

*Département 34*

*IED*

*« Intervention Éducative à Domicile »*

*Association pour la Protection de l'Enfance et de l'Adolescence*

**PRESENTATION DE L'ACTION**

***Intitulé, ancienneté et lieu d'implantation***

En 2010, le Conseil Général de l'Hérault a mis en place une modalité d'intervention éducative à domicile (IED) destinée à compléter voire à remplacer les dispositifs existants dans le département comme l'action éducative renforcée à domicile (AERD). En 1998-1999, l'AERD avait été créée avec pour particularités d'être contractualisée avec les familles et de répondre aux difficultés des familles peu repérées. Le département a proposé d'expérimenter le dispositif IED à l'Association pour la Protection de l'Enfance et de l'Adolescence (APEA) qui exerçait déjà de l'AERD. Le service IED de l'APEA a été mis en œuvre en juillet 2010. Implanté à Montpellier, il travaille avec les Agences départementales<sup>1</sup> de la Solidarité de Paillade-Mosson et de Cévennes-Las Rebes.

***Service gérant l'action***

L'IED est un service de l'Association pour la Protection de l'Enfance et de l'Adolescence (APEA). L'APEA est née en 1938 dans une période qui a marqué les débuts du développement du secteur social et médico-social dans la région. Sa création est venue concrétiser une démarche humaniste visant à répondre à la situation de déshérence d'enfants dits en « souffrance morale », à veiller à leur protection et à leurs conditions d'éducation. Cette association effectue aujourd'hui deux types de mission : 1) l'évaluation et la prévention des risques sociaux, l'investigation, la médiation et la réparation. 2) La protection administrative ou judiciaire de l'enfance et de la famille. Les interventions sont réalisées

---

<sup>1</sup> Dénomination dans le département de l'Hérault des territoires d'intervention de l'action sociale, appelés dans d'autres départements UTAS (Unité territoriale d'action sociale), circonscription, etc. Le territoire de l'Hérault est découpé en 19 agences départementales de la solidarité.

dans le respect des valeurs rédigées dans le projet associatif. L'association croit au rôle de la famille dans l'épanouissement de l'enfant et fonde donc la protection de l'enfant sur le maintien des liens avec la famille.

***Personne à contacter***

Pierre BARBEZIER,

Directeur de l'Association pour la Protection de l'Enfance et de l'Adolescence (APEA)

59, avenue de l'ès-34080 Montpellier.

Christine PICOLLET,

Chef de Service, Intervention Educative à domicile.

Tél : 04.67.42.66.44

[contact@apea.asso.fr](mailto:contact@apea.asso.fr)

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

L'IED travaille avec les Agences départementales de la Solidarité de Paillade-Mosson et de Cévennes-Las Rebes.

Au 31/12/2010, 75 enfants relevaient d'un suivi IED pour un total de 34 familles. La tranche d'âge 11/16 ans représente à elle-seule 47% du total des enfants suivis.

Au 31/03/2011, 38 familles relevaient d'un suivi IED. L'activité en IED est caractérisée par un important « turn-over » et au 30/11/2012 le suivi global de 88 familles a été réalisé depuis le 1 juillet 2010.

***Cadre juridique***

L'association est autorisée par le président du Conseil Général au titre de la loi 2002-2 pour la création d'un service de milieu ouvert de 950 places. Elle dispose d'une habilitation conjointe portant sur 800 mesures d'AEMO. Pour les places restantes correspondant à l'intervention éducative à domicile, une convention sur les modalités de mise en œuvre est passée avec le Conseil Général. L'IED est un dispositif expérimental qui a vocation à se déployer sur toutes les agences du département. Elle est une mesure administrative.

***Financement***

L'activité d'IED est financée en intégralité par le Conseil Général de l'Hérault sous forme d'une dotation globale versée par douzièmes.

L'arrêté signé du Président du Conseil Général fixe le prix journalier 2012 par famille à un montant de 10.10 €.

***ELABORATION DU PROJET***

### ***Critères ayant motivé le projet***

La Direction Enfance famille du Conseil général souhaitait s'engager dans le développement d'un nouveau dispositif de protection de l'enfance destiné à renforcer les capacités du département au titre de l'action éducative à domicile. Ce développement est un des effets de la loi du 5 mars 2007.

### ***Personne(s) à l'initiative du projet***

Le projet n'émane pas d'une personne mais est issu d'une réflexion collective.

### ***Références à un projet du même type***

Le service IED de l'APEA n'a pas fait référence à un projet du même type mais il a fait référence à un document réalisé par le Conseil général du Maine-et-Loire : *Cahiers techniques. L'intervention éducative à domicile. Groupe de réflexion sur les pratiques professionnelles.*

### ***Références théoriques***

Le projet s'inscrit dans l'approche systémique et s'appuie sur les travaux des auteurs tels que Guy Ausloos et Guy Hardy, qui proposent aux intervenants socio-éducatifs de travailler sur les compétences des familles. Les auteurs comme Erikson et Neuberger font partie aussi des lectures qui nourrissent l'action de l'équipe.

### ***Public visé***

La mesure vise en premier lieu des familles dont les problématiques sont naissantes. Mais elle peut également prendre en charge des familles dont les problématiques sont anciennes et enkystées et où l'état de danger ou de risque est évoqué. Les familles qui sont suivies dans ce dispositif ont demandé de l'aide ou sont d'accord avec la proposition de l'Aide Sociale à l'Enfance d'une IED. La quasi-totalité des situations entrées dans le dispositif ont déjà fait l'objet d'un suivi social ou éducatif préalable. Les familles monoparentales isolées socialement constituent le public le plus fréquemment rencontré en IED. La monoparentalité est considérée comme un facteur favorisant l'émergence des difficultés éducatives. Par ailleurs, l'IED est sensible à la dimension culturelle et notamment aux barrières linguistiques : par rapport à une population d'origine étrangère qui peut avoir des difficultés de compréhension en langue française, le service a parfois recours aux interprètes.

Quatre types de familles sont repérés par ce service :

- ✓ Type 1 : situations constituées de problématiques naissantes, non structurelles exprimées par les parents : difficultés éducatives en lien avec l'autorité, alertes scolaires, signes de pré-rupture. L'IED relève des carences éducatives, des conflits intra-familiaux, des déséquilibres de la

structure familiale. Les parents sont en attente d'un soutien éducatif et d'une intervention sur le comportement de l'enfant. Le Type 1 est le plus fréquemment rencontré par l'équipe de l'IED.

- ✓ Type II : situations constituées de problématiques non structurelles mais ayant évolué en situation de crise. Les compétences éducatives des parents sont anéanties par l'effet de crise, la rupture est réelle, les seuils de tolérance institutionnelle (école, organismes sociaux, élus,...) sont dépassés.
- ✓ Type III : situations constituées de problématiques anciennes et enkystées, mais non immuables, qui compromettent le développement des enfants. L'état de danger ou de risque est évoqué. Les parents acceptent une intervention éducative mais leur adhésion constructive à l'intervention reste à travailler.
- ✓ Type IV : Situations constituées de carences éducatives et sociales anciennes difficiles à traiter, avec des compétences éducatives peu mobilisables du fait de l'existence chez les parents de difficultés personnelles importantes. Un étayage éducatif et social est à développer et à maintenir à long terme.

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

Le service est composé d'un chef de service (1 ETP), d'une psychologue (0.50 ETP), de 9 travailleurs sociaux (8 ETP) et de personnel administratif (0,504 ETP). Leur local principal se situe à Montpellier. Le service dispose également d'un local annexe sur Sète, ce qui permet des contacts avec les familles à proximité de leur lieu de vie.

### ***Objectifs du projet***

L'objectif du projet est d'une part, d'augmenter le potentiel de situations suivies sur l'ensemble du département tout en gardant la possibilité d'effectuer des interventions sur un mode intensif pour les situations qui le justifient ; d'autre part, d'intégrer la prévention dans le champ de la protection de l'enfance en se donnant les capacités d'intervenir sur les problématiques naissantes ou sur des problématiques plus graves et de nature à compromettre le développement de l'enfant.

### ***Date de début du projet***

Le premier comité de pilotage organisé en vue de la mise en place de l'expérimentation du dispositif IED a été organisé au début du mois de mars 2010.

### ***Date de démarrage de l'action***

Juillet 2010

## ***GRANDES ETAPES D'EVOLUTION CHRONOLOGIQUE***

2008 : Le département de l'Hérault projette dans son Schéma enfance famille 2008-2012 de renforcer les capacités de suivi au titre des actions éducatives à domicile pour des situations dont la chronicité nécessite une intervention plus intense que celle initialement prévue dans le cadre de l'AERD.

2010 : Au mois de juillet, l'APEA réalise la première expérimentation du projet d'Intervention Educative au Domicile.

2011 : L'APEA est autorisée à ouvrir le service IED. Le Conseil général développe l'IED sur ses structures de proximité, notamment sur son agence départementale de la solidarité autour de Sète.

2012 : Aujourd'hui, 6 agences départementales de la solidarité du Conseil général mettent en œuvre l'IED avec différents opérateurs. Dans ce cadre, le service IED de l'APEA assiste au développement de son activité.

## ***DESCRIPTION DE L'ACTION A CE JOUR***

Le dispositif d'IED mis en œuvre par l'APEA repose sur trois grands principes : une mesure dont l'intensité peut être variable ; une mesure capable de garantir une relation tripartite harmonieuse entre famille, agence et association partenaire ; une mesure capable de développer les ressources des familles et fondée sur leurs propres compétences. La mesure peut être renouvelable sans limitations (à la différence de la mesure AERD qui était de 6 mois renouvelable une fois). L'intervention est intensive au début de la mesure et distanciée quand la famille s'est saisie du dispositif. Elle présente donc un caractère modulable qui prend effet dans les moyens attribués. Selon l'équipe, l'intervention éducative administrative fondée sur l'accord ou la demande des parents offre un domaine propice à la mise en œuvre des pratiques valorisant le pouvoir d'agir (*empowerment*) des personnes accompagnées au détriment d'une approche centrée sur les défaillances. Les travailleurs sociaux expérimentent des éléments de pratiques professionnelles qui rééquilibrent les rapports de pouvoir entre professionnels et parents (« le faire avec »). « Ne rien faire sans la famille » constitue leur maxime de travail. La valorisation de la place des parents et la mobilisation des ressources des familles sont au cœur de leur travail.

### ***Description de l'action effective***

L'agence départementale mandate l'APEA pour une intervention auprès d'une famille. Dès l'attribution de la mesure au travailleur social de l'APEA, le service IED organise en interne une présentation de la situation dans le cadre d'une réunion d'équipe interdisciplinaire (lecture du projet du contrat et rapport du travailleur médico-social de l'Agence). Au cours de cette séance, sont préparées

les premières interventions et sont envisagés les modalités de remise du livret d'accueil. Les parents sont informés par un courrier de la Direction, de l'identité du travailleur social.

À l'Agence départementale de la Solidarité, une rencontre tri-partite est organisée entre la famille, le travailleur médico-social de l'Agence et le travailleur social de l'APEA. Cette rencontre est un temps de présentation de l'intervenant APEA et de signature du contrat entre l'Agence et la famille. La durée de l'intervention IED est définie par le contrat d'action éducative. L'APEA fixe ensuite un rendez-vous dans ses locaux pour que la famille puisse faire la distinction entre les services du Conseil Général et l'association, et remet son Livret d'Accueil à la famille.

Lors du premier rendez-vous à l'association, le référent principal de la famille, que celle-ci a vu à l'Agence, explique, en présence du co-référent, ce qu'est leur service. Il reprend avec elle le contrat signé à l'Agence. Membre de l'équipe IED, le référent indirect ou co-référent est désigné immédiatement après la rencontre tri-partite. Il reste en retrait de l'intervention habituelle mais il suit l'évolution de la situation. Le co-référent est un soutien et une ressource pour le référent principal et peut être activé s'il est en difficulté avec une famille ou si le référent principal est absent.

Pendant deux mois, le travailleur social et la famille élaborent le document individuel de prise en charge (DIPC). Sans détourner l'usage informatif de ce document<sup>2</sup>, l'équipe a décidé de s'en saisir comme outil d'élaboration du projet d'intervention fondé à la fois sur les attentes de la famille et les objectifs énoncés dans le contrat d'action éducative. Cette période de deux mois d'élaboration du DIPC permet à l'APEA d'approcher la situation familiale et favorise l'appropriation par la famille du projet retenu en commun. Les objectifs du contrat sont retravaillés et clarifiés avec la famille. Dans le DIPC, ils sont transformés en des termes concrets et du quotidien (dire non à son enfant, etc.). L'IED donne une importance au fait que la famille comprenne les objectifs. Le DIPC est ensuite communiqué à la famille et au travailleur médico-social de l'Agence avec l'accord de la famille. Ce document constitue pour l'IED « une feuille de route ».

Le service IED utilise d'autres outils d'accompagnement de la famille : le cahier « fil rouge » est tenu par le travailleur social qui y note en accord avec la famille le contenu des rencontres à domicile. Il est utilisé comme journal de bord. Ce cahier est conservé par la famille au cours de la mesure et à l'issue de celle-ci. Il est utilisé à chaque visite pour reprendre ce qui a été dit ou fait. Cette pratique rappelle le motif et le sens donné aux interventions successives. Très souvent, les familles s'emparent de ce cahier et peuvent annoter des ressentis, des rendez-vous. Des actions collectives qui s'organisent autour de sorties, d'ateliers cuisines,... sont réalisées deux fois par an par plusieurs travailleurs sociaux de l'équipe.

---

<sup>2</sup> Issu de la loi 2002-2, le DIPC est destiné à informer les usagers des objectifs de la prise en charge.

Ces actions ont pour objectif de mettre en relation les parents isolés (le plus souvent des mères) tant socialement que dans leur fonction parentale. En faisant échanger les parents entre eux, ces derniers peuvent ainsi avancer par eux-mêmes pour résoudre leurs difficultés. L'IED a également réalisé une action artistique auprès des jeunes enfants des familles suivies, en leur faisant dessiner la couverture du cahier fil rouge.

Au cours de la mesure, de manière systématique, les rapports sont lus à la famille avant leur validation définitive. Ils peuvent être modifiés à la demande d'un parent. Dans quelques situations, des éléments du rapport ont été rédigés avec la famille.

À la fin de l'intervention, un bilan de fin de mesure est fait avec la famille par le travailleur social de l'APEA et l'assistant social de l'Agence. Il porte sur l'évolution de la situation. Un bilan identique, mais écrit, est ensuite transmis au directeur de l'Agence, au plus tard deux semaines avant la date de concertation organisée par le secrétariat de l'Agence. Lors de cette réunion de concertation, les parents ne sont pas conviés.

### ***Professionnels participant à l'action (et autres services)***

L'IED se compose d'une chef de service, de 9 travailleurs sociaux, et d'une psychologue. Les travailleurs sociaux exercent le suivi d'un nombre de familles compris entre 12 et 17. Cette norme de 12-17 familles intègre la notion d'intervention intensive et d'intervention distanciée. Si le travailleur social ne devait suivre que des situations sur un mode intensif, il suivrait 12 situations. Les Agences départementales à l'origine de la mesure sont régulièrement informées de son déroulement. L'IED peut parfois les solliciter pour une nouvelle rencontre tri-partite si le travail d'accompagnement avec les familles ne fonctionne pas. Le travailleur social de l'Agence départementale rappelle alors le cadre de la mesure aux parents.

### ***Implication des professionnels***

Les membres de l'équipe, dont certains sont à l'APEA depuis 20 ans, sont très impliqués dans la mise en place et la pérennisation de ce service. Ils se sont très vite appropriés cette nouvelle modalité d'intervention auprès des familles et tiennent à son maintien.

### ***Implication de la hiérarchie et autres institutions***

L'IED travaille en partenariat. Un comité technique a été mis en place et se réunit environ tous les deux mois, entre cadres de l'ASE, des associations, travailleurs médico-sociaux des agences et travailleurs sociaux des associations. Ces rencontres régulières permettent de réfléchir et de mettre au point leurs procédures et leurs outils d'intervention. Le Comité technique a par exemple travaillé pendant deux ans sur l'écriture d'objectifs plus concrets et plus compréhensibles par les familles. Selon

l'équipe IED, ces comités techniques avec le département ont changé beaucoup de choses. Aujourd'hui, l'association n'est plus considérée comme « prestataire » mais « partenaire ».

### ***Temps et modalités de régulation en équipe***

Deux moments de régulation interne sont prévus : la réunion d'équipe interdisciplinaire, en présence de la psychologue et de la chef de service, a lieu une fois par semaine au cours de laquelle sont examinées les situations :

- à l'occasion de l'élaboration du DIPC après deux mois d'intervention,
- à l'occasion de l'échéance de la mesure après 6 mois ou 1 an de suivi,
- À ces deux étapes obligatoires vient s'ajouter l'examen des situations dites « en cours ».

Cette réunion hebdomadaire est pour l'équipe IED fondamentale car elle a pu constituer à de nombreuses reprises un moyen de sortir « d'impasses » lors de relations difficiles avec les familles.

Un temps de formation est également organisé une fois par mois par un formateur extérieur à l'association qui se situe dans l'approche systémique. Ce temps de formation permet une analyse des pratiques, notamment de prendre du recul sur des problèmes rencontrés avec les familles (« problématiques techniques rencontrées »). Il permet pour les professionnels de s'approprier le nouveau mode d'intervention auprès des familles, de créer une certaine culture commune au sein de l'équipe, et de se « décaler » de la culture judiciaire de l'association. Un pédopsychiatre de l'association vient également une fois par mois lors de la réunion d'équipe hebdomadaire de l'IED et présente des thématiques qui renvoient à des problématiques rencontrées telles que l'attachement, la relation au père.

### ***Modalités d'entrée en contact avec le public***

Les interventions du travailleur social se font au domicile et dans les locaux du service. Le travailleur social peut aussi accompagner les familles si elles le souhaitent dans d'autres cadres, lors de rendez-vous scolaires ou chez le psychologue. Ces accompagnements sont toujours réalisés avec l'accord du parent. Si l'intervention auprès de la famille est intensive, le travailleur social la rencontre 2 fois par semaine ; si elle est distanciée, il visite la famille 1 fois par semaine ou tous les 15 jours. En dehors de ces visites, les éducateurs peuvent également passer du temps au téléphone avec les familles. Les interventions intensives représentent 76% des suivis en cours.

### ***Implication des usagers***

Suivant la formule « ne rien faire sans la famille », les usagers sont très fortement mobilisés par les professionnels et sont associés à différents moments du suivi.



### ***Amplitude d'ouverture et d'accueil des usagers***

Les locaux de l'APEA ouvrent de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h45.

Les éducateurs de l'IED travaillent auprès des familles de 8h15 à 19h mais ils leur arrivent bien souvent de rester dans les familles jusqu'à 20h.

### ***Modalités d'information de l'environnement sur le dispositif***

Dans le département, les mesures de protection administrative sont exercées par le secteur associatif qui dispose d'une autonomie dans la mise en œuvre des modalités. Travaillant en partenariat avec le Conseil général qui délègue la protection administrative aux associations, le dispositif est donc de fait bien repéré par les différents partenaires de l'APEA.

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

Le travail de l'IED est réalisé en partenariat avec l'ASE. Selon la demande de la famille, un travail de proximité est mené auprès d'autres acteurs institutionnels (Éducation Nationale, CMPP, ...).

### ***Réaménagement ou évolution du projet***

Le service IED assistera à une montée en charge de son activité dans les mois à venir. Le Conseil Général développe son activité dans le champ de la protection administrative et poursuivra le déploiement du dispositif dans 4 agences départementales dans les mois à venir.

### ***Autre projet actuel***

Leur plus grand souhait actuellement serait d'intégrer les parents aux réunions de concertation qui ont lieu à l'Agence départementale.

Le service IED aimerait développer encore plus une culture commune de la protection de l'enfance entre institutions et acteurs de terrain. Si les comités techniques vont déjà en ce sens, l'APEA serait favorable à l'élaboration de programmes communs de formations et d'informations tels que prévus dans le cadre du schéma départemental pour « développer la formation interinstitutionnelle sur l'enfance en danger ».

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

Les intervenants sociaux craignent la montée en charge de leur activité qui ne permettrait pas de suivre toutes les familles de façon privilégiée. Les plus anciens soulignent que dans le cadre du dispositif AERD, ils s'occupaient de 10 familles au lieu de 17 pour l'IED.

## *ELEMENTS RELATIFS A L'EVALUATION*

*L'action a-t-elle fait l'objet d'une évaluation ? Si oui,*

Non mais un rapport final d'expérimentation a été réalisé en interne pour la période entre juillet 2010 et juillet 2011 et un rapport pour le comité de pilotage a été rendu le 14 avril 2011.

*Auteur*

*Méthode d'évaluation mise en œuvre*

*Effets observés,*

*Conclusions, perspectives dégagées*

*Points de vigilance*

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

*Pistes en vue d'une évaluation*

*Modalités d'analyse de la structure*

*Fiche effectuée le :* septembre 2012

*A partir de :*

- D'une réunion collective et d'entretiens en binôme par deux membres de l'ONED auprès du directeur de l'APEA et de l'ensemble de l'équipe IED (chef de service, psychologue, 9 éducateurs).
- D'analyse des différents documents : Contrat d'action éducative de l'Intervention Educative à domicile, Document individuel de prise en charge (DIPC), Livret d'accueil du service IED transmis à la famille, Rapport final d'expérimentation juillet 2010-2011, Rapport au comité de pilotage 14 avril 2011, Projet de service de l'APEA 2004, Cahier fil rouge.