayage par un tiers, c’est une façon de pallier ce déficit d’autorégulation en améliorant le fonctionnement de la personne : soit en faisant à sa place (avec sa présence), soit en donnant à la personne les moyens d’atteindre ses objectifs en :
    - aidant la personne à évaluer ses ressources personnelles et à évaluer l'environnement et les conditions qu’il présente de manière à faire concorder désir, capacités et occasion permettant la réalisation de ce désir ;
    - se centrant sur ses forces, ses droits, ses habilités ;

- se posant la question de la capacité de la personne à accomplir cette tâche si l'environnement avait été davantage adapté.

L'autodétermination présuppose donc une certaine autonomie et la capacité et la liberté de faire des choix pour des petites et des grandes choses.

4.8. La politique d'accompagnement en matière d'EVRAS

Un groupe de travail a été constitué de professionnels représentant toutes les unités, services et fonctions de l'établissement (éducateurs spécialisés, psychologues, assistantes sociales, directeur pédagogique et personnel d'entretien). Ce groupe a travaillé à la réalisation d'une charte, pour guider les professionnels et informer les bénéficiaires sur leurs droits et devoirs, en faisant référence à la loi et en apportant des éclairages sur la posture et le rôle du professionnel dans l'institution. Au-delà des repères cohérents que la charte constitue pour les professionnels dans l'accompagnement des bénéficiaires, il nous importe que les parents sachent ce qu'il se passe dans l'institution.

Longtemps tabou ou considéré comme interdit, l'accès à une vie affective et sexuelle choisie est pourtant, pour les personnes en situation de handicap comme pour tout citoyen, une composante essentielle de l'épanouissement et de l'équilibre. Toute personne a le droit à une vie relationnelle, affective et sexuelle épanouie, dans le respect de la liberté d'autrui et de la loi. Selon cette optique et d'après les droits humains relatifs à la liberté de choix, chacun a le droit de choisir la sexualité de son choix (orientation sexuelle, choix du ou des partenaires, abstinence, utilisation d'accessoires, accès à la contraception, etc.).

Parler de vie affective et de sexualité, c'est d'abord et avant tout, se poser la question de l'intimité des personnes en tant que droit fondamental. Afin que les adultes en devenir profitent de cette liberté de la manière la plus saine, il est nécessaire de les éduquer, dès le plus jeune âge, à ces sujets. Nos explications sont adaptées à l'âge et à la compréhension des bénéficiaires, ainsi qu'à leur développement psycho-affectif respectif. Pour les plus jeunes, il s'agira, par exemple, surtout d'apprendre les codes du savoir-vivre, du respect de soi, de l'autre et du corps et de l'intimité. Pour les plus grands et toute personne en âge légal de pratiquer la sexualité, il s'agira de réaliser de la prévention, d'informer et d'expliquer les changements pubertaires, le fonctionnement du corps, la loi, la contraception, les infections sexuellement transmissibles, etc.

En ce qui concerne notre population, porteuse de handicap, il est d'autant plus nécessaire de personnaliser et individualiser cet accompagnement, afin de combler les difficultés de chacun. Dans le cas des enfants ou des mineurs pris en charge en hébergement, la famille et/ou le représentant légal sont informés et leurs questionnements sont pris en compte.

4.8.1.Les perspectives à travailler

L'Éducation à la Vie Relationnelle, Affective et Sexuelle, rencontre encore des difficultés à s'implanter au sein de l'institution. Cette difficulté est due aux tabous et à la crainte de voir des situations dégénérer, mais également à la difficulté d'instaurer des espaces intimes dans des lieux largement collectifs.

Pour ce faire, **un projet est mis en place par le groupe de travail « EVRAS »**, mais qui nécessite d'être davantage étayé. De ce travail de réflexion doivent naître un plan d'action et des outils, pour une éducation adaptée au type de population accueillie. Ensuite, **le groupe de travail devra mettre en œuvre le plan d'action établi et utiliser les outils avec les jeunes**, grâce à des rencontres et des moments de partage avec les équipes éducatives. Il devra également donner une éducation à la vie affective et sexuelle, spécifique à

la population de chaque unité de vie, en prévoyant des moyens de vérification du degré de compréhension des jeunes dans chaque groupe de vie.

Les indicateurs permettant d'évaluer l'évolution de ces objectifs sont :

- L'écriture de l'état des lieux du groupe de travail « EVRAS », ainsi que d'un plan d'action ;
- La réalisation d'un calendrier des réunions du groupe de travail « EVRAS » ;
- L'organisation d'une réunion plénière avec tout le personnel pour évoquer les différentes pistes de travail et outils proposés ;
- La mise en place d'un programme de formation spécifique adapté à l'âge, aux capacités de compréhension et au rythme de chaque jeune.

4.9. La gestion et l'éducation aux multi-médias : un chantier en préparation

Il est nécessaire que chacun des bénéficiaires accueillis, apprenne à gérer, comprendre et apprendre, dans un cadre cohérent et protectionnel, l'accès à une multitude de données accessibles via tous les appareils multi-médias sur lesquels nous pouvons trouver tout et n'importe quoi. Dans ce cas, la supervision d'un adulte devient obligatoire, sans pour autant entrer dans l'intimité du bénéficiaire. Ce groupe de travail est complémentaire à la politique EVRAS.

L'objectif premier est donc d'**effectuer un état des lieux de l'avancée du projet par l'équipe de travail « Multi-médias »** afin d'établir un plan d'action clair et des outils faisant suite aux réflexions du groupe de travail, pour une éducation adaptée au type de population accueillie et une valence du degré de contrôle et d'accompagnement préventif des jeunes à l'utilisation des multi-médias en fonction de l'âge et des capacités.

Ensuite, il serait alors pertinent d'**implanter et mettre en œuvre ce plan d'action au sein des équipes éducatives.**

4.10. Le soutien en lieu d'accueil et hébergement

Comme tout un chacun, les enfants hébergés vivent des moments de détresse. Ceux-ci sont accompagnés par l'équipe pluri-disciplinaire. L'enfant sera tout d'abord encadré par les éducateurs de son unité de vie. Au besoin, il peut également être accompagné d'une psychologue, d'une assistante sociale, de l'infirmière, ou encore du service « La Courte-Échelle », s'il s'agit d'une difficulté scolaire.

L'évolution des enfants n'étant pas linéaire, de nombreux moments de détresse risquent d'apparaître, soit par la simple exposition aux facteurs « stressants » de la vie, soit, car un évènement particulier est arrivé. Ces moments sont vecteurs d'apprentissages, de légitimité de la prise en charge et aussi de changement pour le bénéficiaire et son entourage en affinant les besoins et la demande de chacun.

4.10.1. La politique de sanction

La sanction est un outil éducatif nécessaire pour permettre aux jeunes de comprendre les limites et le fait que tout acte a des conséquences en termes de responsabilité. Les limites, ainsi que les rituels de la vie

quotidienne doivent être clairs, avoir du sens, s'inscrire dans des valeurs (de respect, de bien-être…) et également se référer à un regard sociétal.

En fonction de la « transgression », la sanction peut être privative de certains bénéfices secondaires par exemple (GSM, heures de coucher plus tôt…) ou réparatrice (travaux réparateurs, dessins ou lettres d'excuses…). Dans tous les cas, la sanction se doit d'être proportionnelle à l'acte posé, et toujours expliquée dans ce sens au jeune .

Elle doit être relativisée en regard de l'intentionnalité de l'acte posé, et pas uniquement sur les conséquences parfois importantes qu'il a suscitées.

Pensée en dehors d'enjeux émotionnels, la sanction n'est pas de la maltraitance, elle est un support qui aide le jeune à intégrer les bonnes limites, à se responsabiliser, à assimiler de bonnes habitudes de vie , et en finalité pouvoir s'intégrer au mieux dans la société.

4.10.2. La contention bienveillante

Face au trouble du comportement, plusieurs situations nécessitent d'avoir un cadre et un protocole solide sur les nécessités de la contention pour garantir la sécurité de tous.

Chaque travailleur est formé aux techniques de « désamorçage » des crises clastiques d'un bénéficiaire. L'équipe médicale accompagne les situations particulières et peut au besoin, proposer une aide médicale autrement appelée contention chimique, durant les périodes délicates. Ces protocoles individuels sont évalués régulièrement et font l'objet d'une mesure minimale nécessaire.

Néanmoins, des situations imprévues arrivent et il est parfois nécessaire d'agir. Dès lors, après avoir mis en place les procédures de désamorçage, le jeune est informé de la possibilité d'une aide médicale volontaire par les médecins ou les services d'urgence. Dans le cas où le jeune est déconnecté et déborde, une contention peut alors être activée. Ceci fait toujours l'objet d'une note d'événement répertoriée à la direction et l'équipe médicale.

Au sein de notre institution, la contention se définit comme étant la mobilisation de connaissances et de savoirs visant à entraver la mobilité d'un individu se mettant en danger ou ses pairs ou dégradant le matériel.

La contention existe pour ne pas laisser les professionnels impuissants face à des comportements inadéquats où l'autodestruction des résidents, leur violence ou des crises soudaines, qui peuvent

désinstaller les professionnels dans leur action éducative. C'est alors que des zones d'angoisses grandissantes apparaissent et paralysent les intervenants éducatifs.

Passer le relais aux services de police, de santé ou autres, lorsque nous sommes dans une impasse, peut s'avérer tardif tant le caractère urgent est présent. Néanmoins, il n'est pas opportun d'intervenir au péril de sa personne, même si le devoir de protection de tout à chacun demeure omniprésent.

Qui plus est, chaque professionnel intervient avec ses propres moyens et peut évidemment commettre des erreurs pouvant blesser une quelconque personne. Autant de situations qui mettent en évidence une problématique qui respire l'insécurité .

C'est pour ces différentes raisons qu'une formation dite de « contention bienveillante » prend naissance et priorise l'apprentissage de techniques d'intervention et d'immobilisation qui ont le mérite de garantir la sécurité de tous. Cette formation est essentiellement issue de deux disciplines sportives que sont le grappling et le jujitsu brésilien. Ces dernières développent des techniques de lutte, où la projection contrôlée et l'immobilisation sont grandement étudiées. Aucune percussion, aucune clé articulaire et aucun étranglement ne sont enseignés durant cette formation.

L'expertise de cette formation démontre que les professionnels bénéficient d'un apprentissage sur eux-mêmes et d'une assurance de soi relativement conséquents. Elle est une réelle valeur ajoutée à la condition du travailleur et de facto, à la sécurisation des jeunes. Afin que ces bonnes pratiques deviennent des réflexes, nous pratiquons un recyclage annuel qui a le mérite de préserver cet élan. Le projet d'une formation continue est à l'étude et pourrait ainsi amener le travailleur à être un expert garantissant la sécurité des différents acteurs engagés.

Contenir c'est prendre soin…

Après un épisode de crise clastique ayant nécessité une contention, une information est faite au représentant légal et aux parties prenantes du bien-être du jeune. Dans la mesure du possible, cet appel téléphonique est réalisé avec le jeune pour garder une posture transparente sur les informations qui sont communiquées quant à l'événement. Parallèlement, il y a un travail de remise en lien avec les professionnels impliqués, au besoin triangulé par les cadres intermédiaires ou la direction. Nous veillons à la bonne santé physique et psychique des travailleurs impliqués par un contact direct et organisons au besoin un relais vers les services de la médecine du travail ou vers une supervision individuelle ou collective pour « digérer » cette violence. Le jeune est invité à participer activement à une démarche de réparation et de prise de responsabilités autour des actes qu'il a commis, en interne, mais aussi en externe avec les services judiciaires si cela est répétitif.

4.11. La qualité de vie au quotidien

4.11.1. La qualité des repas

Nous sommes soucieux de proposer une nourriture de qualité aux enfants et aux jeunes hébergés. C'est pourquoi nous nous fournissons chez des producteurs locaux et de préférence « bio », pour la majorité des produits frais. Nous confectionnons les menus en tenant compte des règles diététiques et en privilégiant les produits de saison.

Il est primordial de respecter scrupuleusement les régimes des enfants allergiques ou souffrant d'obésité, ainsi que les choix confessionnels de chacun. Nous tentons de répondre aux demandes et aux goûts des

enfants dans le choix des repas. Nous avons donc réalisé une enquête de satisfaction sous plusieurs formes et via le conseil des usagers notamment. Leur choix ne se dirige pas toujours vers des plats sains et équilibrés, nous devons donc mettre tout en œuvre pour leur faire apprécier des mets moins gras, moins sucrés, en y introduisant plus de légumes. Il s'agit d'offrir une alimentation plus diversifiée et équilibrée aux bénéficiaires.

Nous avons décidé de relever ce défi, c'est pourquoi, en avril 2022, nous avons signé une convention dans le cadre du « green deal cantines durables » en vue de l'obtention de ce label avant fin 2023. Pour ce faire, nous devons répondre à une série de critères diététiques, de relocalisation des produits, de saisonnalité et de lutte contre le gaspillage alimentaire. L'équipe de cuisine est motivée par ce projet et met tout en œuvre pour répondre à ces critères.

En termes de qualité de vie, nous proposons toujours des alternatives et de la diversité dans les repas (chauds et froids). Chaque jeune a l'opportunité de commander un repas de son choix (entrée, plat et dessert) pour fêter son anniversaire avec les autres jeunes de son unité. Parallèlement, l'équipe de cuisine prépare les ingrédients pour les jeunes et éducateurs qui souhaitent apprendre à cuisiner en donnant des conseils.

4.11.2. Le confort et la sécurité des infrastructures

Nous mettons un point d'honneur à ce que les locaux soient agréables, confortables et répondent aux normes de sécurité les plus élevées, afin de permettre aux jeunes accueillis de se sentir bien dans leur lieu de vie.

Chaque unité de vie dispose d'un grand espace cuisine-salon et salle à manger, aménagé et décoré en fonction des goûts et envies des équipes et des jeunes. Actuellement, une majorité des chambres est collective, mais comme expliqué précédemment, un projet d'extension du bâtiment attend d'être concrétisé. En attendant, les équipes sont très attentives à ce que chaque jeune puisse disposer d'un espace qu'il peut décorer à son goût. Chaque unité dispose d'une ou plusieurs salles de bains, proposant ou moins trois douches ou bains.

Afin que les jeunes puissent s'isoler lorsqu'ils en ont l'envie, chaque chambre dispose d'un verrou intérieur que les éducateurs peuvent ouvrir en cas de besoin avec une clé « passe-partout ».

Les extérieurs sont aménagés avec des infrastructures sportives (terrain de volley-ball/badminton, terrain de basketball, terrain de football) et de loisirs avec une plaine de jeux pour les plus jeunes. Les infrastructures locales sont aussi louées pour la bonne tenue des activités (Élan Gaumais le mardi à Jamoigne, location du hall de sport d'Etalle, terrain synthétique du village, plaines de jeux publiques, etc.).

Chaque unité de vie, excepté le SAS, dispose d'un véhicule de neuf places pour tous leurs déplacements (trajets scolaires, activités, séjours extérieurs, etc.).

Les éducateurs des unités restent sur site jusque 22 h ou 23 h lorsque cela est nécessaire. L'éducateur de nuit prend son poste à 21h30 et les éducateurs des unités partent seulement lorsque les jeunes sont calmes et/ou endormis. Durant la nuit un système de garde téléphonique permet d'appeler une deuxième personne en soutien, en cas de problème de santé ou de comportement d'un jeune.

5. Implication de la personne et de son entourage

5.1. Mode d’élaboration et de suivi des projets personnalisés

Dès son entrée à l'IMP, des premiers objectifs sont dressés avec le jeune, sa famille et les intervenants. Ces points vont évoluer tout au long de la prise en charge, au fur et à mesure de l’évolution des besoins du jeune et de ses environnements. Toutefois, des lignes directrices majeures restent identiques.

Ces points seront réexaminés à différents moments-clés : lors des deux bilans annuels avec la famille et les mandants, lors de nos réunions d’équipe pluridisciplinaire par unité toutes les 8 semaines environ et à chaque moment-clé de la vie du jeune, dès qu’un réajustement est nécessaire.

Le fait que l’équipe pluridisciplinaire partage ces moments permet que chacun ait la même vision de la situation, que chacun adopte une stratégie globale d’accompagnement, que chacun se porte garant du bien-être du jeune et puisse rappeler à ses co-équipiers si l’on venait à s’écarter de l’objectif, du fil rouge pensé. En effet, pris dans le quotidien du jeune, ces moments de réflexions permettent de prendre de la distance et de réévaluer les événements. Ainsi, la fonction d’assistant social va pouvoir ramener des exigences issues des milieux (mandants, réalités de la famille) ; les fonctions paramédicales et psychologique vont partager le fonctionnement psychique, émotionnel et cognitif du jeune ; l’équipe médicale va tenir compte des réalités de santé mentale/physique et l’équipe éducative va partager le ressenti, les observations et les expérimentations quotidiennes vécues avec le jeune dans le groupe de vie.

5.2. Période d’observation

À l’admission, le jeune bénéficie d’une période d’essai de trois mois. De ce fait, l’équipe éducative concentre son attention sur le jeune en lui-même et donc sur son autonomie résidentielle, ses difficultés relationnelles, son seuil de frustration, son rapport à la règle et à l’autorité, son mode de communication dans l’expression de ses émotions et ressentis, sa labilité émotionnelle, son estime de soi, sa disponibilité mentale à adhérer à un projet d’apprentissage et à expérimenter la nouveauté, ses difficultés scolaires, ses atouts personnels et les opportunités externes, ses besoins spécifiques et ses capacités à prendre des initiatives. Son côté influençable ou son leadership sont également observés afin d’évaluer sa place dans le groupe, dans un collectif. En prenant en compte les attentes et les motivations du jeune, la compréhension qu’il a de son placement, ainsi que tous les comportements précités, l’équipe évalue l’adéquation entre ce qu’offre l’unité de vie en termes d’objectifs généraux, de cadre, d’expérience relationnelle, de rituels, etc. et la problématique du jeune.

L’assistante sociale de référence, elle, se concentre sur les attentes des familiers et professionnels qui gravitent dans la situation du bénéficiaire et sur le réseau déjà créé ou à construire.

La psychologue se charge de prendre en compte la compréhension qu’à l’enfant de son histoire de vie, de son réseau familial et de son mode de communication dans l’expression de ses émotions et ressentis.

Les paramédicaux comme la logopédie et les ateliers de psychomotricité ou des projets spécifiques et individuels sont alors convenus et entrepris après cette « affinage » des objectifs et moyens pour mettre le jeune et son entourage au travail et en route vers un processus de changement.

5.3. Projet individuel

Le Projet Individuel (PI) du bénéficiaire est pensé en équipe pluridisciplinaire et les disciplines articulent leurs observations et expertises, pour formuler des objectifs et des moyens concrets pour les atteindre. Ces objectifs sont évalués et, au besoin, ajustés. Le Projet Individuel va se définir à partir d'objectifs à court, moyen et long termes, en fonction des différents critères observés sur une période déterminée, du degré du lien de confiance établi avec l'équipe à ce moment-là et de la compliance du jeune par rapport à ce qui lui est proposé et demandé. Il va nécessairement impliquer le « trio de référence ». Ceci présuppose une bonne connaissance de la situation de l'enfant, de sa scolarité, de son réseau familial et professionnel, de ses familiers (amis), de ses aspirations et envies, de ses hobbies et passions, de ses besoins et suivis spécifiques avec les objectifs poursuivis, de son emploi du temps… par tous les professionnels et familiers impliqués dans le service et dans le réseau, tout en respectant les codes de déontologie et du secret professionnel.

Ce projet se construit avec le jeune et sa famille si celle-ci est suffisamment collaborante et amène de la cohérence dans l'évolution du projet. Il tient compte également des avis des professionnels extérieurs (école, SAJ, SPJ, psychologues, psychiatres…). En général, il est proposé tel un contrat de réciprocité où chacun s'engage dans une évolution positive. Un cadre plus coercitif est parfois nécessaire pour que le jeune entre dans un processus de changement. Une hiérarchisation des priorités met en évidence en première position le mieux-être du jeune (sa relation au monde, aux autres, à lui-même) avant les notions d'apprentissages et de projections vers l'avenir.

Un canevas « projet » est rempli chaque année par le jeune avec son éducateur-référent. Il reprend sa compréhension actuelle de son vécu et des raisons de son placement et lui permet une auto-évaluation de lui-même, de sa relation aux autres et de ses projets.

5.3.1. Un processus évolutif

Ce projet individualisé est questionné et interrogé régulièrement, et ce, de différentes manières par :

- des rencontres régulières du jeune avec son éducateur référent, et plus largement, l'équipe éducative ;
- des réunions pluridisciplinaires qui repositionnent les objectifs en fonction de la réalité du moment ;
- la concertation régulière du trio de référence (éducateur, assistante sociale et psychologue/fonction paramédicale ou médicale) ;
- les rapports d'observation, d'évolution ou de projets, qui permettent de faire un arrêt sur image sur une période écoulée et d'évaluer les différents objectifs posés ;
- des réunions régulières avec la famille et/ou les instances de placement ;
- des réunions de « remises au point » avec le jeune et l'équipe éducative.

5.3.2. Une organisation en réponse à des besoins

Cette organisation se fait de façon à ce que chaque jeune puisse trouver un cadre de vie dans lequel il puisse évoluer favorablement et satisfaire ses besoins propres : besoin d'écoute, d'affection, de protection,

d'affirmation de soi et besoin d'un cadre structuré et structurant, mais assez souple pour permettre la vie individuelle et l'initiative privée.

Le travail avec le jeune est effectué en vue d'obtenir un changement volontaire du comportement qui a motivé son placement. Pour cela, il est nécessaire que s'installe une relation profonde et sincère entre chaque jeune et son éducateur « titulaire » d'abord, et les éducateurs de son unité ensuite. Ce genre de relation est essentiel pour un travail éducatif et thérapeutique valable. C'est pour ce motif que chaque éducateur aura le souci de considérer le jeune tel qu'il est et non tel que l'adulte voudrait qu'il soit !

5.3.3.Des objectifs à portée humaine

Le but du travail éducatif est de viser au « mieux-être » parallèlement à une « maturation du moi » du jeune. Ce « mieux-être » est visé à travers de nombreux principes de vie au sein des unités de vie, basés sur la pédagogie du lien et du projet tels que : l'analyse du comportement du jeune qui vit en groupe au sein de son unité ; de nombreuses interventions ponctuelles personnalisées (activités et ateliers divers) ; des actions et réactions, l'écoute et les expressions ou réponses adéquates, tempérées et basée sur la réalité, de la part des adultes ; et pour finir, le relationnel parfois déroutant pour les jeunes, peu habitués aux démarches positives. Ces derniers restent méfiants et passent d'abord par une phase de « mise à l'épreuve » avant de se laisser guider et de se confier à l'adulte qu'il aura choisi comme référent.

Le but du travail éducatif est aussi de viser à développer un plus grand « savoir-être », une meilleure « connaissance de soi-même » ainsi qu'un plus grand « savoir-faire »

De ce fait, dans le projet de prise en charge individualisé, l'éducateur va mettre le jeune en face de situations nouvelles gratifiantes et enrichissantes, situations faisant partie de la réalité de la vie quotidienne. Elles seront diversifiées et recherchées dans de nombreux domaines, ce qui devrait permettre au jeune d'expérimenter et d'intégrer progressivement des notions et des modes de vie socialement acceptables.

5.3.3.1. Prendre le jeune là où il en est

C'est compliqué pour les personnes s'occupant au plus près du jeune, d'accepter la stagnation, voire la régression. Cela équivaut à accepter une période de non-mise au travail, de non projet, avec une question sous-jacente : Sommes-nous équipés pour suivre ce jeune ? Nos propositions sont-elles adaptées à sa problématique ?

Parfois, la prise en charge doit passer par ce temps de latence, avec comme seul point de repère à ce moment-là le bien-être du jeune. Parfois, il a juste besoin de se poser, de sortir des impasses dans lesquelles il se trouve pour mieux (re-)démarrer après. Il faut dès lors continuer les sollicitations, avec bienveillance et patience, sans en attendre tout de suite un résultat probant, tout en veillant à ce que son cadre de vie soit suffisamment rassurant pour lui.

5.3.3.2. Le choix

Être autonome, c'est pouvoir poser des choix. Être responsable, c'est pouvoir assumer ceux-ci. La nuance n'est pas souvent comprise par le jeune, qui estime alors qu'il a « droit », mais jamais qu'il « doit ». L'institution a tendance à remplir tous ses besoins, sans qu'il ait à lever le petit doigt. À la contrainte de faire quelques tâches, il va sans aucun doute préférer faire une activité. Si les adultes qui l'entourent ne posent pas un minimum d'exigences et de demandes, ils lui enlèvent sa part de responsabilité à participer à une

tâche commune, ou à respecter le travail des autres en ne rangeant pas sa chambre, par exemple. Les expériences quotidiennes doivent s'équilibrer entre l'apprentissage à faire des choix (par exemple, entre de la confiture ou de la pâte à tartiner sur sa tartine, l'heure de prendre sa douche, etc.) et les responsabilités qui en découlent (par exemple, prendre un temps libre si mes tâches sont réalisées, avoir accès au portable si mes devoirs sont terminés, etc.). Cet apprentissage est à la base d'une future posture de citoyen à part entière.

5.3.3.3. Le passage de relais

Pouvoir reconnaître que, dans certains cas, il vaut mieux passer la main à une autre institution n'est pas facile. Chacun investit la relation au jeune et va avoir le goût amer de l'inachevé. Parfois, c'est simplement notre projet d'accompagnement qui ne correspond pas aux besoins du jeune. Pour d'autres, certains signes, comme la gradation des comportements violents, sans signes d'apaisement, associée à une peur de plus en plus grande des membres de l'équipe d'imposer un minimum de règles, vont conduire à des impasses qui amènent à la fin de prise en charge.

De manière préventive, nous pouvons utiliser notre réseau professionnel avec d'autres services d'hébergement pour organiser un « time out ». Ce dernier est pensé comme une parenthèse réflexive en se retirant des enjeux quotidiens et en travaillant sur le sens et la part active que le jeune doit aussi prendre dans son projet de soins. Cet écartement n'est pas punitif ou coercitif, sauf si le jeune est placé temporairement dans une structure fermée suite à un FQI, et vise à un apaisement temporaire et signifier que notre prise en charge n'est pas inconditionnelle.

5.4. Le dossier individuel

Au sein du SRJ, les jeunes bénéficient d'une assistante sociale de référence. Ce système permet de bien connaître le jeune et son entourage, tout en occupant une place de tiers et de régulation dans les contacts parfois complexes que le jeune et ses familiers entretiennent.

Chaque jeune a son dossier reprenant différentes parties administratives : Instances – AVIQ pour les Belges, Coordinateurs de Projet d'Intervention pour les Luxembourgeois et Aide Sociale à l'Enfance pour les Français – Rapports de prise en charge – Administratif – Conventions.

Chaque assistante sociale est responsable des dossiers dont elle est référente. Tous les dossiers sont identiquement constitués.

Après chaque contact avec l'extérieur, l'assistante sociale complète une fiche reprenant chronologiquement toutes ses interventions. Cet outil permet aux collègues de pouvoir gérer et/ou renseigner toute personne ayant besoin d'information ou de prendre en charge une situation de crise en l'absence d'une collègue et ainsi assurer une continuité de suivi.

Les travailleuses sociales utilisent le Cahier de Bord informatique, comme tous les travailleurs de l'institution. De cette manière, elles peuvent transmettre des informations à n'importe quel professionnel travaillant dans la situation d'un jeune (direction, psychologues, personnel médical, personnel éducatif, équipe ouvrière ou d'entretien, etc.) et répondre à toute demande interne ou externe de manière pertinente et mesurée.

5.5. Le travail en réseau

5.5.1.Collaboration et lien avec la famille

Lorsqu'un jeune est accueilli au sein de notre structure, il est souvent en contact (téléphone, visites, retours) avec au moins un de ses parents. Nous savons que l'évolution de l'enfant dépend, entre autres, de l'évolution positive de son parent. Des réunions, à minima semestrielles, sont organisées avec la famille et les services pour faire le point global sur la situation du jeune et entendre le ressenti et le vécu de la famille. Nous leur transmettons les outils pédagogiques utilisés avec le jeune par notre équipe et leur proposons de pouvoir les adapter et les utiliser chez eux. Dans la majorité des prises en charge, nous réexpliquons à la famille que l'histoire et le vécu du jeune ont un lien sur son comportement actuel et tentons de leur faire prendre une part active et responsable pour l'évolution de la situation de leur enfant.

Lorsque les visites doivent être encadrées, un service extérieur est souvent mis en place. Nous n'avons d'abord pas les moyens humains de proposer ce type de service, et ensuite, le conflit de loyauté souvent présent chez le jeune entre son parent et l'institution, empêche la réalisation de ce travail de manière porteuse.

Pour les jeunes bénéficiant de retours en week-ends et durant les congés scolaires, nous n'organisons pas de visite sur notre site. Toute visite est sujet à une programmation avec l'équipe professionnelle pour ne pas créer des intrusions dans les lieux de vie des bénéficiaires et respecter leur droit à l'intimité, tout en respectant les modalités de contacts établis par les services mandants.

De manière générale, l'intérêt supérieur de l'enfant est au centre de notre travail. Nous travaillons à la cohérence des environnements que chaque jeune fréquente et nous outillons tous les protagonistes fréquentés. Néanmoins, nous n'effectuons pas de thérapie familiale dans le cadre de nos missions. Nous pouvons cependant proposer certaines rencontres entre le parent, la psychologue et le jeune, dans l'intérêt du suivi psychologique du jeune, pour avancer avec lui sur son histoire, accompagner un moment important de sa vie, etc.

La famille peut prendre contact avec leur enfant de manière hebdomadaire. Cependant, nous veillons aussi à respecter le choix de l'enfant à réaliser un appel ou non vers ses familiers.

En parallèle, les familiers peuvent contacter le service social aux heures de bureaux pour poser des questions, transmettre une information, faire une demande, etc. Si le parent se trouve en difficulté et que nous ne pouvons l'aider, notre travail sera alors de l'orienter vers les services compétents. L'équipe éducative organise aussi des échanges avec les familiers de l'enfant dans le but de les tenir informés du fonctionnement quotidien de l'enfant et de certaines situations ou événements. Le but ultime est de créer une alliance et des contacts pertinents pour comprendre les difficultés de l'enfant dans tous les milieux, ainsi que comprendre les liens entre les environnements et surtout, créer une cohérence éducative entre tous les adultes.

Lorsqu'un enfant entre au sein de notre institution, il y a tout son réseau familial et amical à découvrir. Certains parents sont de véritables ressources dès le départ et nous accordent d'emblée leur confiance. D'autres parents sont plus frileux, ne connaissant pas notre méthode de travail ou restant aux prises de mauvaises expériences passées (du moins, vécues comme telles). Il nous faut alors apprendre à se connaître, à casser petit à petit les a priori négatifs via un long processus de mise en confiance. C'est par des contacts réguliers, des partages d'informations (aussi bien positives que négatives), que le parent va pouvoir

trouver sa place dans ce nouveau système enfant-parents-IMP. C'est ensemble que nous avançons plus vite et mieux.

Parfois, malheureusement, la méfiance demeure. Le jeune se retrouve alors au milieu d'un conflit de loyauté, perdu entre ses moments vécus en institution et le discours négatif de ses parents quant à cette même institution. Il ne parvient pas alors à se poser et à s'impliquer pleinement dans le travail éducatif. Au mieux, il avance moins vite. Au pire, il est tellement tiraillé qu'il est mal à l'aise, voire totalement déchiré et se désinstalle de sa prise en charge.

Il est important de mettre des mots sur ce qui empêche de bien fonctionner. Pour ce faire, le rôle des mandants est nécessaire alors afin de trianguler les choses : les décisions du conseiller ou directeur doivent s'articuler autour de notre travail pédagogique. Nous faisons également régulièrement le lien avec les services mandants, en rappelant le cadre imposé par ceux-ci.

5.5.2.Un réseau professionnel solidaire

Afin d'accompagner le jeune au mieux et de rendre optimale notre prise en charge pluridisciplinaire, le partenariat avec le réseau (familial et professionnel) est primordial. En effet, le jeune n'est pas un être isolé, il appartient de manière intégrante, à un système complexe.

Parfois, lorsqu'un bénéficiaire est admis au sein de notre institution, il bénéficie d'un solide réseau professionnel qu'il faudra tenir informé de chacun des événements saillants ayant lieu durant la prise en charge (crise, contacts avec les familiers, scolarité, etc.). Ce réseau peut aussi être inexistant au départ ou nécessite d'être modifié en cours de prise en charge. En effet, les besoins du jeune et de sa famille peuvent évoluer au fur et à mesure des progrès accomplis de part et d'autre, mais aussi suite à l'apparition ou la détection d'autres besoins naissants.

5.5.3.L'accès prioritairement aux services généralistes

Un de nos objectifs de travail est d'ancrer le jeune (et/ou sa famille) dans un travail psycho-éducatif négocié, compris et accepté. Ainsi, nous nous tournons davantage vers les professionnels du réseau proche dans un souci pratique (facilité d'accès, meilleure connaissance du rôle de chaque service, etc.).

Les objectifs sont de parvenir à un partenariat aisé et fluide entre le jeune, sa famille, notre institution et les partenaires généralistes. De cette manière, l'école est fortement sollicitée puisqu'elle fait partie intégrante du quotidien du jeune. D'autres acteurs sont incontournables : les centres psycho-médicaux sociaux, les centres sportifs et culturels (tout au long de l'année et durant les périodes de congés scolaires), les administrations communales (CPAS, mutualités, etc.) pour l'obtention de documents et pour la mise en ordre administrative et financière, entre autres, les services de santé qui comprennent notre infirmière, notre médecin généraliste et notre pédopsychiatre, ainsi que tous les spécialistes qui œuvrent au bien-être de notre population accueillie. La collaboration avec les services de l'Aide à la Jeunesse (SAJ, SPJ, Juge de la Jeunesse, Aide sociale à l'Enfance en France, Coordinateur de Projet d'Intervention au Luxembourg, etc.) est fondamentale, afin de renvoyer au mieux nos observations de terrain, mais aussi de s'inscrire dans la logique de travail de ces services de protection de l'enfance.

Ce réseau proche constitue une base solide pour faciliter les démarches et la pleine intégration du jeune au sein de son environnement.

Outre les soins apportés par les professionnels du SRJ, le jeune et sa famille doivent pouvoir trouver des points d'appui constructifs autour d'eux. Il s'agit de compléter notre intervention, voire de la remplacer si notre prise en charge devait devenir caduque.

Parfois, il est nécessaire de faire appel à des services spécialisés (hôpitaux spécialisés en matière de santé physique et mentale, pédopsychiatrie, réseau Matilda, etc.). Nous avons également recours aux juges de paix, pour la mise en place d'administration de biens et/ou de la personne, qui est parfois nécessaire.

Nous travaillons également en collaboration avec l'équipe de la Maison de Vie Communautaire « Proximam », issue de notre ASBL pour les jeunes dont la maman bénéficie de leur accompagnement. De plus, la puéricultrice du service « Proximam » renforce à présent l'équipe éducative des « Galopins » chaque matin. Afin de fluidifier cette collaboration, nous organisons des rencontres entre services.

Nous avons régulièrement des contacts avec l'Agent Suivi Jeune de l'AVIQ. Nous récoltons leurs demandes de prises en charge et nous organisons diverses réunions durant l'année, dont une qui fait état d'un bilan de chacun des jeunes belges que nous accueillons, durant lequel nous discutons des perspectives de prise en charge. Il est important d'intégrer le jeune et sa famille à ce travail de réflexion (acceptation de la notion de handicap et de prise en charge spécialisée, connaissance du réseau institutionnel afin de penser à d'éventuelles réorientations, etc).

Enfin, nous sommes impliqués dans le dispositif « Jeune Avant Tout »(JAT), fruit d'une collaboration étroite entre trois secteurs : AVIQ – handicap, santé mentale et Aide à la Jeunesse. Notre institution accueille un jeune « JAT », afin de lui offrir une prise en charge renforcée pour tenter de répondre à ses multiples besoins. Il s'agit de jeunes adolescents qui ont déjà connu de multiples exclusions institutionnelles, de prises en charges avortées, de passages d'un secteur à l'autre (par le passé, nous parlions maladroitement de « jeunes incasables »). Le travail en JAT nécessite, pour les professionnels, un investissement de tous les instants. En plus de gérer la complexité du travail éducatif avec l'adolescent, le réseau demande une collaboration étroite et accrue des intervenants. Il y a des bilans tous les trois mois entre présence des trois secteurs, mais aussi des rencontres quasi tous les mois entre les neuf Services Résidentiels pour Jeunes wallons, qui accueillent des jeunes JAT. Il s'agit d'une co-intervention et d'échanges de « bons procédés » entre nous, sous l'analyse du service « l'entre-temps ».

5.6. La communication

La clé de toute bonne relation réside dans la communication. Nous mettons un point d'honneur à être transparents et authentiques avec toute personne qui entre en contact avec l'institution.

Ainsi, aussi bien les jeunes, que les familles et les intervenants professionnels, sont régulièrement contactés ou rencontrés, afin de faire le point et d'échanger sur les situations. Ces rencontres s'organisent soit à la demande de l'organisme extérieur, soit à notre demande. Le lieu de la rencontre dépend de la pertinence en fonction du sujet traité et de l'organisation de chacune des parties. Ces rencontres sont prises en charge par l'assistante sociale référente de la situation. Selon l'objet de cette rencontre, différents membres de l'équipe sont invités à participer.

En dehors des contacts quotidiens, nous envoyons un premier rapport d'observation trois mois après l'arrivée du jeune au sein de l'institution. Après quoi, un rapport d'évolution et un rapport de projet sont réalisés en alternance tous les semestres.

Les contacts quotidiens sont réalisés par téléphone, par mail ou par courrier. Nous assistons si nécessaire aux audiences du Tribunal de la Famille, sur convocation dans les services de l'Aide à la Jeunesse (SAJ/SPJ). Au besoin, avec l'accord de l'entourage, nous réalisons des visites en famille.

En plus des contacts formels planifiés et illustrés précédemment, des échanges informels ont lieu quotidiennement au sein de l'institution, que ce soit entre professionnels ou avec les familiers. En effet, chaque protagoniste d'une situation est invité à poser autant de questions qu'il le souhaite, afin de mieux comprendre une situation ou questionner le travail réalisé au sein de l'institution.

En interne, nous possédons également un outil de communication informatique: le « Cahier de Bord », qui nous permet de rassembler un maximum d'informations sur les jeunes et leur famille et de les partager en direct dans le respect du RGPD, de la déontologie et du secret professionnel.

À l'extérieur, le média premium de l'ASBL est le site internet www.implaprovidence.be et ce dernier est alimenté par tous les travailleurs afin de connecter les partenaires, les familles et les fournisseurs à la vie de l'ASBL. La page Facebook est alimentée au départ de ce média premium pour faciliter l'accès aux bénéficiaires. En parallèle, les activités et clips vidéos du « Providence Band » sont visibles sur notre chaîne YouTube et constitue un bel outil de lien social pour les jeunes qui peuvent montrer leurs créations et partager leur processus d'appropriation et réflexion sur leur vie et leur histoire. Ce plan média est important pour tisser un réseau social autour de l'ASBL et intégrer les bénéficiaires dans le respect du RGPD et du droit à l'image, tout en favorisant les collaborations professionnelles et le partage des savoirs et savoirs faire de nos intervenants.

6. Politique d’accompagnement

6.1. Analyse des besoins, admissions et réorientation

Notre équipe analyse les besoins d’une situation avant d’envisager une prise en charge qui se base sur différents critères :

- la nécessité d’un éloignement du lieu de vie ordinaire de l’enfant ;
- l’évaluation des problématiques individuelles ou collectives du jeune en question (handicaps, troubles du comportement) en priorisant les jeunes dont le besoin est le plus important ;
- l’adéquation de l’offre que le SRJ peut amener à travers la prise en charge pluridisciplinaire (sociale, médicale, pédagogique, éducative) pour répondre aux besoins du jeune ;
- les possibilités d’enseignement au départ du service (traditionnel, spécialisé, maternel, primaire, secondaire, enseignement en alternance) ;
- le nombre de places dans l’unité concernée par la demande d’entrée ;
- la distance géographique entre le SRJ et le réseau familier et professionnel du jeune avec une attention particulière sur la mobilité ;

Un jeune ne peut être admis qu’à la suite de différentes étapes :

1. Un service, une famille ou une personne est à la recherche d’un SRJ et contacte notre service social. L’assistante sociale qui reçoit l’appel questionne la pertinence de la demande, investigue partiellement la situation (Handicap ? Âge ? Comportement ? Parcours ? Scolarité ? Etc.) et répond aux questions si nécessaire.

   Si la demande s’avère pertinente et en concordance avec ce que nous pouvons offrir à ce moment précis, l’assistante sociale réclame différents documents tels que des rapports médicaux, psychologiques et sociaux antérieurs, les bulletins de l’enfant, etc. Nous nous assurons que la situation réponde aux critères d’admission de l’AVIQ afin d’obtenir un accord de prise en charge de la part l’organisme via l’Agent Suivi Jeunes.

2. Après réception des documents, nous analysons la demande une première fois en équipe psycho-médico-sociale (psychologue, médecin, direction, assistante sociale, chef éducateur). Celle-ci émet déjà un avis au préalable en fonction des compétences de chaque professionnel avant d’explorer de manière approfondie les possibilités d’un projet individuel avec le jeune et son entourage.

3. Lorsque le profil correspond à notre institution et que nous avons une place pour l’enfant, nous diffusons les documents à l’équipe éducative concernée. L’équipe évalue en fonction des écrits, si le profil correspond à l’unité et au groupe accueilli à ce moment précis.

4. Si le profil correspond à l’unité, l’assistante sociale continue les démarches et demande au service et/ou à la famille de remplir la fiche signalétique de notre institution, qui reprend toutes les données sur l’enfant (nom, prénom, adresse, personnes de contact, suivis actuels et antérieurs, scolarité, etc.). L’assistante sociale s’assure que l’enfant est administrativement en ordre (mutuelle, carte d’identité, assurances, allocations familiales, etc.), si ce n’est pas le cas, les démarches doivent être effectuées par le demandeur ou les familiers, avant l’entrée du jeune.

5. Une rencontre est ensuite organisée : soit entre professionnels ou avec la famille seulement s'il n'y a pas d'intervenant, soit avec les professionnels ET la famille (ou le représentant légal), soit avec les professionnels, la famille et le jeune.

   NB : le choix du type de rencontre se fait en fonction de plusieurs paramètres : le profil du jeune, l'urgence ou non de l'entrée, les disponibilités de chacun,…

6. À la suite de cette rencontre, la décision de prise en charge se fait en équipe pluridisciplinaire. Si nécessaire, une deuxième rencontre peut être programmée, en fonction des personnes présentes à la première rencontre. Dans tous les cas, nous rencontrons le jeune avant son entrée. Il est également possible qu'une immersion soit organisée, et ce, pour différentes raisons : évaluation du profil, choix d'orientation dans une unité, projection de l'enfant, etc.

7. Si l'enfant est accepté, nous décidons avec toutes les parties, d'une date et des modalités d'accueil. Si le jeune n'est pas en ordre administrativement à sa date d'entrée, il est possible que nous reportions celle-ci.

8. Une période d'essai de trois mois à lieu, à la date d'entrée du jeune. Cette période est renouvelable une fois. À la fin de ces trois mois, une rencontre a lieu en présence du trio de référence du jeune, de la famille, des intervenants extérieurs et du jeune, si sa présence est pertinente.

9. Un rapport d'observation est rédigé par le trio de référence à la fin de ces trois mois d'essai et envoyé à l'AVIQ et au service mandant s'il y en a un.

6.1.1.La réorientation et le congédiement

La réorientation d'un jeune peut se faire à plusieurs moments durant la prise en charge :

- Après trois mois d'observation :

Comme expliqué précédemment, une réunion d'évaluation a lieu avec toutes les parties, après les trois premiers mois d'observation d'un jeune. Soit cette période s'avère positive et nous assurons la continuité de la prise en charge, soit elle est négative et nous mettons fin à la prise en charge. Il s'agit des situations où notre offre de service ne peut répondre aux besoins de la situation, ou encore les situations où nous ne pouvons y répondre seuls et dans lesquelles il n'est pas possible de construire un réseautage suffisant avec les autres secteurs. Nous garantissons le partage de nos réflexions et analyses afin de favoriser l'élaboration d'une réponse adapter au jeune, même si cela se fait sans notre concours.

- Lors d'une évaluation annuelle ou tout au long de l'année :

La fin de prise en charge et la réorientation peuvent avoir lieu à n'importe quel moment d'une prise en charge, et ce, pour diverses raisons : violence à répétition de la part du jeune, non adéquation entre ce que notre travail et les besoins et projets actuels du jeune, manque de cohérence des services externe qui provoque une désinstallation du jeune, etc. Dans ce cas, nous mettons fin au contrat, avec un préavis de trois mois, en informant l'ensemble des parties conformément aux dispositions reprises dans la convention de séjour. En fin de prise en charge, nous proposons une rencontre, durant laquelle nous faisons part de nos observations, afin que l'enfant soit orienté vers une structure adéquate.

Quel que soit le moment durant lequel le bénéficiaire quitte l'institution, le trio de référence effectue un rapport de fin de prise en charge, divisé en trois parties :

1. Évolution du jeune lors de la prise en charge : historique du placement, accompagnement, scolarité, réseau familial et/ou professionnel, informations médicales et psychologiques, etc. ;
2. Photographie des capacités actuelles ;
3. Perspectives, pistes, projets à poursuivre.

Nous veillons à ce que la fin d'une prise en charge, planifiée ou brutale, soit toujours un moment-clé et porteur pour le jeune et son entourage et puisse poursuivre le processus d'évolution du jeune. Nous veillons à être transparents et intègres lorsque les limites de notre dispositif ont été atteintes en prenant nos responsabilités quant aux éventuelles impasses rencontrées afin d'améliorer notre accompagnement lorsque cela est possible.

6.2. Règlement d'ordre intérieur (R.O.I.)

Au sein du SRJ, comme dans toute structure, il existe un ROI (Règlement d'ordre Intérieur, cf. annexes). Ce règlement est énoncé aux parents lors de la réunion d'admission et envoyé à la famille et aux mandants au préalable. Il doit être obligatoirement signé, avant l'admission du bénéficiaire, par les représentants légaux et l'enfant lui-même. Il est ensuite classé dans le dossier papier du jeune et sur le réseau informatique du SRJ. Celui-ci reprend divers points : l'identification du service, les objectifs du service, les conditions d'admissions, la réorientation – congédiement, le conseil des usagers, les modalités d'introduction des réclamations, les droits et obligations des différentes parties, les risques couverts par les polices d'assurance.

6.2.1.La connaissance des droits et devoirs du bénéficiaire

Si on veut rendre un jeune responsable, il faut d'abord qu'il comprenne et qu'il puisse mettre du sens à ce qui est permis ou non, à ce qui est attendu de sa part pour un « bien-vivre ensemble » où il peut s'épanouir. Nous avons ainsi élaborer un folder de présentation des droits et devoirs des bénéficiaires que les équipes éducatives animent et transmettent aux jeunes, en proposant des rencontres individuelles entre chaque jeune et son éducateur référent pour une discussion autour de ses droits et devoirs. In fine, ce folder devra être inclus et distribué lors de la procédure d'accueil d'un nouveau jeune.

Nous espérons qu'après ce processus, tous les jeunes auront connaissance de leurs droits et devoirs et les auront compris. Afin d'évaluer ce processus, nous devrons :

- Sonder les jeunes après leur rencontre avec son éducateur référent, l'équipe, afin d'évaluer s'ils ont été informés et s'ils ont compris les différents items. Pour ce faire, nous pourrions projeter un power-point reprenant les données incluses dans le folder et en posant ou en répondant aux questions des jeunes ;
- Reprendre les items du folder dans le questionnaire sur le bien-être (cf. annexes), afin d'évaluer la compréhension du jeune sur ceux-ci.

Le but ultime étant de dégager des tendances par unités de vie (en %) de la compréhension, du ressenti et de l'adhésion du jeune (savoir, savoir-faire, savoir-être) à ces items proposés (une fois par an).

6.3. Convention de séjour

Une convention de séjour est établie par l'institution. Elle est réalisée à destination des parents (ou représentants légaux) et envoyée à titre indicatif au(x) professionnel(s) référent(s). Ce document est présenté aux parents et lu avec eux si-nécessaire, lors de la rencontre d'admission de leur enfant. Ils doivent la signer et nous la faire parvenir, avant l'admission de leur enfant (cf. annexes).

6.4. Gestion des biens

Au sein de l'institution, les éducateurs veillent à accroître l'autonomie des bénéficiaires par divers moyens. Une attention particulière est portée sur la gestion de l'argent. Généralement, les jeunes réussissent à gérer une somme moindre, qu'ils dépensent dans leurs plaisirs, mais certains en raison d'un handicap trop prégnant et d'une grande vulnérabilité, ne pourraient être capables de gérer une somme beaucoup plus attractive (salaire, allocation pour personnes porteuses de handicap, etc.).

À l'approche de la majorité, l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire se positionne sur les capacités des jeunes à gérer leur argent et l'assistante sociale de référence introduit, si nécessaire, une demande d'administration de biens au Juge de Paix. D'autres paramètres influencent cette demande : lien à l'argent, relations aux autres (influençable ou non ?), liens familiaux, capacités de la famille, rentrées d'argent, etc. Suite à nos constats, nous rencontrons la famille et les professionnels de la situation, afin de les informer de nos inquiétudes et connaître leurs avis sur le sujet. L'avis du jeune est bien entendu pris en considération en fonction de ses capacités mentales et comportementales.

La demande d'administration est alors introduite avec l'accord de la famille, ou par la famille elle-même lorsqu'elle en est capable et qu'elle agit dans l'intérêt de l'enfant. Dans le cas contraire, l'assistante sociale introduit sans l'accord de la famille, lorsque cette dernière n'est pas collaborante et néfaste pour le bénéficiaire.

Lorsque la demande est reçue, l'ensemble des parties est convoqué à l'audience. Un administrateur est alors désigné. Ce dernier peut être un membre de la famille ou un professionnel connu ou inconnu (avocat). L'assistante sociale participe à l'audience et donne l'avis de l'équipe pluridisciplinaire pour cette désignation. Lorsque le gestionnaire est nommé, l'assistante sociale se rend en compagnie du jeune, rencontrer cette personne, pour se présenter et commencer une collaboration sur le long terme.

6.5. Conseil des usagers

Le conseil des Usagers se veut d'abord être un apprentissage au processus démocratique. Ainsi, dans chaque unité de vie, les jeunes élisent, pour une année, deux représentants qui vont porter la parole de l'ensemble du groupe à ce conseil.

Le conseil se réunit une fois par trimestre. La date est prévue en avance et rappelée la semaine précédente.

Précédemment au conseil, chaque unité de vie organise une réunion avec l'ensemble des résidents. Ceux-ci donnent alors leur avis sur les réponses apportées à leurs précédentes demandes et font part de leurs nouvelles demandes. Il y a également un point sur leurs satisfactions (coup de chapeau) et sur leurs mécontentements (coup de gueule).

Le conseil des Usagers se fait en deux parties : une heure pour le pôle des petits (enfants de 4 à 12 ans, et jeunes avec un handicap mental et/ou relationnel plus marqué) et une heure avec le pôle des plus grands

(jeunes entre 12 et 21 ans). Ce découpage est plus efficient, car il rencontre plus facilement les centres d'intérêts de chacun et permet de limiter le temps de présence des enfants.

La réunion s'effectue dans une salle de réunion officielle, qui marque l'importance de cette rencontre. Elle est animée par la sous-directrice « logistique et administrative » et le sous-directeur « pédagogique ». Ainsi, les questions et les demandes peuvent aussi bien aller vers des aspects d'infrastructure ou de matériel, que vers des aspects sur le vivre ensemble, les règles, les questionnements plus relationnels.

Voici les différents points qui y sont abordés, dans l'ordre suivant :

- La réponse, ou non, aux demandes de la réunion précédente, ainsi que la justification pour les demandes qui n'ont pas abouti.
- Les nouvelles demandes et dans le cas où nous ne pouvions pas y répondre, ce manque de réponse est également justifié. Certaines peuvent nécessiter une concertation avec d'autres personnes, ainsi nous l'expliquons aux enfants et revenons vers eux plus tard. Ces demandes sont évidemment limitées aux possibles de l'institution et ne vont pas déroger aux règles établies par ailleurs.
- Un coup de chapeau : souvent pour remercier une personne en particulier ou pour remercier de l'acquisition d'un bien demandé auparavant par le groupe de vie.
- Un coup de gueule : pour marquer son mécontentement. Par exemple parce qu'un éducateur est parti, ou parce qu'il y a eu des vols, ou parce qu'une situation particulière les a mis mal à l'aise.

Les demandes rapportées au conseil des Usagers, sont ramenés à la réunion de staff du lundi suivant et débattus, si nécessaire, en équipe pluridisciplinaire : chefs-éducateurs, psychologues, assistantes sociales, directeurs. Les réponses sont alors amenées par le chef-éducateur au groupe de vie.

Le compte-rendu de la réunion est publié sur le cahier de bord informatisé et une copie papier est remise dans chaque unité.

6.6. Traitement des réclamations

La procédure pour introduire une réclamation se décline suivant le porteur de la réclamation.

6.6.1. Au niveau du bénéficiaire

Les bénéficiaires reçoivent un petit livret nommé « Droits et devoirs », au sein duquel la procédure de réclamation est expliquée. Différentes étapes sont alors à suivre :

1. S'il y a des difficultés à exprimer ses ressentis, le jeune peut demander à être aidé par une personne de confiance de son choix ;
2. Pouvoir en parler à son éducateur référent ou à son chef éducateur si pas possible ou si la réponse de l'éducateur référent est insatisfaisante ;
3. Remplir le formulaire de réclamation seul ou avec aide, et le donner aux assistantes sociales de l'IMP qui sont désignées comme personnes référentes pour les réclamations ;
4. Les recours possibles (si les solutions diverses proposées ne conviennent toujours pas) :
    - En interne : demander une réunion de dernier recours avec la direction.

- En externe : l'AVIQ, service Audit et Inspection, rue de la Rivelaine, 21 – 6061 Charleroi ou au numéro de téléphone : 071/337 831.

Le rôle de « référent réclamation », est d'accueillir la réclamation avec écoute et bienveillance, de traiter objectivement la demande, puis, si un plan d'actions est envisagé et doit être mis en place, passer le relais en fonction de la teneur de la réclamation. Plusieurs intervenants peuvent être impliqués dans le processus, le rôle de chacun étant alors clairement déterminé. Le référent doit s'assurer de l'aboutissement du traitement de la réclamation. Le référent se doit de respecter la confidentialité souhaitée par les personnes :

- Évaluer la réclamation : utiliser le formulaire type de suivi de la réclamation ;
- Accusé de réception de la réclamation : document formel, en mains propres, par courrier postal ou électronique ;
- Retour d'information au réclamant : l'informer des mesures que le service prévoit de prendre et d'évaluer sa réponse : la solution envisagée est-elle satisfaisante ou faut-il proposer des solutions alternatives ?
- Clôture de la réclamation : le réclamant accepte la décision ou l'action proposée. Elle est enregistrée en tant que solution. Si cela ne convient pas, il faut expliquer au réclamant la décision du service et les recours internes et externes possibles. La plainte reste en veille jusqu'à épuisement de toutes les alternatives raisonnables de recours interne et externe ou jusqu'à satisfaction du réclamant.

6.6.2.*Au niveau d'un réclamant extérieur (famille…)*

La procédure de réclamation pour les personnes extérieures, est expliquée dans le règlement d'ordre intérieur et dans la convention d'accueil. Les différentes étapes sont les suivantes :

1. Exposer le problème aux personnes concernées et évaluer la possibilité de le résoudre, sans autre démarche.
2. *Si pas possible ou si la réponse est insatisfaisante*, envoyer une lettre de réclamation (voir lettre type et utiliser le formulaire type pour cerner le problème convenablement) aux personnes « référentes réclamation » à savoir : DECHAMPS Céline, CHRISTOPHE Julie, LÉONARD Cristina, assistantes sociales, 103, rue des écoles – 6740 Étalle ou au numéro suivant : 063/45 59 97, en demandant la personne souhaitée.
3. Les recours possibles (si les solutions diverses proposées ne conviennent toujours pas) :
   - En interne : demander une réunion de dernier recours avec la direction.
   - En externe : l'AVIQ, service Audit et Inspection, rue de la Rivelaine, 21 – 6061 Charleroi ou au numéro de téléphone : 071/337 831.

Le rôle de « référent réclamation », est d'accueillir la réclamation avec écoute et bienveillance, de traiter objectivement la demande, puis, si un plan d'actions est envisagé et doit être mis en place, passer le relais en fonction de la teneur de la réclamation. Plusieurs intervenants peuvent être impliqués dans le processus, le rôle de chacun étant alors clairement déterminé. Le référent doit s'assurer de l'aboutissement du traitement de la réclamation. Le référent se doit de respecter la confidentialité souhaitée par les personnes :

- Évaluer la réclamation : utiliser le formulaire type de suivi de la réclamation ;
- Accusé de réception de la réclamation : document formel, en mains propres, par courrier postal ou électronique ;
- Retour d'information au réclamant : l'informer des mesures que le service prévoit de prendre et d'évaluer sa réponse : la solution envisagée est-elle satisfaisante ou faut-il proposer des solutions alternatives ?;
- Clôture de la réclamation : le réclamant accepte la décision ou l'action proposée. Elle est enregistrée en tant que solution. Si cela ne convient pas, il faut expliquer au réclamant la décision du service et les recours internes et externes possibles. La plainte reste en veille jusqu'à épuisement de toutes les alternatives raisonnables de recours interne et externe ou jusqu'à satisfaction du réclamant.

6.6.3.*Au niveau d'un membre du personnel*

La procédure de réclamation pour les travailleurs, est inscrite dans le Règlement de Travail (RT).

Différentes étapes sont donc à entreprendre :

1. Exposer le problème à son responsable hiérarchique ou au délégué syndical ;
2. *Si pas possible ou si la réponse est insatisfaisante*, prendre contact avec la personne de confiance de l'institution (chez nous : docteur Muller), ou le conseiller en prévention, s'il accepte de remplir les missions d'écoute et d'information du premier contact (chez nous, Isabelle Darge ou Albert Perilleux) ;
3. *Si pas possible ou si la réponse est insatisfaisante*, prendre contact avec l'unité psychosociale du SEPP (chez nous : le CESI : 02/7 611 774 ou mail : psychosocial@cesi.be).

Si la consultation (avec la personne de confiance, ou avec le conseiller en prévention, ou avec l'unité psychosociale) a lieu lors d'un entretien personnel, l'intervenant remet au travailleur, à sa demande, un document qui atteste cet entretien. Le travailleur choisit, le cas échéant le type d'intervention qu'il souhaite suivre pour la suite : voie informelle ou formelle ;

- **Voie informelle :**

  La personne de confiance, ou le conseiller en prévention, ou le conseiller de l'unité psychosociale vont rechercher une solution avec le demandeur par le biais d'entretiens comprenant l'accueil, l'écoute active et le conseil ; d'une intervention auprès d'une autre personne de l'organisation (ex : un membre de la ligne hiérarchique) ; d'une conciliation entre les personnes impliquées (moyennant leur accord). L'intervention est actée dans un document daté et signé par l'intervenant et le demandeur (qui en reçoit une copie).

- **Voie formelle :**

  Le travailleur s'adresse uniquement au conseiller de l'unité psychosociale, qui peut refuser l'introduction de la demande formelle si la situation décrite ne contient manifestement pas de risques psycho-sociaux. La voie formelle consistera à demander à l'employeur de prendre des mesures collectives et/ou individuelles. La concertation est obligatoire avec le CPPT ou la délégation syndicale.

Si la procédure est à caractère collectif, le conseiller de l'unité psychosociale informe par écrit l'employeur, sans transmettre l'identité du demandeur. L'employeur communique la décision motivée par écrit dans les 3 mois. Si la procédure est à caractère individuel, le conseiller de l'unité psychosociale informe l'employeur de cette demande en mentionnant l'identité du demandeur. Il examine la situation avec les personnes qu'il juge utile d'entendre, et rédige un avis comprenant des propositions de mesures individuelles et collectives.

Particularités en cas de violence, harcèlement moral ou sexuel : le document introduisant la demande doit comporter certaines données spécifiques (description précise des faits, le moment et l'endroit où ils se sont déroulés) et doit être remis en main propre ou envoyé par recommandé. Le demandeur et les témoins bénéficient de la protection contre les représailles. Le conseiller de l'unité psychosociale peut proposer des mesures conservatoires, si la gravité des faits le requiert. Si l'employeur ne prend pas ces mesures, le conseiller fera appel à l'inspection du Contrôle du bien-être au travail (CBE).

- Autres recours possibles (si les solutions diverses proposées ne conviennent toujours pas) :
    - En externe : l'AVIQ, service Audit et Inspection, rue de la Rivelaine, 21 – 6061 Charleroi ou au numéro de téléphone : 071/337 831.

Des formulaires de réclamations type sont disponibles pour les réclamants extérieurs, pour les membres du personnel ou pour les bénéficiaires.

6.7. Horaires d'ouverture du service

Le service est ouvert 24 heures/24 et 365 jours par an. Le contact téléphonique avec le personnel éducatif peut se faire en fonction des activités programmées. Des heures sont définies avec les parents, afin d'optimaliser les chances de contacts. Les assistantes sociales, les psychologues, l'infirmière ainsi que la direction sont joignables dans les heures de bureau.

7. Fonctionnement et organisation

7.1. Volume de l’emploi par fonction

Direction	2,5 ETP
Secrétariat et comptabilité	2,5 ETP
Assistant social	2,5 ETP
Éducatif	
Chef de groupe	2 ETP
Chef éducateur	6 ETP
Éducateur classe I	20,25 ETP
Éducateur classe II	4,5 ETP
Éducateur classe III	1 ETP
Paramédical	
Psychologue	1,9 ETP
Logopède	1 ETP
Infirmière	0,6 ETP
Médecin coordinateur	0,1 ETP
Ouvriers	8,31 ETP
TOTAL	**53,16 ETP**

7.2. Définitions de fonction

7.2.1.La direction

Le directeur est le garant, le référent et le représentant de l'institut. Ces responsabilités sont sur le plan légal, administratif, au niveau gestion financière et de manière générale au point de vue du bon fonctionnement de l'institut dans l'ensemble, de la coordination , de la cohérence ainsi que de l'harmonie entre les groupes de travail. Il est garant du projet pédagogique.

La participation aux réunions et/ou prises de décision sont :

- en vue de la coordination, du passage de l'information globale, de la transmission de directives ;
- dans le cadre des réunions et des projets pédagogiques individualisés ;
- en vue de l'admission et de l'accueil d'un nouveau membre du personnel, d'un jeune ;
- en vue de la sortie de l'institut d'un jeune et de son passage vers un autre milieu de vie ;
- en vue des projets de post-cure envisageables pour tel ou tel jeune.

Un autre volet touche à la représentation de l'ASBL en termes de relation publique que ce soit avec les employeurs (A.S.B.L.) : Invité au Conseil d'Administration, réunion annuelle de l'Assemblée Générale de l'A.S.B.L. ou encore avec les diverses administrations : Région Wallonne, organismes financiers, administration communale, organismes à fonction sociale.

Le directeur anime l'équipe de direction et veille à la consultation des sous-directeurs pour assurer une bonne transaction entre les aspects pédagogiques, logistiques et administratifs de la vie de l'ASBL et de la mise en action des missions qui lui sont assignées.

7.2.1.1. La sous-direction pédagogique

Cette fonction s'articule sur 3 axes : Un axe de coordination, un axe d'évolution, et un axe décisionnel.

L'axe de coordination se définit comme une mise en lien et en complémentarité de tous les services de l'institution, et cherche à créer une cohésion et une cohérence entre les différentes spécialités dans une vision globale. Pour ce faire, différentes réunions hebdomadaires sont organisées avec le service social, médical, psychologique et les différentes équipes éducatives. Il faut veiller à ce que la communication reste fluide, dans un état d'esprit positif et de convivialité, par l'exigence du respect de chacun, la gestion de conflits, la mise en avant d'initiatives intéressantes, et s'il y a lieu, la définition de fonction claire.

Une réunion plénière, organisée une fois par trimestre permet de rassembler tout le monde autour de thèmes ou d'informations et accentue la convivialité et le sentiment de travailler tous dans le même sens.

Un tableau par trimestre, reprenant l'ensemble des réunions de concertation et de formation est ainsi construit.

Les comptes rendus journaliers, ainsi que les sollicitations des équipes éducatives dans le cahier de bord nécessitent des réactions, non seulement de la direction, mais de l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire.

L'axe d'évolution va se poser sur nos facultés d'adaptabilité, d'auto-évaluation, d'ouverture d'esprit.

- *L'adaptabilité*, c'est par exemple aider une équipe éducative à se repositionner face à de nouveaux jeunes, face à un changement de personnel ou face à une impasse éducative. C'est permettre à un nouveau travailleur de prendre le temps de s'adapter au mode de fonctionnement, tout en lui laissant l'opportunité de donner son avis. L'adaptabilité, c'est aussi l'accueil de stagiaires dans un processus d'apprentissage et d'échanges réciproques.
- *L'auto-évaluation* est un processus de remise en questions.

  Sur le plan collectif, il va se baser sur différentes enquêtes menées auprès de l'ensemble du personnel, ou auprès de l'ensemble des bénéficiaires, dans le but d'élaborer un plan d'amélioration et définir de nouveaux objectifs, et de dégager également un nouveau plan de formation.

Sur le plan individuel, une fois par an, il permet à chacun de partager ses motivations, de se situer par rapport à une équipe, à une organisation, de déposer ses envies mais aussi ses craintes dans un entretien de fonctionnement appelé « réunion miroir ».

Il permet, dans un entretien évaluatif également une fois par an, de faire le point avec son chef d'équipe et la direction, sur son travail avec les jeunes, dans une équipe et au sein d'une organisation et définir le cas échéant de nouveaux objectifs dans un processus d'apprentissage.

- *L'ouverture d'esprit* se cultive autour de rencontres et de formations. En interne, différentes interventions permettent d'outiller les différents membres du personnel sur des objectifs définis lors de l'enquête sur le plan de formation, dont :
  - Un formateur en réunion de supervision, qui vient une fois par mois pour les équipes éducatives ;
  - Des formations organisées « in situ » pour l'ensemble du personnel : secourisme, EVRAS, … ;
  - Des réunions de prise de recul par rapport à notre fonctionnement, et aux différents évènements qui nous traversent : les réunions « séquences » ;
  - Des réunions pluridisciplinaires permettant d'avoir une vision globale des bénéficiaires : les réunions + ;
  - Des formations plus spécifiques pour les nouveaux travailleurs : formation administrative, logistique, médicale, informatique, pédagogique, d'apprentissage à la contention bienveillante… ;
  - Des rencontres avec d'autres réalités du monde social : les réunions plénières ;
  - Des textes et réflexions partagées en rapport à nos pratiques ;
  - Différentes formations vers l'extérieur, proposées en fonction des besoins du service ou en lien avec les réalités du terrain (formations AVIQ, Formapef, différents colloques…) ;
  - La participation à des groupes de travail à l'extérieur (groupe « Inclusion », groupe « âge de transition, groupe « double diagnostic », IMP 140, Comité Double Diagnotic,…) permettent d'entrechoquer nos réalités avec celles des autres et de construire autrement l'avenir.

L'axe décisionnel présuppose un positionnement clair sur les missions et sur les objectifs institutionnels à défendre et à poursuivre, que ce soit en interne ou vers l'extérieur.

Ce positionnement tend à amener un maximum de cohérence par rapport à la prise en charge de chaque jeune, de la demande d'entrée aux différentes phases évolutives, même si, pour cela, une certaine fermeté s'avère parfois nécessaire.

En interne, le rappel régulier des valeurs et missions, permet une assise plus intéressante pour l'ensemble du personnel. Des organes de concertation (la réunion de staff le lundi, le « kern » de l'équipe de direction le mercredi) permettent de discuter, d'analyser au mieux des décisions avant de les avaliser.

La gestion du personnel nécessite aussi remises en question, objectifs à atteindre, remaniements, avec des prises de décisions ayant des enjeux divers, pouvant aller jusqu'à la survie de l'institution.

Pour les jeunes, un positionnement plus solennel de la direction est parfois utile par rapport à certains comportements, afin qu'ils puissent ensuite rebondir avec l'aide de l'équipe éducative.

Avec l'extérieur, certaines remises au point sont parfois nécessaires afin de maintenir une collaboration harmonieuse.

7.2.1.2. La sous-direction logistique et administrative

Cette fonction permet de veiller au bien-être des usagers et des travailleurs de l'ASBL. Elle s'exerce en étroite collaboration dans l'équipe de direction et comporte deux volets : un volet « logistique », un volet « gestion des ressources humaines », un volet « organisation des week-ends et vacances des unités de vie », un volet « relations publiques ».

Le volet « logistique » consiste à :

- Gérer le matériel et l'intendance, en collaboration avec l'économe ;
- Gérer les marchés publics ;
- Émettre un avis et gérer les contrats d'achats ;
- Prospecter et émettre un avis sur les achats d'électro-ménager et de mobilier.

Le volet « gestion des ressources humaines » qui consiste à ;

- Gérer l'équipe d'entretien, en collaboration avec le directeur et l'économe ;
- Gérer l'équipe psycho-social, en collaboration avec le directeur pour les aspects d'horaires ;
- Garantir le respect de la législation sociale (temps de travail, loi sur le bien-être, contrats de travail, etc.) ;
- Conseiller le personnel (démarches pour le crédit temps ou congés spéciaux, etc.) ;
- Rechercher les opportunités de subventions et suivi des dossiers ;
- Gérer les horaires et relever les prestations (relais avec le secrétariat social, remplissage du cadastre, etc.).

Le volet « organisation des week-ends et vacances » des unités de vie, car un grand nombre des jeunes que nous accueillons est présent lors des week-ends et périodes de vacances scolaires. Il faut veiller à offrir une prise en charge optimale des jeunes, en garantissant un encadrement suffisant tout en veillant à l'équilibre organisationnel du SRJ (horaires, moyens humains, législations diverses, etc.).

Chaque vendredi les chefs-éducateurs des différentes unités se réunissent pour permettre l'organisation des week-ends et vacances. La réunion de coordination permet également de passer des informations pratico-pratiques qui ne nécessitent pas la présence de l'ensemble de l'équipe psycho-médico-sociale.

Le volet « relations publiques » consiste à ;

- Participer en tant que vice-présidente à la commission subrégionale et coordonner le groupe de travail inclusion et jeunes. ;
- Rechercher des fonds et prendre contact avec les différents services-clubs ;
- Être responsable régional de la zone Arlon pour CAP48 ;
- Être garant des contacts avec l'ASBL Arc-en-Ciel et relais à l'interne du SRJ.

7.2.2.Le service administratif : la secrétaire, l'aide comptable et l'économat

Le service administratif est composé de 3 fonctions : la secrétaire, l'aide comptable qui vient en support à l'expert comptable externe, la fonction d'économat.

La secrétaire veille :

- à effectuer les paiements réguliers ;
- établir les présences mensuelles des jeunes ;
- établir les dossiers d'allocation familiale et contrôler les rentrées ;
- demander le remboursement des frais (soins médicaux) par la mutuelle et contrôler les rentrées ;
- au paiement des acomptes du salaire du personnel ;
- dactylographie , photocopies, correspondances diverses (poste,Fax, Email,…)
- assure une fonction de conseillère en prévention ;
- permanence au téléphone et travaux multiples de secrétariat
- à la formation et l'information permanente en ce qui concerne la législation sociale et ses modifications, ainsi que tout ce qui concerne la pratique du métier

L'aide comptable et l'expert comptable veillent à :

- comptabilité journalière et mise à jour des cahiers : achat, ventes finances et autres opérations ;
- établir mensuellement le compte des dépenses, recettes, et budget ;
- établir annuellement le bilan de l'année écoulée par rapport au budget ;
- établir les factures aux parents ou représentant légal ;
- établir les dossiers administratifs de l'institut, ainsi que du personnel ;
- permanence au téléphone et travaux multiples de secrétariat

L'économat veille à :

- la gestion des stocks : alimentaire, bureautique et entretien ;
- aux commandes diverses auprès fournisseurs (alimentaire, bureautique, entretien,…) ;
- la gestion de l'équipe de cuisine, de laverie et de nettoyage ;
- le respect des normes AFSCA en cuisine ;
- l'intégration du point de vue des bénéficiaires sur ces aspects concrets de la vie quotidienne ;
- la mise en application des règles de marchés publics sur les commandes alimentaires et de nettoyage ou d'infrastructure.

Ces fonctions collaborent avec l'équipe de direction à :

- établir les dossiers de demandes de subsides (ex : loterie nationale) ;
- contrôler les rentrées financières des organismes de tutelles (AVIQ, ONE, ASE, CNI), maintenir à jour les montants encore dus ;

- établir les dossiers-enquêtes de la fédération patronale, du fisc et patrimoine, et de manière générale à remplir les statistiques annuelles ;
- la gestion principale des salaires qui dépend d'un secrétariat social.

7.2.3.Le personnel d'intendance

7.2.3.1. Les cuisinières

Elles prévoient et réalisent les menus journaliers, préparent des menus diététiques et des régimes particuliers. Une fois les repas prêts, les cuisinières les distribuent par unité de vie.

Depuis l'année dernière l'ASBL participe au projet « manger demain », un accent est mis sur la fourniture de repas de qualité avec des produits issus de l'agriculture locale, de saison, et si possible, « bio » ou encore labellisés commerce équitable.

Elles réalisent l'entretien et le rangement de la cuisine et de la réserve alimentaire.

7.2.3.2. La lavandière

La lavandière entretient le linge. Elle réalise les lessives, le repassage et le raccommodage du linge des jeunes pour qui les parents ne souhaitent pas s'en occuper ou pour les jeunes qui ne rentrent pas en famille.

Elle veille tout particulièrement à l'hygiène et à la propreté de la lingerie et des vêtements des jeunes atteints d'énurésie et/ou encoprésie.

7.2.3.3. Les techniciennes de surface

Elles assurent l'entretien quotidien des locaux de vie en commun (unités, lieux de détente, etc.) des chambres, sanitaires et lieux de passage, mais également l'entretien des bureaux du personnel.

Elles assument les travaux d'entretien hebdomadaire, mensuel et saisonnier, seules ou en collaboration avec d'autres personnes du service.

7.2.3.4. L'équipe de maintenance du bâtiment

L'équipe de maintenance du bâtiment, entretien et répare l'ensemble des locaux de l'ASBL. Elle rénove également certains locaux qui en ont le besoin et entretien les abords extérieurs de l'institution.

7.2.4.Le service informatique

Une première fonction est celle de développement, mise en place et maintenance d'une application de gestion des informations pédagogiques, médicales, logistiques, organisationnelles et de gestion des stocks : Cahier de Bord basé sur le Framework MBH-Framework©Jean-Yves Schweigen. Le logiciel a été vendu à plusieurs structures d'hébergement et d'aide sociale.

Une seconde tâche est celle de gestionnaire de réseau avec notamment la mise en place et maintenance et extensions fréquentes du parc informatique professionnel de 42 ordinateurs, 1 serveur, 63 utilisateurs répartis sur 5 sites. Ceci passe par la gestion du partage de fichiers internes et externes, de la gestion des boîtes mail sur serveur distant, de la mise en place et maintenance de 5 réseaux informatiques pour nos bénéficiaires.

L’informaticien est aussi co-responsable RGPD au niveau technique et informatique.

Pour la bonne utilisation, le service assure aussi la formation du personnel à l'utilisation du Cahier de Bord, de logiciels bureautiques et médicaux individuellement ou par groupe.

Un autre volet est celui de webmaster et dont la fonction vise la création, maintenance et gestion du site web de l'ASBL que ce soit en termes de création de contenus, textes et photos, sous la guidance de l’équipe de direction.

Enfin, le service participe à la création de documents et outils pour le fonctionnement quotidien des collaborateurs afin de répondre au mieux aux besoins des bénéficiaires.

7.2.5.Le service psychologique

La vision psychologique du travail, ainsi que les suivis cliniques des jeunes, sont assurés par deux psychologues cliniciennes dont les tâches sont diverses.

En effet, elles assurent la prise en charge thérapeutique des jeunes dans le cadre de suivis individuels. Parallèlement à ce suivi individuel, l’accent est mis sur la collaboration avec la famille et les différents réseaux entourant le jeune.

En parallèle, elles assurent le suivi scolaire et/ou les projets de formation professionnelle des bénéficiaires.

Au besoin, elles sont amenées à assurer la passation de différents testings.

Elles travaillent en collaboration avec les équipes éducatives, sociales, médicales et paramédicales dans des réunions ou ponctuellement, lors de moments d’échanges et de partages d’observations informels.

Les psychologues participent également aux différentes réunions avec les familles et le réseau entourant chaque jeune (belges, français ou luxembourgeois). Elles jouent également un rôle dans l’évaluation de nouvelles demandes d’entrées et dans la rédaction/relecture de rapports.

Elles sont incluses dans le processus de formation continue et suivent également des formations tout au long de l’année (EVRAS, flag system, etc.).

7.2.6.Le service social

Actuellement, trois assistantes sociales travaillent au sein du bureau social (2 temps plein et 1 mi-temps). Depuis septembre 2021, chacune effectue le même travail, avec un nombre de dossier défini en fonction du temps de travail. Elles prennent donc en charge le suivi du dossier du jeune de A et Z, que ce soit pour les démarches purement administratives ou pour les démarches davantage liées au terrain. La singularité de chaque situation, en fonction des services présents, du fonctionnement familial, de la mise en ordre administrative, des besoins du jeune, etc., demande un travail différent et une adaptabilité des travailleuses.

Le travail des assistantes sociales pourrait être scindé en quatre pôles :

1. ***Contact avec les familles.***

Ce premier pôle constitue une mise en place de nombreux échanges et la création d’une relation de confiance – pour autant que cela soit possible – avec les familles.

Il est évident que lorsqu’un jeune arrive au sein de l’institution, il est accompagné d’un bagage émotionnel et familial : c’est avec ce bagage et suivant les demandes/projets du jeune que les travailleurs avancent.

Lorsque les familles se montrent présentes et cohérentes pour le jeune, les assistantes sociales travaillent avec elles, mais lorsque ce n'est pas le cas, elles s'adaptent à la situation. Elles établissent également leur cadre de travail en fonction des injonctions des instances diverses.

Une fois que tous ces paramètres sont réunis, elles tentent de rencontrer les familles, en présence des services, deux fois par an en moyenne, à l'institution. Cette moyenne n'est pas figée et dépend des demandes de toutes les parties.

Concrètement, en plus des réunions officielles, elles prennent contact avec les familles lorsqu'un événement particulier est vécu avec l'enfant, pour les informer de certaines démarches administratives effectuées, elles réceptionnent les appels pour écouter et transmettre les demandes de la famille à l'équipe éducative concernée, etc.

2. ***Contacts avec l'extérieur – services mandants, services subsidiants ou partenaires.***

Les assistantes sociales demandent à avoir contact avec les services présents dans la situation du jeune, et ce, dès la procédure d'admission. Suite à l'entrée du jeune, ces services, en fonction des missions de chacun, sont informés régulièrement de la prise en charge par téléphone, mail, envoi de rapports, etc.

Elles tentent un maximum de trianguler avec les services, afin que ceux-ci puissent porter les décisions à prendre sur les retours en famille, mettre un cadre clair aux parents, etc. En effet, notre mission étant de travailler pour le bien-être du jeune, le fait de devoir porter certaines décisions bloque la collaboration entre les familles et notre équipe. Cependant, cette collaboration reste importante, surtout lorsque le jeune rentre en week-end à la maison. Le fait de pouvoir sortir de cet enjeu de prise de décisions nous permet d'effectuer un meilleur travail pour l'enfant.

Une réunion avec l'ONE (pour le Luxembourg) et avec l'AVIQ (pour la Belgique) est également organisée une fois par an pour faire le point sur la situation de chaque jeune et évaluer la pertinence d'une prolongation de placement. Avec les situations françaises, nous fonctionnons un peu différemment : une réunion avec l'ASE, dans leurs locaux, est organisée automatiquement une fois par an pour chaque situation.

3. ***Contacts avec les équipes éducatives et pluridisciplinaires.***

De manière informelle ou par le biais de diverses réunions – réunions de staff, réunions d'équipe… les assistantes sociales, les psychologues et les chefs-éducateurs (et/ou éducateurs) se réunissent afin de discuter des situations qui leur posent question. Ces réflexions communes donnent une richesse à nos méthodes de travail et nous permettent d'avancer ensemble dans l'intérêt du jeune.

4. ***Gestion administrative***

Pour chaque dossier, l'assistante sociale référente doit se charger de son bon suivi administratif : création du dossier, inscription mutuelle, démarches pour les allocations familiales, envoi d'invitations et de courriers divers aux parents, archivages, comptes-rendus de réunion, envoi des plannings aux instances, relecture des rapports éducatifs, lecture et transmissions d'informations au cahier de bord, etc.

Elles accueillent également des stagiaires, et ce, pratiquement chaque année pour les former en tant qu'assistant social en SRJ.

7.2.7.L'équipe médicale

Une fois par semaine l'équipe médicale composée de l'infirmière, du médecin coordinateur, du pédopsychiatre, d'une psychologue et d'un membre de la direction, se réunit avec le chef éducateur d'une unité de vie afin de faire le point sur la santé physique ou psychique des jeunes.

7.2.7.1. Le médecin coordinateur

Le médecin coordinateur, Dr Muller, gère la coordination médicale , cette dernière est la mise en harmonie du suivi médical du jeune en vue d'une fin : la bonne santé du résident. Lors des réunions médicales c'est le médecin coordinateur qui gère la réunion, qui se positionne par rapport aux intervenants extérieurs et qui leur transmet les informations nécessaires (médecin de famille, spécialistes extérieurs,...).

L'information médicale est soigneusement transmise à l'équipe éducative qui est demandeuse de cette information spécifique et qui en a besoin pour son intervention éducative de chaque jour sur le terrain, d'où l'intérêt de travailler en collaboration étroite avec l'infirmière, principale intermédiaire entre l'équipe médicale et les différents intervenants de notre maison.

Chaque enfant est rencontré dès son arrivée par le médecin afin d'établir un premier contact afin de réaliser un dossier médical individuel. Ce dossier est analysé régulièrement par le médecin coordinateur et l'infirmière pour une constante évaluation des traitements, des vaccins, des suivis pour une prise en charge médicale globale et maximale.

Le médecin traitant rencontre le jeune de façon ponctuelle à la demande des éducateurs ou de l'infirmière. Il maintient à jour les notes de chaque visite et en discute avec l'équipe pluridisciplinaire lors des réunions médicales.

7.2.7.2. Le pédopsychiatre

Le pédopsychiatre , Docteur Lerminiaux rencontre une unité de vie chaque semaine où la situation des jeunes est discutée. Lors de cette rencontre, les éducateurs décrivent le comportement du jeune ou les observations faites, chaque personne présente (éducateurs, psychologue, logopède, infirmière,...) parle de son vécu après ça il y a un échange sur les nouvelles pistes de travail et le questionnement sur la nécessité d'une médication et/ou d'un changement de molécule ou dosage.

Le pédopsychiatre instaure les changements de traitement médicamenteux. Une date est prévue pour l'analyse des changements, un document est réalisé pour chaque jeune avec les observations et les raisons du changement de traitement.

Sur demande de l'équipe pluridisciplinaire, le psychiatre examine les rapports et les renseignements fournis par l'extérieur en vue de l'admission au sein de notre institut, la décision finale se fait en collaboration avec l'équipe psycho-socio-éducative. Chaque fois que les circonstances le permettent , il participe à la réunion de prise de contact avec le jeune, sa famille et les divers intervenants. Il élabore un avant-projet de prise en charge.

Le psychiatre rencontre le jeune soit à la demande de celui-ci, des éducateurs, de l'équipe pluridisciplinaire, de la famille, ...afin d'échanger , de poser un diagnostic, d'établir des perspectives de prises en charge et d'établir un relevé des investigations nécessaires à réaliser. Le médecin psychiatre est parfois amené à rencontrer la famille du jeune afin d'éclairer les parents sur le comportement de leur enfant, de leur proposer des « actions éducatives », de les aider à comprendre l'utilité d'un traitement médicamenteux,...

Lors de crises aiguës : interventions ponctuelles sous forme d'entretiens, associées ou non à l'instauration d'un appoint chimio-thérapeutique.

Le médecin psychiatre de notre institut entretien des contacts réguliers avec les intervenants extérieurs qui en font la demande.

Il réalise les rapports psychiatriques des jeunes suivis.

7.2.7.3. L'infirmière

L'infirmière de l'institution travaille en étroite collaboration avec le médecin traitant coordinateur, le pédopsychiatre, l'équipe pluridisciplinaire, les éducateurs, les PMS, les infirmiers scolaires, etc.

Le rôle infirmier est d'essayer de maintenir, d'améliorer ou de rétablir la santé du jeune tant sur le plan physique que psychique.

La relation avec les différents médecins et para-médicaux est primordiale dans le suivi de la santé du jeune.

Les activités journalières sont variées, allant du soin clinique (paramètres, soins plaies, etc.) à la préparation des semainiers, des trousses de secours des camps, la gestion des dossiers médicaux papier et/ou informatisés, aux rédactions des procès verbaux des réunions médicales hebdomadaires, à la participation à des formations, etc.

L'infirmière accompagne généralement les jeunes à l'ensemble de leurs rendez-vous médicaux chez des spécialistes (neurologue, ORL, etc.).

L'important est d'écouter les plaintes et de répondre aux attentes pour un mieux être des jeunes.

7.2.8.La logopède

Le rôle de la logopède consiste, dans un premier temps, à analyser et évaluer les difficultés des bénéficiaires à l'aide de différentes observations et de tests étalonnés. Par la suite, elle veille à proposer des exercices de rééducation ciblés, progressifs et, le plus souvent possible, portant sur les centres d'intérêts de l'apprenant. Les objectifs de travail varient en fonction de l'âge, des difficultés éprouvées et du potentiel de chacun. Pour les plus âgés, ceux-ci sont fixés avec eux afin de les impliquer davantage dans la rééducation.

Les séances ont lieu une à deux fois par semaine, en fonction de différents critères (le trouble à rééduquer, les disponibilités du jeune, son niveau d'autonomie, son évolution…) et de façon individuelle.

Au-delà de l'évaluation et de la rééducation, le rôle de la logopède est aussi de susciter la motivation des jeunes aux différents apprentissages en tenant compte de leurs besoins et en s'adaptant aux éventuels troubles associés (trouble du comportement, déficit intellectuel….).

Depuis quelques années, le partenariat avec les établissements scolaires est devenu plus important. En effet, la logopède se rend chaque semaine dans plusieurs écoles primaires et secondaires, pour effectuer des prises en charge avec les jeunes de l'institution. Cette collaboration permet un suivi souvent plus efficace, car les rencontres ont lieu dans un cadre formel, lié à l'apprentissage. Les bénéficiaires sont donc moins fatigués et surtout plus motivés. De plus, cela favorise les échanges réguliers entre les professeurs et la logopède, afin de connaître leur avancée par rapport au programme et d'expliquer et faire lien avec les domaines travaillés lors des prises en charge. Bien entendu, lorsque cela n'est pas possible de réaliser le suivi dans le cadre scolaire, des séances de logopédie sont également organisées, après l'école, au sein de l'institution.

La logopède participe également aux réunions avec l'équipe éducative, sociale et paramédicale, afin de faire le point sur l'évolution des jeunes, d'échanger leurs informations et rechercher de nouvelles pistes de travail.

7.2.9.Les ateliers transversaux et individualisés

7.2.9.1. L'atelier psychomotricité

Les séances se déroulent au sein de la salle psychomotricité en individuel. Le rôle de la psychomotricienne consiste à partir des items de la psychomotricité : schéma corporel, motricité globale, motricité fine, graphisme, structuration dans l'espace, notion de temporalité. Lors des séances, la rééducation va être mise en place dans le but de renforcer l'objectif initial.

L'objectif de travail va être défini en collaboration avec les équipes éducatives et l'équipe psycho-médico-sociale. Lors des réunions d'équipe, les échanges permettent d'affiner et d'enrichir le travail mis en place.

Des bilans thérapeutiques sont également mis en lien, afin d'établir un rapport plus précis sur les items de la psychomotricité.

Les séances sont adaptées aux besoins spécifiques de chaque jeune, afin de travailler à leur rythme tout en tenant compte de leur état tonico-émotionnel, de leur langage verbal et non verbal.

La démonstration des mouvements est mise en place lors des séances, ce qui favorise une meilleure perception corporelle. Des imagiers peuvent être créés, afin de renforcer le canal visuel tout en adaptant aux besoins spécifiques du jeune.

La psychomotricité en individuel permet de vivre des expériences, des découvertes en lien avec les besoins spécifiques des jeunes. Celle-ci permet aussi d'acquérir, d'évoluer dans le but d'atteindre l'objectif en lien avec les compétences psychomotrices.

7.2.9.2. L'Atelier musique

Le projet musical de l'IMP est avant tout axé sur la valorisation par la création personnelle (ateliers d'écriture poétique, création de chansons, de rythmes, enregistrements en studio de leurs compositions originales…), mais revêt également un aspect inclusif en se basant sur l'ouverture aux autres par la culture et sur l'exportation de notre travail en dehors des murs de notre maisonnée (performance scénique lors des concerts, mise en vente de nos CD création d'une page Facebook…). Actuellement, une quarantaine de jeunes participent à ce projet de manière régulière, ainsi que plusieurs mamans du dispositif « Proximam ».

L'apprentissage des instruments est également au cœur de nos ateliers. La batterie, la guitare, la basse, le clavier, le cajon, le djembé sont autant d'outils qui leur permettent de vivre des expériences musicales de groupe et d'affiner son rapport au corps et au mouvement de manière ludique et divertissante.

L'éducateur spécialisé en charge de l'atelier a initié, en 2019, un nouveau projet dans le cadre des ateliers musicaux : le tournage, le montage et la diffusion de clips vidéo pour mettre en image les chansons écrites par les jeunes. La question de l'image est centrale dans la société actuelle ; elle mérite donc d'être prise en compte dans notre accompagnent au quotidien. Nous pensons qu'elle peut également être porteuse pour nos bénéficiaires qui pourront ainsi se réapproprier une image plus fidèle d'eux-mêmes.

Le travail de captation est bien sûr effectué par et avec les jeunes, mais nous les mettons également à contribution pour le travail d'édition (montage, découpe, choix…) des différentes prises. En étant au cœur de la construction de l'image, nous espérons, en plus de valoriser leurs choix artistiques, interroger les méthodes de montage et les choix éditoriaux des séquences visuelles qui défilent sur leurs téléphones portables.

Pour assurer une diffusion coordonnée, nous avons créé une page YouTube sur laquelle nous référençons les différents clips créés. La page dispose actuellement de plus de vingt-cinq clips vidéo.

7.2.10. Le chargé de mission budgets, camps et activités

Le chargé de mission budgets et activités est un chef de groupe responsable de la gestion des budgets des séjours de vacances et des activités qui se déroulent pendant les congés. Il participe à l'organisation des prises en charges des bénéficiaires pendant les week-ends et les vacances.

En ce sens, il effectue le suivi de la préparation des activités de week-end et de vacances auprès de tous les éducateurs du SRJ. Il les conseille concernant les animations qu'ils voudraient réaliser, tout en leur donnant un cadre circonstanciel et des limites au niveau des budgets. Il élabore les plans des activités en collaboration avec les chefs-éducateurs et la direction, en fonction du nombre de bénéficiaires et de leurs problématiques.

Dans cette même logique, il supervise la préparation des projets de séjours de vacances et des journées à thèmes, organisés par les éducateurs, en planifiant la disponibilité des ressources, des repas, des véhicules et les budgets nécessaires tout en étant vigilant à l'adéquation des projets avec les pratiques pédagogiques usuellement pratiquées dans notre institution.

Ce travailleur participe à la réunion de coordination avec les chefs-éducateurs et la direction, afin d'organiser les week-ends et les vacances.

Au-delà de l'organisation des week-ends et des vacances, le chargé de mission est en lien avec l'économat et le service des cuisines, afin de communiquer le nombre de repas requis par unité et par jour tout en expliquant le contexte (pic-nique pour journée à thème, retour de camp, job de vacances pour certains jeunes…).

Toutes les activités, séjours, repas et dépenses sont recensés et analysés, afin d'avoir un aperçu de ce qui a été réalisé et d'avoir le budget proportionnel des bénéfices pédagogiques assimilés par nos usagers.

7.2.11. Les chefs-éducateurs

Ils assurent une fonction de pilotage afin de stimuler l'équipe et de coordonner les actions vers des buts communs. Ils assurent aussi une fonction éducative et d'exemple de bonnes pratiques en accord avec le projet pédagogique. C'est pourquoi ils sont aussi amenés à travailler avec les bénéficiaires et les membres de leur équipe afin d'ancrer ce management dans une pratique concrète. Ils assurent aussi une fonction de maintenance en étant garant du maintien des ressources humaines, financières, matérielles suffisantes et en assurant une fonction d'interface avec tous les partenaires internes et externes gravitant autour de l'équipe éducative. Ils favorisent un esprit d'écoute et d'ouverture vis à vis des personnes ressources venant étayer l'équipe, et veillent à un bon usage de leurs collaborateurs, des outils de communication et d'information. Sur le plan pédagogique ils sont garants du point de vue de l'équipe pour le bien-être du jeune en interne et avec les instances extérieures.

Les chefs éducateurs assurent aussi une fonction symbolique auprès des bénéficiaires et de leur équipe en étant fil conducteur, une figure d'autorité et en assurant les fonctions de régulation inhérentes au travail et à la vie en collectivité.

Ces cadres intermédiaires travaillent étroitement avec la direction et l'équipe pluridisciplinaire.

7.2.12. L’équipe éducative

Chaque éducateur doit présenter de bonnes aptitudes quant à la présentation de sa personne, que ce soit en termes de savoir- être ou comme vecteur de transmission de valeurs et ce dans un travail en équipé de manière articulée. Ceci implique aussi une rigueur en tant qu’agent institutionnel.

L’éducateur doit avoir une bonne communication, qu’elle soit en termes de rédaction ou en termes de collaboration dans son équipe éducative ou dans l’adoption d’un travail commun avec les fonctions pluridisciplinaires. Cette communication fonctionnelle est attendue dans les contacts avec la hierarchie, comme avec les instances extérieures et les partenaires de l’ASBL. Une maîtrise des outils informatiques et de la rédaction est essentielle, notamment via le cahier de bord et les suivis quotidiens qui y sont formalisés. Enfin, cette communication positive et constructive est essentielle dans la collaboration avec les familles.

L’éducateur est au coeur de l’observation des bénéficiaires de manière directe et en tant qu’investigateur. Le relais de ces observations et leur tri sont essentiels.

L’éducateur est avant tout là pour favoriser l’éducation que ce soit en assurant une fonction de stimulation auprès des bénéficiaires à travers le projet individuel, en offrant des activités et animation adaptées au public, ou lors du soutien scolaire. Par ses actions, il est dans le partage de valeurs, favorise la prise de responsabilités et l’acceptation des limites et au besoin, accompagne les processus de réparation des résidents en cas de transgression ou de dégâts. En termes de posture, il favorise l'apprentissage du consensus, accompagne le jeune sur une réflexion de ses environnements et de son entourage par des bilans et mises en perspectives de façon régulière (atouts et difficultés), tout en veillant à la valorisation de chaque jeune et dans le respect de ses systèmes de représentation.

L’autre pivot de la fonction éducative est la protection et la contribution au sentiment de sécurité du jeune que ce soit par le maintien de repères, de rituels, de limites et en assurant une fonction contenante et bienveillante. La base de l’éducation est d’être vecteur de bien-être par le prendre soin, dans un cadre soutenu et clair. Les capacités d’écoute active, d’empathie et de bientraitance sont essentielles.Ce processus est possible par une capacité à prendre distance, une compréhension de ce que le jeune fait jouer à « mon personnage » qui n’est pas ma personne afin de médiatiser la relation. L’éducateur est aussi créatif et adaptatif face aux divers besoins de chaque bénéficiaire, du groupe et de sa dynamique.

7.2.13. L’équipe des veilleurs de nuit

Le système de veille repose sur trois éducateurs entre 21h30 et 7h15. Les personnes allient les compétences de veilleurs et celles pouvant être demandées face à des problématiques d’anxiété, comportementales, etc. Leur rôle est de rassurer et de répondre à tout problème pouvant survenir, ainsi que de veiller au bien-être de chacun.

Une garde est assurée pour pouvoir seconder en cas de problème important.

7.3. Structuration des activités ou des prestations d’accompagnement

Toutes les unités développent des activités qui sont soit transversales et auxquelles chaque jeune peut s’inscrire suivant son intérêt et sa motivation, soit exclusivement réservée à l’unité pour travailler sur la dynamique du groupe. Toujours est-il qu’en fonction de l’âge, de la spécificité du groupe, nous retrouvons

des constantes dans les activités : les activités physiques et de sport pour décharger et gérer plus adéquatement l'explosivité inhérente aux troubles du comportement (VTT, musculation, lutte, vélos, football, danse, marche, etc.), les activités d'autonomie (gestion d'un budget hygiène, gestion de repas, de transports, etc.) et de socialisation (intégration sur l'extérieur.

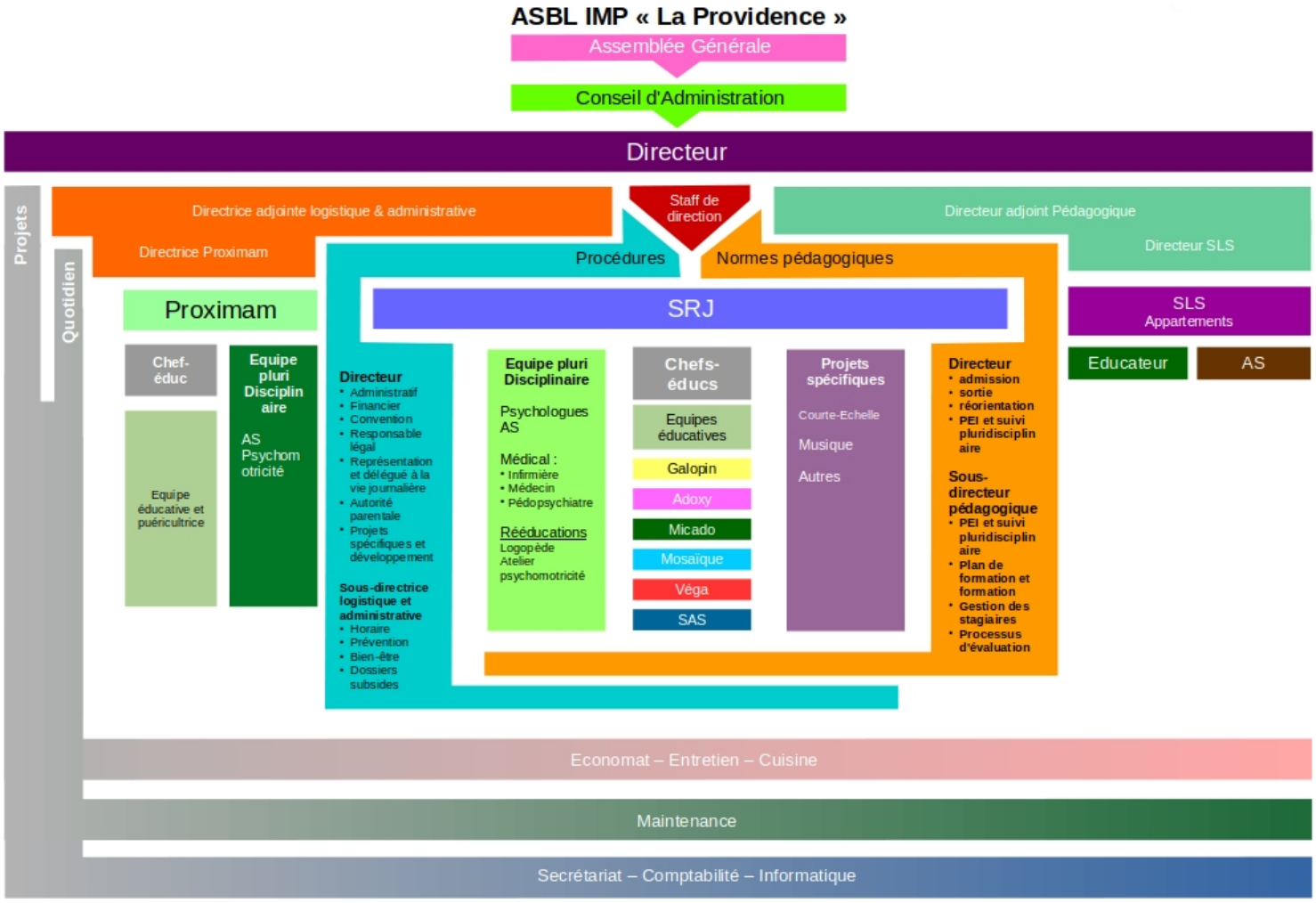
Parallèlement, nous organisons aussi des collaborations avec des professionnels pour des activités sur site, comme le théâtre et les ateliers de gestion des émotions ou encore avec l'Elan Gaumais à Jamoigne (sport adapté au handicap) ; ou encore des animations avec d'autres services comme les plannings familiaux pour les animations EVRAS. Ceci est pensé et articulé par groupe de maturité et sur base d'une réflexion transdisciplinaire.

L'institution organise aussi des collaborations avec la vie sportive et associative locale afin d'ouvrir le réseau des jeunes et favoriser l'inclusion lorsque les capacités relationnelles sont suffisantes.

Toutes les activités et la participation de chaque bénéficiaire sont encodées quotidiennement dans notre module « activités ».

7.4. Procédures de coordination et de concertation

7.4.1.L'organigramme



7.4.2.Les procédures internes de coordination et de concertation avec les travailleurs

7.4.2.1. Les différentes réunions

Au sein de l'institution, diverses réunions ont lieu, qu'elles soient hebdomadaires, mensuelles ou trimestrielles.

Chaque lundi matin, l'institution organise une réunion de staff, à laquelle participent les membres de l'équipe psycho-sociale, les chefs-éducateurs et la direction.

En parallèle, chaque lundi après-midi, sont organisées les réunions d'équipe, auxquelles chaque éducateur participe dans son unité respective. Les membres de l'équipe psycho-sociale peuvent y être conviés au besoin, pour échanger sur quelques situations particulières. Ces réunions concernent l'organisation de la semaine, les prises de décisions par rapport aux événements et/ou projets de jeunes, la mise à niveau des différentes informations.

Les réunions pluridisciplinaires, dites « réunions + », sont organisées chaque jeudi toute la journée, et réunissent chaque équipe éducative une fois tous les deux mois. L'équipe pluridisciplinaire complète cette réunion, c'est-à-dire les psychologues, les assistantes sociales, le pédopsychiatre, un membre de la direction et les personnes référentes des projets spécifiques (atelier musique, proximam, psychomotricienne, logopède…). Lors de ces réunions, les équipes abordent la situation des jeunes dans leur globalité et questionnent, réfléchissent et organisent le projet de ceux-ci.

À la suite de la réunion pluridisciplinaire, chaque jeudi, les réunions médicales ont lieu. À ces réunions, sont présents : l'infirmière, le médecin coordinateur, le pédopsychiatre, une psychologue, un membre de la direction et le chef-éducateur de l'unité concernée par la réunion médicale.

Tous les vendredis matin, sont organisées les réunions de coordination, en présence de l'ensemble des chefs-éducateurs, du chargé de mission des activités et des camps, de la sous-directrice logistique et administrative, et si nécessaire, le directeur ou sous-directeur pédagogique. La réunion permet la planification des week-ends et vacances scolaires pour les jeunes et l'organisation du travail et des gardes.

Des réunions de supervision, à visée formative, sont également organisées (voir le point « politique de formation).

En parallèle, le sous-directeur pédagogique organise des réunions « séquences », une fois tous les deux mois au sein des équipes éducatives. L'objectif est d'aborder, par différents supports, la relation éducative à partir de séquences du quotidien et la mise en avant de pratiques éducatives intéressantes.

L'équipe de jour, elle, bénéficie de réunions trimestrielles entre elle. Elles sont spécifiques pour le personnel psycho-médico-social et la direction, et traitent de sujets pédagogiques ou organisationnelles.

Pour finir, les réunions plénières trimestrielles, sont organisées soit pour une demie-journée ou une journée, sur des thèmes organisationnels ou pédagogiques, avec l'éventuelle présence d'un ou plusieurs orateurs.

7.4.2.2. Le Conseil de Prévention et Protection au Travail

Suite aux fusions des différentes ASBL, un Conseil de Prévention et de Protection au Travail s'est installé en 2020. Les réunions ont lieu une fois par mois et toutes les questions de concertation avec le personnel y sont abordées.

Lors de rencontres avec des membres du personnel, le délégué syndical peut y participer si la personne le souhaite.

7.4.2.3. Le cahier de bord

Dans le cadre de la gestion de l'information à travers les différentes équipes et services de l'IMP « La Providence », le Cahier de Bord est un outil informatique qui donne la possibilité à ses utilisateurs de partager des données de type pédagogique, médical, scolaire et organisationnel. Dans cette optique, toute personne possédant un compte sur le Cahier de Bord peut partager et consulter des messages et télécharger des fichiers dans les services auxquels il a accès. Il peut également ajouter des messages et des fichiers à la date et dans le(s) service(s) qu'il désire.

Plusieurs modules additionnels ont été développés, afin de répondre à notre gestion structurée des données :

- Un annuaire, qui permet de concentrer les coordonnées de l'entourage professionnel et familiale des jeunes ;
- Un module « Déroulement activités », qui facilite l'écriture des occupations des jeunes pour chaque jour ;
- Un dossier individuel, qui regroupe l'ensemble des informations relatives aux besoins du jeune, à ses aptitudes, ses aspirations, sa psychologie, ses données médicales, son anamnèse sociale et l'évaluation de son autonomie ;
- Les modules organisationnels « Retours jeunes », « Courrier de retour » et « Présences », qui nous permettent de construire et d'adapter l'ensemble de l'organisation tournant autour de l'usager, afin d'avoir une réponse pertinente aux questions de planning à l'intérieur comme à l'extérieur de l'IMP ;
- Un gestionnaire de mail introduit dans le Cahier de Bord, afin que chaque utilisateur puisse communiquer avec l'extérieur ;
- Un module « Calendrier », permettant de gérer l'organisation des événements par date et par heure, en les partageant dans différents groupes et différents dossiers relatifs aux usagers ;
- Un module « Rapports », donnant la possibilité de gérer les rapports à faire selon des dates de demandes de rédactions, des dates de rendus et des dates de publications, tout en proposant aux rédacteurs différents modèles de documents.
- Un module « Stock », visant à faciliter la gestion des stocks pour les cuisines et l'infirmerie, en permettant de connaître à tout moment, les quantités des articles, les livraisons attendues et l'historique de consommation pour différents emplacements. Le module aide à la réalisation de l'inventaire de fin d'année, simplifie la création des commandes, permet d'éviter la rupture de stock des produits, d'améliorer la gestion de produits périssables et de réduire le nombre de produits jetés pour cause de péremption.

- Un module « Médication », qui permet la gestion des fiches de traitements médicaux. Il facilite la préparation des médicaments tout en donnant accès à l'historique de médication pour chaque bénéficiaire. Ces fiches sont consultables par les membres du personnel qui ont accès au module. Cependant, il n'y a que l'infirmière, le médecin coordinateur et le pédopsychiatre qui peuvent les éditer.

Les avantages du dispositif sont les suivants :

- Un accès direct à l'information du service de l'utilisateur, mais également des services annexes (selon les droits donnés à chaque utilisateur) ;
- L'amélioration de la communication entre les membres de l'IMP, car les messages peuvent circuler et parvenir à leur destinataire, même lorsque celui-ci n'est pas présent à un moment donné ;
- Une meilleure organisation des messages, triés par service, par usager et par date/heure ;
- Le tri des données selon le type d'information transmise ;
- La concentration des informations sur une même interface ;
- Le rapprochement de service éloignés géographiquement en raison des vastes infrastructures de l'institution ;
- Un gain de temps ;
- Tout message écrit et publié par une personne, est signé automatiquement par le système. Un message ne peut être modifié ou supprimé uniquement par son auteur ;
- L'application est compatible avec les principaux systèmes d'exploitations existants (Windows, MacOS, Linux…).

Le Cahier de Bord est donc une plate-forme collaborative et de gestion des données qui nous aide à structurer et à concentrer l'ensemble des informations partagées concernant chaque usager et accessible selon les droits de chaque utilisateur. L'application permet de travailler localement ou à distance, à partir de n'importe quel périphérique. En effet, elle est adaptée à tout type d'écran, du smartphone à l'écran large tout en passant par la tablette tactile.

7.4.3.Les procédures de concertation avec les usagers

Les usagers sont concertés grâce à divers moyens :

Le conseil des usagers (cf. politique d'accompagnement : conseil des Usagers) est un outil d'apprentissage démocratique, permettant à chacun de donner son avis ou ses doléances sur sa vie quotidienne via une organisation officielle qui s'engage, dans la mesure du possible, d'amener des réponses concrètes aux différentes demandes.

Dès sa demande d'entrée dans notre structure, **le jeune est concerté sur son implication dans son projet de vie et sur l'accompagnement que nous lui proposons**. À chaque réunion de bilan, c'est-à-dire, environ tous les six mois, le jeune est invité à donner son avis sur les projets développés avec lui, et sur son bien-être en général.

Une fois par an, avec l'aide de son éducateur référent, le jeune est invité à **remplir un canevas** lui permettant de s'auto-évaluer et mieux se situer dans son projet de vie sur huit points :

1. Comment je m'évalue pour me sentir bien pour moi : l'hygiène, les vêtements, le sommeil, les repas, le scolaire, etc.
2. Comment je m'évalue pour me sentir bien avec les autres : relation à l'autre, la différence, gestion des émotions, le partage, l'empathie, etc.
3. Comment je m'évalue dans ma relation en société : la confiance, les comportements adéquats, le respect des gens, du matériel, l'acceptation d'être aidé, l'accord sur le projet de vie, etc.
4. Quelles sont les personnes importantes pour moi ?
5. Quelles sont les choses que j'aime vraiment faire ?
6. Ma motivation à avancer dans mes projets.
7. Mes difficultés.
8. J'attends de l'aide pour…

Une fois par an également, une **rencontre est organisée entre le jeune et son trio de référence** (référent éducatif, référente sociale, référente psychologique), afin d'effectuer un bilan de prise en charge et projeter de nouveaux objectifs.

Les objectifs à moyen et long terme

Nous souhaitons affiner une procédure de participation du jeune à la conception des objectifs de son projet de vie. Nous avons pour objectif d'établir une procédure de participation du jeune, à la conception des objectifs de son projet de vie. Le but étant qu'il se sente concerné par son projet et qu'il puisse se mettre en perspective avec l'aide de personnes de confiance, tout en se situant dans ce qu'il est maintenant et ce qu'il est possible de mettre en place…

L'élaboration de cette procédure passe d'abord par l'**élaboration d'un canevas permettant au jeune de se situer lui-même dans son projet de vie**. Ce canevas est actuellement soumis à l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire pour critiques et améliorations. Une fois finalisé, le canevas devra être **implanté et mis en œuvre** par les équipes éducatives, qui fixeront des rencontres entre les jeunes et son trio de référence autour du canevas, suivant le calendrier de remise des rapports d'évolution. Dès lors, l'avis et la vision du jeune devront être pris en compte dans son rapport d'évolution et de projet. Une rubrique « ce que le jeune en dit », sera incluse dans ces rapports.

Les besoins collectifs des jeunes doivent également être pris en considération par l'animateur du conseil des usagers dans un premier temps, mais également par l'ensemble du personnel. Pour que les besoins collectifs transparaissent, ils doivent être rapportés par le délégué représentant le groupe, lors du conseil des usagers. Ensuite, les demandes doivent être notifiées, transmises et suivies par la direction, lorsqu'elles sont cohérentes.

Ce fonctionnement permettra une plus grande implication des jeunes dans leurs projets de vie. Ils bénéficient également d'un apprentissage au processus démocratique.

Nous souhaitons implémenter ces améliorations d'ici 2025.

7.4.3.1. Le processus d'auto-évaluation et d'évaluation de la satisfaction des usagers

Comme cité précédemment, un questionnaire « bien-être » (cf. annexes) est remis une fois par an à chaque jeune. Son éducateur référent l'accompagne pour le compléter et, le cas échéant, lui expliquer ce qu'il ne comprend pas. C'est une occasion privilégiée d'échange entre le jeune et son référent. L'ensemble des données recueillies par unité de vie permet de donner des tendances d'amélioration, de se rassurer sur le travail bien fait et de retravailler sur des points plus sensibles .

Objectifs à moyen et long termes

Nous souhaitons affiner le questionnaire et la procédure d'enquête sur l'évaluation du bien-être au quotidien du jeune et le mettre en œuvre. En effet, nous souhaitons **élaborer un folder en complément du questionnaire existant, tout en veillant à l'adapter à la population cible, et ce, dans le courant de l'année**. Le questionnaire sur le bien-être devra être adapté aux différentes problématiques de compréhension des jeunes. En deuxième lieu, le questionnaire devra être implanté auprès des jeunes par les équipes éducatives, qui eux devront :

- Prévoir des rencontres entre chaque jeune et son éducateur référent. Ce dernier se devra de fournir des explications sur les différents items du questionnaire de façon adaptée à l'âge et à la problématique du jeune, tout en l'aidant à mettre en mots ses réponses aux différentes questions ;
- Collecter les différents questionnaires et les interpréter, en vue de dégager des tendances à travailler pour le plan d'amélioration.

Les tendances qui se dégagent de cette étude, devront œuvrer au mieux-être des jeunes et être inclus dans le plan d'amélioration du service. Nous souhaitons implémenter ce changement d'ici 2025.

7.4.4.Les procédures de concertation avec les parents et familiers

Dès la procédure d'admission, lorsque les parents sont présents dans la situation, nous invitons ceux-ci à participer à la réunion de demande d'entrée. Une rencontre est ensuite organisée avec la famille et les services, après trois mois de prise en charge. Ensuite, nous les invitons environ tous les six mois, en plus des réunions organisées par le SAJ/SPJ ou autres services étrangers.

Pour toute démarche importante dans la vie de leur enfant et pour toute démarche financière, les parents sont informés/consultés par téléphone via l'assistante sociale ou les éducateurs de l'unité de vie du jeune. Les parents ont également la possibilité de contacter notre service en journée ou en soirée pour faire part de leurs demandes ou pour avoir des informations sur le jeune. Devant gérer un certain nombre de jeunes, et le groupe en soirée, il est cependant demandé que ces appels ne soient pas intempestifs.

Les jeunes ont également la possibilité de contacter les membres de leur famille via le téléphone du service le mercredi, ou autre jour en cas de demandes plus urgentes (s'ils ont un GSM, ils peuvent le faire durant leur temps libre, lorsqu'ils y ont accès).

Si la famille a des questions plus administratives, financières ou des interrogations sur l'organisation des retours, du cadre mis en place par les services extérieurs/etc, une rencontre avec l'assistante sociale, référente du jeune, est également possible.

Des rencontres informelles entre la famille et les éducateurs s'organisent également lors des retours des jeunes (vendredi et/ou dimanche), ce qui permet de recevoir les informations sur le déroulement du week-end, et de notre côté, que nous puissions faire un retour sur le comportement de l'enfant la semaine.

Objectifs à moyen et long termes

Nous souhaitons améliorer la participation parentale et du réseau professionnel impliqués dans chaque situation. Ceci passe par un état des lieux des collaborations avec les instances, les services extérieurs impliqués dans le projet du jeune et la famille : *le travail de collaboration en réseau devient un mécanisme obligatoire pour faire face aux difficultés de prise en charge de plus en plus lourdes où la responsabilité du réseau du jeune (et entre-autres la famille) est largement impliquée.*

De ce fait, l'objectif premier est de **réaliser un bilan sur les différents collaborateurs du réseau.**

Les personnes responsables de cette action sont les assistantes sociales, qui doivent donner un avis qualitatif et quantitatif du degré de collaboration avec chaque partenaire sur une année (communication, implication, difficultés éventuelles…). Cette étape leur permettrait d'émettre une photographie actualisée du réseau et de son implication.

Dans un second temps, les assistantes sociales devront également **mesurer le degré de satisfaction de chaque partenaire des projets des jeunes**. Pour ce faire, elles doivent commencer par affiner le questionnaire de satisfaction, à destination des parents et du réseau. Ensuite, elles devront demander à chaque collaborateur et famille de le compléter, afin de dégager des tendances sur l'ensemble des réponses, ainsi que des nouvelles pistes de travail. Ces actions permettront une amélioration de la qualité des collaborations.

En dernier lieu, les assistantes sociales, en collaboration avec la direction, doivent **exiger, pendant les demandes d'admission un protocole avec toutes les parties prenantes (SAJ, SPJ, santé mentale, etc.) reprenant le rôle et les actions de chacun** en fonction de la problématique du jeune, et ce, avant l'entrée de ce dernier.

Ce travail aura pour but d'améliorer la prise en charge des jeunes en grande difficulté. L'entièreté de ce processus pourra être évaluée grâce à un bilan sur les moyens mis en place par nos services et sur l'implication des différents partenaires du réseau, mais également grâce au nombre de questionnaires remis et remplis, permettant aux partenaires du réseau de se situer dans la collaboration. Nous espérons finaliser ce travail pour 2025.

7.5. Unités de vie

7.5.1.L'orientation du bénéficiaire

Lorsqu'un service extérieur ou une famille fait une demande d'entrée dans notre maisonnée, il leur est demandé de nous envoyer des rapports concernant le jeune. Ce dossier est alors lu par l'équipe pluridisciplinaire et lui permet d'avoir un premier avis sur la situation. En fonction de l'âge, du handicap et du comportement du jeune, nous pouvons alors déterminer l'unité de vie qui lui correspond le mieux. Lors des premiers rendez-vous, des immersions ou dès le début de la prise en charge du jeune, il est toujours possible de changer l'unité de vie du jeune, L'équipe pluridisciplinaire estimant que le groupe actuel ne répond pas au mieux à ses besoins.

Durant sa prise en charge, il est également possible pour le jeune, en fonction de son âge et de l'évolution de son projet individuel, de changer de groupe de vie.

Chaque unité a, en effet, son propre fonctionnement, s'adaptant aux besoins des enfants accueillis. L'organisation de chaque unité est prévue de façon à ce que chaque jeune puisse trouver un cadre de vie dans lequel il puisse évoluer favorablement et satisfaire ses propres besoins : besoin d'écoute, d'affection, de protection, d'affirmation de soi… besoin d'un cadre structuré et structurant, tout en laissant assez de souplesse que pour permettre la vie individuelle et l'initiative privée.

L'équipe pluridisciplinaire choisit, en fonction de plusieurs facteurs, l'unité de vie du jeune répondant au mieux à ses besoins. Dans cette idée, nous nous concentrons sur plusieurs aspects du jeune :

- Son âge : chaque unité accueille des jeunes dans une tranche d'âge déterminée ;
- Son genre : au-delà de 12 ans, les unités de Micado et Véga ne proposent qu'un accueil aux garçons.
- Son handicap : lorsque le jeune montre des limites intellectuelles plus marquées, il est orienté dans l'unité « Adoxy » ;
- Son comportement : en ne regardant que l'âge de l'enfant, il se peut que celui-ci soit entre deux unités. Dans ce cas, l'équipe pluridisciplinaire analyse sa situation et détermine l'unité répondant le mieux à ses besoins.

7.5.2.La procédure de révision de la répartition

En général, le passage d'une unité à une autre est envisagé en fonction du projet individuel de chaque jeune, de la demande du jeune et/ou de la demande des éducateurs de l'unité. Sauf exceptions, ce transfert doit être vécu par l'enfant comme une récompense, une évolution positive dans sa vie. En effet, celui-ci est censé montrer assez de maturité et avoir prouvé que nous pouvons lui faire confiance, afin de pouvoir passer « chez les plus grands ».

Voici les étapes mises en place lors d'un passage :

1. Le jeune exprime son désir de changer d'unité ou est d'accord avec le projet ;
2. Les éducateurs du groupe du jeune donnent leur avis en réunion d'équipe et le transmet en réunion de STAFF ;
3. La demande est analysée en STAFF compte tenu, entre autres, des contingences d'organisation (nombre de chambres, nombre et âge d'entrées envisagées, etc.) ;
4. L'avis de STAFF sera répercuté en réunion d'équipe aux éducateurs de l'unité accueillante, ainsi que le passage d'informations concernant le jeune, son évolution, ses projets… de façon à continuer ce qui a été entamé dans l'unité précédente (garder un fil rouge).
5. Le passage d'une unité de vie à l'autre étant affaire de groupe, les jeunes vont être informés afin d'accueillir « le nouveau » dans la joie et la convivialité.
6. L'unité quittée par le jeune va marquer le passage par une activité festive de départ.
7. L'unité accueillant le jeune va marquer le passage par une activité festive de bienvenue.

7.5.2.1. L’unité de vie des « Galopins ».

Par son rythme de vie propre à l’enfance, l’aménagement de cette partie de la maisonnée répond aux besoins des enfants âgés de 3 à 12 ans. Au vu de la différence d’âge et de besoins, le groupe des galopins est partagé en deux :

- Un groupe de trois à quatre enfants, âgés de 3 à 5 ans : ce groupe accueille des jeunes enfants, dans le but de pouvoir diagnostiquer le plus rapidement possible leurs difficultés, et ainsi, répondre à leurs besoins le plus tôt possible, avec l’aide de notre équipe pluridisciplinaire et, si nécessaire, de professionnels extérieurs. On y retrouve un environnement sécure, adapté aux besoins des jeunes enfants. Ce groupe n’héberge que peu d’enfants pour permettre aux éducateurs d’accorder une attention particulière à chacun d’eux, attention dont un enfant de cette tranche d’âge a besoin pour pouvoir s’épanouir. Les enfants sont conduits par un rythme de vie et des rituels bien déterminés leur permettant de se sentir rassurés.
- Un groupe de sept à huit enfants, âgés de 5 à 12 ans : ceux-ci montrent principalement des difficultés de comportement et d’intégration dans le milieu scolaire, dues, majoritairement à des carences relationnelles et affectives. Cette unité est basée sur la mise en place de rituels dans le quotidien, ainsi que sur l’imaginaire des jeunes. Elle tente à faire grandir le jeune en fonction de ses capacités et de son projet individuel.

7.5.2.2. L’unité de vie des « Micados ».

Ce groupe de vie accueille des garçons de 11 à 16 ans. Ces jeunes, particulièrement fragiles et vulnérables, ont une mauvaise accroche à la réalité. Pratiquement sans tolérance à la frustration, souvent inconscients du danger, ils ont besoin d’un encadrement adapté permettant, dans un milieu sécurisant et stimulant, d’établir des prises en charges individualisées au sein d’une vie collective. Ces (pré) adolescents ont un cadre clair à respecter pour leur permettre d’intégrer des lois/règles sociales. Cependant, les éducateurs tentent de les faire grandir en leur accordant certains privilèges en fonction de leur comportement.

7.5.2.3. L’unité de vie des « Mosaïques ».

Cette unité rassemble des pré-adolescents et adolescents de 11 à 18 ans et plus. Cette unité est mixte et elle permet de cibler davantage les centres d'intérêts, les besoins et les problèmes des jeunes filles, de façon à répondre le plus adéquatement à leurs attentes. Ce groupe permet aussi à certaines jeunes filles plus fragiles et vulnérables de s'épanouir davantage au creux d'un cocon protecteur, à l'abri des garçons plus turbulents.

7.5.2.4. L’unité de vie des « Végas ».

Cette partie de l’institution héberge des adolescents de 14 à 21 ans. Ces jeunes montrent davantage de difficultés de comportement et relationnelles. Ils ont besoin de structures, de repères et de limites, afin d’entamer un processus de reconstruction personnelle avant de s’adapter de façon plus harmonieuse à la réalité ambiante. Cette unité les prépare à leur vie future, que ce soit un retour en famille, une mise en autonomie ou une institution adaptée à leurs besoins. Les projets sportifs mis en place dans cette unité de vie ont une grande importance. Ils permettent aux jeunes de pousser leurs limites, mais également de gérer/canaliser leur énergie.

7.5.2.5. L'unité de vie « SAS ».

Le SAS a pour projet de travailler sur l'autonomie des jeunes. Cette petite maison possède 5 chambres individuelles, toutes les autres pièces étant des parties communes. Les jeunes entrent alors dans un processus d'apprentissage du quotidien telles que la gestion budgétaire, la gestion du linge, le nettoyage de la maison, la gestion de sa scolarité… Les éducateurs, moins présents que dans les autres groupes, donnent plus de liberté à ces jeunes, en se basant sur le principe de confiance. Le but de cette unité est d'amener le jeune à acquérir assez de capacités pour vivre en appartement (supervisé) et/ou de lui faire prendre conscience de ses limites.

7.5.2.6. L'unité de vie des « Adoxys ».

Adoxy est une unité mixte rassemblant des jeunes âgés de 12 à 21 ans. Ces derniers présentent des déficiences mentales plus marquées que dans les autres unités, déficiences souvent associées à des troubles de la santé mentale (double diagnostique) et demandent donc plus d'attention et de protection. Nous leur proposons donc un cadre sécurisant, adapté à leurs besoins plus spécifiques. L'accompagnement est déterminé en fonction du projet individualisé du jeune. Les éducateurs tentent d'autonomiser ces enfants dans les petites tâches du quotidien, tout en tenant compte de leurs propres difficultés.

7.6. Politique de formation

Chaque année, une enquête auprès de l'ensemble du personnel de l'institution est diligentée, afin de déterminer, en fonction des différentes demandes, des objectifs de formation pour l'année suivante. Le plan de formation va ainsi se constituer autour de plusieurs axes :

Les travailleurs peuvent introduire une demande de **formation individuelle de longue durée**, telles que la formation d'éducateur spécialisé pour certains, la formation de cadre du secteur non marchand pour d'autres, ou des formations telles que la psychomotricité… Ce sont des formations qui donnent droit le plus souvent à des « crédits-temps ».

En parallèle, le personnel peut bénéficier de **formations individuelles de type « court ».** Celles-ci peuvent être diverses et provenir par exemple du catalogue FORMAPEF ou de l'AVIQ. Le personnel peut également participer à différents colloques proposés tout au long de l'année par différents organismes. Chaque membre du personnel dispose ainsi d'un pot de 40 heures pour suivre ce type de formation, pour autant que celle-ci corresponde bien à une plus-value par rapport au travail effectué dans notre institution, et qu'elle ait reçu l'accord du chef de service.

Plusieurs **formations internes** à l'institution, sont également proposées. Elles peuvent être de toutes sortes : formation médicale, formation sur l'infrastructure (alarme incendie, tableaux électriques…), sur la législation du travail, sur le cahier de bord informatisé, sur la pédagogie et la relation éducative.

En interne, un éducateur spécialisé en arts martiaux propose une formation à la contention bienveillante, dont le but est de pouvoir calmer de façon adéquate et sécuritaire un jeune en crise, sans lui faire mal et sans se blesser soi-même.

De plus, une formation sur la conduite des minibus est instaurée en cas de nécessité, pour les personnes moins à l'aise avec ce type de véhicule.

Pour finir, comme expliqué précédemment, des formations pédagogiques sont également organisées, afin de susciter la prise de recul, la remise en question, la gestion des émotions, la méta-communication, etc. Cela comprend :

- Les supervisions à visées formatives : par un formateur extérieur (10 séances de 2h30 par équipe éducative sur l'année) ;
- Les réunions « séquences » permettant de travailler les postures éducatives ;
- Les réunions plénières (une fois par trimestre) pour l'ensemble du personnel psycho-médico-socio-éducatif sont aussi utilisées comme tremplin pour faire connaître d'autres réalités du social en y invitant des personnes ressources.

7.7. Politique de recrutement

Le recrutement du personnel est réalisé par des appels à candidatures. Ces appels sont communiqués sur le site internet de l'ASBL, sur la page Facebook et sur le site du FOREM. Les personnes envoient leur lettre de motivation et curriculum vitae par lettre postale ou mail. Si le niveau de formation le permet, un questionnaire permettant de voir le niveau de compréhension du secteur, de la population accueillie et de la pédagogie est envoyé au candidat. Pour la fonction d'éducateur au sein des unités de vie, nous privilégions des personnes qui disposent du diplôme d'éducateur spécialisé (A1), et à défaut, des personnes qui sont en formation pour obtenir ce diplôme ou des agents en éducation (A2), qui s'engagent à suivre la formation qualifiante d'éducateur spécialisé. Si le questionnaire est concluant (le candidat a obtenu au moins 50 % des points), une rencontre est organisée entre l'équipe de direction, le candidat et lorsqu'il s'agit d'un poste ouvert (et non pour la liste de recrutement), le chef-éducateur de l'unité concernée.

Une journée d'immersion peut être proposée, afin que le candidat puisse vérifier si le poste peut lui convenir également.

Un moment d'évaluation est organisé au plus tard 4 mois après l'arrivée de la nouvelle recrue avec :

- S'il s'agit d'un éducateur d'une unité de vie ou du service Courte-Échelle ou Proximam : la personne elle-même, le chef-éducateur, le sous-directeur pédagogique ;
- S'il s'agit d'un membre du personnel de l'équipe pluridisciplinaire : la personne elle-même, le directeur, la sous-directrice logistique et administrative et le sous-directeur pédagogique.
- S'il s'agit d'un éducateur de nuit : la personne elle-même, la sous-directrice logistique et administrative et le sous-directeur pédagogique ;
- S'il s'agit d'un membre du personnel ouvrier : la personne elle-même, la sous-directrice logistique et administrative et l'économe (pour les équipes de nettoyage, buanderie et cuisine) ou le responsable des travaux du bâtiment.

8. Infrastructures

8.1. Le lieu d'implantation

L'ASBL se trouve en plein cœur de la commune d'Étalle et dispose de plusieurs bâtiments non loin les uns des autres :

- Rue des Écoles 103 : ce bâtiment est le siège social de l'ASBL, mais regroupe également les unités de vie, les bureaux administratifs (direction, secrétariat, comptabilité et équipe psycho-médico-sociale).
- Rue des Écoles 103 bis : l'ancienne grange a été transformée en logement pour l'unité SAS.
  Pour ce projet, nous avons reçu le soutien financier de la Fondation NIF.

NIF
Fondation pour l'Aide aux Projets Humanitaires

- Rue du Moulin 35 : l'ancien presbytère, que nous occupons au premier et deuxième étage, puisque le rez-de-chaussée est occupé par des services communaux. Au premier étage, nous avons actuellement le service « La Courte-Échelle », la salle de sport, une salle de prise en charge thérapeutique et le bureau de la logopède. Au deuxième étage, la salle de musique, ainsi que la salle de psychomotricité. « La Courte-Échelle » va déménager vers le bâtiment au 24 rue du Moulin, fin de l'année 2023. Le potager didactique se trouve à cette adresse.
- Rue du Moulin 27 : ce bâtiment regroupe trois logements supervisés pour le service Proximam et un bureau/espace communautaire.
- Rue de Virton 4a : ce bâtiment est le service de logements supervisés, composé de sept appartements privatifs (dont 1 avec 2 chambres), d'un bureau, du « petit-magasin », de l'atelier technique et d'espaces de rangement.
- Rue de Lenclos 77 : à cette adresse se trouve la maison de vie communautaire pour le service Proximam. La maison est composée de six chambres, des espaces communs et d'un appartement de transition.
- Rue du Moulin 24 : ce bâtiment a été occupé par l'unité SAS jusqu'au déménagement vers l'ancienne grange rénovée. La Courte-Échelle viendra s'y installer fin 2023.

8.2. Le type d’environnement

Les bâtiments se trouvent au cœur d’une commune rurale. Située au centre même du village les enfants et jeunes sont dans une réelle situation d’inclusion, « on n’est pas à l'écart du monde on est dedans ».

8.3. La structuration de l’espace et des lieux d’accueil et d’hébergement

8.3.1. Les unités de vie

Chaque unité de vie dispose de locaux de vie communautaire, d’une ou plusieurs salles de bains, d’une cuisine, d’un bureau pour les éducateurs, et selon les unités, d’un espace de jeux, de devoirs ou d’activités.

8.3.2. Les locaux réservés à l’hébergement

Comme expliqué dans le point précédent, l’hébergement des jeunes a lieu au 103 et 103bis rue des Écoles. Les unités sont séparées les unes des autres de façon claire et structurée. Chaque unité dispose des locaux suffisants pour vivre en autonomie.

Au sein de chaque unité, un bureau est réservé aux éducateurs propres à l’unité. Ils disposent du matériel informatique nécessaire pour leur permettre d’accéder aisément aux informations du cahier de bord ou pour rédiger les rapports et événementiels divers.

La seule unité de vie qui a actuellement un accès direct en rez-de-chaussée est l'unité des galopins, les autres unités de vie se situent au premier et deuxième étage du bâtiment.

Au rez-de-chaussée du bâtiment on retrouve :

- La cuisine centrale au sein de laquelle les repas sont préparés quotidiennement par les cuisinières, mais également la réserve alimentaire.
- Les bureaux administratifs, permettant une grande proximité et disponibilité du personnel pluridisciplinaire, pour répondre aux besoins des équipes et jeunes.
- La buanderie et réserve du matériel de nettoyage.
- Le réfectoire du personnel, le local de pointage, le local de photocopies (photocopieuse reliée à distance à l’ensemble des ordinateurs du bâtiment), les sanitaires pour le personnel et les visiteurs, une première salle de réunions permettant de réunir aisément jusqu’à 10 personnes.

Au sous-sol, une très grande salle, munie d’une cuisine et de sanitaires, est accessible. Elle a plusieurs fonctions : salle de réunions, salle de fêtes, salle d’activités (type Saint-Nicolas, Carnaval, fête de fin d’année, etc.).

8.3.3. Les locaux d’activités

Certaines unités disposent de locaux d’activités au sein même de l’unité (Galopins et Adoxys). D’autres locaux sont aménagés au sein du bâtiment au 35 rue du Moulin. Dans ces locaux, on retrouve les espaces thérapeutiques (bureau du pédopsychiatre, local thérapeutique des psychologues, le local de la logopède, la salle de psychomotricité) mais aussi la salle musique (projet Providence Band), la salle de sports, une cuisine didactique et un local archives. Attenant à ces locaux on retrouve le jardin (potager) pédagogique.

8.4. Ressources extérieures

8.4.1.Les commerces

Étant donné que les bâtiments se situent au cœur du village d'Étalle, les différents commerces sont accessibles à pied pour les bénéficiaires. Les autres commerces (habillement par exemple) se trouvent dans la ville d'Arlon accessible en bus (30') ou en voiture (15'). Dans le village même on retrouve deux supermarchés, une boulangerie, une boucherie, une épicerie, deux salons de coiffure, un opticien, une pharmacie, deux friteries, deux restaurants, un magasin de fournitures de musique, un fleuriste, un magasin de chaussures, un magasin de décoration intérieure, une bijouterie, un magasin de vêtements, deux banques.

8.4.2.Les services

Les jeunes ont également accès à la ligne de bus 22, que relie Florenville à Arlon, et à la 155 qui relie Florenville à Virton, qui desservent le village vers les grandes villes, assez régulièrement en semaine, à partir de 7 h le matin jusque 19 h (moins en week-end). La proximité des transports en commun permet de travailler l'autonomie des jeunes, l'accessibilité pour les familles, un grand choix dans les écoles.

Nous trouvons également deux gares ferroviaires (Marbehan et Arlon) à une quinzaine de minutes du SRJ. Ces gares sont accessibles par les bus TEC, ou en voiture en 15 minutes.

La poste,la caserne des pompiers et la police se situent à 300 mètre de l'institution, tout comme deux banques.

Il y a également deux maisons médicales et deux dentistes dans le village, ainsi que l'administration communale, le CPAS, l'ALE et la maison de l'emploi qui se trouvent à moins de 100 mètres.

8.4.3.Les centres sportifs

À 150 mètres on retrouve un premier complexe sportif, dans lequel nous occupons une plage horaire de deux heures chaque semaine. Non loin de celui-ci, il y a une grande plainte de jeux, ouverte au public, tout comme le terrain de FIFA (terrain de football synthétique).

Dans le village il y a différents clubs sportifs : football, volleyball, basket, aïkido, tennis, etc.

D'autres complexes se retrouvent dans les villages voisins (moins de 5 km).

8.4.4.Les centres culturels

Dans la commune, bien qu'il n'y ait pas de centre culturel à proprement dit, il y a une bibliothèque et un atelier artistique pour enfants et adolescents.

Les centres culturels des villes voisines restent, néanmoins, accessibles.

8.5. La collaboration avec d'autres services généralistes

8.5.1.Les services administratifs

L'institution travaille de manière rapprochée avec les bureaux régionaux de l'AVIQ. Nous collaborons de manière plus régulière avec le bureau régional de Libramont.

Nous collaborons également avec divers avocats, désignés en qualité d'administrateurs de biens et/ou de la personne, des bénéficiaires ou de leurs familles lorsqu'ils en ont un.

Nous travaillons avec les mutuelles, les communces, les CPAS et organismes d'allocations familiales également.

8.5.2.Les services à caractère social

Le service social et les éducateurs ont des contacts réguliers avec les services d'aide et de protection de la jeunesse, et plus particulièrement ceux d'Arlon et Neufchâteau, ainsi qu'avec les tribunaux de la Famille de ces arrondissements.

Nous travaillons également avec des espaces rencontre, des services spécialisées dans l'accompagnement de l'enfance maltraitée ou encore des services d'aide en milieu de vie de divers secteurs.

8.5.3.Les services scolaires

Nos bénéficiaires sont scolarisés dans diverses écoles : écoles primaires et secondaires spécialisées d'Etalle, Arlon, Ethe, Saint-Mard et Musson, tous réseaux confondus, ainsi que les écoles primaires ordinaires d'Etalle, tous réseaux confondus et les écoles secondaires ordinaires d'Arlon, Virton, Habay La Neuve, et Izel, tous réseaux confondus.

Nous travaillons également avec les centres de guidance de Centres Psyco-médico-sociaux d'Arlon et Virton, ainsi qu'avec les pôles territoriaux de la province.

8.5.4.Les services de loisirs

Les jeunes participent aux activités du Patro d'Etalle, de la maison des Jeunes d'Etalle, de l'ADEPS, des complexes sportifs d'Arlon/Habay/Etalle et de l'atelier « Léon'art » à Étalle.

Ils participent également à des stages organisés par des services extérieurs comme la commune d'Etalle, l'ADSL, stages BDK, séjours CJLG, les mutuelles, le Centre Culturel de Fratin et de Habay-la-Neuve, l'Asinerie de Habay La Vieille, etc.

8.5.5.Les services médicaux

L'équipe, oeuvrant pour le bien-être physique des jeunes, est amenée à collaborer avec les cliniques et médecins spécialistes d'Arlon, Virton, Libramont, Liège, Bruxelles, Namur, Montgodine, Bertrix, Bastogne… L'orientation est déterminée par les médecins du SRJ, suivant la pathologie observée chez l'enfant.

Les plannings familiaux d'Arlon et de Virton, et la plateforme psychiatrique de Bertirx et Saint-Mard sont également sollicités.

8.5.6.Les services de réorientation

Nous faisons régulièrement appel aux équipes mobiles du réseau Matilda, principalement l'Odyssée qui reprend l'équipe mobile Double Diagnostic, l'équipe mobile de crise et l'équipe mobile de longue durée.

8.6. Les projets futurs en termes d’infrastructure

À moyen ou long terme, nous avons plusieurs objectifs concernant les infrastructures à atteindre :

- Offrir une chambre individuelle à chacun des bénéficiaires ;
- Impliquer le personnel dans la conception, l’aménagement et la modification des pratiques ;
- Suivre des recommandations établies par les organismes de tutelle et les partenaires ;
- Développer de nouvelles pratiques éducatives, avec un plan d’aménagement phasé, lié au plan de financement pérenne.

9. Conclusion

« Obliviate » *texte de Bernard Brasseur – juin 2023.*

Une baguette magique ! Harry Potter, viens à mon secours ! Je revendique le droit à l'oubli … A l'oubli de tous ces traumatismes qui ont conduit ce petit bonhomme devant moi à devenir abandonnique, paranoïaque, handicapé social, en souffrance,et bien d'autres choses pas plus réjouissantes. « Obliviate » Efface tout cela de sa mémoire, afin que l'on recommence ensemble sur le bon pied. Ou si cela ne marche pas, que moi, du moins, je fasse l'impasse sur son passé, que je le prenne tel qu'il est aujourd'hui, sans autre à priori que ce « vivre ensemble » qui se construit entre nous…

Je me rends bien compte tout de suite de l'inutilité de cette pensée magique. Chaque expérience, chaque traumatisme a ancré profondément ses racines chez lui et détermine maintenant « sa » façon d'« être au monde ». Ainsi, en essayant de gommer son passé, je condamne ce jeune à vouloir revivre de façon récurrente les mêmes expériences et les mêmes réactions, et finalement, à ne rien en apprendre de plus.

Donc, il faut trouver le moyen pour qu'il apprenne de lui-même, mais autrement…

Bien sûr, Cyrulnick vous dirait d'emblée : Il doit être non seulement reconnu dans ce qu'il a subi, mais il faut aussi lui donner les moyens de l'exprimer.

Alors, l'oreille attentive lors des confidences, et des « secrets » à la personne de confiance met en avant l'importance de la disponibilité des accompagnants lors de ces moments que j'appelle « magiques » Et là où la parole souvent n'est pas suffisante, l'expression artistique et plus largement l'expression des émotions prend toute son ampleur, et devient même résiliente à partir du moment où les adultes qui « comptent » donnent toute l'importance à cette « extériorisation ».

Cela devrait être suffisant, mais non ! Il faut aussi travailler avec le jeune l'idée qu'il n'est pas le seul responsable de ce qui lui arrive. Sans pour autant nier sa part de responsabilité, il faut contextualiser celle-ci dans un ensemble où sa famille, principalement est également impliquée.

Cette prise de conscience peut prendre du temps, et l'aider à relativiser, c'est parfois juste lui montrer que dans un lieu bienveillant et sécurisant, il peut sans danger fonctionner autrement.

Pierre Manil nous dirait ainsi que la convivialité joue ici un rôle important, et que dans le partage de bons moments et d'imaginaire, le jeune va pouvoir venir chercher, chez chaque personne qui se préoccupe de lui ce dont il a besoin.

Cependant,la convivialité ne peut s'épanouir que s'il y a une certaine « contenance » amenée par les adultes. Cette contenance faite de règles simples, de cohérence, de bon sens apporte les balises du bien vivre ensemble, et plus largement apprend au jeune à s'insérer dans la société. Être « contenant » permet qu'il y ai du « contenu ». Être contenant, c'est reconnaître au jeune ses droits, mais aussi l'interpeller par rapport à ses devoirs…

L' aider à apprendre autrement sur lui-même ne peut s'exonérer également d'une recherche de compréhension des mécanismes de protection, de survie qu'il a mis en place à un moment donné. Un des mécanismes connus, c'est quand le jeune veut à n'importe quel prix garder la maîtrise de la relation, quitte à se faire rejeter, quitte à utiliser la violence, quitte à saturer la personne ou l'équipe de sollicitations incessantes.
Apportons-lui d'une part, des réponses immuables, cohérentes, et d'autre part, une cohésion d'équipe et

des rituels bien posés. Avec beaucoup de patience et de temps, le jeune va pouvoir ensuite déployer au mieux d'autres atouts et entrer en relation de façon plus sereine.

Un autre mécanisme bien connu, c'est l'impossibilité pour le jeune d'aboutir, d'aller au bout d'un projet. Le mettre en situation de challenge, mais surtout de réussite dans de petits projets (le sport, les ateliers créatifs, …) l'amène tout doucement à avoir un peu plus confiance en lui. L'aider à poser des choix dans un cadre bien défini entre le permis et le possible va l'impliquer également un peu plus dans son projet de vie, même si parfois, pour un temps, il faudra y croire plus que lui, et le porter à sa place.

Enfin, apprendre autrement s'apparente à la découverte d'autres mondes que celui qu'il a jusque-là connu, souvent étriqué, sans perspective. Chaque éducateur, en amenant son univers, ses passions, sa façon d'appréhender le monde donne l'opportunité au jeune de s'impliquer autrement, et de se construire en regard de cette richesse et de cette diversité .

Alors voilà, tas de Moldus : pas de baguette magique. Pas de solutions toutes faites qui vont résoudre d'un seul coup les difficultés, les impasses, les contre-courants que nous rencontrons chaque jour. Cependant,des bases solides pour avancer ensemble : cohérence entre nous, le fait de pouvoir compter les uns sur les autres, de se sentir solidaires, complémentaires, avec chacun sa place, son rôle à jouer, et surtout le « prendre soin », non seulement des jeunes , mais de nous tous ensemble.« Homenum revelio », révélons l'humain dans nos relations, dans nos interactions pour que notre société ne devienne pas encore plus impersonnelle, ou tout bêtement « rentable ».

10. Annexes

1. Questionnaire « Evaluation du service »
2. « Règlement d'Ordre Intérieur »
3. Folder « Droits et devoirs »
4. Questionnaire « Bien-être des bénéficiaires »

Annexe 1

Évaluation du service

EVALUATION DU SERVICE Nom de la personne: Date :

Situation administrative : Placement volontaire – Placement avec suivi – Placement judiciaire[1]

Nom du service mandant (s'il y a) :

Qualité des relations avec le service	Collaboration/ alliance	Neutre	conflictuelle	Commentaires
Votre appréciation				

Accueil - collaboration	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout	Je ne sais pas	Non appréciable	Commentaires
Disponibilité (durée, fréquence, rapidité,...)							
Facilité de communication							
Clarté du volet administratif							
Compréhension du volet financier							
Réactivité face aux demandes spécifiques : traitement, feed-back,rapidité							

Collaboration - informations	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout	Je ne sais pas	Non appréciable	Commentaires
Clarté par rapport au mode de fonctionnement du service							
Qualité des réunions et/ou des synthèses autour du projet du jeune							

1 Biffer les mentions inutiles

EVALUATION DU SERVICE

Collaboration-projet	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout	Je ne sais pas	Non appréciable	Commentaires
Inclusion, participation au projet du jeune							
Feed-back du suivi du jeune							
Transmission des informations importantes							

Réponses aux besoins du jeune	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout	Je ne sais pas	Non appréciable	Commentaires
Au niveau des besoins de base : alimentaire, sécurité, matériels,...							
Au niveau des activités,services proposés							
Au niveau du suivi scolaire							
Au niveau du suivi médical							
Au niveau des besoins spécifiques : psychologiques, logopédie, ...							
Au niveau des besoins éducatifs							

EVALUATION DE LA SATISFACTION DU SERVICE

Impact concernant le jeune	Très positif	Positif	Négatif	Très négatif	Commentaires
À votre avis, le(la) jeune va-t-il (elle) mieux ? (sinon, pourquoi?)					
Les réponses suggérées par les équipes de l'institution vous paraissent-elles adaptées aux besoins de la personne ?					
Impact concernant l'entourage	Très positif	Positif	Négatif	Très négatif	Commentaires
La collaboration, communication et les interventions entre le service et vous vous ont-elles permis de mieux comprendre le(la) jeune (ses atouts, ses problémes,... ?					
La collaboration, communication et les interventions entre le service et vous vous ont-elles permis de mieux comprendre le handicap mental, affectif et/ou relationnel ?					
Vous êtes vous senti$ soutenus ?					
Vous sentez vous plus capable de faire face à certaines spécificités présentées par le(la) jeune ?					

Annexe 2

Règlement d’ordre intérieur

IMP La Providence
Service Résidentiel pour Jeunes

ASBL « IMP La Providence »

Rue des Ecoles 103
6740 ETALLE
BELGIQUE

Tel : 0032(0)63/45.59.97
Fax : 0032(0)63/45.66.71
secretariat@implaprovidence.be
www.implaprovidence.be

N° d'entreprise : 0417.427.721
Agrément Aviq: MAH210
CB : BE75-0682-3125-0451
Non assujetti à la TVA

Etalle, jeudi 12 septembre 2019

Règlement d'ordre intérieur

1. Identification

« L'IMP La Providence » est une A.S.B.L. à caractère privé. Identification 4210/1.

Son siège social est situé à 6740 Etalle, rue des Ecoles, 103.

Statuts parus au Moniteur Belge le 07 février 1997, n°7917/77.

La Providence est une Association Sans But Lucratif. Elle est agréée depuis septembre 1977.

Cet agrément est renouvelé périodiquement, suivant les différents critères établis par l'organisme de tutelle : Agence pour une VIe de Qualité (AVIQ) de la branche Handicap (rue de la Rivelaine, 21 à 6061 Charleroi), parastatal de la Région Wallonne.

La personne mandatée par le Conseil d'Administration pour assurer la gestion du service est Monsieur Jérôme Lequeux, Directeur.

Date et durée du nouvel agrément :

2. Objectifs du service

Le service est un service résidentiel pour jeunes et a pour mission l'accueil, l'hébergement et le traitement d'enfants et adolescents atteints de déficiences relationnelles importantes, se manifestant par des troubles du comportement, du caractère et des troubles de la personnalité et/ou atteints de déficience mentale légère ou modérée.

Le service offre un suivi :
- médical
- psychologique
- psychiatrique
- social
- scolaire
- pédagogique
- familial

Il permet le recours à des services ou des personnes extérieurs spécialisés, en vue de compléter l'action du service aux besoins plus spécifiques des personnes. Le service garantit au résident la liberté d'opinion philosophique, politique et religieuse. Il est demandé à chacun de respecter l'opinion d'autrui.

Les responsables de L'IMP se tiennent à la disposition des résidents, de leurs représentants légaux et des intervenants pour toute information les concernant, sur simple demande de leur part et sur rendez-vous.

L'objet du règlement d'ordre intérieur est de déterminer de façon globale, une harmonisation des relations entre l'ASBL, les résidents et leurs représentants. Il a pour but de favoriser les relations entre les parties précitées. Il se veut le reflet d'un réel partenariat. Le présent règlement est soumis à l'approbation des Autorités de Subsidiations du SRJ IMP« La Providence ».

Il est d'application après accord entre les parties. Il peut être ré-apprécié :

- en cas d'illégalité ;
- sur demande des Autorités de Subsidiation de l' « IMP La Providence » ;
- d'après l'avis consultatif du conseil des résidents ;
- en cas de souhait de l'ASBL « IMP La Providence » ou de l'ensemble des travailleurs.

3. Conditions d'admission

Critères d'admission

1. Seules sont admises les personnes souffrant de déficience mentale légère et/ou modérée et/ou de déficiences relationnelles importantes pouvant se manifester par des troubles du comportement, troubles du caractère, troubles de la personnalité et pouvant présenter un état névrotique et prépsychotique.
2. Peuvent être admis : tout garçon ou fille, âgé de minimum 0 à 25 ans non accomplis, répondant aux conditions d'accès de l'AViQ et ayant introduit valablement une demande :
    - auprès des Bureaux Régionaux compétents pour les ressortissants belges ;
    - auprès de l'Office Nationale de l'Enfance et/ou au Tribunal de la Jeunesse pour les ressortissants luxembourgeois ;
    - auprès de l'Aide Sociale à l'Enfance pour les ressortissants français.
3. Le résident, ses parents et/ou le représentant concerné s'engagent à fournir les documents suivants dès avant son entrée :

<u>a) Les documents éducatifs</u>

- Une anamnèse sociale complète reprenant les antécédents personnels et familiaux

- Un rapport psychologique (si existant)

b) Les documents médicaux

- Le dossier médical et carnet de vaccination

- La médication éventuelle

- Le nom du médecin traitant

- Les noms des spécialistes consultés

c) Les documents administratifs

- Coordonnées exactes des parents et/ou du représentant légal

- Acte de naissance

- Copie de la carte d'identité

- Carnet de sécurité sociale (mutuelle, CNS, Vitale) ou attestation ainsi qu'une carte européenne valide

- Attestation des diverses ressources

- Composition de ménage

- Ordonnance de mise sous tutelle (s'il y a lieu)

- copie de l'assurance familiale valablement souscrite.

Pour les étrangers hors CEE, une attestation de résidence (depuis plus de 5 ans en Belgique) ou la preuve de reconnaissance du statut de réfugié.

4. Les parties prenantes s'engagent à participer aux différentes rencontres dans l'institution et/ou à domicile.
5. Le représentant légal et/ou la personne devront en outre, après une large information, accepter de se conformer au présent règlement d'ordre intérieur qu'ils signeront et dont ils leur sera remis copie. Ils seront informés de toute modification.
6. Une convention de séjour sera signée entre le service et le représentant légal.

Procédure d'admission

Premiers contacts

Le bureau social reçoit tous les appels, mails, courriers et fax pour les demandes d'admission. L'éventuelle mise en attente faute de place est organisée chronologiquement à la date de ce premier contact.
Un fiche signalétique[1] et une anamnèse complète de la situation sont à nous remettre afin d'évaluer l'adéquation de notre offre de services avec les besoins du jeune et de son entourage.

Première visite : famille et réseau

Chaque famille (ou service) intéressée par l'admission d'un enfant ou adolescent dans notre institut

1 cf. Annexe

est invitée à le visiter. Elle est accompagnée par un membre de la direction ou un membre du personnel psycho-social. Tous les renseignements concernant l'organisation générale, le projet pédagogique de la maison lui sont communiqués lors de ce premier contact.

Deuxième visite : présentation de l'enfant

Après cette visite et lorsque la demande d'admission se confirme, un second rendez-vous est fixé avec le jeune et sa famille et/ ou ses responsables. Il s'agit alors de la présentation officielle de l'enfant ou de l'adolescent. Cet entretien vise à prendre connaissance du vécu de l'enfant, de ses difficultés, attentes et besoins spécifiques.

Sont présents lors de cette rencontre:

- un membre de l'équipe psycho-sociale.
- la direction et/ou le responsable pédagogique.
- le responsable d'unité.

Immersion

Le jeune est alors invité à visiter l'unité de vie susceptible de l'accueillir durant la période d'observation et à faire connaissance avec un membre de l'équipe éducative.

Contrat de prise en charge entre tous les partenaires autour de la situation

Droits et obligations des différentes parties

Les différentes parties s'engagent formellement à respecter :

- tout engagement contractuel ;
- le règlement d'ordre intérieur ;
- le règlement interne sur le traitement des données à caractère personnel des bénéficiaires et de leur entourage / famille (Réglementation européenne sur la Gestion et la Protection des Données – RGPD) ;
- les dispositions exigées par l'organe de tutelle du service résidentiel pour jeunes "La Providence" et/ ou par toute autre tutelle ayant droit.

L'institution ainsi que le résident se donnent le droit de mettre fin à tout contrat s'ils le jugent nécessaire et sur avis motivé.

Admission et période d'observation

A l'admission, les modalités pratiques d'entrée, de prise en charge et le rythme des retours sont précisés. Une rencontre avec l'équipe éducative qui accueillera l'enfant est alors organisée.

Une période d'observation et d'essai est prévue pour une durée maximum de 3 mois (renouvelable une fois si nécessaire), à l'issue de laquelle un bilan est établi par l'équipe pluridisciplinaire en vue d'élaborer un projet pédagogique et/ou thérapeutique à plus long terme. Cette période d'observation permet de confirmer ou d'infirmer le bien-fondé de la prise en charge dans notre institut et donc sa

poursuite ou non.

Le jeune et sa famille sont invités à participer à la réunion où se fait la lecture de ce bilan d'observation.

Sont présents:

- la direction et/ou le responsable pédagogique.
- le responsable d'unité.
- Un ou deux membres de l'équipe psycho-sociale.

C'est l'occasion pour la famille et le jeune d'exprimer leur avis sur la période qu'ils viennent de vivre, d'émettre des suggestions ou de nous communiquer des observations susceptibles de les aider au mieux.

4. Réorientation – Congédiement

a) Réorientation

La réorientation s'envisage généralement lors de l'évaluation annuelle qui se tient en fin d'année scolaire, mais elle peut se faire tout au long de l'année civile.

Elle est motivée sur base :

- D'évolution significative permettant : - Un retour en famille
  - Une orientation vers une autre structure d'accompagnement plus adaptée à l'évolution du résident.
- D'incompatibilité entre le(s) service(s) offerts et la problématique du bénéficiaire.

Le délai de réorientation se négocie entre les parties concernées mais doit être préalablement signifié au moins un mois et demi avant son entrée en application.

b) Congédiements et circonstances de rupture de contrat

Il peut y avoir congédiement immédiat du résident et/ou du personnel :

- Lorsque les autorités compétentes refusent l'agrément. Dans ce cas, le coût total d'entretien est à la charge du résident jusqu'à son départ ;
- En cas de non respect des délais de paiement et de facturation ;
- En cas de demande formelle, motivée du résident et/ou de son représentant ;
- Lorsqu'un désaccord grave implique une collaboration insuffisante entre les parties ou en cas de rupture de confiance entre les parties (rupture du secret professionnel, faux renseignements, …) ;
- Lorsque l'évolution du résident devient incompatible avec les objectifs du SRJ et/ou son

agrément ;

- Lorsque les comportements du résident présentent des dangers graves pour lui ou pour les autres comme :

  * Non-respect des lois fondamentales touchant l'intégrité physique, morale, psychologique, matérielle

  * Agression physique grave

  * Relations sexuelles délictueuses

  * Agression sexuelle

  * Détention et/ou consommation de produits illicites à titre répétitif

  * Vente de produits illicites (même à titre unique)

  * Détention d'armes

  Les infractions à ces lois considérées comme graves sont portées devant la juridiction pénale concernée (Juge de la Jeunesse, Parquet, Gendarmerie).

- En cas de non respect du présent contrat et des normes imposées par l'organisme de tutelle.

5. Conseil des usagers

Les résidents de chaque groupe élisent en leur sein un ou deux représentants.Les élus s'engagent à participer aux 4 conseils des usagers qui seront organisés tout au long de l'année. À la première réunion, ils signent la charte reprenant les droits et devoirs et des usagers et des personnes qui encadrent la réunion.

Les représentants élisent à leur tour, en leur sein, un Président. Le Conseil des Résidents se réunit une fois par trimestre au moins. Il est possible de convoquer un conseil extraordinaire en cas de nécessité, d'urgence ou de gros problèmes.

Le secrétariat et l'animation sont assurés par le personnel éducatif. Le secrétaire rédige le rapport sur base des dires (enregistrement vocal afin de faciliter l'animation) de chacun des participants. Ce rapport est remis à chacun des élus, et dans chaque unité de vie, et conservé en archive.

L'avis consultatif du conseil est sollicité

- pour toutes modifications du présent document
- pour toutes modifications essentielles touchant directement le cadre ou l'organisation de vie des résidents

Le Conseil peut de même émettre toute suggestion en vue d'améliorer la qualité de vie du service.

6. Modalités d'introduction des réclamations

Le résident et/ou ses parents peuvent adresser des demandes – réclamations, soit aux éducateurs du groupe, soit à la personne chargée de la direction, selon la nature de leurs demandes. Ceux-ci

s'engagent à organiser rapidement une entrevue afin que puisse être débattus les différentes remarques et/ou réclamation. Une demande et/ou plainte plus conséquente se doit d'être formalisée dans un écrit remis à la direction qui s'engage à y répondre dans un délai de 15 jours. En cas de réponse estimée insatisfaisante, la personne peut s'adresser aux membres du Conseil d'Administration dont la liste est jointe en annexe.

Une plainte peut être adressée si nécessaire. La plainte doit être introduite **par écrit**. Elle doit mentionner lisiblement les coordonnées de la (ou des) personne(s) plaignante(s) ; (adresse exacte et complète, n° de téléphone si possible), être datée et signée. Ceci peut se faire par courrier, par fax ou par courrier électronique.

Pour les ressortissants belges :

Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées
Service Audit et Inspection
Rue de la Rivelaine 21
B – 6061 CHARLEROI
Tel : 071.33.78.31
E-mail : sinspection@aviq.be

Pour les ressortissants luxembourgeois :

Office National de l'Enfance

Service Evaluation

rue Auguste Lumière, 3-5

L-1950 Luxembourg

Tél : +352 24 77 36 96

E-mail : one@one.etat.lu

Pour les ressortissants français :

Service de l'Aide Sociale à l'Enfance compétent (par territoire)

Les résidents ont l'occasion de faire part des suggestions relatives à l'organisation de la vie quotidienne au travers : - du conseil des usagers

- des réunions hebdomadaires de groupe

7. Droits et obligations des différentes parties

Les différentes parties s'engagent formellement à respecter :

- tout engagement contractuel
- le règlement d'ordre intérieur
- les dispositions exigées par l'organe de tutelle de l'ASBL « I.M.P. La Providence » et/ou par toute autre tutelle ayant droit

L'institution ainsi que le résident se donnent le droit de mettre fin à tout contrat s'ils le jugent nécessaire et sur avis motivé.

8. Risques couverts par les polices d'assurance

Les assurances souscrites par l'institution couvrent la responsabilité des personnes handicapées et de son personnel et ceci à concurrence de :

- 500 millions pour les dommages corporels
- 25 millions pour les dommages matériels

NB : les détails : voir documents joints reprenant les garanties assurées par la compagnie d'assurance. Les montants des risques couverts seront revus en fonction des arrêtés.

Pour accord,

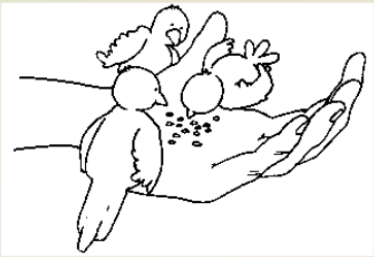
L'Institution Le représentant légal Le parent

Annexe 3

Mes droits,
mes devoirs

MES DROITS

MES DEVOIRS



MES BESOINS

Mon logement, mes repas

Mon logement principal,
c'est l'endroit où je vis le plus souvent .
je peux avoir plusieurs logements :
chez mes parents, dans une maison
avec d'autres personnes…

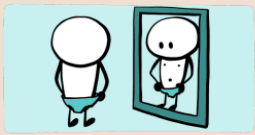
Mes repas, je les prends
avec ma famille, les personnes
de mon centre...
je mange :
- souvent ,des aliments comme
  les fruits, les légumes,les céréales,…
- moins souvent des aliments comme
  les chips, la charcuterie, les gâteaux,…

Je bois de l'eau, du lait, des jus de fruits,…
La meilleure boisson pour la santé, c'est l'eau

Mon logement, mes repas
Mes droits

- J'ai droit à avoir mon endroit à moi, mon armoire pour y mettre mes affaires personnelles

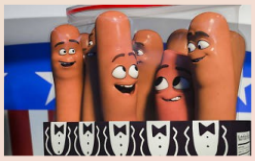
  J'ai droit à un endroit « sécurisé » pour y placer mes objets de valeur.



J'ai droit à mon intimité, à certains moments, dans certains lieux (chambre, salle de bain,…)

J'ai droit à avoir des repas équilibrés dans des quantités suffisantes.

J'ai droit à exprimer mes préférences et mes dégoûts face à certains aliments, ou selon ma religion et que l'on en tienne compte.



Mon logement, mes repas
Mes devoirs

Je dois respecter les lieux et le matériel mis à ma disposition
Je range mes affaires.

Je participe aux tâches collectives :
Faire la vaisselle,
nettoyer, ranger la table,…

Je mange de façon variée et équilibrée
Je mange proprement

Je ne gaspille pas la nourriture

Mon hygiène, mes vêtements

Mon hygiène, c'est ce que je fais pour être propre
et me sentir bien.
Je prends une douche ou un bain.
Je me brosse les dents
Je me lave les mains
Mes ongles sont coupés
Mes cheveux sont propres et coiffés.

Mes vêtements, mes chaussures
c'est pour me protéger du froid et
du soleil. C'est aussi pour me sentir bien.

Mon hygiène, mes vêtements
Mes droits, mes devoirs

J'ai le droit qu'on prenne
soin de moi,
de mon apparence.

J'ai le droit d'avoir
des vêtements
qui me vont bien.

Je peux comprendre que
certains vêtements sont trop chers
par rapport aux moyens dont on dispose.

Je dois prendre
soin de moi, de mon hygiène.
Je dois respecter
mes vêtements, mes affaires

Ma santé, ma sécurité

Être en bonne santé, c'est :
- être en forme
- se sentir bien physiquement
- ne pas être malade

C'est aussi :
- avoir un bon moral
- avoir envie de faire des choses
- avoir confiance en soi
- avoir envie de voir d'autres personnes

Être en sécurité, c'est
- éviter les situations de risques
- avoir le sentiment d'être à l'abri de tout danger

Ma santé, ma sécurité
Mes droits

J'ai le droit d'avoir
des services médicaux variés
particuliers à mon état de santé

J'ai accès à un médecin,
à une psychologue, à une logopède,..
si mon état le nécessite.

J'ai accès aux services
de dépistage précoce
(découvrir très tôt une maladie)
et d'intervention précoce
(agir avant l'apparition du problème).

J'ai le droit d'être dans un lieu
qui me protège, et ou je me sens en sécurité

Ma santé, ma sécurité
Mes devoirs

Je dois prendre soin de moi
pour être en pleine forme

Je dois prendre les médicaments
que le médecin m'a prescrits
pour ma santé

Je dois dire quand
quelque chose ne va pas,
dans ma tête ou dans mon corps.

Je dois respecter les règles de prudence
et ne pas me mettre en danger.

Je dois dire si je ne me sens pas
en sécurité quelque part
(dans mon unité de vie,
en famille, avec certaines personnes,...)

Ma Communication

Communiquer, c'est dire des choses aux autres personnes et écouter les autres personnes.

Je communique pour :

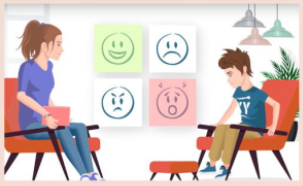
- le plaisir d'avoir un contact
  avec une autre personne.
- dire ce que je pense,
  donner mon avis.
- répondre à une question.
- demander une information.

Je communique en parlant,
en téléphonant,
en écrivant un mail, un SMS,…

Je communique avec mes yeux,
avec des gestes, avec mon sourire…

Je communique avec des images,
en montrant des objets…

Je communique avec un ordinateur.



Il y a des choses que je veux garder secrètes
et que je ne dis pas aux autres.

Ma communication
Mes droits

J'ai le droit de parler librement

J'ai le droit de dire
ce que je pense.

J'ai le droit de recevoir et
de demander des informations.

je peux choisir le mode
de communication que je souhaite :
en parlant, en écrivant, par geste,…

En fonction de mes difficultés,
des outils et de moyens différents
de communiquer peuvent être utilisés.

On me donne des informations
de façon à ce que je les comprenne.

Ma communication
Mes devoirs

Si je peux m'exprimer librement,
je ne dois pas le faire
pour manquer de respect
ou pour faire mal à l'autre.

Ce n'est pas parce que je dis
quelque chose que c'est
nécessairement vrai ou
ce qui va se passer.

Je dois pouvoir accepter
que l'autre n'a pas toujours
les mêmes idées que moi,
ou qu'il peut ne pas être d'accord
avec ce que je dis .

Mentir ou inventer des histoires
entraîne souvent que les autres vont se méfier de moi

Mon bien-être
Bientraitance

Le bien-être, c'est quand je me sens bien

Être bientraitant avec moi, c'est :
- me parler gentiment.
- m'écouter, me demander mon avis.
- m'aider quand j'en ai besoin.
- respecter des moments où j'ai besoin d'être seul.
- me contenir (parfois même physiquement)
  pour me protéger et protéger les autres, quand je suis en crise.
- pouvoir me dire non et me mettre face à des choix.
- ...

Être maltraitant avec moi, c'est :
- refuser de me nourrir ou de me donner à boire.
- refuser de me donner un antidouleur quand j'ai mal.
- me frapper.
- ne jamais me demander mon avis.
- me parler méchamment, se moquer de moi
- ...

Mon bien-être - Bientraitance
Mes droits

J'ai le droit d'être considéré
comme quelqu'un de valable,
qui en vaut la peine.

J'ai le droit de savoir
les règles de vie qui sont
demandées dans mon lieu de vie.

J'ai le droit de penser à moi
et à mon projet, et ne pas être
dans les conflits des grands.

Si j'ai été maltraité ou insulté,
j'ai le droit d'être aidé, soutenu,
pouvoir me sentir protégé.

Mon bien-être - Bientraitance
Mes devoirs

Je dois accepter que
pour bien grandir,
c'est normal
qu'on ne me donne pas
tout ce que je veux.

Je dois accepter que
d'autres jeunes
n'ont pas le même projet que moi,
qu'ils ont certaines choses
que je n'ai pas,
mais que j'ai certaines choses
qu'ils n'ont pas.

Je ne fais pas subir aux autres
ce que je n'aimerais pas subir moi-même.

Ma vie relationnelle, affective

J'ai des amis avec qui j'aime me trouver.

J'ai un petit copain, une petite copine.

Il y a des personnes que j'embrasse
pour dire bonjour.

Il y a des personnes avec qui
je me promène en donnant la main.

Il y a des personnes avec qui j'aime être tout seul, pour dire des secrets, ou pour dire des mots gentils

Ma vie relationnelle, affective
Mes droits

J'ai le droit d'avoir des relations personnelles

Je dois avoir accès à des informations sur la vie affective et sexuelle.

Le droit au respect de mon corps comme celui de mes idées, de mon intimité

Ma vie relationnelle, affective
Mes devoirs

Je dois respecter le « non » , le « pas d'accord » de l'autre.

Je dois respecter l'intimité de l'autre.

Mon attitude doit respecter l'autre

MON ENTOURAGE

La famille, les personnes autour de moi

Mon premier réseau = **ma famille** :
Mon-mes parent(s), frères , sœurs, grands-parents,…

Mon réseau amical : **mes amis**,
les autres jeunes de mon unité
les personnes avec qui je m'entends bien

Mon réseau social = **les personnes autour de moi, qui s'occupent de moi,** que je rencontre dans un club,...

La famille, les personnes autour de moi
Mes droits

J'ai les mêmes droits que tous
les jeunes de mon âge
concernant ma famille
et mes relations personnelles

MAIS

Pour me protéger et m'éduquer
me donner les mêmes chances
que les autres jeunes,
et toujours pour que je sois
le mieux possible,
des personnes (mes parents, un juge,...)
peuvent décider de m'éloigner
un petit peu, beaucoup, complètement
de ma famille ou de personnes pouvant
m'empêcher de grandir correctement…
J'ai le droit de savoir pourquoi cette décision est prise...

La famille, les personnes autour de moi
Mes Devoirs

Je dois respecter les personnes qui vivent avec moi

Je dois me respecter moi-même

Je dois respecter les personnes qui s'occupent de moi

Mon éducateur référent

Mon référent, c'est un éducateur
qui travaille dans l'unité de vie
de l'institution où je vis,
et que je peux contacter
si j'ai un problème.
Il me connaît bien,
il sait ce que j'aime faire.

Il écrit les objectifs
de mon projet de vie
en me demandant mon avis.

Il peut m'aider à dire des choses à ma famille, à l'école, aux professionnels qui s'occupent de moi et de ma famille

Mon éducateur référent
Mes droits

J'ai droit à avoir le soutien
d'un éducateur en qui j'ai confiance
pour avoir accès à mes droits et
pour m'informer, et pouvoir
prendre des décisions.

Je peux lui confier des choses qui ,
si elles ne me mettent pas en danger
ou en danger d'autres personnes,
peuvent rester entre nous.

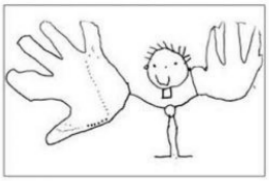
Il doit faire en sorte que
l'équipe des éducateurs et
des personnes qui s'occupent de moi
tiennent compte de l'ensemble
de ce que je vis, ressens
dans l'institution, ma famille,…

Si j'ai besoin que l'on parle pour moi,
il faut que cela soit fait correctement,
avec mon accord, en tenant compte de mon avis.

Mon éducateur référent
Mes devoirs

Je dois pouvoir accepter que
d'autres personnes que
mes proches (ma famille)
puissent m'accompagner,
me guider,
parfois me diriger
pour mon bien-être
et mon projet de vie.

Je peux faire confiance
à mon éducateur référent.
Le mieux, c'est que lui aussi
puisse me faire confiance,
dans ce que je dis, dans ce que je m'engage...



MON PROJET , MA VIE

Mon projet de vie

Mon projet de vie explique :
- Qui je suis, mon parcours de vie
- Ce que je sais faire
- Mes besoins
- Ce que j'aimerais faire...

Dans mon projet, on écrit
qui va m'aider à réaliser
mes objectifs de vie
et quand je vais le faire…

Je fais mon projet de vie
avec mes éducateurs
mon éducateur référent
et d'autres personnes…

Mon projet de vie
Mes droits

Je dois connaître
et pouvoir poser des questions
à toutes les personnes
qui s'occupent de moi,
qui ont un pouvoir de décision
sur ma vie

Je dois avoir des explications
que je peux comprendre
sur les raisons de mon placement

Je dois être consulté régulièrement
sur mes envies et motivations
pour définir les objectifs de ma vie
pour maintenant et plus tard.

Mon projet de vie
Mes devoirs

J'accepte le soutien et les conseils
qui me sont proposés pour m'aider
à voir clair sur qui je suis, ce que je fais,
ce que je peux faire,…

Je demande des explications
sur ce que je ne comprends pas
et qui me concerne.

J'essaie d'agir du mieux que je peux,
suivant mes possibles du moment,
pour entrer dans les objectifs
que l'on a définis avec moi.

Mes apprentissages

J’apprends pour être autonome.
J’apprends parce que cela m’intéresse.
J’apprends en allant à l’école .
J’apprends en allant en stage.

J’apprends en parlant
avec d’autres personnes.

Je peux apprendre en lisant.
Je peux apprendre sur internet.

On peut faire des apprentissages
toute sa vie.

Mes apprentissages
Mes droits

J’ai le droit d’aller à l’école et
de poursuivre une formation.

Les personnes qui s’occupent de moi
doivent me transmettre les valeurs
et les manières de faire
pour me permettre de
bien m’intégrer dans la société.

Les personnes qui s’occupent de moi
doivent aussi m’apprendre
à devenir le plus autonome possible.

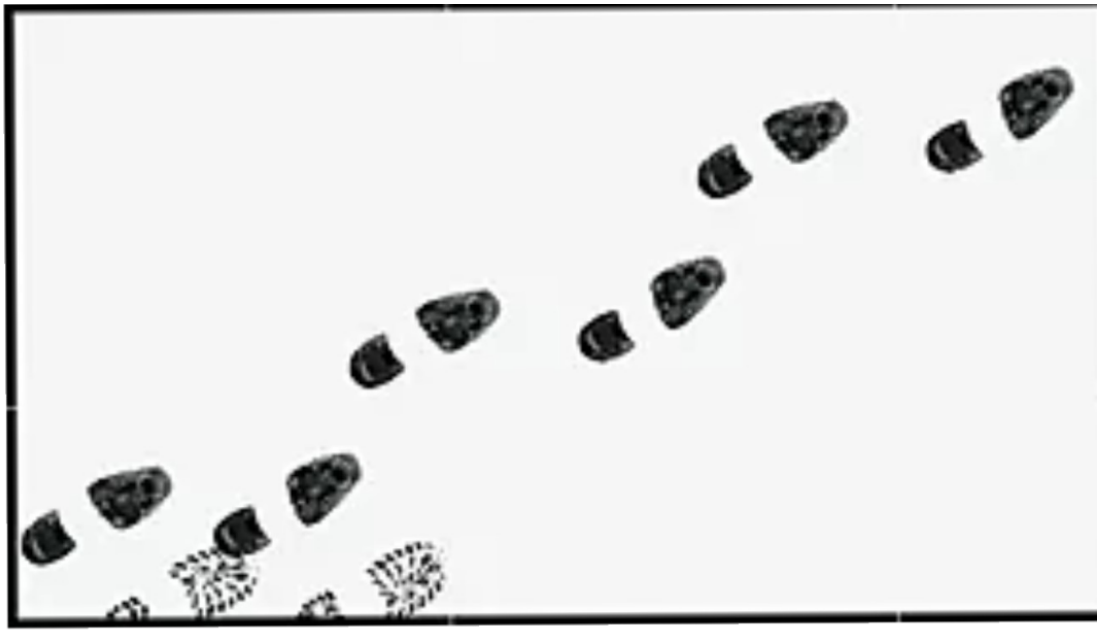
Mes apprentissages
Mes devoirs

L’école en Belgique est obligatoire jusqu’à 18 ans.

Je dois me comporter
correctement à l’école,
pour pouvoir apprendre
un maximum de choses.

Je dois faire mes devoirs scolaires.

J’écoute les avis et conseils
des éducateurs et
des personnes qui s’occupent de moi
pour me permettre d’évoluer le mieux possible



Mes activités - loisirs

Les activités de tous les jours sont organisées avec les éducateurs et d'autres personnes de mon institution

Il y a des activités que je choisis.
Il y a des activités que
je suis obligé de faire,
comme : faire la vaisselle,
ranger ma chambre,
faire mes devoirs scolaires,…

Il y a des activités que je fais seul
et d'autres que l'ont fait à plusieurs.
Mes loisirs, c'est aussi :
voir des amis, regarder la télévision,
dessiner, faire du sport, aller dans un club,
ou me reposer, tout simplement.

Durant les vacances,
en fonction de ce qui est possible,
je peux aller chez mes parents,
participer à un séjour extérieur
avec les jeunes de mon unité,
ou un séjour extérieur proposé par un autre organisme.

Mes activités – mes loisirs
Mes droits

J'ai le droit de participer à des activités culturelles, sportives, artistiques , créatives…

Ces activités me sont proposées
soit au sein de mon institution,
soit par des clubs extérieurs.

Dans la mesure du possible,
les personnes qui s'occupent de moi
doivent essayer de me proposer
des activités qui correspondent
à ce que j'aimerais faire.

Mes activités – mes loisirs
Mes devoirs

Je dois participer à
un certain nombre d'activités proposées,
mais on me laisse choisir
celles qui me plaisent le mieux.

Si, après avoir essayé,
je choisis de m'inscrire
dans un club extérieur,
je m'engage alors à m'y rendre
de façon continue pour un certain temps.

Je peux comprendre
que certaines activités, trop chères
ou trop loin de mon lieu de vie,
ne me sont pas accessibles.

- Si j'ai des plaintes à formuler :
- Je peux me faire aider par une personne de confiance de mon choix si j'ai des difficultés à exprimer mes ressentis.
- Je m'adresse à mon éducateur ou au chef-éducateur de mon unité qui pourra déjà réagir...
- Je peux aussi adresser un formulaire de réclamation aux assistantes sociales de l'IMP qui sont désignées pour recevoir les plaintes et faire en sorte qu'il y ait une réaction de la part du chef-éducateur, de la direction,…
- C'est possible, si les choses reprochées sont très graves, d'interpeller aussi directement l'AVIQ, service Audit et Inspection rue de la Rivelaine,21 6061 Charleroi

Annexe 4

Questionnaire
bien-être bénéficiaires

Questionnaire bien-être au quotidien des bénéficiaires

Nom : Unité :

1) Mes besoins

Commentaires :
(si jaune ou rouge)

Mon logement : Dans mon unité

J'ai un endroit rien qu'à moi
que je peux décorer comme je veux.

Je peux mettre en sécurité des objets
qui ont de la valeur.

Il y a certains moments où c'est possible
pour moi d'être seul dans ma chambre

Mon unité de vie est propre et accueillante

Ma nourriture

Ce que je mange est bon et suffisant

On comprend que certains aliments me plaisent
moins

Mon hygiène

J'ai les « bons » produits
pour me laver le corps,
les cheveux, les dents,…

J'ai accès tous les jours à la douche,
à l'évier et du temps pour me laver

Commentaires :
(si jaune ou rouge)

Mes vêtements

J’ai des vêtements que j’aime
qui sont à ma taille.

J’ai des vêtements en suffisance
pour toutes les saisons

Mes vêtements sont bien entretenus
(lavés…)

Ma santé

Le médecin, l’infirmière me connaissent bien
et suivent mon évolution

Je peux rencontrer le docteur,l’infirmière
quand je ne me sens pas bien

Ma sécurité

Je me sens protégé dans mon unité de vie

Ma communication

je comprends toutes les informations
que les éducateurs me donnent

J’ai le droit de dire ce que je pense

j’ai accès à différents outils
pour mieux comprendre
ou pour mieux dire ce que je ressens

Ma bientraitance

Commentaires
(si jaune ou rouge)

Je peux penser à moi
pas aux problèmes des adultes

Je connais les règles de vie
de mon unité

Les adultes qui m'entourent
me montrent que
je suis quelqu'un qui en vaut la peine.

Je suis soutenu si j'ai été maltraité
ou insulté

Ma vie relationnelle et affective

J'ai des relations privilégiées
avec certaines personnes

J'ai accès à des informations
sur la vie affective et sexuelle

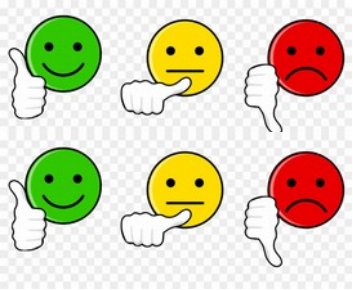
Mon corps, mon intimité est respectée

2) Mon entourage

Commentaires
(si jaune ou rouge)

Ma famille

On m’a expliqué pourquoi je suis à l’IMP
et j’ai compris



Je peux donner mon avis sur ce qui se passe
avec ma famille

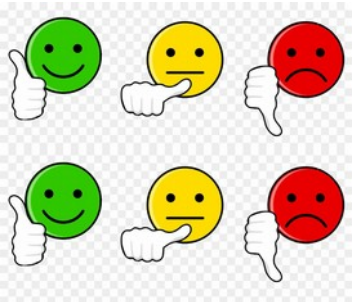
Mes éducateurs

Les éducateurs m’aident à voir clair
dans ce qui s’est passé dans ma vie,
dans ce que je fais maintenant,
dans ce que je voudrais faire ou être

J’ai un éducateur référent avec qui
je peux parler plus facilement

La (les) psychologue(s)

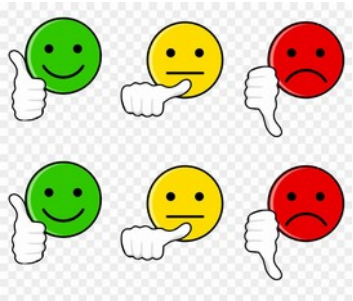
Je sais qui est la psychologue et
ce qu’elle fait comme travail



Si j’ai besoin, je peux la rencontrer

L’ (les)assistante(s) sociale(s)

Je sais qui est l’assistante sociale
qui s’occupe de moi
et ce qu’elle fait comme travail



Si j’ai besoin, je peux la rencontrer

3) Mon projet, ma vie

Commentaires
(si jaune ou rouge)

Mon projet de vie

Je peux poser des questions sur mon passé,
sur ce qui se passe maintenant,
sur mon avenir
aux personnes qui s'occupent de moi
dans l'institution

Je peux poser des questions,
demander des explications
aux personnes qui ont un pouvoir
de décision sur ma vie
(parents, déléguée , juge,…)

Je connais les raisons
de mon placement
et je peux les expliquer

Mes apprentissages

Je vais dans une école qui correspond
à mes capacités et à mes envies.

A l'IMP, on m'apprend à être
le plus autonome possible.

A l'IMP, on me montre
comment faire pour m'intégrer
le mieux possible dans la société

Mes activités, mes loisirs

A l'IMP, je participe à des activités
culturelles, sportives, artistiques ….

Si c'est possible, je peux participer
à des activités dans un club extérieur