Association Départementale de
Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte

Service Educatif en Milieu Ouvert (AEMO & AED) - Prévention Spécialisée - Accompagnement Social - A.T.P.E.

SERVICE SEMO

RESULTATS DE L'EVALUATION INTERNE

DECEMBRE 2013

Siège social : 13 bd Victor Hugo - 04000 DIGNE LES BAINS
Téléphone : 04 92 36 71 71 - Télécopie : 04 92 36 71 70 - Email : siege@adsea04.fr

Sommaire

1. INTRODUCTION 4
2. PRESENTATION DE LA STRUCTURE 5
2.1. CADRE LEGISLATIFS ET REGLEMENTAIRE 5
2.2. VALEUR ET ENGAGEMENT ASSOCIATIF 5
2.3. MISSIONS ET AGREMENTS 6
2.3.1. AEMO (Aide Educative en Milieu Ouvert) 6
2.3.2. AED (Aide Educative à Domicile) 6
2.4. CONTRACTUALISATIONS ENGAGEES ET ELEMENTS BUDGETAIRES (CHIFFRES ARRETES DE 2011) 7
2.5. CARACTERISTIQUES DE LA POPULATION ACCOMPAGNEE (DONNEES 2012) 7
2.6. LES MOYENS ENGAGES (DONNEES 2012) 10
3. PRESENTATION DES ELEMENTS DE METHODE 11
3.1. RAPPEL DES PRECONISATIONS DE L'ANESM 11
3.2. ORGANISATION DE LA DEMARCHE 11
4. LES MESURES AEMO 12
4.1. DIMENSION 1 : MISE EN PLACE DU SUIVI DE DOSSIER 12
4.1.1. Critères 1 : Mise en place de la mesure judiciaire 12
4.1.2. Critères 2 : déroulement administratif de la mesure 12
4.1.3. Synthèse évaluation AEMO dimension 1 : mise en place du suivi de dossier 14
4.2. DIMENSION 2 : LA MESURE EDUCATIVE 15
4.2.1. Critères 1 : Le temps de l'accueil judiciaire 15
4.2.2. Critères 2 : Le déroulement de la mesure 16
4.2.3. Synthèse évaluation AEMO dimension 2 : la mesure éducative 19
4.3. DIMENSION 3 : LES MOYENS MIS A LA DISPOSITION DES PROFESSIONNELS POUR L'EXERCICE DES MESURES 20
4.3.1. Critères 1 : Les moyens institutionnels et matériels 20
4.3.1. Critères 2 : Le soutien technique 22
4.3.2. Synthèse évaluation AEMO dimension 3 : les moyens mis à la disposition des professionnels pour l'exercice des mesures 24
4.4. DIMENSION 4 : LES MISSIONS ET LES PARTENAIRES 25
4.4.1. Critères 1 : Les missions confiées au service 25
4.4.2. Critères 2 : Les missions confiées au bénéfice des familles 25
4.4.3. Critères 3 : Le travail en partenariat 26
4.4.4. Critères 4 : La mise en place de temps loisirs/vacances 28
4.4.5. Critères 5 : Le réseau global 29

4.4.6. Critères 6 : Les établissements et services dans le champ de l'insertion sociale 29
4.4.7. Synthèse évaluation AEMO dimension 4 : les missions et les partenaires 30
4.5. DIMENSION 5 : LES RESSOURCES HUMAINES 31
4.5.1. Critères 1 : Le recrutement 31
4.5.2. Critères 2 : L'accueil des stagiaires 32
4.5.3. Critères 3 : La gestion du personnel 32
4.5.4. Critères 4 : Conduire et accompagner le projet de service 33
4.5.5. Synthèse évaluation AEMO dimension 5 : les ressources humaines 35
4.6. DIMENSION 6 : LES DOCUMENTS DE LA LOI DU 2/01/2002 36
4.6.1. Critères 1 : Droits des usagers 36
4.6.2. Synthèse évaluation AEMO dimension 6 : les documents de la loi du 2/01/2002 38
4.7. SYNTHESE EVALUATION AEMO 39
5. LES MESURES AED 40
5.1. DIMENSION 1 : MISE EN PLACE DU SUIVI DE DOSSIER 40
5.1.1. Critères 1 : La mise en place de la mesure 40
5.1.2. Synthèse évaluation AED dimension 1 : mise en place du suivi de dossier 42
5.2. DIMENSION 2 : ACTION EDUCATIVE ET CONTRACTUALISATION DE LA MESURE AED 43
5.2.1. Critères 1 : Le temps de l'accueil 43
5.2.2. Critères 2 : Le déroulement de la mesure 44
5.2.3. Synthèse évaluation AED dimension 2 : action éducative et contractualisation de la mesure AED 47
5.3. DIMENSION 3 : LES MOYENS MIS A LA DISPOSITION DES PROFESSIONNELS POUR L'EXERCICE DES MESURES 49
5.3.1. Critères 1 : Les moyens institutionnels et matériels 49
5.3.2. Critères 2 : Le soutien technique 51
5.3.3. Synthèse évaluation AED dimension 3 : les moyens mis à la disposition des professionnels pour l'exercice des mesures 53
5.4. DIMENSION 4 : LES MISSIONS ET LES PARTENAIRES 54
5.4.1. Critères 1 : Les missions confiées au service 54
5.4.2. Critères 2 : Le partenariat 55
5.4.3. Critères 3 : la mise en place de temps de loisirs/vacances 57
5.4.4. Critères 4 : Le réseau global 57
5.4.5. Critères 5 : Les établissements et services dans le champ de l'insertion 58
5.4.6. Synthèse évaluation AED dimension 4 : les missions et les partenaires 59
5.5. DIMENSION 5 : LES RESSOURCES HUMAINES 60
5.5.1. Critères 1 : Le recrutement 60
5.5.2. Critères 2 : L'accueil des stagiaires 60

5.5.3. Critères 3 : La gestion du personnel 61
5.5.4. Critères 4 : conduire et accompagner le projet de service 61
5.5.5. Synthèse évaluation AED dimension 5 : les ressources humaines 64
5.6. DIMENSION 6 : LES DOCUMENTS DE LA LOI DU 2/01/2002 65
5.6.1. Critères 1 : Droits des usagers 65
5.6.2. Synthèse évaluation AED dimension 6 : les documents de la loi du 02/01/2002 67
5.7. SYNTHESE EVALUATION AED 68
6. LE PLAN D'AMELIORATION DU SERVICE RENDU ET LES MOYENS MOBILISES OU A MOBILISER 69
6.1. AXES PRIORITAIRES DU SERVICE 69
6.1.1. Priorité 1 : développer l'utilisation du DIPC 69
6.1.2. Priorité 2 : élaborer une procédure d'archivage 69
6.1.3. Priorité 3 : retravailler la fiche de suivi des horaires des professionnels 70
6.1.4. Priorité 4 : mettre en place et formaliser le système d'amélioration du service rendu 70
7. ANNEXES 71
A. RESULTATS QUESTIONNAIRES EN AEMO I
A.1. DIMENSION 1 : MISE EN PLACE DU SUIVI DE DOSSIER I
A.2. DIMENSION 2 : LA MESURE EDUCATIVE II
A.3. DIMENSION 3 : LES MOYENS MIS A LA DISPOSITION DES PROFESSIONNELS POUR L'EXERCICE DES MESURES V
A.4. DIMENSION 4 : LES MISSIONS ET LES PARTENAIRES VII
A.5. DIMENSION 5 : LES RESSOURCES HUMAINES IX
A.6. DIMENSION 6 : DOCUMENTS DE LA LOI DU 2/01/2002 XI
B. RESULTATS QUESTIONNAIRES EN AED XII
B.1. DIMENSION 1 : MISE EN PLACE DU SUIVI DE DOSSIER XII
B.2. DIMENSION 2 : ACTION EDUCATIVE ET CONTRACTUALISATION DE LA MESURE AED XIII
B.3. DIMENSION 3 : LES MOYENS A LA DISPOSITION DES PROFESSIONNELS POUR L'EXERCICE DES MESURES D'AED XVI
B.4. DIMENSION 4 : LES MISSIONS ET LES PARTENAIRES EN AED XVIII
B.5. DIMENSION 5 : LES RESSOURCES HUMAINES XXI
B.6. DIMENSION 6 : DOCUMENTS DE LA LOI DU 2/01/2002 XXIII

1. INTRODUCTION

L'Association Départementale de Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte des Alpes de Haute Provence a été créée en 1966. Elle a pour but de développer des actions et gérer des services au bénéfice des personnes en difficulté sociale : enfants, adolescents et adultes. Les premières mesures d'AEMO ont été confiées le 24/08/1967 par le Juge des Enfants et le service habilité, à l'époque de manière définitive, par un arrêté du préfet (N°70-597) le 23 mars 1970.

Créé et ouvert avant la date de publication de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, il est soumis à la procédure d'évaluation interne prévue dans l'article 2.3.3 de la circulaire N° DGCS/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011 relative à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette démarche d'évaluation interne débutée en 2008 s'est déroulée sous deux présidences et deux directions d'association différentes.

Après une brève présentation de la structure et de la démarche d'évaluation adoptée, nous avons fait le choix d'exposer séparément l'évaluation des deux actions portées par le service (AEMO et AED). Nous avons par contre regroupé, dans un même plan d'amélioration de la qualité des prestations, les axes d'évolutions prioritaires choisis.

2. PRESENTATION DE LA STRUCTURE

Le Service Educatif en Milieu Ouvert se voit confier les mesures de protection de l'enfance ordonnées par le Juge des Enfants (AEMO) et celles proposées par le Conseil Général (AED).

35 salariés (28,67 ETP, chiffres 2012): éducateurs spécialisés, assistantes sociales, psychologues, pédopsychiatres, chefs de services, secrétaires, interviennent sur tout le département à partir 3 secteurs et de 5 antennes (Digne-les-Bains, Manosque, Château-Arnoux, Barcelonnette, Forcalquier).

2.1. CADRE LEGISLATIFS ET REGLEMENTAIRE

Le service est habilité depuis le 23 mars 1970 par Monsieur le Préfet des Alpes de Haute Provence (arrêté n°70-597)
L'habilitation a été renouvelée en 2006
Le Service éducatif en Milieu Ouvert intervient sur tout le département. Pour les AEMO (Aide Educative en Milieu Ouvert) sur décisions de justice fondées sur les articles :

- 375 et suivant du Code Civil
- 1181 et suivants du Nouveau Code de Procédure Civile.

Pour les AED (Aide Educative à Domicile) sur décision du Conseil Général suite à une contractualisation avec la famille fondée sur les articles :

- L.221-1, 1°, 3°, 4°, 5° du Code de l'Action Sociale et de la Famille
- L.221-2 du Code de l'Action Sociale et de la Famille
  La pratique de l'aide éducative au sein de l'ADSEA 04 s'inscrit dans le respect de :
- La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale,
- Du décret du 15 mars 2002 relatif à l'assistance éducative,
- La loi du 07 mars 2007 portant réforme de la Protection de l'Enfance.

2.2. VALEUR ET ENGAGEMENT ASSOCIATIF

Le Service s'appuie sur l'humanisme et la tolérance pour favoriser l'évolution positive des enfants et de leur famille.

Il fonde son action dans la croyance en la capacité au changement de chaque personne qui reçoit l'aide appropriée à sa situation et à ses difficultés. Ces aides sont multiples : éducatives, morales et psychologiques.

Le Service respecte les valeurs culturelles et les modes de vie des personnes et des familles dans la mesure où ils ne mettent pas en danger la santé, la sécurité ou la moralité de l'enfant.

Le Service prend en compte et respecte le droit des personnes :

- respect dans leur dignité ;
- respect de la confidentialité ;
- droit à la parole, à la décision, à la protection et à l'information ;
- accès à leurs dossiers auprès des autorités compétentes.

2.3. MISSIONS ET AGREMENTS

2.3.1. AEMO (Aide Educative en Milieu Ouvert)

Les mesures d'A.E.M.O. sont ordonnées par le Juge des Enfants.
Le service S.E.M.O exerce des mesures d'Assistance Educative auprès d'enfants, depuis la naissance jusqu'à 18 ans, et de leurs familles, en application des décisions du Juge des Enfants conformément :

- Aux articles 375 à 375-8 du Code Civil, qui précisent la possibilité pour le Juge des Enfants de prononcer une mesure d'A.E.M.O. : « si la santé, la sécurité, la moralité d'un mineur se trouvent en danger ou si les conditions de son éducation sont gravement compromises »
- Aux articles 1181 et suivants du Nouveau Code de Procédure Civile.
- Au décret 75/96 du 18/02/1975 relatif à la protection judiciaire en faveur des jeunes majeurs permettant à ceux-ci de demander à bénéficier d'une mesure d'Assistance Educative après leur majorité. Un contrat individuel organise alors les modalités et les limites, dans le temps, de cette mesure.
  La mesure A.E.M.O. a pour objectif de protéger le mineur en danger et d'amener les parents à mieux assumer leurs responsabilités parentales dans l'intérêt de l'enfant.

Cette mesure a pour mission :

- de protéger l'enfant en danger dans le cas d'atteintes graves à sa personne ou son éducation ;
- d'assurer à l'enfant des conditions de vie essentielles à son développement ;
- de favoriser les conditions d'accès à l'autonomie des familles ;
- d'instaurer ou de restaurer les capacités éducatives des parents ;
- de maintenir, si possible, l'enfant dans son milieu familial ;
- d'assurer une surveillance éducative ;
- d'aider à l'insertion de l'enfant et de sa famille dans son environnement ;
- de proposer éventuellement un placement de l'enfant au magistrat.

Cette mesure est ordonnée par le Juge des Enfants avec ou sans l'accord des parents pour une durée maximum de deux ans.
Les parents peuvent faire appel de la décision du Juge des Enfants dans un délai de quinze jours.
La démarche en appel ne suspend pas l'exécution de la mesure A.E.M.O judiciaire par le Service S.E.M.O.

2.3.2. AED (Aide Educative à Domicile)

Ces mesures sont décidées par le Conseil Général à la demande de la famille.
Le titre II du code de la famille et de l'aide social permet au Président du Conseil Général et par délégation au responsable du service départemental de l'Aide Sociale à l'Enfance de décider, à la demande des parents ou du jeune majeur et avec leur accord formel, d'une Aide à Educative à Domicile.
Cette mesure d'un an maximum est renouvelable à la demande des parents, ou du jeune majeur. Elle peut aussi s'interrompre à tout moment par une requête des parents auprès du responsable de l'Aide Sociale à l'Enfance.
Elle est contractualisée entre l'Aide Sociale à l'Enfance et les parents qui rencontrent des difficultés dans l'éducation et dans la relation avec leur enfant, qui demandent à être soutenus et aidés dans leurs tâches, ou du jeune majeur.

Cette mesure a pour mission :

- de protéger l'enfant ou le jeune en risque de danger, ou d'atteinte à sa personne, ou à son éducation ;
- d'assurer à l'enfant des conditions de vie essentielles à son développement ;
- de restaurer les capacités éducatives des parents ;
- d'aider à l'insertion de l'enfant et de sa famille dans son environnement ;
- de créer ou recréer les conditions d'accès à l'autonomie des familles.

2.4. CONTRACTUALISATIONS ENGAGEES ET ELEMENTS BUDGETAIRES (CHIFFRES ARRETES DE 2011)

Le service SEMO est financé par le Conseil Général des alpes de Haute Provence

- Nombre de journées prévisionnel en 2011 : 182 043
- Nombre de journées réalisé en 2011 : 204 481 (+12,3%)
- Le prix de journée 2011 était de 9,15 €

RECAPITULATIF FONCTIONNEMENT 2011

	ALLOUE	REALISE	SOLDE
DEPENSES	**1 751 703,38**	**1 810 536,31**	**58 832,93**
Groupe I : Dépenses afférentes à l'exploitation courante	66 225,00	68 255,52	2 030,52
Groupe II : Dépenses afférentes au personnel	1 232 919,38	1 292 211,07	59 291,69
Groupe II : Dépenses afférentes à la structure	452 559,00	450 069,72	-2 489,28
RECETTES	**1 692 783,51**	**1 956 560,38**	**263 776,87**
Groupe I : Produits de la tarification et assimilés	1 672 783,51	1 878 714,11	205 930,60
Groupe II : Autres produits relatifs à l'exploitation	18 000,00	30 699,03	12 699,03
Groupe III : Produits financiers et non encaissables	2 000,00	47 147,24	45 147,24

2.5. CARACTERISTIQUES DE LA POPULATION ACCOMPAGNEE (DONNEES 2012)

Le service a accompagné 953 jeunes et 539 familles en 2012 pour l'exercice de ces deux mesures.

Les bénéficiaires sont des enfants et adolescents de 0 à 18 ans et à leur demande les jeunes majeurs de 18 à 21 ans (pour les mesures d'AED).

Répartition de l'effectif par âge et sexe

Âges	AED		AEMO		TOTAL
	féminin	masculin	féminin	masculin	
0/2 ANS	3	2	16	8	**29**
3/5 ANS	20	18	34	25	**97**
6/11 ANS	83	95	71	76	**325**
12/15 ANS	65	127	49	58	**299**
16/18 ANS	48	56	50	40	**194**
> 18 ANS	3	6	0	0	**9**
TOTAL	**222**	**304**	**220**	**207**	**953**
TOTAL	**526**		**427**		

- 87% de l'effectif concernent les 6/18 ans,
- 65.5% représentent les 6/15 ans,
- 21.3% représentent les 16 et plus de 18 ans,
- 13.2% représentent les 0/5 ans.

Les enfants en âge de scolarisation sont les plus représentés dans l'ensemble du SEMO, ils se répartissent en nombre égal sur le primaire et sur le secondaire.

Au regard des deux missions, il existe une légère différence avec pour les:

- 0/5 ans : 34% de la tranche d'âge en AED et 66% en AEMO,
- 6/15 ans : 59% de la tranche d'âge en AED et 41% en AEMO,
- 16/18 ans : 56% de la tranche d'âge en AED et 44% en AEMO.

Constat :

- Les 6/15 ans sont les plus représentés en tranche d'âge au SEMO,
- Les 0/5 ans sont plus représentés en AEMO : 66%,
- Les 6/ 15 ans et 16/18 ans sont légèrement plus représentés en AED.

Répartition de l'effectif par âges, sexes, secteurs et missions

Le service SEMO intervient dans toutes les Alpes de Haute Provence. Le service est organisé en secteur, chaque accompagnement ou intervention implique de nombreux déplacements.

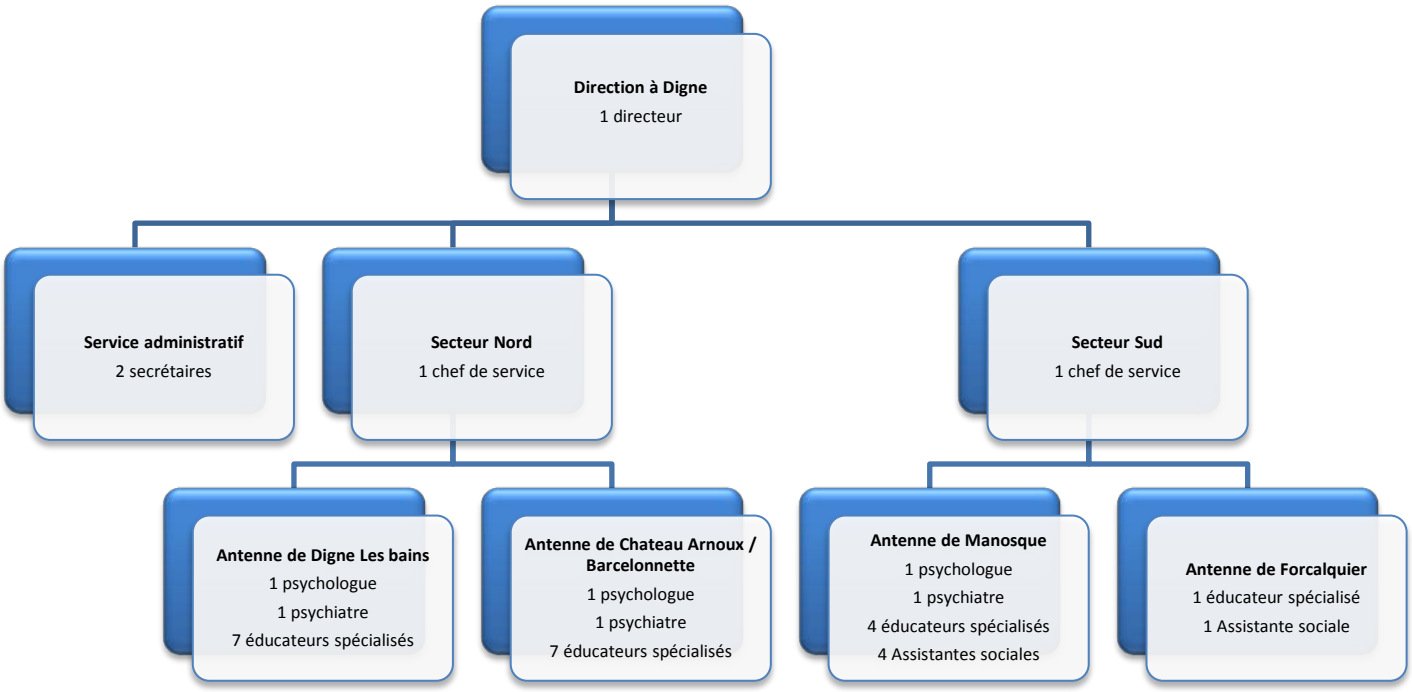
Effectifs	Manosque/ Riez Forcalquier			Château-Arnoux Barcelonnette			Digne-les-Bains Seyne-les-Alpes Saint-André les Alpes			TOTAL
	féminin	masculin	Total	féminin	masculin	Total	féminin	masculin	Total	
0/2 ANS	8	5	**13**	6	4	**10**	5	1	**6**	**29**
3/5 ANS	25	16	**41**	12	12	**24**	17	15	**32**	**97**
6/11 ANS	76	71	**147**	42	57	**99**	36	43	**79**	**325**
12/15 ANS	51	95	**146**	31	50	**81**	32	40	**72**	**299**
16/18 ANS	53	43	**96**	28	26	**54**	18	26	**44**	**194**
> 18 ANS	3	4	**7**	0	0	**0**	0	2	**2**	**9**
TOTAL	**216**	**234**	**450**	**119**	**149**	**268**	**108**	**127**	**235**	**953**

Constat :

- Même représentation dans les mêmes groupes d'âge,
- 45% des 0/5 ans du SEMO sont représentés à Manosque/Forcalquier,
- Les filles et les garçons sont sensiblement égaux en nombre avec une prédominance relative supérieure de garçons pour les 6/15 ans.

2.6. LES MOYENS ENGAGES (DONNEES 2012)

Le S.E.M.O. se compose de trois secteurs et 5 antennes. Il intervient sur tout le département des Alpes de Haute-Provence. Les équipes éducatives sont pluridisciplinaires constituées de travailleurs sociaux (éducateurs spécialisés, assistants sociaux), de psychologues et de psychiatres.



Une réunion d'évaluation technique et pluridisciplinaire hebdomadaire est organisée par secteurs, des rencontres semestrielles regroupent tous les travailleurs sociaux du service. Les travailleurs sociaux disposent d'un temps d'analyse des pratiques leur permettant, s'ils le désirent, de reprendre hors cadre hiérarchique leur posture d'accompagnement.

3. PRESENTATION DES ELEMENTS DE METHODE

3.1. RAPPEL DES PRECONISATIONS DE L'ANESM

L'ANESM préconise 4 grands domaines d'évaluation :

Le droit et la participation des usagers, la personnalisation des prestations	**Le projet de service et ses modalités de mise en œuvre**
• Le respect des droits • La participation des usagers • La personnalisation de l'intervention • La sécurité des usagers et la gestion des risques	• Le projet au regard des besoins identifiés • La cohérence à l'égard des missions confiées aux services • La place du projet dans son organisation institutionnelle
L'organisation du service	**Le service dans son environnement**
• Les ressources humaines mobilisées • L'organisation du travail • Le cadre de vie • Les ressources financières • Le système d'information	• L'insertion du service dans le contexte territorial • L'ouverture du service sur son environnement • L'accessibilité du service

3.2. ORGANISATION DE LA DEMARCHE

La démarche à l'évaluation interne a débuté durant l'année 2008 par une première journée de formation dispensée par l'URIOPSS PACA afin de préparer les professionnels à la démarche de l'auto évaluation conformément à la règlementation de la loi du 2 janvier 2002.Cette formation a permis d'apporter les théories sur les différentes approches de la démarche d'évaluation interne à partir des obligations règlementaires, d'expliquer le principe d'élaboration du référentiel global et de présenter une méthodologie adaptée à l'ADSEA 04 pour la mise en pratique de cette action par les professionnels.

En 2009, de nouvelles journées de formation ont lieu sur la démarche de l'auto évaluation. Elles permettront, à terme, l'élaboration du référentiel global.

Des groupes de travail constitués de représentants du SEMO (y compris service administratif) se sont réunis afin de définir les domaines d'évaluations les critères et indicateurs. Des questionnaires ont été élaborés et distribués aux travailleurs sociaux pour recueillir les matériaux nécessaires au travail d'évaluation.

Le retour des questionnaires a été étudié par l'équipe de cadre ce qui a permis l'écriture de ce document présenté et validé par le Conseil d'Administration de l'ADSEA 04.

Ce travail se veut volontairement inachevé afin de permettre un processus permanent d'évaluation et d'amélioration de nos prestations au service des bénéficiaires de nos actions.

4. LES MESURES AEMO

4.1. DIMENSION 1 : MISE EN PLACE DU SUIVI DE DOSSIER

4.1.1. Critères 1 : Mise en place de la mesure judiciaire

- **Indicateur : Réception d'une nouvelle mesure**

Démarche :

- Réception postale,
- Enregistrement du dossier au nom de l'enfant,
- Copie pour l'antenne d'intervention, ouverture du dossier judiciaire informatique et papier,
- Courrier à la famille par le Chef de Service de l'antenne d'intervention,
- Transmission à l'autorité judiciaire et au Chef de Service territorial DSD du nom de la famille et de l'intervenant, détermination des dates de rapports à faire.

- **Indicateur : Sécurité et confidentialité des dossiers**

Démarche :

- Respecter de la confidentialité des dossiers des usagers,
- Communiquer et officialiser auprès de la famille et des autorités,
- Officialiser les délais de responsabilité institutionnelle et des délais d'intervention (officialiser les délais entre réception et mise en œuvre de la mesure), qualité de la transmission interne.

Outils	Objectifs
Cahier de saisie (manuel) Registre (manuel) Logiciel Copieur/téléphone/fax Dossiers nominatifs familles Armoire fermée	Officialiser la prise en charge des missions Informer la famille et les autorités du début de la mesure Pouvoir effectuer la facturation, les listes nominatives par TS, les statistiques Connaitre la date des rapports obligatoires Garder la confidentialité Garder les documents officiels et constituer le dossier

4.1.2. Critères 2 : déroulement administratif de la mesure

- **Indicateur : Suivi administratif du dossier durant l'exercice de la mesure**

Démarches :

- Traitement des rapports intermédiaires, à échéance et des notes d'informations,
- mise à jour des changements (d'intervenant, d'adresse,…),
- accueil téléphonique des usagers, des partenaires,
- relations avec le greffe du Juge des Enfants, relations avec les organismes payeurs,
- élaboration des évaluations mensuelles des mesures, élaboration des effectifs mensuels par TS,
- élaboration de la facturation mensuelle,
- archivage des dossiers.

Outils	Objectifs
Outil informatique Copieur/téléphone/fax Cahier de saisie (manuel) Dossier, armoire fermée	Respecter les objectifs Tenir à jour les dossiers au niveau du cadre de l'intervention et de l'évolution familiale Transmettre les informations en temps réel TS/ direction évolution familiale Élaboration des statistiques mensuelles pour facturation et annuelles pour PJJ et rapport moral Respecter le droit à la confidentialité

- **Indicateur : Actualisation du dossier des usagers**

Démarche : Respect du droit des usagers, transmission des informations en temps réel

- **Indicateur : Renouvellement d'une mesure**

Démarche :

- Réception postale, copie pour l'antenne d'intervention,
- renseigner le dossier papier, saisir les nouvelles dates de la mesure et les dates de rapports,
- transmission dans les meilleurs délais de la décision de renouvellement d'une mesure.

Outils	Objectifs
Cahier de saisie (manuel) Outil informatique Copieur/téléphone/fax Dossiers Armoire fermée	Pouvoir effectuer la facturation, les listes nominatives par TS, les statistiques Connaitre la date des rapports obligatoires Confidentialité

- **Indicateur : Arrêt d'une mesure**

Démarche :

- Réception postale, copie pour l'antenne d'intervention,
- renseigner le dossier papier, saisir la date de fin, le motif et le n° de la boite à archives,
- archivage dans les boîtes mesures de moins de 10 ans et celles de plus de 10 ans.

Outils	Objectifs
Cahier de saisie (manuel) Outil informatique Armoire fermée Formaliser un guide de procédure d'archivage	Pouvoir effectuer la facturation, les listes nominatives par TS, les statistiques

4.1.3. Synthèse évaluation AEMO dimension 1 : mise en place du suivi de dossier (résultats des questionnaires annexés)

La procédure de prise en charge administrative des mesures semble correspondre aux exigences posées dans le référentiel à savoir :

- Formalisation de la réception, de la mise en place administrative des nouvelles mesures et de leur suivi
- Sécurisation et confidentialité des données

La procédure d'archivage doit être complétée et actualisée, la sécurisation du lieu d'archivage doit être en particulier retravaillée.

4.2. DIMENSION 2 : LA MESURE EDUCATIVE

4.2.1. Critères 1 : Le temps de l'accueil judiciaire

- **Indicateur : Réception de mesure sur secteur**

Démarche : Lecture de l'ordonnance ou du jugement lors de la réunion d'équipe pluridisciplinaire

Outils	Objectifs
Réunions d'équipe pluridisciplinaire	Analyse des données de la situation familiale

Démarche : Désignation du ou des référents

Outils	Objectifs
Fiche de liaison secteur/service administratif	En fonction de la charge de travail de chaque travailleur social, du secteur d'habitation de la famille et des caractéristiques de la situation familiale. Informer le siège du nom du référent

Démarches : Ouverture du dossier sur le secteur

Outils	Objectifs
Dossier papier Uniformiser les outils Fiche interne de liaison (adresse et coordonnées de la famille) Armoire fermée	Permettre à l'équipe d'avoir des données essentielles à portée de main Répartition adaptée entre la problématique des usagers et la répartition des mesures par travailleur social

- **Indicateurs : Prise de contact avec la famille et l'enfant, créer un espace de rencontre, de confiance, se rencontrer mutuellement, informer :**

Démarches : Proposition de rendez-vous sur le lieu de résidence de l'enfant dans un premier temps, puis à l'autre parent si séparation

Outils	Objectifs
Courrier ou téléphone	Informer les personnes de cette première rencontre Donner les coordonnées des intervenants

Démarches : Première rencontre avec la famille

Outils	Objectifs
Visite à domicile ou accueil au bureau	Informer et expliquer les modalités de l'action et transmettre le livret d'accueil Lecture du jugement et échange sur les attendus Recueillir les informations sur la famille et son histoire Première ébauche du DIPC avec la famille

Outils	Objectifs
Présence de deux travailleurs sociaux	Croiser les regards sur la situation Permettre qu'un deuxième intervenant connaisse la famille en cas d'absence du référent Désignation du référent à la famille

- **Indicateurs : Retour d'accueil, première évaluation**

Démarches : Travail d'élaboration des orientations du projet individuel de prise en charge

Outils	Objectifs
Les réunions d'équipe pluridisciplinaire Élaboration de la carte familiale DIPC	Évaluation de la pertinence du référent Élaboration du DIPC pour pouvoir le retourner à la famille et transmission d'un double au siège et le faire signer (préciser les objectifs de travail), échange sur la situation

4.2.2. Critères 2 : Le déroulement de la mesure

- **Indicateurs : Visite à domicile ou rencontre au service (cf. dimension 3)**

Démarches : Modalités : avec ou sans rendez-vous

Outils	Objectifs
Courrier, téléphone ou rendez-vous convenus	Mettre en place le travail éducatif avec l'enfant et sa famille Suivre l'évolution de la mission Recueillir les informations ponctuelles de la famille

- **Indicateurs : Accompagnement personnalisé à chaque situation**

Outils	Objectifs
	Suivre l'évolution de la mission, Recueillir les informations ponctuelles de la famille

- **Indicateurs : Travail en partenariat (cf. dimension 4)**

- **Indicateurs : Consultation du dossier judiciaire, consultation des dossiers si nécessaire par le travailleur social**

Démarches : S'informer sur la famille

Outils	Objectifs
Dossier au TGI	Avoir une vision globale et des informations complémentaires de l'historique familial d'un point de vue judiciaire

- **Indicateurs : Point de situation, transmission interne et externe des situations particulières**

Démarches :

- faire l'évaluation en équipe,
- rédaction de notes d'information éventuelles

Outils	Objectifs
Discussion en réunion d'équipe Liaison avec la hiérarchie Synthèses avec les partenaires	Analyser les situations et proposer les nouvelles orientations Informer l'autorité judiciaire d'éléments nouveaux et prévenir la famille dans le cadre des textes législatifs

- **Indicateurs : Évaluation intermédiaire de l'accompagnement éducatif, analyse de l'évolution et observation**

Démarches : Étude de la situation familiale

Outils	Objectifs
Discussion en réunion d'équipe pluridisciplinaire, écrits professionnels	Analyser les situations et proposer les nouvelles orientations, Prendre une décision de service

Démarches : Rédaction de rapport intermédiaires ou de notes d'information

Outils	Objectifs
Synthèse avec les partenaires (cf. dimension 4)	Informer l'autorité judiciaire d'éléments nouveaux et prévenir la famille dans le cadre de textes législatifs

- **Indicateurs : Évaluation de fin de mesure**

Démarches :

- Analyse de l'action globale personnalisée,
- - transmission à la famille des orientations proposées,
- rédaction du rapport à échéance

Outils	Objectifs
Discussion en équipe pluridisciplinaire	Évaluer le DIPC, prendre une décision de service, faire des propositions éducatives au Juge

- **Indicateurs : Audience au Tribunal pour Enfants**

Démarches : Audience en présence : de la famille, du service éducatif, du ou des avocats et des autres représentants des services sociaux convoqués

Outils	Objectifs
Convocation Véhicule de service pour le transport éventuel de la famille Carte professionnelle	Être auditionné en débat contradictoire par le Juge des Enfants afin de poursuivre ou de clôturer la mesure d'assistance éducative et/ou de faire d'autres propositions d'orientations éducatives

- **<u>Indicateurs : Retour du Jugement</u>**

<u>Démarches</u> :

- Information au service de la décision du Juge des Enfants,
- si fin de mesure : transmission du dossier du secteur vers le siège pour archivage,
- Si renouvellement : lecture de l'ordonnance en réunion d'équipe pluridisciplinaire pour information sur les nouveaux objectifs de travail

Outils	Objectifs
Réunion d'équipe Fiche de liaison secteur/service administratif Réception de l'ordonnance ou du jugement	Prendre en compte la décision du magistrat Archivage du dossier si arrêt de la mesure Maintenir ou changement de l'intervenant Réajustement des objectifs de travail Révision du DIPC

4.2.3. Synthèse évaluation AEMO dimension 2 : la mesure éducative (résultats des questionnaires annexés)

- L'équipe pluridisciplinaire prend connaissance et analyse systématiquement les nouvelles mesures, les renouvèlements dans une grande majorité mais de manière moins générale les ordonnances de fin de mesure. Il serait souhaitable que la lecture des arguments de fin de mesure soit partagée systématiquement par l'équipe pluridisciplinaire.

- La désignation du référent n'est pas systématique lors de la première réunion ce qui ne doit pas rallonger les délais de première rencontre avec la famille. Cette désignation dépend de la charge de travail par travailleur social, du secteur d'habitation de la famille et des caractéristiques de la situation familiale. Lorsque le référent est désigné la fiche de liaison pour information au service administratif n'est pas forcement transmise, la perception du travail du service administratif est a amélioré.

- Lors de nouvelles mesures le recueil de données essentielles est systématique et fréquente lors des renouvèlements.

- Un courrier annonce le premier rendez-vous et communique les coordonnées du service. Ce rendez-vous est effectué par deux travailleurs sociaux au domicile de l'enfant, une rencontre est organisée dans second temps avec l'autre parent en cas de séparation.

- Lors de cette première rencontre les modalités d'intervention, les attendus de l'ordonnance sont abordés et le référent annoncé s'il a été désigné. Les informations sur l'histoire de la famille sont recueillies mais le DIPC n'est que rarement ébauché et le livret d'accueil pas assez transmis.

- Un retour de cette première rencontre est systématique en équipe pluridisciplinaire.

- **Le DIPC n'est pas assez employé et son utilité n'est pas suffisamment appréhendé.**

- Les rencontres majoritairement annoncées aux familles ont lieu à leur domicile.

- Au cours de la mesure les situations peuvent être évoquées en réunion, en équipe ou par interpellation du cadre. Un changement important dans la situation et de nouvelles orientations peuvent être proposés aux juges des enfants dans une note d'information.

- Les écrits élaborés sur les situations sont généralement travaillés en équipe mais pas majoritairement transmis dans les temps au secrétariat. Les orientations proposées au juge sont généralement abordées avec la famille leur permettant ainsi de participer à l'élaboration du projet éducatif.

- Alors que la consultation du dossier judiciaire parait importante il n'est pas systématiquement consulté.

- La participation du service à l'audience est systématique ce qui contribue au débat contradictoire.

- Lorsque cela est nécessaire le changement d'intervenant est abordé lors du renouvellement de la mesure.

- En cas de mainlevée de la mesure le dossier complet de la famille n'est pas toujours restitué au siège.

4.3. DIMENSION 3 : LES MOYENS MIS A LA DISPOSITION DES PROFESSIONNELS POUR L'EXERCICE DES MESURES

4.3.1. Critères 1 : Les moyens institutionnels et matériels

- **Indicateur : Un projet de service en lien avec une éthique de travail propre aux valeurs associatives**

Démarche : Un projet de service en lien avec une éthique de travail propre aux valeurs associatives

Outils	Objectifs
Convention des droits de l'enfant Charte européenne Référence aux travaux du SNASEA et autres syndicats Référence à la législation française…	Définir/fixer un cadre d'intervention S'appuyer sur des valeurs éthiques et déontologiques

Démarche : Partager, échanger avec les professionnels et les administrateurs

Outils	Objectifs
Un administrateur nommé pour représenter un service Procédure existante d'échange entre professionnels et administrateurs/connaissance mutuelle… le comité de pilotage	Partager entre le service SEMO et les militants de l'association sur le fonctionnement général.

- **Indicateur : Un projet de service en adéquation avec le contexte social/politique et économique**

Démarche :

- S'impliquer dans les travaux de réflexions/recherches/analyses dans le champ d'intervention,
- s'approprier ces travaux, les adapter par rapport à notre spécificité territoriale

Outils	Objectifs
Livre blanc CNAEMO Revues/ouvrages spécialisés (ASH, lien social…) Orientation DGAS, PJJ Références aux travaux des différentes associations et fédérations d'associations	Proposer un projet de service en lien avec l'évolution sociétale et l'évolution du projet associatif. Créer une instance annuelle pour revisiter le projet de service

- **Indicateur : Sectorisation du service SEMO départemental**

Démarche : Organisation du secteur géographique en fonction des critères de logique des territoires (administratif/lieu de vie/bassin d'emploi/accessibilité transport)

Outils	Objectifs
Cartographie des secteurs d'intervention du service éducatif Organigramme par secteur et ETP Adresse des lieux d'accueil du service par secteur + administratif Moyen de transport/temps de déplacement des usagers et des professionnels	Travailler en proximité avec les usagers Développer cette proximité Favoriser la proximité avec les partenaires Favoriser la proximité avec les usagers Formaliser les conventions de réseau

- **Indicateur : Le fonctionnement du service éducatif départemental en adéquation avec les besoins des usagers**

Démarche :

- Proposer une continuité du service rendu aux usagers,
- réponse aux situations d'urgence

Outils	Objectifs
Pas de fermeture annuelle du service (cf. agrément) Moyens de communication favorisant le lien avec les usagers (téléphone, répondeur, secrétariat) 50% des salariés présent	Favoriser l'accès des usagers/famille au service Répondre à la commande institutionnelle et à la législation

- **Indicateur : Le fonctionnement du service SEMO départemental en adéquation avec les besoins des usagers**

Démarche :

- Mise à disposition des moyens de logistique,
- mise à disposition de moyens humains,
- gestion d'une régie

Outils	Objectifs
Un local sur chaque antenne proposant des bureaux pour les professionnels Proposant un espace d'accueil des usagers Proposant un espace de repas Mise à disposition de : matériel informatique, matériel de communication : téléphone, internet, intranet, véhicules de service mutualisés par antenne Embauche d'une équipe pluridisciplinaire composée de professionnels diplômés et qualifiés (cf. dimension 5) Ration ETP/mesures sur l'antenne Possibilité de soutenir les équipes par l'embauche	Proposer une qualité de service auprès des usagers Offrir une qualité des conditions de service aux usagers et une qualité de travail aux professionnels Ces moyens financiers permettent d'avoir des outils supplémentaires d'observation, d'évaluation, mais aussi de médiatiser la relation, un lien avec les usagers, ainsi que leur proposer une ouverture sur l'extérieur

de salarié en CDD en cas d'augmentation du nombre de mesure Chaque professionnel éducatif dispose d'une régie d'un montant de 76,22 € pour les dépenses concernant l'achat de petit matériel de bureau, de timbres, pour les frais de déplacements, carburants, autoroute Pour les activités éducatives et les goûters avec les enfants Le service éducatif dispose d'un budget annuel alloué concernant les repas avec les usagers et les repas des professionnels	

4.3.1. Critères 2 : Le soutien technique

Indicateur : les moyens internes
Démarche : Communication au sein des équipes éducatives

Outils	Objectifs
Pour la transmission d'information : Mise en place d'un cahier d'appel téléphonique Mise en place d'un cahier de réunion Contact téléphonique, échange par fax, par mail Possibilité de mettre en place un temps de régulation d'équipe (sans chef de service) Mise en place de temps de supervision en adhésion libre	Faciliter l'échange dans l'équipe et le partage d'information Permettre d'établir un diagnostic dans les situations et définir des axes de travail (une position de service). Encourager la formation continue des professionnels

Démarche : La communication avec le service administratif

Outils	Objectifs
Renvoi aux procédures évoquées en dimension 1 (secrétariat, comptabilité)	Tenir informé les travailleurs sociaux (échéance), les décharger de l'organisation administrative

Démarche : La communication entre les équipes et le service (CDS)

Outils	Objectifs
Réunion d'équipe hebdomadaire Réunion semestrielle Contacts téléphonique par fax, par mail Affichage des écrits institutionnels Note d'information, Note de service Représentation du personnel (loi Auroux), réunion négociation annuelle, les comités de pilotage	Informer les salariés, rappel du cadre institutionnel Créer un espace favorable aux échanges sur les conditions de fonctionnement du service et du travail des salariés

- **<u>Indicateur : Les moyens externes (cf. dimension 4)</u>**

<u>Démarche :</u> Dans le but d'informer, d'échanger, de signaler auprès des usagers, auprès des mandataires, JE, CG, avec les partenaires

Outils	Objectifs
Temps d'échanges formels CET, réunion « EURECA » Synthèse Audience Entretien VAD Note d'information Rapport intermédiaire Rapport à échéance Signalement	Afin de répondre à la commande institutionnelle, mais aussi en cohérence de travail dans l'intérêt des familles et des intervenants Élargir les axes de travail, amener des réponses coordonnées Organiser les modalités de communication à l'externe

4.3.2. Synthèse évaluation AEMO dimension 3 : les moyens mis à la disposition des professionnels pour l'exercice des mesures (résultats des questionnaires annexés)

- Les salariés ont globalement une bonne connaissance et accès aux références associatives (règlements, valeurs, projet). Ils en connaissent le fonctionnement et participent aux travaux du comité de pilotage. Les informations des représentants du personnel sont connues des salariés.

- Les conditions matérielles d'exercice des mesures semblent satisfaisantes (hormis informatique) même si l'augmentation du nombre de travailleurs sociaux nécessite d'être vigilant quant à leur évolution.

- Les règles de fonctionnement du service : participation aux réunions hebdomadaires, transmission des informations et passages de relai en cas d'absence, sont majoritairement respectées.

4.4. DIMENSION 4 : LES MISSIONS ET LES PARTENAIRES

4.4.1. Critères 1 : Les missions confiées au service

- **Indicateur : exercice des missions confiées par le Juge**

Démarche :

- S'appuyer sur les attendus pour réaliser une évaluation,
- Élaborer des axes de travail,
- Informer,
- Proposer,
- S'appuyer sur des expertises ordonnées par le Juge

Outils	Objectifs
Ordonnance Jugement Expertise médicale, psychiatrique, psychologique, enquête sociale, IOE	Initier/accompagner un processus de changement dans le fonctionnement familial

- **Indicateur : Les « relations »/la « communication » JE-SERVICE SEMO**

Démarche :

- Communiquer avec le JE pour informer/rendre compte de l'exercice de la mesure
- analyser l'évolution de la situation,
- proposer des axes de travail, chaque référent est en contact avec le JE

Outils	Objectifs
Note d'information Note d'information intermédiaire Rapport à échéance Demande d'entretien concernant une situation particulière Les convocations Les audiences anticipées Les audiences à échéance Exceptionnellement, contact téléphonique, réponse aux soit-transmis	Exercer la mesure d'AEMO

4.4.2. Critères 2 : Les missions confiées au bénéfice des familles

- **Indicateur : Intervenir auprès des familles**

Démarche :

- Permettre aux familles de devenir « actrices » dans l'exercice de la mesure,
- favoriser les conditions d'accès à l'autonomie des familles, amenuiser,
- faire disparaitre le danger ou risque de danger,
- soutenir les parents dans leur responsabilité éducative et leurs devoirs auprès de leur(s) enfant(s)

Nb : la lecture, les démarches sont non exhaustives, elles sont adaptées en fonction des besoins des familles dans le cadre de l'accompagnement individualisé

Outils	Objectifs
Les visites à domicile Les entretiens formels, informels Les entretiens familiaux, individuels La mise en place d'activités éducatives L'accompagnement physique : pour l'accomplissement de démarches administratives, de soins… Pour favoriser le lien avec les autres institutions Pour une orientation des familles vers le droit commun	Évaluer les ressources de la famille Évaluer le danger Accompagner Orienter Créer du lien entre la famille et le travailleur social Restaurer le lien au sein de la famille Favoriser l'ouverture sur l'extérieur des parents et des enfants

4.4.3. Critères 3 : Le travail en partenariat

- **Indicateur : Travailler en lien avec les institutions scolaires**

Démarche :

- Possibilité d'accompagner la famille pour les rendez-vous avec les institutions scolaires (rencontre du personnel de l'établissement),
- participer aux réunions des institutions scolaires (PPRE),
- échanger avec les professeurs de l'éducation nationale (psychologue, AS, professeur, CIO…),
- accompagnement des familles/visites d'établissement, accompagnement des familles dans une nécessaire réorientation de leur enfant, accompagnement pour le soutien scolaire interne à l'éducation nationale

Outils	Objectifs
Les entretiens familiaux, Les entretiens individuels, Les visites à domicile, L'accompagnement physique des familles, Accompagner la famille pour l'inscription scolaire, Initier les rencontres dans l'établissement scolaire	S'informer sur la scolarité des enfants Mettre en place un soutien scolaire si besoin Faciliter la compréhension des parents Favoriser le lien parent/établissement scolaire, Impliquer les parents dans la scolarité de leurs enfants selon leur potentialité Soulager les conflits intra et extra familiaux liés à la scolarisation, Limiter les exclusions à travers la mise en place d'un lien parent/école

- **Indicateur : Travailler en lien avec les institutions scolaires**

Démarche :

- Détecter un besoin, prendre contact avec la structure,
- mettre en lien la famille et l'association pour faciliter la mise en place de l'aide aux devoirs,
- présenter la personne bénévole aux familles et participer à la contractualisation

Outils	Objectifs
Travail en amont avec l'établissement scolaire Contractualisation avec l'association : Du travail d'aide aux devoirs à domicile et du travail d'aide aux devoirs dans les locaux associatifs	Apporter le soutien nécessaire à une facilitation de la scolarité Dédramatiser la difficulté scolaire de l'enfant Limiter les exclusions à travers la mise en place d'un tissu relationnel entre la famille, l'association, les enfants et les bénévoles

- **Indicateur : L'éducation spécialisée, œuvrer pour la mise en place d'une orientation avec une scolarité spécialisée**

Démarche : Participation aux travaux de la Commission Technique de la MDPH

Outils	Objectifs
Un référent associatif participe aux commissions d'évaluation technique MDPH mensuellement	Accompagner l'enfant et sa famille vers une orientation scolaire spécialisée

Démarche : Accompagnement des parents dans leur demande auprès de la MDPH

Outils	Objectifs
Accompagner/orienter pour remplir et constituer le dossier administratif	Favoriser la (ré)intégration scolaire (AVS)

Démarche : Echange avec l'enseignant référent MDPH

Outils	Objectifs
Accompagnement physique des parents/enfants, VAD, entretiens, démarches administratives…	Rechercher une structure la mieux adaptée à la problématique de l'enfant, Impliquer les parents dans la scolarité de leurs enfants selon leur potentialité

Démarche : Faire le lien avec les établissements et services spécialisés (IME, UPI, Centre de rééducation, CLISS, EREA, ITEP, SESSAD, CFAS…)

Outils	Objectifs
rencontre/visite d'établissement	Soulager les conflits intra et extra familiaux liés à la scolarisation, Limiter les exclusions à travers la mise en place d'une orientation spécialisée

- **Indicateur : Les services et établissements de soins, travailler en lien avec les établissements et services de soins**

Démarche :

- Orienter vers les établissements et services de soins,
- s'informer, transmettre à la famille, suivi des soins,
- médiatiser les relations famille/établissements et services de soins,
- impliquer les parents, les conforter dans leur rôle, mieux comprendre la pathologie : apporter d'autres outils éducatifs

Outils	Objectifs
Les entretiens familiaux et individuels Les visites à domicile Les contacts téléphoniques La participation aux réunions de synthèses	Évaluation des besoins en rapport aux difficultés sur le plan : Des soins médicaux généraux Des soins médicaux spécialisés Accompagnement dans la réalisation des bilans médicaux Analyser la situation et proposer des objectifs de travail (repris dans le DIPC) Proposer des réponses au travers du suivi psychologique, CMPI, CAMS, PMI, suivi médical…)

4.4.4. Critères 4 : La mise en place de temps loisirs/vacances

- **Indicateur : offrir à l'enfant un espace individuel en dehors de la cellule familiale**

Démarche : Mobiliser la famille dans les démarches, évaluer les potentialités de l'enfant et de la famille, favoriser l'épanouissement de l'enfant, soulager la prise en charge éducative des parents

Outils	Objectifs
Interpeller toutes les structures/associations relevant du champ d'intervention, L'inscription au centre de loisirs, colonies de vacances, la mise en place d'activités extra scolaires culturelles et sportives… L'accompagnement des familles aux demandes d'aides financières, Organiser les séjours vacances famille en collaboration avec la CAF	Inscrire l'enfant dans une vie scolaire externe à l'environnement familial

4.4.5. Critères 5 : Le réseau global

- **Indicateur : soutien logistique à l'AEMO : échanges de compétence**

Démarche : coordination des actions avec les partenaires dans le secteur judiciaire et social

Outils	Objectifs
Solliciter notamment : La Protection Judiciaire de la Jeunesse (IOE, AEMO) Le service de l'Aide Sociale à l'Enfance La Protection Maternelle et Infantile Les établissements sociaux (MECS, CHRS…) L'association de médiation familiale Les associations d'aide à domicile (aide-ménagère, TISF)	Croiser les regards des professionnels sur la situation Conforter les avis sur les situations Réajuster les postures

- **Indicateur : guidance des familles au travers du réseau partenarial**

Démarche : Informer la famille concernant les échanges avec les partenaires, orienter/accompagner la famille vers les professionnels relevant de leur(s) besoin(s)

Outils	Objectifs
Participer aux réunions Rencontres informelles Entretiens téléphoniques Entretiens familiaux	Renforcer les positions des parents en les impliquant dans la mesure d'AEMO Favoriser l'autonomie des familles Favoriser le changement dans le fonctionnement familial

4.4.6. Critères 6 : Les établissements et services dans le champ de l'insertion sociale

- **Indicateur : favoriser l'insertion professionnelle (stage, emploi, formation)**

Démarche : Orienter vers les partenaires (pour la phase bilan/orientation), mettre en relation les partenaires et la famille, accompagnement au projet d'insertion professionnelle, suivi de l'insertion professionnelle

Outils	Objectifs
Visite à domicile Entretiens individuels Accompagnement physique Rencontre/contact avec les centres de formation Rencontre/contacts avec les employeurs	Favoriser l'intégration sociale et professionnelle des enfants et adolescents Favoriser un certain équilibre dans le fonctionnement familial Limiter la mise en danger

4.4.7. Synthèse évaluation AEMO dimension 4 : les missions et les partenaires
(résultats des questionnaires annexés)

- Les attendus du juge et les éléments recueillis lors de l'entretien d'accueil restent des références incontournables pour évaluer la situation à chaque étape de la mesure. L'intérêt de la consultation du dossier judiciaire reste à travailler.

- La communication avec le juge des enfants est généralement formalisée par divers écrits (notes d'information, rapport à échéance). Nous sommes systématiquement présents aux audiences avec quelques difficultés en l'absence de l'éducateur référent. Nous répondons aux demandes du magistrat par un écrit et très exceptionnellement des contacts téléphoniques peuvent avoir lieu.

- Les entretiens à domiciles font majoritairement l'objet de rendez-vous et peuvent être familiaux ou individuels.

- Le partenariat est construit en fonction des besoins repérés dans la famille. Ces liens se font majoritairement en présence des familles.

- Les familles sont toujours informées des échanges partenariales, nous pouvons également si besoin coordonner les actions des divers intervenants.

4.5. DIMENSION 5 : LES RESSOURCES HUMAINES

4.5.1. Critères 1 : Le recrutement

- **Indicateurs : recruter des professionnels diplômés dans ses services éducatifs et généraux**

Démarches : appliquer une procédure de recrutement en fonction de chaque statut

Outils	Objectifs
Logigramme procédure de recrutement CDD Recrutement CDI Recrutement salarié Recrutement cadre Appel offre interne/externe	Recruter du personnel diplômé et compétent en fonction des besoins identifiés

Démarches : accueillir les nouveaux salariés

Outils	Objectifs
Livret d'accueil du nouveau salarié	Faciliter l'intégration du nouveau salarié L'informer du fonctionnement institutionnel et de ses droits

Démarches : appliquer le droit du travail/période d'essai

Outils	Objectifs
Bilan de fin de période d'essai	Vérifier compétence, intégration du nouveau salarié Valider l'embauche

Démarches : proposer un cadre d'intervention aux salariés

Outils	Objectifs
Fiche de poste + procédures générales liées à l'activité, au projet de service et au règlement du service	Communiquer les missions inhérentes au poste de travail

4.5.2. Critères 2 : L'accueil des stagiaires

- **Indicateurs : Favoriser l'échange avec les centres de formation professionnelle**

Démarches : Appliquer une procédure d'accueil du stagiaire de la Formation professionnelle

Outils	Objectifs
Procédure d'accueil du stagiaire Livret d'accueil du stagiaire	Favoriser l'accueil du stagiaire, proposer un projet de stage Faciliter l'intégration du stagiaire au sein des équipes, l'informer du fonctionnement institutionnel

- **Indicateurs : Participer aux réflexions/recherches/analyse dans le champ d'intervention**

Démarches : accueillir des stagiaires

Outils	Objectifs
Livret d'accueil du stagiaire	Faciliter l'intégration du stagiaire au sein des équipes, l'informer du fonctionnement institutionnel

4.5.3. Critères 3 : La gestion du personnel

- **Indicateurs : organiser le fonctionnement du service**

Démarches : Proposer et mettre en œuvre les procédures, organisation du temps de travail, mettre en œuvre les Accords d'entreprise

Outils	Objectifs
Organigramme, Fiche de poste Planning prévisionnel, Planning réel Règlement du travail en accord avec les règles de fonctionnement de l'institution Utilisation du budget alloué (repas, activités éducatives….)	Favoriser les conditions de travail des salariés Favoriser l'exercice des mesures et apporter une qualité de prestation aux usagers dans une organisation pertinente

- **Indicateurs : développer les compétences des professionnels**

Démarches : mettre en œuvre la formation au sein des services

Outils	Objectifs
Entretien professionnel avec les salariés Plan de formation DIF CIF Période de professionnalisation	Encourager, Organiser la formation dans le respect du droit du travail et de la convention collective CCN 1966

4.5.4. Critères 4 : Conduire et accompagner le projet de service

- **Indicateurs : conduire le projet de service**

Démarches : favoriser la communication/l'échange au sein du service

Outils	Objectifs
Mise en place de réunion d'équipe hebdomadaire pluridisciplinaire par antenne, Mise en place de réunion semestrielle de l'ensemble du service Fixer un ordre du jour et compte rendu de réunion	Organiser des temps de travail collectif entre les professionnels Tenir une régularité de ces temps de travail Proposer un contenu ces temps de réunion

Démarches : évaluer et proposer des axes de travail une position de service

Outils	Objectifs
Participation pluridisciplinaire	Favoriser un apport multidimensionnel Favoriser les regards croisés avec la participation des psychologues cliniciens et des psychiatres

- **Indicateurs : organiser la communication interne et externe**

Démarches : favoriser la circulation de l'information

Outils	Objectifs
Un système informatique en réseau, le cryptage des écrits professionnels, utilisation de Logiciels spécifiques. Archivage des dossiers au siège administratif, Affichage des écrits institutionnels au siège, copie dans les antennes (note d'information, note de service) Mise en place de rencontres trimestrielles avec la direction de la solidarité départementale (DG AEMO/DSD)	Proposer des moyens de transmissions de l'information compatible avec le droit des usagers, et droit du travail, Informer les salariés

Démarches : favoriser la communication avec les prescripteurs et les partenaires

Outils	Objectifs
Organisation de réunion de travail avec le prescripteur CG dans le cadre du schéma départemental (CET, rencontre famille/CST, réunion CS et CST) et partenaires : PJJ, JE…	Afin de répondre à la commande institutionnelle, Mais aussi pour une cohésion de travail, Élargir les axes de travail, faire évoluer le projet de service, proposer des réponses coordonnées.

Démarches : suivi des écrits professionnels obligatoires

Outils	Objectifs
Note d'information, rapport intermédiaire rapport à échéance, signalement,	Suivre les procédures concernant la transmission des écrits professionnels

- **Indicateurs : accompagner le projet de service**

Démarches : rendre compte de l'activité des services

Outils	Objectifs
Participation de l'équipe à la réalisation du Projet de service, du Bilan d'activité, Réflexion concernant les pratiques…	Favoriser la participation des salariés,

Démarches : faire évoluer les pratiques professionnelles, disposer d'outils supplémentaires

Outils	Objectifs
	Reconnaissance des actions réalisées, faire évoluer le projet de service

- **Indicateurs : s'appuyer sur les outils de la loi de 2002-2**

Démarches :

- Développer un management de service,
- faire évoluer les pratiques,
- contribuer au changement et à l'innovation

Outils	Objectifs
Livret de Procédures + outils	Accompagner les équipes dans la construction des outils

4.5.5. Synthèse évaluation AEMO dimension 5 : les ressources humaines (résultats des questionnaires annexés)

- Il existe une procédure de recrutement pour tout salarié. Un livret d'accueil des nouveaux salariés et des stagiaires existe mais n'est pas systématiquement utilisé. Il devrait être remis à jour et peut être consultable sur le site internet. Les fiches de postes ne sont pas toutes formalisées et le bilan de fin de période d'essai n'est pas systématique.
- Il existe un outil de suivi des horaires effectués. Celui-ci ne donne pas entière satisfaction.
- Un plan de formation est mis en place et une personne référente est repérée dans l'association pour sa gestion
- Il n'existe pas d'entretien annuel d'évaluation.
- Il existe une réunion de communication départementale pour le SEMO, celle-ci est semestrielle est avec un ordre du jour préétablie.
- L'ensemble des outils de la loi de 2002-2 sont élaborés avec l'ensemble des salariés. Les équipes ne participent pas à l'élaboration des rapports d'activités et du règlement intérieur.
- Les informations internes circulent de manière cryptée par mail et font l'objet d'un affichage dans les antennes.
- Les écrits professionnels sont toujours validés par les cadres avant envoi.
- Des temps de communication existent avec les mandants mais ceux-ci ne sont pas formalisés.

4.6. DIMENSION 6 : LES DOCUMENTS DE LA LOI DU 2/01/2002

4.6.1. Critères 1 : Droits des usagers*

- **Indicateurs : plaquette associative**

Démarches : information générale de l'identité ADSEA, donnée aux familles

Outils	Objectifs
Plaquette	Informer les différents partenaires et les familles des objectifs, de la déontologie, du fonctionnement, des missions de l'association

- **Indicateurs : projet de service**

Démarches : recouvrir les activités organisées pour remplir les fonctions d'utilité commune, donné aux familles

Outils	Objectifs
Dossier	Apprécier la pertinence du projet au regard des besoins mais également des attentes du public Apprécier la façon dont l'association et les équipes intègrent dans le projet et les pratiques les missions d'intérêt général et d'utilité sociale confiées par les autorités compétentes, en référence aux politiques publiques

- **Indicateurs : livret d'accueil**

Démarches : informer les familles de l'identité du service et faire connaître ses missions et son fonctionnement, donné aux familles

Outils	Objectifs
Livret	Permettre à la famille de prendre connaissance du service éducatif, de ses missions, de son fonctionnement et du déroulement d'une mesure éducative

- **Indicateurs : règlement de fonctionnement**

Démarches : compléter le livret d'accueil, donné aux familles

Outils	Objectifs
Document	Expliquer le déroulement effectif de la mesure, les modes de prise en charge et du règlement intérieur

- **Indicateurs : document individuel de prise en charge (DIPC)**

Démarches : élaboration avec la famille définissant les objectifs de travail court, moyen et long terme

Outils	Objectifs
Document contractuel	S'engager à mettre en œuvre un projet personnalisé pour le ou les mineurs en concertation avec la famille définissant les objectifs dans une notion de temps

- **Indicateurs : questionnaire de satisfaction**

Démarches : envoie du questionnaire aux familles après échéance de l'accompagnement éducatif de façon anonyme

Outils	Objectifs
Courrier	Recueillir l'avis, les remarques et les propositions des familles sur l'accompagnement éducatif

- **Indicateurs : évaluation**

Démarches : faire évoluer, produire, renouveler, valoriser, adapter et anticiper, interpeller les pratiques professionnelles et les compétences

Outils	Objectifs
Référentiel	Faire évoluer les pratiques et les compétences en tant que processus d'apprentissage, par l'implication des acteurs : mettre à plat les pratiques, engager un débat sur les difficultés rencontrées, créer les conditions de changement pour adapter les pratiques aux besoins des usagers, nourrir les connaissances professionnelles, créer un processus

- **Indicateurs : conseil de vie sociale**

Démarches : implication des familles

Outils	Objectifs
Réunions	Faire participer les familles au développement présent et futur d'un service éducatif

4.6.2. Synthèse évaluation AEMO dimension 6 : les documents de la loi du 2/01/2002 (résultats des questionnaires annexés)

- Tous les documents issus de la loi de 2002-2 existent et sont transmis aux familles.
- La participation des familles est sollicitée par l'envoi systématique d'un questionnaire de satisfaction.
- Les professionnels ne sont pas unanimement satisfaction de la démarche d'évaluation interne mais celle-ci est perçue néanmoins majoritairement comme permettant de faire évoluer les pratiques professionnelles.

4.7.SYNTHESE EVALUATION AEMO

Dimensions	Points Forts	Points à améliorer
Mise en place du suivi de dossier	• Une procédure administrative conforme au référentiel	• Une procédure d'archivage à définir et à sécuriser
La mesure éducative	• Une analyse pluridisciplinaire des situations • Un référent rapidement désigné • Un premier accueil au domicile des enfants effectué par 2 travailleurs sociaux • Les propositions éducatives toujours formalisées auprès du juge et présentées à la famille.	• Le DIPC n'est pas assez employé et son utilité n'est pas suffisamment appréhendée • Une consultation du dossier judiciaire pas toujours effectuée • La perception du rôle du service administratif dans le suivi des dossiers est à améliorer • La restitution des éléments du dossier détenu dans les antennes reste à formaliser
Les moyens mis à la disposition des professionnels pour l'exercice des mesures	• Une bonne connaissance par les salariés de l'organisation associative • Des règles de fonctionnement connues et respectées • Des moyens matériels globalement satisfaisant	• Des moyens matériels qui ne suivent pas forcement l'évolution de l'activité
Les missions et les partenaires	• Des mesures construites autour des attendus du juge • Une communication avec le juge formalisée et une présence systématique aux audiences • Des familles associées au déroulement de la mesure • Un partenariat important toujours connu des familles	• L'intérêt de la consultation du dossier judiciaire reste à travailler
Les ressources humaines	• Une procédure de recrutement formalisée • Un livret d'accueil du salarié assez complet • Un plan de formation annuel animé par une personne référente repérée • Des temps de réunions de service formalisés • Des écrits professionnels toujours validés par les cadres	• Une information interne à actualiser • Une fiche de suivi des horaires à retravailler • L'absence d'entretien annuel • Des temps de rencontre avec les mandants qui pourraient être réguliers.
Les documents de la loi du 2/01/2002	• Tous les documents existent et son transmis aux familles • Une participation des familles par des questionnaires de satisfaction	• Une démarche d'évaluation à rendre plus lisible pour les professionnels

5. LES MESURES AED

5.1. DIMENSION 1 : MISE EN PLACE DU SUIVI DE DOSSIER

5.1.1. Critères 1 : La mise en place de la mesure

- **Indicateurs : Réception d'un nouveau contrat, sécurité et confidentialité des dossiers**

Démarches :

- Réception postale
- Copie pour le Chef de Service de l'antenne d'intervention pour une rencontre avec la famille au CMS de secteur pour l'élaboration du contrat
- Après la rencontre et la réception de l'arrêté et des objectifs/des constats, ouverture du dossier AED informatique et papier
- Copie de l'arrêté et des objectifs/des constats pour l'antenne d'intervention
- Courrier à la famille par le Chef de Service de l'antenne d'intervention
- Transmission au Chef de Service territorial du nom de l'intervenant
- Détermination des dates de rapport à faire
- Respect de la confidentialité des dossiers des usagers
- Communiquer et officialiser auprès de la famille et des autorités
- Officialiser les délais de responsabilité institutionnelle et des délais d'intervention (officialiser les délais entre réception et mise en œuvre de la mesure
- Qualité de la transmission interne

Outils	Objectifs
Cahier de saisie (manuel) Registre (manuel) Logiciel Copieur/téléphone/fax Armoire fermée Dossiers	Officialiser la prise en charge des missions Informer la famille et les autorités du début de la mesure Pouvoir effectuer la facturation, les listes nominatives par TS, les statistiques Connaitre la date des rapports obligatoires Garder la confidentialité

- **Indicateurs : suivi administratif du dossier durant l'exercice de la mesure**

Démarches :

- Traitement des rapports intermédiaires, à échéance et des notes d'information
- Mise à jour des changements (d'intervenant, d'adresse…)
- Accueil téléphonique des usagers, des partenaires
- Relations avec le CMS et la DSD
- Relations avec les organismes payeurs

Outils	Objectifs
Outil informatique Copieur/téléphone/fax Cahier de saisie (manuel) Archivage de dossiers	Respecter les objectifs Tenir à jour les dossiers au niveau du cadre de l'intervention et de l'évolution familiale Transmettre les informations en temps réel TS/direction

- **Indicateurs : Actualisation du dossier des usagers**

Démarches :

- Élaboration des évaluations mensuelles des mesures
- Élaboration des effectifs mensuels par TS
- Élaboration des statistiques mensuelles et annuelles
- Élaboration de la facturation mensuelle
- Respect du droit des usagers
- Transmission des informations en temps réel

- **Indicateurs : Renouvellement d'une mesure**

Démarches :

- Réception postale
- Copie pour l'antenne d'intervention
- Renseigner le dossier papier
- Saisir les nouvelles dates de la mesure et les dates des rapports
- Transmission dans les meilleurs délais de la décision de renouvellement d'une mesure

Outils	Objectifs
Cahier de saisie (manuel) Outil informatique Copieur/téléphone/fax Armoire fermée	Pouvoir effectuer la facturation, les listes nominatives par TS, les statistiques Connaitre la date des rapports obligatoires

- **Indicateurs : Arrêt d'une mesure**

Démarches :

- Réception postale
- Copie pour l'antenne d'intervention
- Renseigner le dossier papier
- Saisir la date de fin, le motif et le n° de la boite à archive
- Archivage dans les boites mesure de moins de 10 ans et celles de plus de 10 ans

Outils	Objectifs
Cahier de saisie (manuel) Outil informatique Armoire fermée Formaliser un guide de procédure d'archivage	Pouvoir effectuer la facturation, les listes nominatives par TS, les statistiques

5.1.2. Synthèse évaluation AED dimension 1 : mise en place du suivi de dossier (résultats des questionnaires annexés)

- La procédure de prise en charge administrative des mesures semble correspondre aux exigences posées dans le référentiel à savoir :
    - Formalisation de la réception, de la mise en place administrative des nouvelles mesures et de leur suivi
    - Sécurisation et confidentialité des données
- La procédure d'archivage doit être complétée et actualisée, la sécurisation du lieu d'archivage doit être en particulier retravaillée.

5.2. DIMENSION 2 : ACTION EDUCATIVE ET CONTRACTUALISATION DE LA MESURE AED

5.2.1. Critères 1 : Le temps de l'accueil

- **Indicateurs : Prise de rendez-vous avec le Chef de Service Territorial**

Démarches : Prendre rendez-vous en vue d'une rencontre avec la famille

Outils	Objectifs
Courrier	Fixer un rendez-vous

- **Indicateurs : Réunion de contractualisation avec la famille et le Conseil Général**

Démarches : Réunir la famille, le travailleur social de secteur qui a instruit le dossier, le Chef de Service territorial et le Chef de Service du service éducatif

Outils	Objectifs
Rencontre dans les locaux du CMS Livret d'accueil et plaquette associative	Fixer avec la famille les orientations éducatives Fixer une date de début de mesure

- **Indicateurs : Réception du contrat sur secteur**

Démarches : Lecture du contrat lors de la réunion d'équipe pluridisciplinaire

Outils	Objectifs
Réunions d'équipe pluridisciplinaire	Analyse des données de la situation familiale

Démarches : Désignation du ou des référents

Outils	Objectifs
Fiche de liaison secteur/service administratif Uniformiser les outils Armoires fermées	En fonction de la charge de travail de chaque travailleur social, du secteur d'habitation de la famille et des caractéristiques de la situation familiale Informer le siège du nom du référent

Démarches : Ouverture du dossier sur le secteur

Outils	Objectifs
Dossier papier Fiche interne de liaison (adresse et coordonnées de la famille)	Permettre à l'équipe d'avoir les données essentielles à portée de main Répartition adaptée entre la problématique des usagers et la répartition des mesures par travailleur social

- **Indicateurs : Prise de contact avec la famille et l'enfant, Créer un espace de rencontre, de confiance, se rencontrer mutuellement, informer**

Démarches : Proposition de rendez-vous sur le lieu de résidence ou de l'enfant ou au bureau dans un premier temps, puis à l'autre parent si séparation

Outils	Objectifs
Courrier ou téléphone	Informer les personnes de cette première rencontre Donner les coordonnées des intervenants

Démarches : Première rencontre avec la famille

Outils	Objectifs
Visite à domicile ou accueil au bureau Présence de deux travailleurs sociaux	Informer et expliquer les modalités de l'action Lecture du contrat et des courriers des familles et échange sur les constats et objectifs Recueillir les informations sur la famille et son histoire Première ébauche du DIPC avec la famille Croiser les regards sur la situation Permettre qu'un deuxième intervenant connaisse la famille en cas d'absence du référent Désignation du référent à la famille

- **Indicateurs : Retour d'accueil de la première rencontre, Première évaluation**

Démarches : Travail d'élaboration des orientations du projet individuel de prise en charge

Outils	Objectifs
Les réunions d'équipe pluridisciplinaire Élaboration de la carte familiale DIPC	Évaluation de la pertinence du référent Élaboration du DIPC pour pouvoir le retourner à la famille et transmission d'un double au siège et lui faire signer (préciser les objectifs de travail) Échange sur la situation

5.2.2. Critères 2 : Le déroulement de la mesure

- **Indicateurs : Visite à domicile ou rencontre au service, cf. dimension 3, Accompagnement personnalisé adaptée à chaque situation**

Démarches : Modalités : avec ou sans rendez-vous (si accord préalable avec la famille)

Outils	Objectifs
Courrier ou téléphone ou rendez-vous convenus	Mettre en place le travail éducatif avec l'enfant et sa famille Suivre l'évolution de la mission Recueillir les informations ponctuelles de la famille

- **Indicateurs : point de situation, transmission interne et externe des situations particulières**

Démarches : Faire une évaluation en informant la famille dans le cadre des textes législatifs

Outils	Objectifs
Discussion en réunion d'équipe Commission technique si besoin Liaison avec la hiérarchie	Analyser les situations et proposer les nouvelles orientations

Démarches : Rédaction de notes d'information éventuelles

Outils	Objectifs
Synthèses avec les partenaires	Informer le Conseil Général d'éléments nouveaux et prévenir la famille dans le cadre des textes législatifs En cas de demande de résiliation du contrat par la famille

- **Indicateurs : Évaluation intermédiaire de l'AED**

Démarches : Étude de la situation familiale

Outils	Objectifs
Discussion en réunion d'équipe pluridisciplinaire et éventuellement en commission technique si nécessaire	Analyser les situations et proposer les nouvelles orientations Prendre une décision de service

Démarches : Rédaction de rapports intermédiaires ou de notes d'information et information à la famille du contenu

Outils	Objectifs
Écrits professionnels Synthèses avec les partenaires Cf. dimension 4 partenaires	Informer le Conseil Général d'éléments nouveaux et prévenir la famille dans le cadre des textes législatifs

- **Indicateurs : Évaluation de fin de mesure, donner du sens au travail effectué**

Démarches :

- Analyse de l'action globale personnalisée
- Échange et concertation avec la famille
- Transmission à la famille des orientations proposées
- Rédaction du rapport à échéance

Outils	Objectifs
Discussion en équipe pluridisciplinaire et échange avec la famille Passage en commission technique si nécessaire	Évaluer le DIPC Prendre une décision de service Faire des propositions à la famille et au Conseil Général Appropriation par la famille du projet

- **Indicateurs : Commission technique**

Démarches : Inscription auprès du secrétariat de la Commission technique

Outils	Objectifs
Commission technique	Présentation du déroulement de la mesure d'AED et/ou faire d'autres propositions d'orientations éducatives

- **Indicateurs : Retour de la commission décisionnelle**

Démarches : Information au service de la décision de la commission décisionnelle

- Si fin de mesure : transmission du dossier du secteur vers le siège pour archivage
- Si renouvellement : lecture du nouveau contrat en réunion d'équipe pluridisciplinaire

Outils	Objectifs
Réunion d'équipe Fiche de liaison secteur/service administratif Réception du contrat d'AED	Prendre en compte la demande de la famille Archivage du dossier si nécessaire Maintien ou changement de l'intervenant Réajustement des objectifs de travail Révision du DIPC

5.2.3. Synthèse évaluation AED dimension 2 : action éducative et contractualisation de la mesure AED (résultats des questionnaires annexés)

- La contractualisation d'une nouvelle mesure est formalisée lors d'un rendez-vous fixé avec le chef de service territorial, le chef de service de l'ADSEA ainsi que la famille. La présence du travailleur social qui a instruit le dossier n'est pas systématique. Au cours de cet entretien les constats, les objectifs, les dates et durées sont déterminés avec la famille, les modalités d'intervention sont présentées et le livret d'accueil est remis.
- L'équipe pluridisciplinaire prend connaissance et analyse systématiquement les nouvelles mesures, les renouvèlements dans une grande majorité.
- La désignation du référent n'est pas systématique lors de la première réunion ce qui ne doit pas rallonger les délais de première rencontre avec la famille. Cette désignation dépend de la charge de travail par travailleur social, du secteur d'habitation de la famille et des caractéristiques de la situation familiale. Lorsque le référent est désigné la fiche de liaison pour information au service administratif n'est pas forcement transmise, la perception du travail du service administratif par les travailleurs sociaux est a amélioré.
- Lors de nouvelles mesures le recueil de données essentielles est systématique, fréquente lors des renouvèlements.
- Un courrier annonce le premier rendez-vous et communique les coordonnées du service. Ce rendez-vous est effectué par deux travailleurs sociaux au domicile de l'enfant, une rencontre est organisée dans un second temps avec l'autre parent en cas de séparation.
- Lors de cette première rencontre les modalités d'intervention, les objectifs du contrat sont abordés et le référent annoncé, s'il a été désigné. Les informations sur l'histoire de la famille sont recueillies mais le DIPC n'est que rarement ébauché.
- Un retour de cette première rencontre est systématique en équipe pluridisciplinaire.
- **Le DIPC n'est pas assez employé et son utilité n'est pas suffisamment appréhendé.**
- Les rencontres majoritairement annoncées aux familles ont lieu à leur domicile.
- Au cours de la mesure les situations peuvent être évoquées en réunion, en équipe ou par interpellation du cadre. Un changement important dans la situation et de nouvelles orientations peuvent être proposés au service territorial dans une note d'information.
- Certaines mesures peuvent faire l'objet d'une synthèse avec les différents partenaires qui interviennent dans la famille à l'initiative du service éducatif.
- La première année d'intervention l'évaluation de la situation à mi-mesure est très majoritairement exposée en réunion d'équipe en vue de l'élaboration du rapport intermédiaire et peut faire l'objet d'un passage en commission technique.
- Les écrits élaborés sur les situations sont généralement travaillés en équipe mais pas majoritairement transmis dans les temps au secrétariat.

- Les orientations proposées sont abordées avec la famille leur permettant ainsi de participer à l'élaboration du projet éducatif.
- A échéance, de nouvelles orientations élaborées avec la famille sont souvent proposées. Elles sont présentées lors des commissions techniques après avoir détaillé le déroulement de la mesure.
- La commission décisionnelle ne fait systématiquement de retour de sa décision.
- En cas de non renouvèlement, l'archivage du dossier se fait principalement dans les antennes.
- En cas de renouvèlement, il peut arriver qu'il est un changement d'intervenant et que soit réajusté, avec la famille, les objectifs de travail et/ou le contenu du DIPC.

5.3. DIMENSION 3 : LES MOYENS MIS A LA DISPOSITION DES PROFESSIONNELS POUR L'EXERCICE DES MESURES

5.3.1. Critères 1 : Les moyens institutionnels et matériels

- **Indicateurs : Un projet de service en lien avec une éthique de travail propre aux valeurs associatives**

Démarches : S'appuyer sur les valeurs de la sauvegarde (sur le plan national et association départementale)

Outils	Objectifs
Convention des droits de l'enfant Charte européenne Référence aux travaux du SNASEA et autres syndicats Référence à la législation française…	Définir/fixer un cadre d'intervention S'appuyer sur des valeurs éthiques et déontologiques

Démarches : Partager, échanger avec les professionnels et les administrateurs

Outils	Objectifs
Un administrateur nommé pour représenter un service Procédure existante d'échange entre professionnels et administrateurs/connaissance mutuelle… le comité de pilotage	Partager entre le service SEMO et les militants de l'association sur le fonctionnement général

- **Indicateurs : Un projet de service en adéquation avec le contexte social/politique et économique**

Démarches :

- S'impliquer dans les travaux de réflexions/recherches/analyses dans le champ d'intervention
- S'approprier ces travaux
- Les adapter par rapport à notre spécificité territoriale

Outils	Objectifs
Livre blanc CNAEMO Revues/ouvrages spécialisés (ASH, lien social…) Orientation DGAS, PJJ Références aux travaux des différentes associations et fédérations d'associations	Proposer un projet de service en lien avec l'évolution sociétale et l'évolution du projet associatif. Créer une instance annuelle pour revisiter le projet de service

- **Indicateurs : Sectorisation du service éducatif départemental**

Démarches : Organisation du secteur géographique en fonction des critères de logique des territoires (administratif/lieu de vie/bassin d'emploi/accessibilité transport)

Outils	Objectifs
Cartographie des secteurs d'intervention du service éducatif Organigramme par secteur et ETP Adresse des lieux d'accueil du service par secteur + administratif Moyen de transport/temps de déplacement des usagers et des professionnels	Travailler en proximité avec les usagers Développer cette proximité Favoriser la proximité avec les partenaires Favoriser la proximité avec les usagers Formaliser les conventions de réseau

- **Indicateurs : Le fonctionnement du service éducatif départemental en adéquation avec les besoins des usagers**

Démarches :

- Proposer une continuité du service rendu aux usagers
- Réponse aux situations d'urgence

Outils	Objectifs
Pas de fermeture annuelle du service (cf. agrément) Moyens de communication favorisant le lien avec les usagers (téléphone, répondeur, secrétariat) 50% des salariés présent	Favoriser l'accès des usagers/famille au service Répondre à la commande institutionnelle et à la législation

- **Indicateurs : Le fonctionnement du service éducatif départemental en adéquation avec les besoins des usagers**

Démarches :

- Mise à disposition des moyens de logistique
- Mise à disposition de moyens humains
- Gestion d'une régie

Outils	Objectifs
Un local sur chaque antenne proposant des bureaux pour les professionnels Proposant un espace d'accueil des usagers Proposant un espace de repas Mise à disposition de : matériel informatique, matériel de communication : téléphone, internet, intranet, véhicules de service mutualisés par antenne Embauche d'une équipe pluridisciplinaire composée de professionnels diplômés et qualifiés (cf. dimension 5) Ration ETP/mesures sur l'antenne Possibilité de soutenir les équipes par l'embauche de salarié en CDD en cas d'augmentation du	Proposer une qualité de service auprès des usagers Offrir une qualité des conditions de service aux usagers et une qualité de travail aux professionnels Ces moyens financiers permettent d'avoir des outils supplémentaires d'observation, d'évaluation, mais aussi de médiatiser la relation, un lien avec les usagers, ainsi que leur proposer une ouverture sur l'extérieur

nombre de mesure Chaque professionnel éducatif dispose d'une régie d'un montant de 76,22 € pour les dépenses concernant l'achat de petit matériel de bureau, de timbres, pour les frais de déplacements, carburants, autoroute Pour les activités éducatives et les goûters avec les enfants Le service éducatif dispose d'un budget annuel alloué concernant les repas avec les usagers et les repas des professionnels	

5.3.2. Critères 2 : Le soutien technique

- **Indicateurs : les moyens internes**

Démarches : Communication au sein des équipes éducatives

Outils	Objectifs
Pour la transmission d'information : Mise en place d'un cahier d'appel téléphonique Mise en place d'un cahier de réunion Contact téléphonique, échange par fax, par mail Possibilité de mettre en place un temps de régulation d'équipe (sans chef de service) Mise en place de temps de supervision en adhésion libre	Faciliter l'échange dans l'équipe et le partage d'information Permettre d'établir un diagnostic dans les situations et définir des axes de travail (une position de service). Encourager la formation continue des professionnels

Démarches : La communication avec le service administratif

Outils	Objectifs
Renvoi aux procédures évoquées en dimension 1 (secrétariat, comptabilité)	Tenir informé les travailleurs sociaux (échéance), les décharger de l'organisation administrative

Démarches : La communication entre les équipes et le service (CDS)

Outils	Objectifs
Réunion d'équipe hebdomadaire Réunion semestrielle Contacts téléphonique par fax, par mail Affichage des écrits institutionnels Note d'information, Note de service Représentation du personnel (loi Auroux), réunion négociation annuelle, les comités de pilotage	Informer les salariés, rappel du cadre institutionnel Créer un espace favorable aux échanges sur les conditions de fonctionnement du service et du travail des salariés

- **<u>Indicateurs : Les moyens externes (cf. dimension 4)</u>**

<u>Démarches :</u> Dans le but d'informer, d'échanger, de signaler auprès des usagers, auprès des mandataires, JE, CG, avec les partenaires

Outils	Objectifs
Temps d'échanges formels CET, réunion « EURECA » Synthèse Audience Entretien VAD Note d'information Rapport intermédiaire Rapport à échéance Signalement	Afin de répondre à la commande institutionnelle, mais aussi en cohérence de travail dans l'intérêt des familles et des intervenants Élargir les axes de travail, amener des réponses coordonnées Organiser les modalités de communication à l'externe

5.3.3. Synthèse évaluation AED dimension 3 : les moyens mis à la disposition des professionnels pour l'exercice des mesures (résultats des questionnaires annexés)

- Les salariés ont globalement une bonne connaissance et accès aux références associatives (règlements, valeurs, projet). Ils en connaissent le fonctionnement et participent aux travaux du comité de pilotage. Les informations des représentants du personnel sont connues des salariés.

- Les conditions matérielles d'exercice des mesures semblent satisfaisantes (hormis informatique) même si l'augmentation du nombre de travailleurs sociaux nécessite d'être vigilant quant à leur évolution.

- Les règles de fonctionnement du service : participation aux réunions hebdomadaires, transmission des informations et passage de relai en cas d'absence, sont majoritairement respectées.

5.4. DIMENSION 4 : LES MISSIONS ET LES PARTENAIRES

5.4.1. Critères 1 : Les missions confiées au service

- **Indicateurs : L'exercice de la mission confiée par le CG**

Démarches :

- Possibilité de participer aux objectifs du contrat AED
- S'appuyer sur le contrat et l'entretien d'accueil, pour proposer des axes de travail
- Échanger avec le service social de secteur
- Transmettre, informer et rendre compte de l'exercice de la mesure
- Analyser l'évolution de la situation
- Proposer des axes de travail

Outils	Objectifs
Rendez-vous famille CDS/CST Contrat AED Entretien d'accueil avec deux travailleurs sociaux du service éducatif Retours d'accueil et évaluation en réunion d'équipe hebdomadaire Attribution de la situation à un référent en complément (situation complexe) de l'antenne compétente (cf. territorialisation du service éducatif dimension 3) Participer aux synthèses Adresser les écrits professionnels, note d'information, rapport intermédiaire à 6 mois pour les nouvelles mesures, rapport à échéance Participation aux commissions d'étude technique (CET) sur chaque territoire (des travailleurs sociaux et des chefs de services éducatifs)	Maintenir la place de l'usager en lien avec notre éthique et déontologie (cf. dimension 3) et en référence à la loi du 2 janvier 2002 Droit des usagers Le travail en équipe pluridisciplinaire favorise les « regards croisés » Soutenir l'action du référent éducatif, partager, échanger concernant la complexité des situations et la nécessaire distanciation

5.4.1.1. Les missions exercées au bénéfice des familles

- **Indicateurs : Intervenir auprès des familles**

Démarches :

- Permettre aux familles de devenir « actrices » dans l'exercice de la mesure
- Favoriser les conditions d'accès à l'autonomie des familles
- Amenuiser, faire disparaitre le danger ou risque de danger
- Soutenir les parents dans leur responsabilité éducative et leurs devoirs auprès de leur(s) enfant(s)
- Nb : la lecture, les démarches sont non exhaustives, elles sont adaptées en fonction des besoins des familles dans le cadre de l'accompagnement individualisé

Outils	Objectifs
Les visites à domicile Les entretiens formels, informels Les entretiens familiaux, individuels La mise en place d'activités éducatives L'accompagnement physique : pour l'accomplissement de démarches administratives, de soins… Pour favoriser le lien avec les autres institutions Pour une orientation des familles vers le droit commun	Évaluer les ressources de la famille Évaluer le danger Accompagner Orienter Créer du lien entre la famille et le travailleur social Restaurer le lien au sein de la famille Favoriser l'ouverture sur l'extérieur des parents et des enfants

5.4.2. Critères 2 : Le partenariat

- **Indicateurs : Travailler en lien avec les institutions scolaires**

Démarches :

- Possibilité d'accompagner la famille pour les rendez-vous avec les institutions scolaires (rencontre du personnel de l'établissement)
- Participer aux réunions des institutions scolaires (PPRE)
- Échanger avec les professeurs de l'éducation nationale (psychologue, AS, professeur, CIO…)
- Accompagnement des familles/visites d'établissement
- Accompagnement des familles dans une nécessaire réorientation de leur enfant
- Accompagnement pour le soutien scolaire interne à l'éducation nationale

Outils	Objectifs
Les entretiens familiaux Les entretiens individuels Les visites à domicile L'accompagnement physique des familles Accompagner la famille pour l'inscription scolaire Initier les rencontres dans l'établissement scolaire	S'informer sur la scolarité des enfants Mettre en place un soutien scolaire si besoin Faciliter la compréhension des parents Favoriser le lien parent/établissement scolaire, Impliquer les parents dans la scolarité de leurs enfants selon leur potentialité Soulager les conflits intra et extra familiaux liés à la scolarisation, Limiter les exclusions à travers la mise en place d'un lien parent/école

- **Indicateurs : Travailler en lien avec les associations d'aide aux devoirs**

Démarches :

- Détecter un besoin
- Prendre contact avec la structure
- Mettre en lien la famille et l'association pour faciliter la mise en place de l'aide aux devoirs
- Présenter la personne bénévole aux familles et participer à la contractualisation

Outils	Objectifs
Travail en amont avec l'établissement scolaire Contractualisation avec l'association : Du travail d'aide aux devoirs à domicile et du travail d'aide aux devoirs dans les locaux associatifs	Apporter le soutien nécessaire à une facilitation de la scolarité Dédramatiser la difficulté scolaire de l'enfant Limiter les exclusions à travers la mise en place d'un tissu relationnel entre la famille, l'association, les enfants et les bénévoles

- **Indicateurs : L'éducation spécialisée, Œuvrer pour la mise en place d'une orientation avec une scolarité spécialisée**

Démarches :

- Participation aux travaux de la Commission Technique de la MDPH
- Accompagnement des parents dans leur demande auprès de la MDPH
- Echange avec l'enseignant référent MDPH
- Faire le lien avec les établissements et services spécialisés (IME, UPI, Centre de rééducation, CLISS, EREA, ITEP, SESSAD, CFAS…)

Outils	Objectifs
Un référent associatif participe aux commissions d'évaluation technique MDPH mensuellement Accompagner/orienter pour remplir et constituer le dossier administratif Accompagnement physique des parents/enfants VAD, entretiens, démarches administratives… Rencontre/visite d'établissement	Accompagner l'enfant et sa famille vers une orientation scolaire spécialisée Favoriser la (ré)intégration scolaire (AVS) Rechercher une structure la mieux adaptée à la problématique de l'enfant Impliquer les parents dans la scolarité de leurs enfants selon leur potentialité Soulager les conflits intra et extra familiaux liés à la scolarisation Limiter les exclusions à travers la mise en place d'une orientation spécialisée

- **Indicateurs : Les services et établissements de soins, Travailler en lien avec les établissements et services de soins**

Démarches :

- Orienter vers les établissements et services de soins
- S'informer, transmettre à la famille
- Suivi des soins
- Médiatiser les relations famille/établissements et services de soins
- Impliquer les parents, les conforter dans leur rôle
- Mieux comprendre la pathologie : apporter d'autres outils éducatifs

Outils	Objectifs
Les entretiens familiaux et individuels Les visites à domicile Les contacts téléphoniques La participation aux réunions de synthèses	Évaluation des besoins en rapport aux difficultés sur le plan : Des soins médicaux généraux Des soins médicaux spécialisés Accompagnement dans la réalisation des bilans médicaux Analyser la situation et proposer des objectifs de

	travail (repris dans le DIPC) Proposer des réponses au travers du suivi psychologique, CMPI, CAMS, PMI, suivi médical…)

5.4.3. Critères 3 : la mise en place de temps de loisirs/vacances

- **Indicateurs : Offrir à l'enfant un espace individuel en dehors de la cellule familiale**

Démarches :

- Mobiliser la famille dans les démarches
- Évaluer les potentialités de l'enfant et de la famille
- Favoriser l'épanouissement de l'enfant
- Soulager la prise en charge éducative des parents

Outils	Objectifs
Interpeller toutes les structures/associations relevant du champ d'intervention L'inscription au centre de loisirs, colonies de vacances La mise en place d'activités extra scolaires culturelles et sportives… L'accompagnement des familles aux demandes d'aides financières Organiser les séjours vacances famille en collaboration avec la CAF	Inscrire l'enfant dans une vie scolaire externe à l'environnement familial

5.4.4. Critères 4 : Le réseau global

- **Indicateurs : Soutien logistique à l'AED : échanges de compétence**

Démarches : Coordination des actions avec les partenaires dans le secteur judiciaire et social

Outils	Objectifs
Solliciter notamment : La Protection Judiciaire de la Jeunesse (IOE, AEMO) Le service de l'Aide Sociale à l'Enfance La Protection Maternelle et Infantile Les établissements sociaux (MECS, CHRS…) L'association de médiation familiale Les associations d'aide à domicile (aide-ménagère, TISF)	Croiser les regards des professionnels sur la situation Conforter les avis sur les situations Réajuster les postures

- **Indicateurs : Guidance des familles au travers du réseau partenarial**

Démarches :

- Informer la famille concernant les échanges avec les partenaires
- Orienter/accompagner la famille vers les professionnels relevant de leur(s) besoin(s)

Outils	Objectifs
Participer aux réunions Rencontres informelles Entretiens téléphoniques Entretiens familiaux	Renforcer les positions des parents en les impliquant dans la mesure d'AED Favoriser l'autonomie des familles Favoriser le changement dans le fonctionnement familial

5.4.5. Critères 5 : Les établissements et services dans le champ de l'insertion

- **Indicateurs : Favoriser l'insertion professionnelle (stage, emploi, formation)**

Démarches :

- Orienter vers les partenaires (pour la phase bilan/orientation)
- Mettre en relation les partenaires et la famille
- Accompagnement au projet d'insertion professionnelle
- Suivi de l'insertion professionnelle

Outils	Objectifs
Visite à domicile Entretiens individuels Accompagnement physique Rencontre/contact avec les centres de formation Rencontre/contacts avec les employeurs	Favoriser l'intégration sociale et professionnelle des enfants et adolescents Favoriser un certain équilibre dans le fonctionnement familial Limiter la mise en danger

5.4.6. Synthèse évaluation AED dimension 4 : les missions et les partenaires
(résultats des questionnaires annexés)

- Les axes de travail s'appuient systématiquement sur le contrat signé et les éléments recueillis lors de l'entretien d'accueil et sur les échanges avec le service instructeur ayant lieu principalement après l'entretien d'accueil.
- Des échanges réguliers ont lieu avec l'assistante sociale référente et/ou l'ASE et/ou d'autres partenaires. Ces échanges peuvent être informels (téléphones, rencontres …) mais régulièrement formalisés par la participation aux réunions de synthèse et par l'envoi de notes d'information. Ils permettent d'informer le conseil général de nouveaux éléments, de rendre compte de l'exercice de la mesure et de présenter les axes de travail du service.
- A l'interne, les situations peuvent être évoquées de manière informelle mais elles sont systématiquement abordées avec l'équipe pluridisciplinaire lors de la réunion de service.
- Les entretiens à domiciles font majoritairement l'objet de rendez-vous et peuvent être familiaux ou individuels.
- Le partenariat est construit en fonction des besoins repérés dans la famille. Ces liens se font majoritairement en présence des familles.
- Les familles sont toujours informées des échanges partenariales, nous pouvons également si besoin coordonner les actions des divers intervenants.

5.5. DIMENSION 5 : LES RESSOURCES HUMAINES

5.5.1. Critères 1 : Le recrutement

- **Indicateurs : Recruter des professionnels diplômés dans ses services éducatifs et généraux**

Démarches : Appliquer une procédure de recrutement en fonction de chaque statut

Outils	Objectifs
Logigramme procédure de recrutement CDD Recrutement CDI Recrutement salarié Recrutement cadre Appel offre interne/externe	Recruter du personnel diplômé et compétent en fonction des besoins identifiés

Démarches : Accueillir les nouveaux salariés

Outils	Objectifs
Livret d'accueil du nouveau salarié	Faciliter l'intégration du nouveau salarié L'informer du fonctionnement institutionnel et de ses droits

Démarches : Appliquer le droit du travail/période d'essai

Outils	Objectifs
Bilan de fin de période d'essai	Vérifier compétence, intégration du nouveau salarié Valider l'embauche

Démarches : Proposer un cadre d'intervention aux salariés

Outils	Objectifs
Fiche de poste + procédures générales liées à l'activité au projet de service et au règlement du service	Communiquer les missions inhérentes au poste de travail

5.5.2. Critères 2 : L'accueil des stagiaires

- **Indicateurs : Favoriser l'échange avec les centres de formation professionnelle, Participer aux réflexions/recherches/analyse dans le champ d'intervention**

Démarches :

- Appliquer une procédure d'accueil du stagiaire de la Formation professionnelle
- Accueillir des stagiaires

Outils	Objectifs
Procédure d'accueil du stagiaire Livret d'accueil du stagiaire	Favoriser l'accueil du stagiaire, proposer un projet de stage Faciliter l'intégration du stagiaire au sein des équipes, l'informer du fonctionnement institutionnel

5.5.3. Critères 3 : La gestion du personnel

- **Indicateurs : Organiser le fonctionnement du service**

Démarches :

- Proposer et mettre en œuvre les procédures
- Organisation du temps de travail
- Mettre en œuvre les Accords d'entreprise

Outils	Objectifs
Organigramme, Fiche de poste Planning prévisionnel, Planning réel Règlement du travail en accord avec les règles de fonctionnement de l'institution Utilisation du budget alloué (repas, activités éducatives….)	Favoriser les conditions de travail des salariés Favoriser l'exercice des mesures et apporter une qualité de prestation aux usagers dans une organisation pertinente

- **Indicateurs : Développer les compétences des professionnels**

Démarches : Mettre en œuvre la formation au sein des services

Outils	Objectifs
Entretien professionnel avec les salariés Plan de formation DIF CIF Période de professionnalisation	Encourager, Organiser la formation dans le respect du droit du travail et de la convention collective CCN 1966

5.5.4. Critères 4 : conduire et accompagner le projet de service

- **Indicateurs : Conduire le projet de service**

Démarches : favoriser la communication/ l'échange au sein du service

Outils	Objectifs
Mise en place de réunion d'équipe hebdomadaire pluridisciplinaire par antenne, Mise en place de réunion ou semestrielle de l'ensemble du service Fixer un ordre du jour et compte rendu de réunion	Organiser des temps de travail collectif entre les professionnels Tenir une régularité de ces temps de travail Proposer un contenu ces temps de réunion

Démarches : évaluer et proposer des axes de travail une position de service

Outils	Objectifs
Participation pluridisciplinaire	Favoriser un apport multidimensionnel Favoriser les regards croisés avec la participation des psychologues cliniciens et des psychiatres

- **Indicateurs : Organiser la communication interne et externe**

Démarches : favoriser la circulation de l'information

Outils	Objectifs
Un système informatique en réseau, le cryptage des écrits professionnels, utilisation de Logiciels spécifiques. Archivage des dossiers au siège administratif, Affichage des écrits institutionnels au siège, copie dans les antennes (note d'information, note de service) Mise en place de rencontres trimestrielles avec la direction de la solidarité départementale (DG AEMO/DSD)	Proposer des moyens de transmissions de l'information compatible avec le droit des usagers, et droit du travail, Informer les salariés

Démarches : Favoriser la communication avec les prescripteurs et les partenaires

Outils	Objectifs
Organisation de réunion de travail avec le prescripteur CG dans le cadre du schéma départemental (CET, rencontre famille/CST, réunion CS et CST) et partenaires : PJJ, JE…	Afin de répondre à la commande institutionnelle, Mais aussi pour une cohésion de travail, Élargir les axes de travail, faire évoluer le projet de service, proposer des réponses coordonnées.

Démarches : Suivi des écrits professionnels obligatoires

Outils	Objectifs
Note d'information, rapport intermédiaire rapport à échéance, signalement	Suivre les procédures concernant la transmission des écrits professionnels

- **Indicateurs : Accompagner le projet de service**

Démarches :

- Rendre compte de l'activité des services,
- Faire évoluer les pratiques professionnelles, disposer d'outils supplémentaires

Outils	Objectifs
Participation de l'équipe à la réalisation du Projet de service, du Bilan d'activité, Réflexion concernant les pratiques…	Favoriser la participation des salariés, Reconnaissance des actions réalisées, faire évoluer le projet de service

- **Indicateurs : S'appuyer sur les outils de la loi de 2002-2**

Démarches :

- Développer un management de service
- Faire évoluer les pratiques, contribuer au changement et à l'innovation
-

Outils	Objectifs
Livret de Procédures + outils	Accompagner les équipes dans la construction des outils

5.5.5. Synthèse évaluation AED dimension 5 : les ressources humaines (résultats des questionnaires annexés)

- Il existe une procédure de recrutement pour tout salarié. Un livret d'accueil des nouveaux salariés et des stagiaires existe mais n'est pas systématiquement utilisé. Il devrait être remis à jour et peut être consultable sur le site internet. Les fiches de postes ne sont pas toutes formalisées et le bilan de fin de période d'essai n'est pas systématique.
- Il existe un outil de suivi des horaires effectués. Celui-ci ne donne pas entière satisfaction.
- Un plan de formation est mis en place et une personne référente est repérée dans l'association pour sa gestion
- Il n'existe pas d'entretien annuel d'évaluation.
- Il existe une réunion de communication départementale pour le SEMO, celle-ci est semestrielle est avec un ordre du jour préétablie.
- L'ensemble des outils de la loi de 2002-2 sont élaborés avec l'ensemble des salariés. Les équipes ne participent pas à l'élaboration des rapports d'activités et du règlement intérieur.
- Les informations internes circulent de manière cryptée par mail et font l'objet d'un affichage dans les antennes.
- Les écrits professionnels sont toujours validés par les cadres avant envoi.
- Des temps de communication existent avec les mandants mais ceux-ci ne sont pas formalisés.

5.6. DIMENSION 6 : LES DOCUMENTS DE LA LOI DU 2/01/2002

5.6.1. Critères 1 : Droits des usagers

- **Indicateurs : Plaquette associative**

Démarches :

- Information générale de l'identité de l'ADSEA, donnée aux familles

Outils	Objectifs
Plaquette	Informer les différents partenaires et les familles des objectifs, de la déontologie, du fonctionnement, des missions de l'association

- **Indicateurs : Projet de Service**

Démarches : Recouvrir les activités organisées pour remplir les fonctions d'utilité commune, donné aux familles

Outils	Objectifs
Dossier	Apprécier la pertinence du projet au regard des besoins mais également des attentes du public Apprécier la façon dont l'association et les équipes intègrent dans le projet et les pratiques les missions d'intérêt général et d'utilité sociale confiées par les autorités compétentes, en référence aux politiques publiques

- **Indicateurs : Livret d'accueil**

Démarches : Informer les familles de l'identité du service et faire connaître ses missions et son fonctionnement, donné aux familles

Outils	Objectifs
Livret	Permettre à la famille de prendre connaissance du service éducatif, de ses missions, de son fonctionnement et du déroulement d'une mesure éducative

- **Indicateurs : Règlement de fonctionnement**

Démarches : Compléter le livret d'accueil, donné aux familles

Outils	Objectifs
Document	Expliquer le déroulement effectif de la mesure, les modes de prise en charge et du règlement intérieur

- **Indicateurs : Document Individuel de Prise en Charge (DIPC)**

Démarches : Elaboration avec la famille définissant les objectifs de travail à court, moyen et long terme

Outils	Objectifs
Document contractuel	S'engager à mettre en œuvre un projet personnalisé pour le ou les mineurs en concertation avec la famille définissant les objectifs dans une notion de temps

- **Indicateurs : Questionnaire de satisfaction**

Démarches : Envoie du questionnaire aux familles après échéance de l'accompagnement éducatif de façon anonyme

Outils	Objectifs
Courrier	Recueillir l'avis, les remarques et les propositions des familles sur l'accompagnement éducatif

- **Indicateurs : Évaluation**

Démarches : Faire évoluer, produire, renouveler, valoriser, adapter et anticiper, interpeller les pratiques professionnelles et les compétences

Outils	Objectifs
Référentiel	Faire évoluer les pratiques et les compétences en tant que processus d'apprentissage, par l'implication des acteurs : mettre à plat les pratiques, engager un débat sur les difficultés rencontrées, créer les conditions de changement pour adapter les pratiques aux besoins des usagers, nourrir les connaissances professionnelles, créer un processus

- **Indicateurs : Conseil de vie sociale**

Démarches : Implication des familles

Outils	Objectifs
Réunions	Faire participer les familles au développement présent et futur d'un service éducatif

5.6.2. Synthèse évaluation AED dimension 6 : les documents de la loi du 02/01/2002 (résultats des questionnaires annexés)

- Tous les documents issus de la loi de 2002-2 existent et sont transmis aux familles.
- La participation des familles est sollicitée par l'envoi systématique d'un questionnaire de satisfaction.
- Les professionnels ne sont pas unanimement satisfaits de la démarche d'évaluation interne mais celle-ci est perçue néanmoins majoritairement comme permettant de faire évoluer les pratiques professionnelles.

5.7.SYNTHESE EVALUATION AED

Dimensions	Points Forts	Points à améliorer
Mise en place du suivi de dossier	• Une procédure administrative conforme au référentiel	• Une procédure d'archivage à définir et à sécuriser
La mesure éducative	• Une contractualisation de la mesure formalisée et expliquée à la famille • Une analyse pluridisciplinaire des situations • Un référent rapidement désigné • Un premier accueil au domicile des enfants effectué par 2 travailleurs sociaux • Une évaluation à mi- mesure travaillée en équipe lors de la première année • Une participation active de la famille à l'élaboration des nouveaux objectifs proposés	• La fiche de liaison avec le service administratif doit être utilisée de manière plus rigoureuse • Le DIPC n'est pas assez employé et son utilité n'est pas suffisamment appréhendée • Une procédure d'archivage des dossiers à formaliser.
Les moyens mis à la disposition des professionnels pour l'exercice des mesures	• Une bonne connaissance par les salariés de l'organisation associative • Des règles de fonctionnement connues et respectées • Des moyens matériels globalement satisfaisant	• Des moyens matériels qui ne suivent pas forcement l'évolution de l'activité
Les missions et les partenaires	• Une mission qui s'appuie systématiquement sur les éléments du contrat signé et les échanges avec le service instructeur • Un lien important et régulier avec l'assistante sociale référente • Des familles associées au déroulement de la mesure • Un partenariat important toujours connu des familles	
Les ressources humaines	• Une procédure de recrutement formalisée • Un livret d'accueil du salarié assez complet • Un plan de formation annuel animé par une personne référente repérée • Des temps de réunions de service formalisés • Des écrits professionnels toujours validés par les cadres	• Une information interne à actualiser • Une fiche de suivi des horaires à retravailler • L'absence d'entretien annuel • Des temps de rencontre avec les mandants qui pourraient être réguliers.
Les documents de la loi du 2/01/2002	• Tous les documents existent et son transmis aux familles • Une participation des familles par des questionnaires de satisfaction	• Une démarche d'évaluation à rendre plus lisible pour les professionnels

6. LE PLAN D'AMELIORATION DU SERVICE RENDU ET LES MOYENS MOBILISES OU A MOBILISER

Au vu des résultats de l'évaluation, analysés et commenté 4 axes prioritaires sont retenus.

6.1. AXES PRIORITAIRES DU SERVICE

6.1.1. Priorité 1 : développer l'utilisation du DIPC

CONSTATS : LE DIPC n'est pas assez employé et son utilité n'est pas suffisamment appréhendée

OBJECTIF GENERAL : faire du DIPC un outil collaboratif de l'accompagnement entre le travailleur social et la famille.

Plan d'action :	Début	Fin	Référent :	Moyens
Améliorer l'utilisation du DIPC	01/2014	12/2014	Chef de service	Groupe de travail interne avec représentant de chaque secteur.
Aide à l'amélioration	Courant 2014		Chef de service	Support d'un intervenant extérieur si besoin.

INDICATEURS D'ATTEINTES DES OBJECTIFS : une utilisation systématique du DIPC pour chaque enfant accompagné

6.1.2. Priorité 2 : élaborer une procédure d'archivage

CONSTATS : Il n'y a pas de procédure d'archivage définie (en AED et AEMO) et le dossier de l'usager est parfois réparti entre les antennes et le siège administratif

OBJECTIF GENERAL : regrouper en un seul lieu le dossier de l'usager. En garantir sa sécurité et son archivage dans les règles.

Plan d'action :	Début	Fin	Référent :	Moyens
Rapatrier au siège tous les dossiers des secteurs	01/2014	06/2014	Cadres	Transport sécurisé, après information équipes
Réceptionner les dossiers et sécuriser l'archivage.	01/2014	06/2014	cadres	Lieu protéger et fermé au siège.

INDICATEURS D'ATTEINTES DES OBJECTIFS : un seul lieu d'archivage et la communication de règles de conservation et de destruction des documents.

6.1.3. Priorité 3 : retravailler la fiche de suivi des horaires des professionnels

CONSTATS : la fiche de suivi horaires des professionnels ne donne pas entière satisfaction

OBJECTIF GENERAL : faire de la fiche horaire un outil de suivi du travail du professionnel et de lisibilité de ses actions au service de l'accompagnement

Plan d'action :	Début	Fin	Référent :	Moyens
Travailler sur une trame Excel de fiche horaire	07/2012	12/2012	Directeur	Réunion avec les comptables responsable des plannings
Information sur la démarche	09/2012	09/2012	Directeur	Réunion semestrielle SEMO
Constitution d'un groupe de travail	09/2012	12/2012	Chefs de service	Rencontre du groupe de travail Echange avec les équipes
Présentation de la fiche pour validation	12/2012	12/2012	Directeur	Réunions équipes SEMO
Mise en place systématique	01/2013	01/2013	Directeur	Envoi de la fiche à tous les professionnels Mise en place d'un guide de saisie

INDICATEURS D'ATTEINTES DES OBJECTIFS : Une utilisation générale des fiches horaires et une exploitation des données permettant une meilleure connaissance des modalités d'action.

6.1.4. Priorité 4 : mettre en place et formaliser le système d'amélioration du service rendu

CONSTATS : après la démarche d'évaluation interne, il n'a pas été possible de mobiliser les professionnels dans le suivi des priorités repérée

OBJECTIF GENERAL : faire de l'évaluation une démarche continuelle d'amélioration du service rendu aux usagers

Plan d'action :	Début	Fin	Référent :	Moyens
Constitution d'un groupe de travail	01/2014	03/2014	Cadres	Réunion SEMO
Modification des fiches d'évaluations.	03/2014	03/2014	Cadres	Rencontre du groupe de travail Echange avec les équipes
Lancer une nouvelle consultation.	04/2014	09/2014	Cadres	Envoi dans toutes les équipes.

INDICATEURS D'ATTEINTES DES OBJECTIFS : mise en place d'un groupe permanent de suivi de l'évaluation

7. ANNEXES

A. RESULTATS QUESTIONNAIRES EN AEMO

A.1. DIMENSION 1 : MISE EN PLACE DU SUIVI DE DOSSIER

Questions	Oui	Non	Ne se prononce pas
1. Réceptionnez-vous toujours les mesures judiciaires par voie postale ? • Pour les nouvelles mesures • Pour les renouvellements • Pour les fins de mesures	 1 1 1		
2. L'enregistrement du dossier ADSEA se fait-il toujours au nom de l'enfant ?	1		
3. Transmettez-vous toujours à réception de la mesure, la copie du dossier AEMO à l'antenne ? • Pour les nouvelles mesures • Pour les renouvellements • Pour les fins de mesures	 1 1 1		
4. Ouvrez-vous toujours le dossier judiciaire ? • En version papier • Dans le logiciel informatique	 1 1		
5. A réception de la mesure le 1er courrier du Chef de service est-il systématiquement adressé à la famille ou TDC ?	1		
6. Le nom du référent social du service est-il systématique adressé ? • A la Juge des Enfants • Au chef de service territorial • A la famille *(par le référent lui-même)	 1 1 1*		
7. A réception de la mesure, déterminez-vous toujours les dates des écrits professionnels à réaliser ? • Pour les nouvelles mesures • Pour les renouvellements • Pour les fins de mesures	 1 1 	 1	 Pas d'écrit
8. Élaborez-vous toujours chaque mois le tableau des évaluations ?	1		
9. Élaborez-vous toujours chaque mois les effectifs des travailleurs sociaux du service ?	1		
10. Élaborez-vous chaque mois la facturation ?	1		
11. Archivez-vous systématiquement les dossiers fermés ?	1		
12. Renseignez-vous toujours les changements (éducateurs, adresse…) ? • Dans le dossier papier • Dans le dossier informatique	 1 1		
13. Saisissez-vous toujours les dates de la mesure ? • Pour un renouvellement : dans le dossier papier • Dans le dossier informatique • Pour un renouvellement : dans le dossier papier	 1 1 1		
14. Saisissez-vous toujours le motif de la fin de mesure ?	1		
15. Saisissez-vous toujours le numéro de boîte à archive ?	1		

A.2. DIMENSION 2 : LA MESURE EDUCATIVE

Questions	Oui	Non	Ne se prononce pas
1. A réception du jugement, lors du retour au cours de la réunion hebdomadaire, les attendus sont-ils lus systématiquement à l'ensemble de l'équipe ?			
• S'il s'agit d'une nouvelle mesure	13		
• Si la mesure a été renouvelée	10	3	
• S'il s'agit d'une fin de mesure	7	6	
2. Si oui, à la lecture du jugement, analysez-vous en équipe les données de la situation familiale ?			
• S'il s'agit d'une nouvelle mesure	12	1	
• Si la mesure a été renouvelée	6	6	1
3. Un référent est-il désigné systématiquement lors de cette réunion ?	6	6	
4. Selon quels critères ?			
• Des caractéristiques de la situation familiale	10	2	1
• La charge de travail des travailleurs sociaux	13		
• Du secteur d'habitation de la famille	12		1
5. Lorsque le référent est désigné, transmettez-vous systématiquement la fiche de liaison pour information au service administratif ?	9	4	
6. Si oui, un dossier papier est-il ouvert systématiquement,			
• Dans les antennes	11	2	1
• Au siège administratif	6	6	1
7. Recueillez-vous toujours les données essentielles pour le rendez-vous d'accueil ?			
• S'il s'agit d'une nouvelle mesure	10	2	1
• Si la mesure a été renouvelée	6	6	1
8. Pour la première rencontre avec la famille, proposez-vous un rendez-vous :			
• Par téléphone ?	4	9	
• Par courrier ?	13		
9. La première rencontre se fait-elle toujours			
• Au domicile ?	9	4	
• Au bureau ?	3	8	2
10. Si au domicile, prenez-vous rendez-vous systématiquement en premier			
• Au domicile de l'enfant ?	13		
• Puis chez l'autre parent ? (séparation)	13		
11. Informez-vous chacun des membres de la famille des coordonnées des intervenants ?	13		
12. Expliquez-vous lors de cette première rencontre :			
• Les modalités de l'intervention ?	13		
• Lisez-vous et échangez-vous sur les attendus du jugement/ordonnance ?	13		
• Ebauchez-vous le DIPC avec la famille ?	2	11	
• Recueillez-vous toujours les informations de l'histoire familiale ?	11	2	
13. Allez-vous systématiquement à ce premier rendez-vous à deux	10	3	

travailleurs sociaux ?			
14. Confirmez-vous toujours la personne référente à ce moment-là ?	8	5	
15. Le livret d'accueil est-il toujours remis à la famille lors de cette première rencontre ?	1	11	1
16. Echangez-vous systématiquement en réunion d'équipe sur cette situation ?	12	1	
17. Construisez-vous le DIPC en réunion d'équipe ?	5	7	1
18. Les rencontres ont-elles lieu la plupart du temps : • Au domicile • Au service	 11 3	 2 8	 2
19. La famille est-elle toujours prévenue de la visite du service ?	10	3	
20. Faites-vous systématiquement un retour du DIPC avec la famille pour accord ?	2	9	2
21. Faites-vous un retour du DIPC travaillé en équipe à la famille pour accord ?	3	8	2
22. Transmettez-vous le DIPC au siège ?		11	2
23. Evoquez-vous en réunion les situations en cours de mesure (excepté les temps de retours d'accueil, d'évaluation intermédiaire et d'évaluation à échéance) ?	11	2	
24. Si au cours de la mesure intervient un évènement ou un changement important, est-il toujours discuté en réunion d'équipe ?	12	1	
25. Si non en référez-vous toujours à votre hiérarchie ?	8	3	2
26. Une note au Juge des Enfants est-elle systématiquement envoyée pour l'informer de ces changements ?	12	1	
27. Lors de cette note d'information, de nouvelles orientations éducatives peuvent-elles être proposées ?	12	1	
28. Le service éducatif propose-t-il des synthèses avec les différents partenaires qui interviennent dans la famille, au moins une fois au cours de la mesure ?	7	6	
29. Si le Juge demande un rapport intermédiaire, l'évaluation de la situation à mi-mesure est-elle toujours exposée en réunion d'équipe ?	10	3	
30. Les écrits professionnels sont-ils toujours transmis dans les temps impartis ?	5	8	
31. Est-ce que les objectifs du DIPC sont évalués ?	5	6	2
32. Est-ce que des nouvelles orientations de travail sont faites à chaque fois à la famille et au Juge des Enfants ?	11	2	
33. Est-ce que la famille participe à l'élaboration du projet éducatif ?	10	3	
34. Au cours de la mesure d'AEMO, allez-vous systématiquement consulter le dossier de la famille au tribunal ?	4	9	
35. Cette consultation vous paraît-elle un outil important pour l'exercice d'une mesure d'AEMO ?	13		
36. Le service est-il toujours présent aux audiences du Juge des Enfants ?	13		
37. Vous semble-t-il que le principe du débat contradictoire (audience) est une étape indispensable au déroulement de la mesure ?	13		
38. Suite à l'audience chez le Juge des Enfants, lors du retour du jugement au cours de la réunion sur les antennes, celui-ci est-il toujours lu à l'ensemble de l'équipe : • Si la mesure a été renouvelée : • S'il y a eu mainlevée de la mesure ?	 10 10	 3 3	

En cas de renouvellement, 39. La question du changement d'intervenant est-elle systématiquement abordée ?	3	10	
40. Le DIPC est-il toujours réajusté avec la famille en fonction des nouveaux attendus du Juge des Enfants ?	5	5	3
En cas de mainlevée, 41. Le dossier complet de la famille est-il toujours restitué au siège de l'association ?	4	9	

A.3. DIMENSION 3 : LES MOYENS MIS A LA DISPOSITION DES PROFESSIONNELS POUR L'EXERCICE DES MESURES

Questions	Oui	Non	Ne se prononce pas
2. Connaissez-vous les valeurs associatives de l'ADSEA ?	15		
3. Avez-vous accès à :			
• La convention européenne des droits de l'enfant	14	1	
• Des travaux du CNAEMO, CREAI, SNASEA …	14	1	
• A la législation française et ses mises à jour	14	1	
• Aux revues spécialisées	12	3	
• Autres références	6	2	7
• Lesquelles ? Bibliothèque 2/ internet 3 /livres 1			
3. Avez-vous connaissance du projet ?			
• Associatif	13	2	
• De service	14		1
4. Un administrateur représentant chaque service de l'association est-il nommé ?	10	2	3
5. Connaissez-vous l'administrateur nommé pour représenter le service AEMO ?	1	12	2
6. Avez-vous connaissance des travaux du comité de pilotage ?	15		
7. La sectorisation du service AEMO départemental vous semble-t-elle satisfaisante ?	13	1	1
8. Avez-vous la cartographie des secteurs d'intervention par antenne ?	10	5	
9. Avez-vous pris connaissance de l'organigramme ?			
• Du service	14		1
• De l'association	11	2	2
• Du service social de votre secteur	10	4	1
10. Des conventions sont-elles passées avec d'autres partenaires ?	12	1	2
11. Existe-t-il une fermeture annuelle du service ?	2	12	1
12. Y a-t-il toujours 50% des salariés de l'antenne présents en service ?	13	1	1
13. Les locaux de l'antenne du service :			
• Ont-ils un bureau pour chaque travailleur social ?	1	13	1
• Permettent-ils la confidentialité des entretiens ?	11	3	1
• Ont-ils un espace d'accueil pour les familles, les enfants, les partenaires ?	13	1	1
• Ont-ils un espace de réunion suffisant ?	11	3	1
14. Les moyens informatiques à disposition sont-ils suffisants ?	5	9	1
15. Les moyens en automobiles sont-ils suffisants ?	11	2	2
16. Disposez-vous d'une régie pour l'avance de frais professionnels ?	14		1
17. Participez-vous toujours aux réunions d'équipe hebdomadaire, hors absence légale ?	13	1	1
18. Disposez-vous d'un cahier pour transmettre les informations recueillies en l'absence du travailleur social référent ?	13	1	1
19. Le relai des éléments de situation est-il toujours possible, lors de l'absence prévisible d'un travailleur social ?			
• Par un document écrit	10	4	1
• Oralement	13	1	1
20. Le relai des éléments de situation est-il toujours possible, lors de l'absence imprévisible d'un travailleur social ?			

• Par un document écrit • Oralement	4 11	10 3	1 1
21. Vous organisez-vous pour exercer le suivi famille d'un travailleur social de votre antenne absent ?	11	3	1
22. Avez-vous un retour suffisant des informations générales (négociations annuelles, réunion DP/CE, comité de pilotage…) ?	10	4	1

A.4. DIMENSION 4 : LES MISSIONS ET LES PARTENAIRES

Questions	Oui	Non	Ne se prononce pas	Oui et non
Pour l'exercice de la mesure :				
1. Vous appuyez-vous toujours sur les attendus du Juge des Enfants pour évaluer la situation ?	16			
• Pour une nouvelle mesure d'AEMO	16			
• Pour le renouvellement d'une AEMO				
2. Pour élaborer des axes de travail éducatif,				
• Vous appuyez-vous toujours sur les attendus ?	16			
• Vous appuyez-vous toujours sur les éléments recueillis lors de l'entretien d'accueil ?	16			
• Consultez-vous toujours le dossier judiciaire ?	3	13		
La communication avec le Juge des Enfants :				
3. Communiquez-vous toujours avec le Juge des Enfants ?	11	5		
4. L'éducateur référent participe-t-il toujours aux audiences ?	15	1		
• Si non, le service est-il représenté ?	9		7	
5. Le service informe-t-il toujours le Juge des Enfants des nouveaux éléments ?				
• Par téléphone,	2	14		
• Avant l'audience oralement,	1	13	2	
• Avant l'audience par écrit professionnel,	16			
• Si oui, sous quelle forme : Par une note d'information	16			
Lors d'un rapport intermédiaire	13		3	
• Attendez-vous de faire le rapport à échéance ?	4	11	1	
• L'évoquez-vous lors de l'audience ?	15	1		
6. Le service fait-il toujours une réponse au soit-transmis du Juge des Enfants ?				
• Par téléphone,	3	13		
• Par un écrit professionnel.	16			
7. En l'absence de l'éducateur référent, une autre personne de l'équipe assure-t-elle ce relai ?	12	4		
8. Vous arrive-t-il de vous entretenir avec le Juge des Enfants concernant une situation particulière ?	14	2		
9. Vous arrive-t-il de solliciter une audience avant l'échéance de la mesure ?	15	1		
Intervention auprès des familles :				
10. Faites-vous des entretiens familiaux ?	16			
11. Faites-vous des entretiens individuels ?	16			
12. Ces entretiens sont-ils toujours formalisés ?	5	10		1
13. Prenez-vous systématiquement rendez-vous pour les visites à domicile ?	8	7		1
14. Travaillez-vous en lien avec des associations répondant à un besoin repéré dans la famille ?				
• Concernant la scolarité,	16			
• Concernant l'aide aux devoirs,	16			
• Concernant les services et établissements de soins,	16			
• Concernant les loisirs et les activités sportives,	16			
Si oui, faites-vous des demandes d'aide financières	13	3		
Mobilisez-vous le dispositif VACAF	11	5		
• Concernant l'insertion professionnelle,	15	1		
• Concernant d'autres démarches administratives (logement, CAF,	14	2		

ASSEDIC, titre de séjour…)				
15. Faites-vous des accompagnements physiques des familles pour l'accomplissement pour ces diverses démarches (administratives, soins, scolarité, association…) ?	16			
16. Rencontrez-vous les partenaires concernés, la plupart du temps,				
• Avec la famille ?	15	1		
• Avec l'enfant ou l'adolescent ?	14	2		
• Seul ?	13	3		
17. Participez-vous, la plupart du temps, aux réunions de ces partenaires ?	13	3		
Pour œuvrer dans la mise en place d'une orientation avec une scolarité spécialisée :				
18. Vous appuyez-vous sur le référent associatif qui participe aux travaux de la MDPH/pôle enfant ?	12	3	1	
19. Accompagnez-vous toujours les parents dans leurs démarches auprès de la MDPH ?				
• Pour remplir et constituer le dossier administratif,	11	4	1	
• Accompagnement physique de la famille auprès de l'institution scolaire porteuse de l'orientation,	12	2	1	1
• Accompagnement physique de la famille auprès de la MDPH,	7	7	1	1
• Accompagnement physique de la famille pour constituer le dossier médical.	6	8	1	1
20. Concernant le projet d'orientation en scolarité spécialisée, échangez-vous toujours avec l'enseignant référent MDPH ?	10	5	1	
21. Une fois l'orientation validée par la MDPH, faites-vous toujours le lien avec les établissements et services spécialisés (IME, UPI, ITEP, CLIS, EREA, SESSAD …) ?	7	1	8	
Pour la coordination des actions des divers intervenants :				
22. Organisez-vous des réunions de synthèse ?	13	3		
23. Sollicitez-vous :				
• Les services de la PJJ,	12	3	1	
• Le service de l'ASE,	16			
• Le service de la PMI,	15	1		
• Les établissements sociaux (MECS, CHRS),	14	2		
• L'association de médiation familiale,	15	1		
• Les associations d'aide à domicile (TISF…),	15	1		
• Les services de soins,	15		1	
• D'autres services.	14		2	
24. Informez-vous la famille de ces échanges ?	16			

A.5. DIMENSION 5 : LES RESSOURCES HUMAINES

Questions	Oui	Non	Ne se prononce pas
4. Existe-t-il une procédure de recrutement des salariés ?			
• Pour les embauches CDD	3		
• Pour les embauches CDI	3		
2. Existe-t-il une procédure de recrutement des cadres			
• Pour les embauches CDD	2		
• Pour les embauches CDI	3		
3. Le livret d'accueil du nouveau salarié est-il formalisé ?	2	1	
• Si oui, est-il transmis lors de la signature du contrat de travail ?	1	1	
• Est-il consultable sur le site ADSEA 04 ?	1	1	
4. Faites-vous un bilan de fin de période d'essai avec tous les salariés ?	1	2	
5. Les fiches de postes pour tous les salariés sont-elles formalisées ?	2	1	
6. Existe-t-il un classeur des procédures liées :			
• Au projet et au règlement du service AEMO	1	2	
• À l'accueil du nouveau salarié	1	2	
• À l'accueil de stagiaire en formation	1	2	
7. Le livret d'accueil du stagiaire de la formation professionnelle est-il formalisé ?	2		1
• Si oui, est-il transmis lors de la signature de la convention de stage ?	1	1	
• Est-il consultable sur le site ADSEA 04 ?	1	1	
8. L'organigramme est-il formalisé ?	2	1	
• Si oui, est-il transmis lors de la signature de la convention de stage ?	1	1	
• Est-il consultable sur le site ADSEA 04 ?	1	1	
9. Existe-t-il une procédure de suivi des heures de travail ?	3		
• Si oui, existe-t-il des outils de gestion du temps de travail ?	3		
• Ces outils sont-ils satisfaisants ?	1	1	1
10. Existe-t-il un plan de formation ?	3		
11. Existe-t-il une personne ressource au niveau associatif pour les demandes de formation ?	3		
12. Faites-vous l'entretien d'évaluation annuel de chacun des salariés ?		3	
13. Existe-t-il des temps de communication interne au service départemental ?	3		
• Si oui, à quel rythme :			
- Mensuel		1	
- Trimestriel		1	
- Semestriel	3		
14. Fixez-vous un ordre du jour pour ces réunions ?	3		
15. Les salariés participent-ils toujours à la réalisation :			
• Du projet de service	3		
• Du bilan d'activité	1	2	
• Du règlement intérieur	1	2	
• Du DIPC	3		
• Du règlement de fonctionnement	2		1
• Du livret d'accueil	3		

16. Comment communiquez-vous les informations aux salariés ? • Site internet • Mail • Affichage dans les antennes	 1 2 3		 2 1
17. Les échanges informatiques sont-ils cryptés ?	2	1	
18. Les écrits professionnels sont-ils toujours lus et validés par les cadres du service (chefs de service, direction générale) ?	3		
19. Existe-t-il des temps de communication avec les mandants du service départemental (CG, Juge pour Enfants) ? • Si oui, à quel rythme : - Mensuel - Trimestriel - Semestriel	2 1		 3 3 2

A.6. DIMENSION 6 : DOCUMENTS DE LA LOI DU 2/01/2002

Questions	Oui	Non	Ne se prononce pas
5. Existe-t-il un projet de service ?	16		
2. Existe-t-il une plaquette associative ?	16		
• Si oui, est-elle toujours transmise aux familles :			
- Lors de la première rencontre	16		
- Par courrier	10	6	
3. Existe-t-il un livret d'accueil ?	16		
• Si oui, est-il toujours transmis à la famille :			
- Lors de la première rencontre	16		
- Par courrier	9	7	
4. Existe-t-il un règlement de fonctionnement ?	15	1	
• Si oui, est-il toujours transmis à la famille :			
- Lors de la première rencontre	15		1
- Par courrier	9	6	1
5. Existe-t-il un DIPC ?	15	1	
• Si oui, l'élaborez-vous avec la famille	13	3	
• Le validez-vous en réunion d'équipe	3	12	1
• Le DIPC, est-il transmis au siège pour compléter le dossier administratif		15	1
6. Existe-t-il un questionnaire de satisfaction ?	16		
• Si oui, est-il toujours transmis à la famille :	14	2	
- Lors de la première rencontre	6	10	
- Par courrier	10	6	
7. Existe-t-il un Conseil de la vie sociale ?		14	2
8. Si non y a-t-il une autre forme de participation des usagers au niveau associatif ?		13	3
9. Êtes-vous satisfaits de la démarche d'évaluation interne ?	9	4	3
• Si oui, pour faire évoluer les pratiques professionnelles	9		7
- Pour adapter les pratiques professionnelles aux besoins des familles	5	4	7
- Pour formaliser des procédures	7	2	7
- Pour mutualiser les moyens	4	5	7

B. RESULTATS QUESTIONNAIRES EN AED

B.1. DIMENSION 1 : MISE EN PLACE DU SUIVI DE DOSSIER

Questions	Oui	Non	Ne se prononce pas
6. Réceptionnez-vous toujours les dossiers AED par voie postale ?			
• Pour les nouvelles mesures	1		
• Pour les renouvellements	1		
• Pour les fins de mesures	1		
2. L'enregistrement du dossier ADSEA se fait-il toujours au nom de l'enfant ?	1		
3. Transmettez-vous toujours à réception de la mesure, la copie du dossier AED à l'antenne ?			
• Pour les nouvelles mesures	1		
• Pour les renouvellements	1		
• Pour les fins de mesures	1		
4. Ouvrez-vous toujours le dossier administratif ?			
• En version papier	1		
• Dans le logiciel informatique	1		
5. A réception de la mesure le 1er courrier du Chef de service est-il systématiquement adressé à la famille ou TDC ?	1		
6. Le nom du référent social du service est-il systématique adressé ?			
• Au chef de service territorial	1		
• A la famille *(par le référent lui-même)	1*		
7. A réception de la mesure, déterminez-vous toujours les dates des écrits professionnels à réaliser ?			
• Pour les nouvelles mesures	1		
• Pour les renouvellements	1		
• Pour les fins de mesures		1	Pas d'écrit
8. Élaborez-vous toujours chaque mois le tableau des évaluations ?	1		
9. Élaborez-vous toujours chaque mois les effectifs des travailleurs sociaux du service ?	1		
10. Élaborez-vous chaque mois la facturation ?	1		
11. Archivez-vous systématiquement les dossiers fermés ?	1		
12. Renseignez-vous toujours les changements (éducateurs, adresse…) ?			
• Dans le dossier papier	1		
• Dans le dossier informatique	1		
13. Saisissez-vous toujours les dates de la mesure ?			
• Pour un renouvellement :			
- dans le dossier papier	1		
- dans le dossier informatique	1		
• Pour un renouvellement :			
- dans le dossier papier	1		
- dans le dossier informatique	1		
14. Saisissez-vous toujours le motif de la fin de mesure ?	1		
15. Saisissez-vous toujours le numéro de boîte à archive ?	1		

B.2. DIMENSION 2 : ACTION EDUCATIVE ET CONTRACTUALISATION DE LA MESURE AED

Questions	Oui	Non	Ne se prononce pas
1. Pour la contractualisation de l'AED, un rendez-vous est-il systématiquement proposé au chef de service ADSEA ?			
• Pour une nouvelle mesure d'AED	9		4
• Pour le renouvellement d'une AED	2	4	7
2. Le chef de service territorial est-il présent lors de ce rendez-vous ?	8		5
3. Le chef de service ADSEA est-il présent lors de ce rendez-vous ?	8		5
4. Le travailleur social, qui a instruit le dossier, est-il toujours présent lors de ce rendez-vous ?	4	4	5
5. Lors de cette rencontre, les constats et objectifs sont-ils toujours déterminés avec la famille lors de ce rendez-vous ?	9		4
6. Lors de cette première rencontre, les modalités d'intervention du service éducatif sont-elles présentées ?	10		3
7. Le livret d'accueil est-il toujours remis à la famille lors de cette première rencontre ?		7	6
8. La date de début de mesure est-elle toujours fixée lors de cette première rencontre ?	4	4	5
9. A réception de l'arrêté, lors du retour au cours de la réunion hebdomadaire, le contrat est-il lu systématiquement à l'ensemble de l'équipe ?			
• S'il s'agit d'une nouvelle mesure	13		
• Si la mesure a été renouvelée	8	4	1
10. Si oui, à la lecture du contrat, analysez-vous en équipe les données de la situation familiale ?			
• S'il s'agit d'une nouvelle mesure	12	1	
• Si la mesure a été renouvelée	8	5	
11. Un référent est-il désigné systématiquement lors de cette réunion ?	8	5	
12. Selon quels critères ?			
• Des caractéristiques de la situation familiale	10	2	1
• La charge de travail des travailleurs sociaux	13		
• Du secteur d'habitation de la famille	13		
13. Lorsque le référent est désigné, transmettez-vous systématiquement la fiche de liaison pour information au service administratif ?	9	4	
14. Si oui, un dossier papier est-il ouvert systématiquement			
• Dans les antennes	11	2	
• Au siège administratif	10		3
15. Recueillez-vous toujours les données essentielles pour le rendez-vous d'accueil ?			
• S'il s'agit d'une nouvelle mesure	12	1	
• Si la mesure a été renouvelée	9	4	

16. Pour la première rencontre avec la famille, proposez-vous un rendez-vous : • Par téléphone ? • Par courrier ?	7 13	5	1
17. La première rencontre se fait-elle toujours : • Au domicile ? • Au bureau ?	6 2	7 8	3
18. Si au domicile, prenez-vous rendez-vous systématiquement en premier : • Au domicile de l'enfant ? • Puis chez l'autre parent ?	12 12		1 1
19. Informez-vous chacun des membres de la famille des coordonnées des intervenants ?	13		
20. Expliquez-vous lors de cette première rencontre : • Les modalités de l'intervention ? • Lisez-vous et échangez-vous sur les constats et objectifs du contrat ? • Ebauchez-vous le DIPC avec la famille ? • Recueillez-vous toujours les informations de l'histoire familiale ?	13 12 2 11	1 9 2	2
21. Allez-vous systématiquement à ce premier rendez-vous à deux travailleurs sociaux ?	9	4	
22. Confirmez-vous toujours la personne référente à ce moment-là ?	7	6	
23. Echangez-vous systématiquement en réunion d'équipe sur cette situation ?	13		
24. Construisez-vous le DIPC en réunion d'équipe ?	3	8	2
25. Les rencontres ont-elles lieu la plupart du temps : • Au domicile • Au service	11 7	1 4	1 2
26. La famille est-elle toujours prévenue de la visite du service ?	13		
27. Faites-vous systématiquement un retour du DIPC avec la famille pour accord ?	2	9	2
28. Faites-vous un retour du DIPC travaillé en équipe à la famille pour accord ?	3	8	2
29. Transmettez-vous le DIPC au siège ?		11	2
30. Evoquez-vous en réunion les situations en cours de mesure (excepté les temps de retours d'accueil, d'évaluation intermédiaire et d'évaluation à échéance) ?	11	2	
31. Si au cours de la mesure intervient un évènement ou un changement important, est-il toujours discuté en réunion d'équipe ?	12	1	
32. Si non en référez-vous toujours à votre hiérarchie ?	7	5	1
33. Une note au Conseil général est-elle systématiquement envoyée pour l'informer de ces changements ?	6	7	
34. Lors de cette note d'information, de nouvelles orientations éducatives peuvent-elles être proposées ?	8		5
35. Le service éducatif propose-t-il des synthèses avec les différents partenaires qui interviennent dans la famille, au moins une fois au cours de la mesure ?	6	7	
36. Pour le rapport intermédiaire de nouvelle mesure, l'évaluation de la situation à mi-mesure est-elle toujours exposée en réunion d'équipe ?	10	3	
37. Le passage en commission technique est-il systématique à mi-mesure ?			

• Lors d'une première mesure • Lors d'un renouvellement	8 3	3 8	2 2
38. Les écrits professionnels sont-ils toujours transmis dans les temps impartis ?	5	8	
39. Est-ce que les objectifs du DIPC sont évalués ?	6	5	2
40. Est-ce que des nouvelles orientations de travail sont faites à chaque fois à la famille et au service du conseil général ?	8	4	1
41. Est-ce que la famille participe à l'élaboration du projet éducatif ?	12		1
42. Est-ce que le déroulement de la mesure est présenté systématiquement ?	12	1	
43. Présentez-vous les propositions d'orientation éducatives du service lors de cette instance ?	12	1	
44. Y a-t-il un retour de la commission décisionnelle ?	5	5	3
45. Si non renouvellement, est-ce que l'archivage du dossier se fait systématiquement au siège ?	4	9	
46. Si renouvellement de la mesure, est-ce qu''il arrive qu'il y ait un changement d'intervenant ?	12	1	
47. Est-ce que vous réajustez les objectifs de travail et/ou révisez le contenu du DIPC avec la famille ?	7	3	3

B.3. DIMENSION 3 : LES MOYENS A LA DISPOSITION DES PROFESSIONNELS POUR L'EXERCICE DES MESURES D'AED

Questions	Oui	Non	Ne se prononce pas
1. Connaissez-vous les valeurs associatives de l'ADSEA ?	16		
2. Avez-vous accès à :			
• La convention européenne des droits de l'enfant	15	1	
• Des travaux du CNAEMO, CREAI, SNASEA …	15	1	
• A la législation française et ses mises à jour	15	1	
• Aux revues spécialisées	13	3	
• Autres références	8	2	6
- Lesquelles ?			
3. Avez-vous connaissance du projet ?			
• Associatif	14	2	
• De service	16		
4. Un administrateur représentant chaque service de l'association est-il nommé ?	11	4	1
5. Connaissez-vous l'administrateur nommé pour représenter le service AEMO ?	1	14	1
6. Avez-vous connaissance des travaux du comité de pilotage ?	16		
7. La sectorisation du service AEMO départemental vous semble-t-elle satisfaisante ?	14	2	
8. Avez-vous la cartographie des secteurs d'intervention par antenne ?	11	5	
9. Avez-vous pris connaissance de l'organigramme ?			
• Du service	16		
• De l'association	13	3	
• Du service social de votre secteur	10	6	
10. Des conventions sont-elles passées avec d'autres partenaires ?	13		3
11. Existe-t-il une fermeture annuelle du service ?		16	
12. Y a-t-il toujours 50% des salariés de l'antenne présents en service ?	14	2	
13. Les locaux de l'antenne du service :			
• Ont-ils un bureau pour chaque travailleur social ?	2	14	
• Permettent-ils la confidentialité des entretiens ?	13	3	
• Ont-ils un espace d'accueil pour les familles, les enfants, les partenaires ?	15	1	
• Ont-ils un espace de réunion suffisant ?	13	3	
14. Les moyens informatiques à disposition sont-ils suffisants ?	11	5	
15. Les moyens en automobiles sont-ils suffisants ?	11	4	1
16. Disposez-vous d'une régie pour l'avance de frais professionnels ?	16		
17. Participez-vous toujours aux réunions d'équipe hebdomadaire, hors absence légale ?	15	1	
18. Disposez-vous d'un cahier pour transmettre les informations recueillies en l'absence du travailleur social référent ?	15	1	
19. Le relai des éléments de situation est-il toujours possible, lors de l'absence prévisible d'un travailleur social ?			
• Par un document écrit	11	5	
• Oralement	15	1	

20. Le relai des éléments de situation est-il toujours possible, lors de l'absence imprévisible d'un travailleur social ? • Par un document écrit • Oralement	 3 11	 13 3	 2
21. Vous organisez-vous pour exercer le suivi famille d'un travailleur social de votre antenne absent ?	12	3	1
22. Avez-vous un retour suffisant des informations générales (négociations annuelles, réunion DP/CE, comité de pilotage…) ?	11	4	1

B.4. DIMENSION 4 : LES MISSIONS ET LES PARTENAIRES EN AED

Questions	Oui	Non	Ne se prononce pas
1. Pour proposer des axes de travail éducatif,			
• Vous appuyez-vous sur le contrat AED ?	16		
• Vous appuyez-vous sur les éléments recueillis lors de l'entretien d'accueil ?	16		
2. Échangez-vous avec le service instructeur de l'AED (service social scolaire ou service social CG…) :			
• Avant le premier entretien ?	4	12	
• Après le premier entretien ?	15	1	
3. Informez-vous toujours le Conseil Général des nouveaux éléments,			
• Par téléphone ?	12	4	
• Lors de réunion de synthèse ?	14	1	1
• En commission technique enfance ?	9	5	2
• Par une note d'information ?	13	3	
4. Rendez-vous compte de l'exercice de la mesure ?			
• Au chef de service ADSEA			
- Par téléphone,	12	4	
- Lors de réunion d'équipe	16		
• Au service territorial du Conseil Général			
- Par téléphone,	11	2	3
- Lors de réunion de synthèse	14		2
- En commission technique enfance	11	5	
- Par un écrit professionnel	16		
5. En cours de mesure échangez-vous ?			
• À l'interne			
- Avec l'équipe éducative	16		
- Avec le chef de service	16		
- Avec le psychologue	16		
- Avec le psychiatre	14	2	
• À l'externe			
- Avec le service du Conseil Général	12		4
Si oui, avec qui ?			
1/ l'AS référent(e)	15		1
Si oui sous quelle forme ?			
- Par téléphone	16		
- En réunion de synthèse	15		1
- En CTE	10	4	2
2/ psychologue territorial	7	9	
Si oui sous quelle forme ?			
- Par téléphone	5	4	7
- En réunion de synthèse	8	1	7
- En CTE	7	3	6

3/ l'ASE	16		
- Si oui sous quelle forme ?			
- Par téléphone	15	1	
- En réunion de synthèse	14		2
- CTE	12	3	1
4/ Avec d'autres partenaires	13	2	1
Si oui sous quelle forme ?			
Par téléphone	16		
En réunion de synthèse	15	1	
6. Pour présenter les axes de travail du service, êtes-vous dans l'obligation de participer aux Commissions Technique Enfance ?	1	15	
• Si non, le faites-vous par un écrit professionnel	11	4	2
Intervention auprès des familles :			
7. Faites-vous des entretiens familiaux ?	16		
8. Faites-vous des entretiens individuels ?	16		
9. Ces entretiens sont-ils toujours formalisés ?	9	7	
10. Prenez-vous systématiquement rendez-vous pour les visites à domicile ?	13	3	
11. Travaillez-vous en lien avec des associations répondant à un besoin repéré dans la famille ?			
• Concernant la scolarité	16		
• Concernant l'aide aux devoirs	16		
• Concernant les services et établissements de soins	16		
• Concernant les loisirs et activités sportives	16		
- Si oui, faites-vous des demandes d'aide financières	14	2	
- Mobilisez-vous le dispositif VACAF	13	3	
• Concernant l'insertion professionnelle	15	1	
• Concernant d'autres démarches administratives (logement, CAE, ASSEDIC …)	15	1	
12. Faites-vous des accompagnements physiques des familles pour l'accomplissement pour ces diverses démarches (administratives, soins, scolarité, association…) ?	16		
13. Rencontrez-vous les partenaires concernés, la plupart du temps,			
• Avec la famille	15	1	
• Avec l'enfant ou l'adolescent	15	1	
• Seul	13	3	
14. Participez-vous, la plupart du temps, aux réunions de ces partenaires ?	13	3	
Pour œuvrer dans la mise en place d'une orientation avec une scolarité spécialisée :			
15. Vous appuyez-vous sur le référent associatif qui participe aux travaux de la MDPH/pôle enfant ?	14	2	
16. Accompagnez-vous toujours les parents dans leurs démarches auprès de la MDPH ?			
• Pour remplir et constituer le dossier administratif	10	5	1
• Accompagnement physique de la famille auprès de l'institution scolaire porteuse de l'orientation	12	3	1
• Accompagnement physique de la famille auprès de la MDPH	7	8	1
• Accompagnement physique de la famille pour constituer le dossier médical	7	8	1
17. Concernant le projet d'orientation en scolarité spécialisée, échangez-vous toujours avec l'enseignant référent MDPH ?	10	5	1

18. Une fois l'orientation validée par la MDPH, faites-vous toujours le lien avec les établissements et services spécialisés (IME, UPI, ITEP, CLIS, EREA, SESSAD…) ?	10	1	5
Pour la coordination des actions des divers intervenants :			
19. Organisez-vous des réunions de synthèse ?	13	3	
20. Sollicitez-vous ?			
• Les services de la PJJ	12	4	
• Le service de l'ASE	15	1	
• Le service de la PMI	14	2	
• Les établissements sociaux (MECS, CHRS)	14	2	
• L'association de médiation familiale,	15	1	
• Les associations d'aide à domicile (TSIF…)	15	1	
• Les services de soins	16		
• D'autres services	15	1	
21. Informez-vous la famille de ces échanges ?	16		

B.5. DIMENSION 5 : LES RESSOURCES HUMAINES

Questions	Oui	Non	Ne se prononce pas
1. Existe-t-il une procédure de recrutement des salariés ?			
• Pour les embauches CDD	3		
• Pour les embauches CDI	3		
2. Existe-t-il une procédure de recrutement des cadres			
• Pour les embauches CDD	3		
• Pour les embauches CDI	3		
3. Le livret d'accueil du nouveau salarié est-il formalisé ?	2	1	
• Si oui, est-il transmis lors de la signature du contrat de travail ?	1	1	
• Est-il consultable sur le site ADSEA 04 ?	1	1	
4. Faites-vous un bilan de fin de période d'essai avec tous les salariés ?	1	2	
5. Les fiches de postes pour tous les salariés sont-elles formalisées ?	2	1	
6. Existe-t-il un classeur des procédures liées :			
• Au projet et au règlement du service AEMO	1	2	
• À l'accueil du nouveau salarié	1	2	
• À l'accueil de stagiaire en formation	1	2	
7. Le livret d'accueil du stagiaire de la formation professionnelle est-il formalisé ?	2		1
• Si oui, est-il transmis lors de la signature de la convention de stage ?	1	1	
• Est-il consultable sur le site ADSEA 04 ?	1	1	
8. L'organigramme est-il formalisé ?	2	1	
• Si oui, est-il transmis lors de la signature de la convention de stage ?	1	1	
• Est-il consultable sur le site ADSEA 04 ?	1	1	
9. Existe-t-il une procédure de suivi des heures de travail ?	3		
• Si oui, existe-t-il des outils de gestion du temps de travail ?	3		
• Ces outils sont-ils satisfaisants ?	1	1	1
10. Existe-t-il un plan de formation ?	3		
11. Existe-t-il une personne ressource au niveau associatif pour les demandes de formation ?	3		
12. Faites-vous l'entretien d'évaluation annuel de chacun des salariés ?		3	
13. Existe-t-il des temps de communication interne au service départemental ?	3		
• Si oui, à quel rythme :			
- Mensuel		2	
- Trimestriel		2	
- Semestriel	3		
14. Fixez-vous un ordre du jour pour ces réunions ?	3		
15. Les salariés participent-ils toujours à la réalisation :			
• Du projet de service	3		
• Du bilan d'activité	1	2	
• Du règlement intérieur	1	2	
• Du DIPC	3		
• Du règlement de fonctionnement	2		1
• Du livret d'accueil	3		

16. Comment communiquez-vous les informations aux salariés ? • Site internet • Mail • Affichage dans les antennes	 1 2 3	 1	 1 1
17. Les échanges informatiques sont-ils cryptés ?	2	1	
18. Les écrits professionnels sont-ils toujours lus et validés par les cadres du service (chefs de service, direction générale) ?	3		
19. Existe-t-il des temps de communication avec les mandants du service départemental (CG, Juge pour Enfants) ? • Si oui, à quel rythme : - Mensuel - Trimestriel - Semestriel	3 1	 1 1 1	 2 2 1

B.6. DIMENSION 6 : DOCUMENTS DE LA LOI DU 2/01/2002

Questions	Oui	Non	Ne se prononce pas
7. Existe-t-il un projet de service ?	16		
2. Existe-t-il une plaquette associative ?	16		
• Si oui, est-elle toujours transmise aux familles :			
- Lors de la première rencontre	15	1	
- Par courrier	6	10	
3. Existe-t-il un livret d'accueil ?	16		
• Si oui, est-il toujours transmis à la famille :			
- Lors de la première rencontre	15	1	
- Par courrier	6	9	1
4. Existe-t-il un règlement de fonctionnement ?	15	1	
• Si oui, est-il toujours transmis à la famille :			
- Lors de la première rencontre	14		2
- Par courrier	6	9	1
5. Existe-t-il un DIPC ?	16		
• Si oui, l'élaborez-vous avec la famille	13	3	
• Le validez-vous en réunion d'équipe	4	11	1
• Le DIPC, est-il transmis au siège pour compléter le dossier administratif	1	15	
6. Existe-t-il un questionnaire de satisfaction ?	16		
• Si oui, est-il toujours transmis à la famille :	13	3	
- Lors de la première rencontre	5	11	
- Par courrier	10	5	1
7. Existe-t-il un Conseil de la vie sociale ?		16	
8. Si non y a-t-il une autre forme de participation des usagers au niveau associatif ?		16	
9. Êtes-vous satisfaits de la démarche d'évaluation interne ?			
• Si oui :			
- pour faire évoluer les pratiques professionnelles	9		7
- Pour adapter les pratiques professionnelles aux besoins des familles	5	4	7
- Pour formaliser des procédures	7	2	7
- Pour mutualiser les moyens	4	5	7