


# Reliances

## Multi-accueil

<p><b>RÉSUMÉ</b></p> <p><b>Le projet et ses objectifs</b></p> <p>Ce dispositif mixte accueille 40 jeunes, âgés de 13 à 18 ans, confiés dans le cadre de mesures/prestations administratives ou judiciaires. Ces enfants cumulent des vulnérabilités sociales, familiales et/ou des problématiques de santé mentale. Il s'agit d'accroître la diversité des modalités d'accompagnement des enfants et des familles, d'offrir une réponse à des situations d'urgence, et de permettre la mise en réseau de professionnels pour optimiser les réponses apportées.</p> <p><b>Cadre et modalités d'intervention</b></p> <p>Reliances comprend 4 interventions : <i>Urgences</i> propose un accueil au long cours du jeune dans un contexte de crise, <i>Trajets</i> un accompagnement socio-éducatif vers une insertion sociale/professionnelle, <i>AGIR</i> un accompagnement en réseau pour enrichir l'espace intermédiaire entre l'intervention en milieu ouvert et la suppléance familiale, et enfin <i>RESO</i> un accompagnement socio-clinique de jeunes en souffrance psychologique et rupture sociale. Chaque service articule vie quotidienne des jeunes et intervention socio-éducatrice, au regard des besoins de l'enfant, des capacités/compétences parentales et des ressources de l'environnement.</p>	<p><b>DATE DE PUBLICATION</b> Décembre 2015</p> <p><b>LOCALISATION</b> Haute-Savoie (74)</p> <p><b>PUBLIC CIBLE</b> Adolescents, jeunes en difficultés multiples</p> <p><b>TYPE D'INTERVENTION</b> Accueil d'urgence, accueil de jour, accueil temporaire ou séquentiel, milieu ouvert, protection judiciaire de la jeunesse</p> <p><b>THÉMATIQUE SPÉCIFIQUE</b> Santé mentale, scolarité et insertion professionnelle</p> <p><b>SITE INTERNET DU DISPOSITIF</b> </p>
---	--

## PRÉSENTATION DE L'ACTION

### INTITULÉ, ANCIENNETÉ ET LIEU D'IMPLANTATION

Le dispositif Reliance, établissement d'aide aux adolescents et de soutien à leurs familles, est un dispositif de Haute-Savoie, missionné sur l'accueil en urgence des jeunes en difficulté. Il a été créé en 2001. L'appellation est devenue Reliances en septembre 2005 à la suite d'une reconfiguration de service, le CROSMS ayant donné un avis favorable pour une extension-transformation.

### SERVICE GÉRANT L'ACTION

Sauvegarde de l'enfance et de l'adolescence de Savoie (73)  
177, avenue du Comte VERT 73000 Chambéry

### PERSONNE À CONTACTER

Yvan SCHNEIDER, directeur  
Reliances  
4 boulevard Georges Andrier, 74200 Thonon-Les-Bains  
Tél. : 04 50 81 86 95  
Email : reliances@sauvegarde2savoie.fr

### ÉCHELLE DE L'ACTION (GÉOGRAPHIQUE, NOMBRE D'USAGERS CONCERNÉS)

Reliances accueille 40 jeunes, filles et garçons, âgés de 13 à 18 ans de la région du Chablais, sur les quatre dispositifs d'intervention.

### CADRE JURIDIQUE

Ces jeunes sont confiés par les juges des enfants et/ou l'aide sociale à l'enfance dans le cadre de la protection administrative (20 %) et judiciaire (80 %).

Le service bénéficie d'une habilitation du conseil départemental pour les jeunes de 13 à 18 ans et de la protection judiciaire de la jeunesse pour les 13-18 ans.

### FINANCEMENT

Le dispositif est financé par le Conseil général à 95 % et à 5 % par la Protection judiciaire de la jeunesse.

Le prix de journée est variable selon les prestations : 230 € en accueil d'urgence, 130 € pour un accompagnement socio-éducatif Trajets, 99 € pour le pôle insertion AGIR, 195 € pour RESO.

## ÉLABORATION DU PROJET

### CRITÈRES AYANT MOTIVÉ LE PROJET

Le dispositif Reliances est issu d'une réflexion à la suite du :

- constat d'un déficit de réponse sur un territoire en matière d'accueil d'urgence. Le placement des jeunes était alors effectué soit dans des structures éloignées amenant ainsi des dysfonctionnements dans la prise en charge et une impossibilité du travail avec les familles; soit dans des structures inadaptées à la situation du jeune.
- constat que certains jeunes connaissaient des échecs répétés dans leur prise en charge, jeunes présentant une grande souffrance se retrouvant sans aucune perspective face à leurs difficultés.

Le projet visait donc à sortir de cette impasse par une proposition d'une nouvelle offre d'accueil capable de répondre à des situations d'urgence et d'offrir une solution immédiate mais surtout adaptée à chaque situation.

### PERSONNE(S) OU INSTITUTION À L'INITIATIVE DU PROJET

Le dispositif Reliances est issu d'une réflexion entre la Sauvegarde, l'ASE, les magistrats et la PJJ.

### RÉFÉRENCES À UN PROJET DU MÊME TYPE

Non

### RÉFÉRENCES THÉORIQUES

La structure a sollicité des chercheurs pour intégrer des notions théoriques dans la pratique : Apports de Dominique Bondu, sociologue (interactionnisme symbolique), Carl Lacharité, professeur de psychologie, (approche familiale et communautaire), Yann Le Bossé, professeur de psychologie communautaire (approche centrée sur l'empowerment), Abdessalem Yahyaoui, professeur de psychologie (approche ethnopsychologique). Le cadre d'analyse qui s'en dégage articule les besoins de l'enfant et l'adolescent avec les capacités et compétences parentales et les ressources de l'environnement.

### CARACTÉRISTIQUES DES JEUNES

Le dispositif accueille des jeunes qui cumulent plusieurs types de difficultés : des difficultés sociales et troubles du comportement, voire troubles psychiatriques diagnostiqués.

Certains jeunes courent un danger à l'intérieur de la cellule familiale, d'autres ont commis de petits délits, d'autres peuvent avoir une famille en crise qui ne peut faire face.

### MOYENS EN PERSONNELS, FINANCIERS, LOCAUX SOLLICITÉS OU ADAPTATION DES MOYENS EXISTANTS

L'équipe se compose de :

- 18 travailleurs sociaux (16 ETP);
- 5 psychologues (2 ETP);
- 7 assistants familiaux;
- 1 secrétaire (0,80 ETP);
- 1 comptable, assistante de direction;
- 1 chef de service éducatif et 1 directeur-adjoint;
- 1 directeur;
- 12 bénévoles permanents.

### OBJECTIFS DU PROJET

L'objectif du projet vise à :

- accroître sur le territoire la diversité des modes de prise en charge des jeunes et des modes d'accompagnement des familles;
- offrir une réponse intermédiaire, notamment dans les moments de crise, permettant un travail d'urgence avec l'enfant et sa famille, sans précipiter un engagement dans une modalité de prise en charge qui s'avérerait inadaptée;
- assurer un « travail familial » axé sur le lien entre le jeune et sa famille;
- proposer une réponse souple de proximité pour éviter l'éloignement géographique du jeune impliquant l'impossibilité d'un travail sur le lien familial;
- mettre en place un travail en réseau afin de permettre un maillage du territoire en vue d'optimiser les réponses apportées.

### DATE DE DÉBUT DU PROJET

La réflexion quant au projet a débuté en juin 2000.

### DATE DE DÉMARRAGE DE L'ACTION

Le dispositif a été créé en 2001 (arrêté du 8 janvier 2001).

## GRANDES ÉTAPES D'ÉVOLUTION CHRONOLOGIQUE

— Juin 2000 —

Recrutement par la SEAS d'un chef de projet M. L'Houssni.

— Janvier 2001 —

Ouverture de Reliance-accueil d'urgence pour 15 places.

— Juillet 2004 —

Expérimentation du dispositif RESO pour 7 adolescents en très grande souffrance psychologique sur le territoire du Chablais.

— Décembre 2005 —

Transformation de l'autorisation de l'établissement en quatre services :

- accueil d'urgence (7 places);
- activité d'insertion : Trajets (6 places + 3 en interne);
- accompagnement socio-clinique : RESO (7 places);
- accompagnement global individualisé en réseau : AGIR (17 places).

Reliance prend un S et devient Reliances : « une structure à taille humaine qui vise à répondre au plus près des besoins du territoire en matière de protection de l'enfance et de la jeunesse tout en restant en osmose avec son environnement ».

## DESCRIPTION DE L'ACTION À CE JOUR

### DESCRIPTION DE L'ACTION EFFECTIVE

Reliances articule quatre dispositifs d'intervention qui tissent un réseau :

- Urgences : accueil du jeune et de sa famille dans un contexte de crise en vue d'un travail commun sur les « premières réponses », soit dans le cadre d'un accueil de « dépannage » durant quelques jours, soit dans le cadre d'un accueil évaluatif d'une période de 8 semaines, en vue de dégager des solutions alternatives à la crise;

- **Trajets** : accompagnement socio-éducatif du jeune en vue de sécuriser son trajet vers une insertion sociale et professionnelle, soit dans le cadre d'un accueil en journée des « décrocheurs » avec un contenu formatif en vue d'un raccrochage scolaire ou professionnel, soit dans le cadre d'un accompagnement social individualisé dans la mise en œuvre d'un projet d'insertion ;
- **AGIR** : accompagnement global (parents/enfants/environnement) et individualisé en réseau venant enrichir l'espace intermédiaire entre l'intervention en milieu ouvert et la suppléance familiale. Il s'agit alors soit d'un accompagnement dans la famille, le mineur étant suivi au sein de celle-ci avec la possibilité d'un hébergement en tant que de besoin ; soit d'un accompagnement vers l'autonomie, le mineur ou jeune majeur est alors accompagné à partir d'une mise en situation d'autonomie concrète ;
- **RESO** : accompagnement socio-clinique de jeunes en très grande souffrance psychologique et rupture sociale, soit par un accompagnement « sur mesure » du jeune en tant que partenaire de son soutien ; soit par un appui et soutien à la famille dans l'aide au jeune ; soit par la promotion et le développement du travail en réseaux.

Chaque service développe un programme à la semaine qui articule la vie quotidienne des jeunes (activité, hébergement, loisir, etc.) et l'intervention socio-éducative (suivi individualisé, entretiens familiaux, accompagnements spécifiques, visite à domicile, chantier éducatif, ateliers, etc.) par un travail d'articulation des professionnels en soutien ou suppléance à la famille.

### PROFESSIONNELS PARTICIPANT À L'ACTION (ET AUTRES SERVICES)

Une équipe pluridisciplinaire avec des identités de métiers différents (assistante sociale, éducateur spécialisé, moniteur-éducateur, éducateur technique spécialisé, conseillère en économie sociale et familiale, animateur, psychologue, etc.) mais une pratique professionnelle commune.

Des personnes ressources : les familles hôtes. Elles sont « recrutées » et « sélectionnées » dans le milieu enseignant ou de l'intervention sociale et médico-sociale (assistante maternelle, infirmière, enseignants en retraite, animateur, aide-soignant, etc.) selon un protocole assez proche de celui du parrainage (2 rencontres au siège et au domicile des personnes, enquête de moralité, période d'essai sur des week-ends, etc.). Une convention lie les partenaires qui à tout moment peuvent cesser leur collaboration. Les familles d'hôtes suivent les formations internes du service. Un éducateur est plus chargé du suivi et du soutien aux familles d'hôtes (il créera en 2008 avec les familles d'hôtes une association de parrainage qui rassemble toutes ces familles).

Le réseau des acteurs institutionnels : magistrats de la jeunesse, travailleurs sociaux de première ligne et de la pro-

tection etc. Pour formaliser et organiser le travail en réseau des groupes de travail ou des comités de pilotage ont été mis en place. On peut citer le groupe sur l'accueil d'urgence qui rassemble toute la chaîne des acteurs impliqués ou le comité de pilotage de RESO qui rassemble l'ASE, la PJJ, le CMP, la clinique privée INTERMED, l'université de Savoie, le Juge des enfants et Reliances-RESO.

Les partenaires de la culture. On peut citer, la maison des arts de Thonon-Evian, le Festival 1<sup>er</sup> Roman de Chambéry, le centre régional du livre de Franche-Comté avec le festival Dionysos d'Arbois etc.

Les aidants naturels (familles, proches, amis, etc.) : toute personne identifiée comme pouvant être utile au développement optimal du jeune et donc à l'action du service est enrôlée pour faire partie de « l'équipe élargie ».

### IMPLICATION DES PROFESSIONNELS

Le travail avec et pour le jeune et la famille donne lieu à une réunion de concertation qui initie l'intervention du dispositif Reliances. Elle rassemble en amont (accueil est préparé) ou en aval (l'accueil immédiat) les acteurs concernés (jeune et parents voire fratrie) et les acteurs impliqués (les professionnels). Les échanges visent à développer une compréhension commune de la situation et à produire un diagnostic partagé. Un document nommé « projet commun » est élaboré à l'issue de 2 rencontres pour préciser les problèmes et les solutions, les attentes de chacun, le plan d'action et son évaluation. Après quoi des bilans réguliers permettent de suivre la trajectoire de la situation et ses révisions.

### IMPLICATION DE LA HIÉRARCHIE ET AUTRES INSTITUTIONS

Le directeur a fait le choix d'un « management par le sens » (savoir pourquoi on est là et pourquoi on fait ce que l'on fait) comme gage d'une qualité de service et d'un sentiment d'appartenance à un collectif de travail.

### TEMPS ET MODALITÉS DE RÉGULATION EN ÉQUIPE

On peut citer les outils de régulations suivants :

- la réunion de concertation (en tant que de besoin) pour initier un travail en commun avec l'ensemble des professionnels concernés par la situation ;
- la réunion de suivi des situations (hebdomadaire) pour étudier les situations individuelles confiées au service. Cela permet à toute l'équipe de s'associer au processus d'admission, de définir les objectifs de travail pour chaque jeune et leurs indicateurs d'évaluation, d'analyser finement les situations et les effets de l'intervention, de communiquer sur le travail de chacun et de tous, de travailler à la coordination, la cohérence et la cohésion de l'équipe au service du bien-être des jeunes et des familles ;

- la réunion d'organisation (hebdomadaire) qui renvoie au fonctionnement du service (planification de la semaine, agenda des jeunes, ajustement des plannings, élaboration de projets (formation, loisir, vacances, etc.);
- une supervision mensuelle pour réfléchir plus largement à son implication professionnelle et à ses attitudes face aux usagers;
- le bilan mensuel avec l'enfant et la famille pour suivre le plan d'action;
- les échanges de pratiques avec les autres services pour s'enrichir mutuellement des acquis de l'expérience;
- le comité de pilotage (un par trimestre) avec les principaux partenaires et décideurs participent à l'évaluation du service et de son expérimentation.

### MODALITÉS D'ENTRÉE DANS LE DISPOSITIF

Les spécificités de l'établissement :

1 - ne pas fixer de condition à l'accueil, mais considérer au contraire que, dès que l'accueil est possible par une place libre, Reliances devient le lieu de référence du jeune dans son parcours d'insertion;

2 - ne pas distinguer a priori les modes de prise en charge (hébergement/milieu ouvert/insertion), mais disposer d'un éventail de ressources internes et externes pour les adapter à la prise en charge du jeune;

3 - ne pas séparer suivi du jeune et étayage de la parentalité;

4 - mettre en réseau les professionnels et les intervenants associatifs pour que ce réseau local participe à la fois du suivi et de la socialisation du jeune.

### IMPLICATION DES USAGERS

L'implication des jeunes et des parents trouve son expression :

- dans la définition des projets et des actions et leurs réajustements;
- au travers de la participation de leurs représentants au conseil de vie sociale (CVS);
- dans leurs réponses aux enquêtes de satisfaction;
- dans les groupes de parole et d'entraide;
- dans la participation financière aux frais de prise en charge.

### AMPLITUDE D'OUVERTURE ET D'ACCUEIL DES USAGERS

24 h/24, 365 jours/365

### MODALITÉS POUR FAIRE CONNAÎTRE LE DISPOSITIF PAR SON ENVIRONNEMENT

Le service a été à l'origine :

- d'articles dans la presse locale et spécialisée sur les questions qui concernent les adolescents en difficulté ou pour promouvoir les réussites des jeunes (action solidaire, etc.)
- d'émissions de radio locale sur la protection de l'enfance, la délinquance ou la maltraitance des jeunes;
- de l'organisation de colloques et conférences ouvertes à tous;
- de rapports de recherche et d'évaluation;
- la participation des professionnels du service à des tables rondes ou des rencontres avec des étudiants en travail social.

### PLACE DE L'ACTION PAR RAPPORT AU SYSTÈME DANS LEQUEL ELLE S'INSÈRE

#### Une volonté d'ancrage dans l'environnement

Les professionnels sont soucieux d'ajuster les prestations offertes aux besoins du territoire du Chablais et de mobiliser des ressources locales au service des jeunes accueillis (insertion, accès à la culture, parrainage, hôtes bénévoles).

#### Une contribution au développement social local

Par l'aide à la création et l'organisation d'une association de parents, par une participation régulière aux festivals et aux manifestations socioculturelles de proximité, l'établissement contribue au maintien et au développement du lien social.

### RÉAMÉNAGEMENT OU ÉVOLUTION DU PROJET

Dans la phase actuelle, le service en est à la consolidation et stabilisation de l'existant après un développement rapide.

### AUTRE PROJET ACTUEL

Dans le cadre du second cycle de l'évaluation interne, actualisation du projet du dispositif et des services.

## REGARD DES ACTEURS SUR LE PROJET

(REGARD CRITIQUE, ENTRAVES OU FREINS AU DÉVELOPPEMENT, LIMITES DE L'ACTION...)

### Développement de l'établissement

La conduite du projet d'établissement a trouvé ses limites en ce que le format actuel répond aux besoins locaux et à la demande. Une capacité plus importante risque d'en-

traîner des coûts de coopération, limiter la mutualisation des moyens entre les services et faire perdre de « l'esprit maison » propre aux organisations à taille humaine.

### Besoins non couverts

L'établissement ne répond pas aux besoins d'un accueil d'urgence, d'un accompagnement durable au sein d'un collectif ou d'une famille pour les enfants et adolescents (10-13 ans) ou jeunes en alternative à l'incarcération.

### Le marché des compétences

Le coût immobilier et la proximité de la Suisse voisine sont des limites sérieuses au recrutement de professionnels qualifiés tels que les infirmiers et les éducateurs spécialisés.

### La coopération interinstitutionnelle

Les groupes de travail en commun et comité de pilotage ont fait évoluer la capacité à travailler ensemble des acteurs de la protection de l'enfance mais il reste encore beaucoup à faire pour optimiser la coopération au service des enfants et des familles (logique de la « patate chaude »).

### La logique de territorialisation

Elle organise le fonctionnement de l'établissement. C'est un atout et une faiblesse. Un atout en ce qu'elle responsabilise et conduit à un travail partenarial resserré. Un frein en ce qu'elle « enferme » les acteurs dans un territoire et des routines.

## ÉLÉMENTS RELATIFS À L'ÉVALUATION

### L'ACTION A-T-ELLE FAIT L'OBJET D'UNE ÉVALUATION ?

Une première étape évaluative a été effectuée de juin à septembre 2001, après six mois de mise en place du projet Reliance par une sociologue Dominique Bondu, du cabinet conseil Peiros à Dijon. Il s'agissait d'apprécier la pertinence du dispositif, évaluer la congruence entre le projet et la mise en œuvre, estimer la cohérence de fonctionnement, formuler des préconisations pour un ajustement du projet.

Les analyses reposent sur trois types de données :

- un corpus de documents produits par le service ;
- 14 entretiens semi-directifs et 18 questionnaires auprès de différents acteurs (familles utilisatrices, familles d'hôtes, équipe socio-éducative de Reliance, représentants institutionnels des prescripteurs, représentants des organismes sociaux partenaires.

2003 : Autre évaluation par le cabinet conseil PEIROS conduite par Noelle Diebold, psychosociologue, en vue de

concevoir, susciter, animer et accompagner une démarche d'évaluation participative et partagée entre les acteurs, de leur activité concrétisant au jour le jour un projet global d'actions en adéquation maximale avec les réalités :

- de la prise en charge des jeunes concernés par le dispositif RELIANCE ;
- de la complémentarité clairement établie entre les différents acteurs qui constituent le réseau de prise en charge.

Il s'agit pour les acteurs d'atteindre concrètement 4 objectifs :

- repérer les actions et processus conduisant à des modes coopératifs de prises en charge des jeunes suffisamment bons et, a contrario, de formaliser les actions et processus d'échecs ;
- documenter et faire état des constats, résultats, interrogations pour initier et formaliser un processus de transfert de compétences ;
- élaborer une prospective d'actions et de coopération concertée entre différents acteurs et intervenants.
- dédier une place aux acteurs du dispositif jusqu'alors muets.

2005 : Une étude a été réalisée en 2005 par une sociologue de l'Institut régional et européen des métiers de l'intervention sociale. L'objectif était de recueillir le point de vue des jeunes et de leurs familles, usagers de Reliance, 32 jeunes et 43 parents ont accepté de participer à cette étude.

2008 : Rapport final recherche-action d'évaluation du dispositif RESO 2004-2007

Coordinateur : A. Yahyaoui, psychologue, MCU-HDR université de Savoie

Rédacteur : H. Dubrez, psychologue, doctorante université de Savoie

À la demande des acteurs du dispositif RESO, le laboratoire de « Psychologie Clinique, Soins, socialisation » de l'université de Savoie, intervient pour repérer les effets du dispositif RESO sur les professionnels, les parents et les adolescents en question. Cette recherche est supervisée par A. Yahyaoui, enseignant-chercheur, HDR université de Savoie, et effectuée par H. Dubrez, psychologue et doctorante à l'université de Savoie. La première partie du travail demandée sur l'accompagnement à la mise en réseau ne fera pas partie de l'objet direct de la recherche. Le travail sera centré sur l'évaluation des effets du dispositif RESO.

- 1<sup>er</sup> cycle de l'évaluation interne de 2008 à 2014
- 2<sup>e</sup> cycle de l'évaluation interne de 2015 à 2020
- évaluation externe en octobre 2014
- audit PJJ du SAU en février 2015

**AUTRES MODALITÉS DE RÉGULATION DE L'ACTION  
(CADRE, PROTOCOLE, RYTHME...)**

Néant

**MODALITÉS D'ANALYSE DE LA STRUCTURE**

Fiche effectuée le 22 avril 2008 à partir de :

- analyse des différents documents du service (projet de service, rapport d'évaluation)
- rencontre avec le directeur du service.

Mises à jour : 10 avril 2009, décembre 2015.