

Dép. 59
« RELIANCE »

PRESENTATION DE L'ACTION

Intitulé, ancienneté et lieu d'implantation

Reliance est implanté à Roubaix et Tourcoing depuis 2003, les passages en CROSMS en 2003 et 2006 ayant autorisé 2 périodes expérimentales de 3 ans. Le projet s'inscrit dans une démarche de prévention dans le cadre de l'accompagnement et du soutien à la parentalité, avec des familles volontaires et « hors mesure » Aide sociale à l'enfance.

Service gérant l'action

L'établissement « Reliance » est un service de l'association « Home des Flandres », créée en 1961, dans un contexte de déconcentration du Foyer de l'Enfance d'Esquermes, à l'initiative de bénévoles sensibles à la question de l'enfance en difficulté.

Personne à contacter

Home des Flandres
Service Reliance
Directrice : Madame CAPON
108, rue du Coq Français
59100 Roubaix
Tél. : 03.28.33.80.81
E.mail : am.capon@homedesflandres.fr

Échelle de l'action (géographique, nombre d'usagers concernés)

Reliance permet un accompagnement de 30 familles en simultané, soit environ 50 familles par an, réparties sur deux sites : Roubaix et Tourcoing (49 familles ont été suivies en 2006 regroupant 130 enfants de 0 à 18 ans).

Cadre juridique

Il ne s'agit pas pour Reliance, d'une prise en charge des familles mais d'un accompagnement. Les familles sont en démarche de libre adhésion et d'anonymat.

Financement

Le budget de Reliance est d'environ 580 000 €, constitué d'une dotation globale du Conseil Général (83 %) et d'une subvention de la CAF (17%).

L'installation et l'aménagement ont été financés dans le cadre d'un contrat intercommunal Roubaix-Tourcoing (CAF, Villes, Etat, Région, Département, Home des Flandres).

ELABORATION DU PROJET

Critères ayant motivé le projet

L'association « Home des Flandres » a eu pour mission première en 1961, la mise en place d'un accueil de qualité pour des enfants et des adolescents dans le cadre de la protection de l'enfance. Dès 1970, l'association a accentué la mise en œuvre d'un accompagnement personnalisé. L'association s'est engagée dans des actions d'insertion, d'aide à la parentalité et de lutte contre l'exclusion. C'est ainsi que le Home des Flandres a vu se diversifier ses actions : MECS, CHRS, Point accueil jeunes, service de prévention précoce, centre petite enfance...

La volonté de rechercher de nouvelles réponses qui permettent à l'enfant et à sa famille de vivre mieux ensemble a amené l'association à travailler le projet de Reliance, dispositif intermédiaire où les parents sont les premiers acteurs dans un accompagnement individualisé, souple, adapté et chaque fois que possible « hors milieu institutionnel ».

Personne(s) à l'initiative du projet

Ce projet est l'aboutissement d'un travail de concertation, tant à l'interne de l'association avec les équipes pluridisciplinaires, qu'avec l'Aide sociale à l'enfance, la caisse d'allocations familiales et les villes de Roubaix et Tourcoing. Plus largement, des partenaires des champs de la Santé, de la Justice, de l'Action sociale et de la Police ont apporté leur contribution et leur soutien.

Références à un projet du même type

Non

Références théoriques

Les pratiques sont ancrées, d'une part, sur les travaux de Mr Houzel, sur des expériences relatives à l'insertion et à des actions de mobilisation des personnes, à la pré-formation et à la lutte contre l'illettrisme, à l'apprentissage de gestes mentaux de base, à un travail sur l'immédiateté ; d'autre part, une référence à la psychosociologie est présente.

Public visé

Ce sont des personnes, enfants ou adultes, qui, dans leur famille, aux yeux d'un des membres du noyau familial, ne vont pas bien, éprouvent du mal-être, témoignent un mal-vivre. Elles peuvent être marquées par la violence ou le repli sur soi, peuvent avoir du mal à s'inscrire dans la réalité, ont un rapport difficile avec la loi. Certaines peuvent avoir des comportements agressifs, ont adapté des conduites délinquantes, addictives. Quelques-unes ont pu développer des maladies psychosomatiques.

Pour un enfant ou une fratrie, on constate peut-être de l'absentéisme scolaire. Pour des adultes, l'extrême pauvreté, des conflits conjugaux, la solitude, une histoire personnelle lourde, le fait même d'être repéré comme « famille à risques » peuvent se surajouter et fragiliser encore davantage le lien parent-enfant.

Ces personnes semblent avoir « épuisé » les structures d'accueil et d'aide « classiques » qui n'ont pas les moyens d'inventer des modes d'accompagnement suffisamment personnalisés et conséquents en disponibilité.

La moyenne des accompagnements se situe entre 9 et 18 mois.

Moyens en personnels, financiers, locaux sollicités ou adaptation des moyens existants

Le service relève d'une création à part entière et a nécessité l'obtention et l'aménagement de locaux et la constitution d'une équipe pluridisciplinaire.

Objectifs du projet

Le projet s'inscrit dans une démarche de prévention dans le cadre de l'aide à la parentalité par des objectifs psycho-éducatifs individualisés et progressifs de réponse à la famille.

Nombre de lieux d'accueil, d'éducation, de santé, d'action sociale, font état de difficultés exprimées par des adultes « d'être parent ».

Le projet vise à ce que la famille vive mieux, à ce que enfant et parent trouvent place dans notre société et s'y épanouissent. Cela passe par :

- connaître et reconnaître la place et la parole de l'enfant, du parent,
- confirmer les parents dans leurs compétences et rendre possible leur position de parents responsables, acteurs de leur vie familiale et sociale,
- accompagner la famille à son rythme, en privilégiant ses choix d'action,
- donner les moyens aux personnes en terme de formation et d'information,
- prendre la personne dans sa globalité, dans son environnement socio-économique, culturel, ethnique.

Date de début du projet

Pour nourrir ce projet, l'association s'est appuyée sur le travail réflexif d'un plateau technique, organe interne du Home des Flandres, dont l'objet est de donner matière, d'illustrer par des situations concrètes les problématiques, de nommer quelques réponses apportées par le terrain.

Date de démarrage de l'action

L'accord du Conseil général quant à la mise en place du service Reliance a été obtenu en 2003.

GRANDES ETAPES D'EVOLUTION CHRONOLOGIQUE

- 1961 : création de l'association avec, au fils des années élargissement à 5 Maisons d'enfants avec un capacité d'accueil de 40 à 50 enfants par établissement, puis individualisation de l'action avec passage des groupes de 40 à 20 enfants,
- 1982 : ouverture d'un centre d'hébergement et de réinsertion sociale,
- 1996 : création d'un dispositif de prévention précoce « Les Petits Poucets »
- 1996 : création d'un point d'accueil jeunes
- 2000 : reprise par l'association d'une halte-garderie,
- 2003 : ouverture de Reliance (en lieu et place des « Petits Poucets »)

DESCRIPTION DE L'ACTION A CE JOUR

Description de l'action effective

Le dispositif s'inscrit dans la durée, il prend en compte l'entité familiale (à la fois les parents et les enfants). Le cadre de sa mission, les limites et obligations de son intervention, ses positions et objectifs généraux sont « affichés » d'emblée.

De multiples modes d'action pédagogique peuvent être utilisés pour aider la famille à atteindre ses objectifs : groupes de parents, apprentissages, soins, accès aux droits, informations sur les devoirs, culture, sport, loisirs...

Le « faire avec » et le « vivre avec » sont privilégiés, ainsi que la participation dynamique de la personne dans des démarches et des actions qui ont du sens pour elle. La volonté est de donner à la personne et aux groupes les moyens de se réassurer et de se prendre en charge, en créant du lien, donnant du sens, favorisant l'entraide et la solidarité et l'accès au savoir. L'accompagnement se fait pas à pas dans la quotidienneté à partir de la situation initiale de la personne.

Le principe guidant l'action est d'aider à inscrire les personnes dans des réseaux ou contribuer à ce qu'elles élargissent ceux dans lesquels elles sont engagées.

Dans le lieu d'accueil ou dans des lieux investis par les parents, un climat de confiance est créé, sans culpabilité, sans stigmatisation, afin que les familles puissent exprimer leurs difficultés.

L'accompagnement est simple, basé sur les actes de la vie quotidienne : conduite à l'école, courses, démarches administratives, ouverture vers les loisirs, la culture, la formation, les soins... Il s'agit de repérer les compétences parentales (affectives, culturelles, professionnelles, tâches domestiques, repas, couture, bricolage...). À partir d'entretiens individuels ou familiaux, des problèmes rencontrés et des compétences des personnes, des stratégies sont imaginées en commun pour faire face aux difficultés dans l'éducation des enfants sans vouloir imposer un « modèle de bons parents » et en étant suffisamment rassurant devant les obstacles rencontrés.

Des temps forts de vie partagée ponctuent l'action, le travail se fait via des temps collectifs et des entretiens individuels, au domicile ou à l'association. Les moments collectifs sont néanmoins favorisés pour permettre aux parents de se retrouver entre eux afin d'exprimer leurs préoccupations, leurs souffrances et rechercher avec d'autres parents des solutions.

Des espaces de rencontres sont ainsi créés :

- groupes de parole entre parents animés par la psychologue et un membre de l'équipe : permettre aux parents de sortir de leur isolement, de verbaliser les difficultés et la souffrance, rechercher des pistes. Ces temps de soutien parental permettent également des orientations vers des services compétents pour aborder des questions plus personnelles,
- groupes de parole sous forme de débats avec différents professionnels, personnes extérieures expertes en leur domaine.

Le travail de groupe de parents permet de rompre l'isolement, de dédramatiser les situations, de renforcer les liens...

Différents lieux d'accueil sont ouverts en permanence, pour accueillir parents et enfants à leur demande, ils sont aménagés avec des espaces conviviaux (espace de créativité, espace pratique, espace institutionnel, espace vert, espace information...)

Professionnels participant à l'action (et autres services)

L'équipe se compose :

- d'une directrice
- un chef de service,
- une secrétaire,
- un psychologue à mi-temps
- un éducateur technique

Ces professionnels exercent sur les deux dispositifs.

Sur chaque dispositif :

- 1 maîtresse de maison (0,75 ETP)
- 2 éducateurs spécialisés
- 2 éducateurs de jeunes enfants (1,25 ETP).

Implication des professionnels

L'équipe est constituée de professionnels qui adhèrent au projet, prêts à s'investir dans une mission nouvelle dont les exigences en matière de travail sur soi, de travail en équipe, de créativité sont prégnantes.

Implication des usagers

L'anonymat des personnes accueillies est respecté afin de faciliter la demande d'aide. Néanmoins, Reliance avise l'autorité judiciaire lorsqu'un mineur est victime de mauvais traitement ou lorsqu'il est présumé l'être, après en avoir informé la famille.

Le travail s'effectue ensuite au rythme de la famille, les liens de confiance sont plus ou moins longs à tisser. Le projet se construit avec la famille.

Amplitude d'ouverture et d'accueil des usagers

Une permanence d'ouverture est effectuée de 9 H à 17 H 30 du lundi au vendredi, par contre une partie des activités de l'équipe se déroule avant ou au-delà de ces horaires, ainsi que le samedi et le dimanche lors d'activités programmées avec les familles. L'amplitude d'ouverture est d'environ 53 heures par semaine.

Trois séjours familiaux sont organisés durant des périodes de 5 cinq jours au cours de l'année.

Modalités d'information de l'environnement sur le dispositif

Le dispositif est bien repéré par les partenaires sur les deux sites, le bouche à oreille fonctionne également. Une plaquette d'information existe.

Place de l'action par rapport au système dans lequel elle s'insère

La posture professionnelle de sortir de la place d'experts n'est pas toujours comprise par les différents partenaires, de même que Reliance s'appuie sur la demande de la famille et non sur le rapport social transmis par un autre service.

Réaménagement ou évolution du projet

Initialement, le projet avait une portée généraliste d'accompagnement des familles en situation de danger, connues ou non des services sociaux, avec une décision judiciaire ou non. Il s'agissait de soutenir une démarche avec un autre regard. Actuellement, à la demande du

département, le projet s'adresse essentiellement aux familles en amont de toute intervention judiciaire ou sociale, projet qui vise à les aider, à mieux mettre en œuvre les compétences dont elles disposent, ou qu'elles peuvent développer, pour répondre aux besoins de chacun de leurs membres.

Autre projet actuel

L'évolution quantitative (passage progressif d'un accompagnement de 30 à 50 familles) permettrait de valoriser des moyens indispensables à son bon exercice. Cette évolution pourrait être envisagée compte tenu des résultats obtenus et des demandes d'accompagnement de familles non satisfaites ; elle n'est pas d'actualité, vu les contingences budgétaires.

REGARD DES ACTEURS SUR LE PROJET (regard critique, entraves ou freins au développement, limites de l'action...)

La création du projet a été motivée par le souhait de travailler avec l'ensemble de la famille et non plus avec un parent et les jeunes enfants.

L'adhésion volontaire permet de situer la famille comme actrice à part entière dans le faire et le quotidien. Le temps de cheminement, de partage de temps de vie, et le respect de ce temps par les professionnels permet de sortir d'une place d'expert, d'ingérence et de ne pas faire violence à des personnes déjà extrêmement fragilisées. Le fait de travailler sur « de petites choses » au départ, permet à la famille de vérifier qui est l'équipe et d'aborder ensuite des difficultés plus complexes (telles que des situations d'inceste qui n'étaient pas repérées à l'entrée).

Ce dispositif permet que l'intervention soit possible même après un signalement ou un placement.

De façon dérogatoire et à la demande de la Direction Territoriale, des visites médiatisées sont assurées au service ou au domicile de familles dont tout ou partie des enfants sont placés.

Implication de la hiérarchie et autres institutions

L'équipe situe des partenaires pluriels à différents niveaux :

- le partenariat avec les décideurs et les financeurs (CG, CAF, Villes)
- le partenariat avec des responsables techniciens de ces instances ou d'autres services (juge pour enfants, brigade des mineurs, CAMSP, CCPD...)
- le partenariat avec les collègues de terrain pour un maillage au quotidien autour des situations familiales ou individuelles des personnes accompagnées par les services (assistantes sociales, éducateurs de milieu ouvert, travailleuses familiales, référents RMI, ASE...)
- le partenariat avec les usagers qui sont associés aux définitions de l'action.

Dès que la famille le souhaite ou l'accepte, l'intervention de partenaires (UTPAS, écoles, travailleuses familiales...) peut s'établir. Ce partenariat fait l'objet de rencontres régulières qui permettent de réfléchir et de mettre en place ensemble, des actions coordonnées, ce travail de partenariat est réalisé en présence de la famille.

Malgré tout, le travail partenarial peut parfois s'avérer difficile étant donné des analyses divergentes des situations : ce travail a toujours à se réinterroger et à se construire.

Temps et modalités de régulation en équipe

Des temps communs d'analyse institutionnelle ont lieu 1h15 par semaine, avec un psychanalyste ; un travail d'analyse des pratiques s'effectue une fois par mois, avec un psychiatre. L'équipe se réunit 2h par semaine pour prendre en compte les projets d'accompagnement familiaux. Un temps d'une 1h30 est consacré au fonctionnement.

Modalités d'entrée en contact avec le public

Le contact avec les personnes s'établit :

- via les structures d'accueil de proximité (écoles, centres de loisirs, centres sociaux, collèges...) : le service est présenté aux usagers de façon plus ou moins formelle (lors de permanences, de réunions thématiques)
- via un juge des enfants, le référent ASE, le service d'AEMO : souhait en lien avec un établissement d'envisager un accueil modulé, le service apporte alors ses moyens en temps et compétences pour rendre possible cet accueil ; souhait qu'un travail spécifique soit mené avec la famille pour évaluer dans quelle mesure le placement peut être évité ; préparation d'un placement ou un retour de l'enfant ou de la fratrie dans la famille ; proposer un lien tiers où l'enfant ou la fratrie placés retrouvent le ou les parents.
- via le bouche à oreille : la pertinence de l'intervention est alors évaluée, en accord avec la personne, par rapport à la demande formulée et ce, en lien avec le réseau mobilisable dans sa proximité.

Lors du premier entretien effectué par la responsable, l'équipe et le projet du service sont exposés dans un premier temps. La famille pourra ensuite présenter ses besoins ou aborder ses difficultés. Une fiche d'inscription est ensuite réalisée que la famille transmet dans les 15 jours. Toutes les personnes inscrites sont accueillies, sauf dans le cas où la famille est concernée par une mesure : IEAD, AEMO et article 226.4 (un appel téléphonique auprès de la direction territoriale permet de vérifier cela). Même si la situation a été orientée par un service, c'est la famille qui effectue la démarche.

Un référent, qui étaye le projet, est ensuite nommé. Il a pu être présent lors du premier entretien. Le projet d'accompagnement familial est alors travaillé conjointement avec la famille, il permet de poser le cadre de l'intervention.

Avant le 6ème mois d'accompagnement (et ensuite tous les 12 mois) un avenant à ce projet d'accompagnement est produit, en concertation avec la famille et le service ; cet(ces) avenant(s) définit(issent) à côté des axes de travail choisis, les moyens mis en place ainsi que les repères d'évolution : une rencontre formelle est donc organisée, à laquelle participent les membres de la famille, le référent et un membre de la direction du service.

ÉLÉMENTS RELATIFS A L'ÉVALUATION

L'action a-t-elle fait l'objet d'une évaluation ?

Le dispositif n'a pas fait l'objet d'une évaluation externe. Du fait de son caractère expérimental, et après une période de fonctionnement de 3 ans, un second passage en

CROSSMS a eu lieu en 2006 : un nouveau dossier a été constitué, qui a repris des éléments quantitatifs et qualitatifs d'évaluation.

Afin de garantir un fonctionnement propre à améliorer de façon continue la qualité des prestations, l'établissement organise la consolidation des points forts et l'amélioration des points faibles à travers des actions d'amélioration, ceci participant à la mise en œuvre du système de management de la qualité.

Différentes formations sont mises en places, qui contribuent à la qualification des professionnels sur des thématiques diverses :

- accompagnement d'adolescents dans un dispositif d'aide à la parentalité,
- animation de groupe d'adultes ; les actions collectives.

Autres modalités de régulation de l'action (cadre, protocole, rythme...)

Un premier travail d'audit a été réalisé en 2007 ainsi qu'une enquête de satisfaction des usagers.

Une grille d'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées a été élaborée ; elle est renseignée à partir de cette année (2007).

Pistes en vue d'une évaluation

Une étude sur les histoires de vie des familles accueillies dans ce service serait intéressante à mener ainsi qu'une étude sur l'évolution sociale des familles.

Modalités d'analyse de la structure

Fiche effectuée le : 29 mai 2007

A partir de :

- Rencontre, par deux membres de l'Oned, de l'équipe et échange avec des familles
- Analyse de documents : Projet de service, dossier CROSSMS, plaquette d'information du dispositif, de l'association et des autres services, comptes-rendus (réunion de parents, groupe d'expression, actions collectives, séjour familial, forum Parents-Professionnels « pour le bien être de l'enfant »).